

Bedankt voor je interesse voor het onderzoek naar

Methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk

Hilde Vlaeminck – Tim Vanhove – Martine De Zitter – Philippe Bocklandt
in opdracht van het OnlineHulpUitwisselingsplatform (OHUP)

U kunt dit **onderzoeksrapport in pdf-versie uitprinten** (= dit document)

U kunt ook **een exemplaar bestellen**
door uw naam en adres door te mailen aan
philippe.bocklandt@arteveldehs.be

We bezorgen u dan een exemplaar met overschrijvingsformulier voor
15,00 € (verzendingskosten inbegrepen)

Met vriendelijke groet

Philippe Bocklandt

coördinator COMPahs Sociaal Werk
Centrum voor onderzoek maatschappelijke dienstverlening
en professionele ontwikkeling van de Arteveldehogeschool
Sint-Annaplein 31
9000 Gent

e-mail philippe.bocklandt@arteveldehs.be

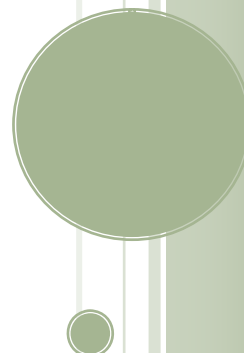
ONDERZOEK NAAR METHODIEK VOOR ONLINEHULPVERLENING IN EERSTELIJNSWELZIJNSWERK

Hilde Vlaeminck, Tim Vanhove, Martine De Zitter, Philippe Bocklandt

januari 2009

In opdracht van het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP)

en met de ondersteuning van Cera



Dank aan ...

... de **oproepers en beantwoorders** van onlinegesprekken die hun ervaringen met onlinehulpverlening vertelden of neerschreven in de diverse onderzoeksluiken.

... de **7 organisaties van het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP)** die hun experimenten en knowhow in eerstelijns onlinehulpverlening bundelden en samen op zoek wilden gaan naar een methodiek voor deze nieuwe vorm van hulpverlening. Deze 7 OHUP-partners die aan dit project meewerkten zijn:

- De Federatie van Tele-Onthaaldiensten (die de bezielende leiding was achter dit project);
- De Zelfmoordlijn van het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ);
- De Kinder- en Jongerentelefoon (KJT);
- Het netwerk online-advies van de JongerenAdviesCentra (JAC) van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW);
- De Kinderrechtswinkel;
- Slachtofferchat – een initiatief van CAW Zuid-Oost-Vlaanderen;
- De Holebifoon, de telefonische hulpverlening van de Holebifederatie.

... de **leden van stuurgroep** van dit onderzoek :

- Hilde Vanhuele en Marc Verheyen van Tele-Onthaal;
- Leen Willems en Michaël Bloemen van de Zelfmoordlijn;
- Geert Strobbe van de Kinder- en Jongerentelefoon;
- Lieve Hendrickx en Geertrui Van Vlem van het netwerk online-advies van de JAC's;
- Lily De Clercq van de Kinderrechtswinkel;
- Patsy De Witte van Slachtofferchat;
- Chris Mestdag van de Holebifoon;
- Ariane Molderez en Stéphanie De Smet van Cera.

Zonder hun kritisch opbouwende feedback en hun enthousiaste betrokkenheid hadden we deze methodiek nooit kunnen realiseren.

... **Cera** die als partner de ontwikkeling van dit onderzoek en deze methodiek ondersteunde.

Het onderzoeksteam

Hilde Vlaeminck

Martine De Zitter

Tim Vanhove

Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Hoofdstuk 1 - Onlinehulpverlening: communiceren in stilte	7
Hoofdstuk 2 - Literatuurstudie	19
Hoofdstuk 3 - Oproepersbevraging	43
Hoofdstuk 4 - Beschrijving van onlinegesprekken	79
Hoofdstuk 5 - Kwalitatieve analyse van 7 onlinegesprekken	141
Hoofdstuk 6 - Analyse van 3 casusbesprekingen.....	175
Hoofdstuk 7 - Analyse van diepte-interviews met 7 onlinebeantwoorders.....	205
Hoofdstuk 8 - Analyse van het focusgroepgesprek met vormingsverantwoordelijken	223
Algemeen besluit	239

Inleiding

Acht door de Vlaamse Overheid erkende eerstelijns welzijnswerkorganisaties startten de voorbije jaren met onlinehulp :

- Daedalus (vzw Icarus),
- Holebifoon,
- JongerenAdviesCentra van de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's),
- Kinder- en Jongerentelefoon,
- Kinderrechtswinkel,
- Slachtofferchat,
- Tele-Onthaal,
- Zelfmoordlijn.

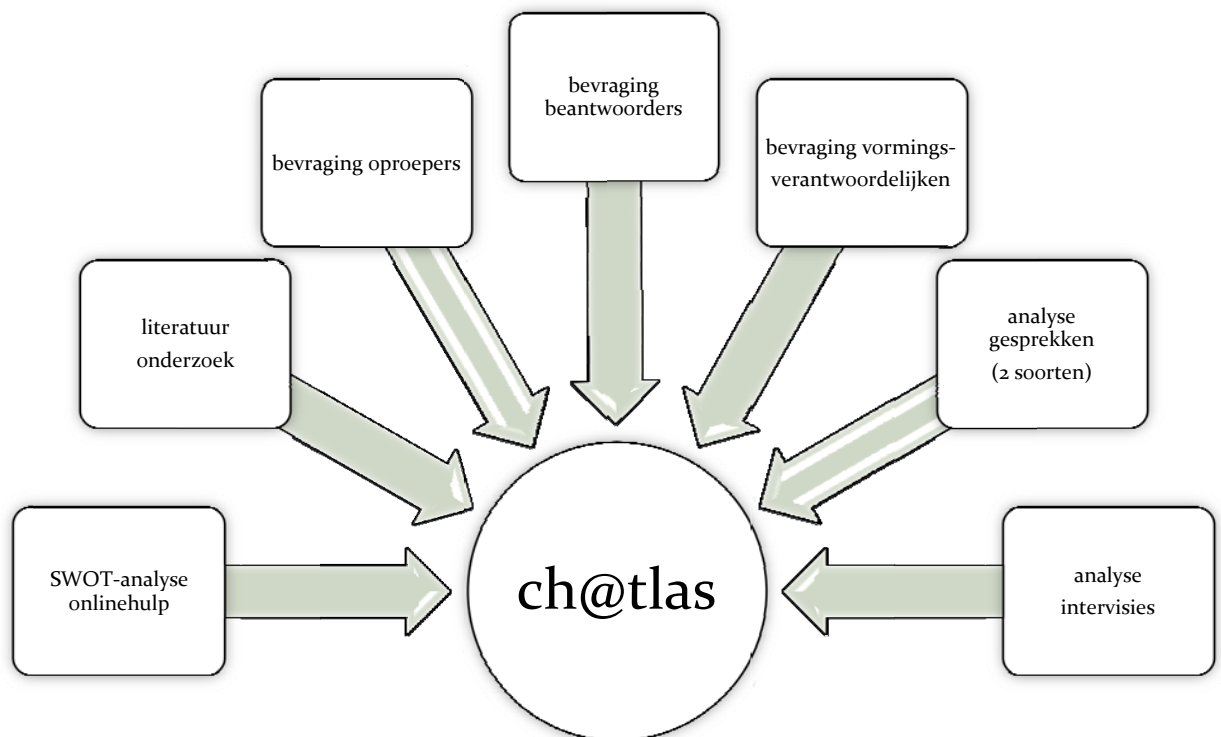
Samen vormden ze het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP).

Met een onlinegesprek realiseren ze directe communicatie tussen één oproeper en één beantwoorder via een beveiligde chatroom. De gesprekken zijn anoniem.

In 2007 werden vanuit deze organisaties zo'n 5.000 onlinegesprekken gevoerd door 120 vrijwilligers of beroepskrachten. Samen zijn ze meer dan 80 uren per week bereikbaar.

Vanuit deze ervaringen was OHUP – onder impuls van Tele-Onthaal – op zoek naar een methodiek voor onlinehulp in het eerstelijns welzijnswerk. Dankzij Cera kwam een samenwerking tot stand tussen OHUP, Cera en de Arteveldehogeschool – sociaal werk.

Via 8 onderzoeksluiken werd materiaal verzameld voor het uitwerken van een onlinehulpmethodiek die bruikbaar is voor alle organisaties :



Dit rapport bevat de resultaten van deze verschillende onderzoeksluiken :

Op basis van een **sterkte-zwakte-analyse (SWOT)** in de 8 OHUP-organisaties werd de onlinehulppraktijk in kaart gebracht. Zowel de visie op onlinehulp van de verschillende organisaties, als de bereikbaarheid, de (beoogde) doelgroep, de beantwoorders en de vorming werden in kaart gebracht door een documentenanalyse en een feedbackgesprek met vertegenwoordigers van elke

organisatie. De belangrijkste resultaten zijn vervat in hoofdstuk 1 : onlinehulpverlening – communiceren in stilte.

Hoofdstuk 2 - het **literatuuronderzoek** - gaat op zoek naar wat reeds bestond in verband met methodiek rond onlinehulp in het welzijnswerk. Vooral Nederlandse en Angelsaksische bronnen – hoofdzakelijk over onlinetherapie - werden daarbij geraadpleegd.

Door de **bevraging van 416 oproepers** – juist na hun onlinegesprek – willen we in hoofdstuk 3 vooral de omstandigheden waarin de oproepers chatten in kaart brengen en zicht krijgen op enkele kenmerken van de oproepers.

Op twee manieren worden de uitprints van onlinehulpgesprekken geanalyseerd. **64 onlinegesprekken worden gescreend** (hoofdstuk 4) door ze met behulp van het kwalitatief onderzoeksprogramma NVIVO te coderen. Door deze analyse krijgen we zicht op de verschillende gespreksfasen en op de diverse tools die tijdens onlinegesprekken gehanteerd worden. **7 gesprekken** worden (in hoofdstuk 5) nog diepgaander geanalyseerd door daarnaast ook in te zoomen op onder andere de verschillende actoren die bij het gesprek betrokken worden, het tijdsgebruik en een inhoudsanalyse waarbij de nadruk ligt op het ontleden van het weergeven van feiten, beleving en normering.

Als zesde onderzoeksluik worden **3 intervisiemomenten** van onlinebeantwoorders **geobserveerd en geanalyseerd** (hoofdstuk 6). Via participerende observatie worden gegevens verzameld over enkele besprekingen van onlinegesprekken door een groep beantwoorders. De transcripten van deze casusbesprekingen worden geanalyseerd. Het doel van deze analyse is om de gebruikelijke systematiek waarmee hulpverleners spreken en denken over onlinegesprekken zichtbaar te maken.

In hoofdstuk 7 '**diepte-interviews met 7 onlinebeantwoorders**' – één uit elke OHUP-organisatie – wordt gepeild naar hun mening over goede onlinegesprekken en wordt ingezoomd op de randvoorwaarden om tot zo'n goed gesprek te komen.

Het **focusgroepgesprek met vormingsverantwoordelijken** uit alle OHUP-organisaties (hoofdstuk 8) is het sluitstuk van dit onderzoek. In drie rondes worden volgende thema's besproken: visie en positionering van onlinehulp, chatvaardigheden en de chatcontext.

Elk onderzoeksluik wordt uitgevoerd door het onderzoeksteam in nauw overleg met de stuurgroep. De voorlopige resultaten van een onderzoeksluik werden in een ontwerprapport geformuleerd. Daarop konden de stuurgroepleden mondeling en schriftelijk feedback formuleren: verduidelijking vragen, bevindingen in vraag stellen of concretiseringsverwachtingen formuleren. Op basis van deze feedback maakt de onderzoeksgroep een definitief deelonderzoeksrapport op.

Het gebundelde resultaat is het onderzoeksrapport dat voorligt.

Op basis van dit verzamelde onderzoeksmateriaal wordt een methodiek voor onlinehulp in het eerstelijns welzijnswerk uitgewerkt – ch@tlas gedoopt. Deze ch@tlas is beschikbaar via <http://icto.arteveldehs.be/ch@tlas/> of kan besteld worden bij het onderzoeksteam (adres zie achteraan).

Het onderzoeksteam

Hilde Vlaeminck, Tim Vanhove, Martine de Zitter en Philippe Bocklandt

Hoofdstuk 1: **Onlinehulpverlening communiceren in stilte**

Philippe Bocklandt, Martine De Zitter
Hilde Vlaeminck en Tim Vanhove

Inhoudsopgave hoofdstuk 1: Onlinehulpverlening: communiceren in stilte

1	Onlinehulp gesitueerd.....	9
2	Hoe zit het met onlinehulp in Vlaanderen?.....	10
2.1	Wie zoekt, die	10
2.2	Wie vindt, is er nog niet	11
3	Is onlinehulp zo anders?.....	12
4	Wie is de online-oproeper?.....	13
5	Wie is de onlinehulpverlener of beantwoorder?	14
6	Sterktes en zwaktes van onlinehulp in Vlaanderen.....	15
7	Uitdagingen voor het welzijnswerk.....	16
	Bronnen	16

ONLINEHULPVERLENING

Communiceren in stilte

I use online so the counselors can't hear me crying
Beattie (2006)

Vooraleer in literatuur, via gesprekken met oproepers en beantwoorder of via analyse van onlinegesprekken op zoek te gaan naar elementen voor een methodiek voor onlinegesprekken in de eerstelijns hulpverlening, wilden we zicht krijgen op wat dit 'fenomeen' in Vlaanderen voorstelt. Wie realiseert onlinehulp? Over hoeveel organisaties en hoeveel gesprekken per jaar gaat het? Wie zijn de oproepers? Wie de beantwoorders? En waarin onderscheidt een onlinegesprek zich van face-to-face- of telefonische hulpverlening? Op deze en andere vragen gaat dit hoofdstuk in.

De voorbije jaren werden fichebakken minder populair, de papieren sociale kaart raakte in onbruik. Eigentijdse hulpverleners gebruiken elektronische databanken, doen de input van gegevens via geautomatiseerde dossiers, e-mailen met hun collega's en benutten hun laptop als evident werkmiddel.

Dat de pc nu ook gebruikt wordt voor de kernprocessen in het welzijnswerk, zorgt voor uitdagende vragen zowel aan de kant van de gebruiker – de cliënt – als voor de hulpverlener, diens organisatie en voor het ruimer beleid.

De basis voor dit hoofdstuk is divers. We putten vooral uit interne documenten van de acht organisaties die de voorbije jaren onlinehulpverlening opstartten. De ontwerpresultaten legden we tijdens een focusgroepgesprek aan de organisatieverantwoordelijken voor. Op basis van hun feedback finaliseerden we deze situering.

1 ONLINEHULP GESITUEERD

De veranderende – lees: digitaliserende - samenleving, daagt welzijnsorganisaties uit om nieuwe communicatiekanalen als chat en e-mail in te zetten als eigentijds middel om hun hulp- en dienstverlening laagdrempeliger te maken en waar nodig beter uit te bouwen.

Bijvoorbeeld: via websites, het organiseren van zelfhulpfora, het inrichten van chatrooms, e-mailhulpverlening en het gebruik van Facebook of netlog als vindplaats voor cliënten. Elk communicatiekanaal heeft een eigen specificiteit, zoals onderstaande tabel laat zien.

Tabel 1: kenmerken van internetmedia

	Directe communicatie	Uitgestelde communicatie	Onbepaalde communicatie
individueel	Online gesprek	E-mail	Facebook Netlog
in groep	Chatroom	Forum	Informatieve website

Dit onderzoek gaat over individuele onlinegesprekken.

De National Board of Certificated Counselors (NBCC) definieert 'Internet counseling' als een synchrone en/of asynchrone afstandsinteractie tussen therapeut en cliënt door gebruik te maken van internet via chat (synchroon), e-mail (asynchroon), videoconferentie of andere middelen.

Merk op dat het begrip 'therapeut' in de definitie staat en de term 'cliënt'. De wieg van onlinehulpverlening stond duidelijk in de tweedelijnsgezondheidszorg.

De 'afstandsinteractie' drukt een essentieel kenmerk uit. Zowel de hulpverlener als de hulpvrager zijn fysiek niet zichtbaar én ruimtelijk niet nabij - online is faceless and placeless. Online-interactie verloopt uitsluitend via woorden en tekens op een pc-scherm.

2 HOE ZIT HET MET ONLINEHULP IN VLAANDEREN?

Enkele organisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden, vonden elkaar in 2005 in het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP). In 2007 gaat het om de volgende diensten: het project Ikaros van de vzw Daidalos (een autonome, pluralistische hulpverleningsorganisatie bij problematische opvoedingssituaties); de Holebifoon (de telefonische hulpverlening van de Holebifederatie); het netwerk online-advies van de JongerenAdviesCentra van enkele centra voor algemeen welzijnswerk; de Kinder- en Jongerentelefoon; de Kinderrechtswinkel; Slachtofferchat (een initiatief van Centrum Algemeen Welzijnswerk Zuid-Oost-Vlaanderen); Tele-onthaal; de Zelfmoordlijn van het Centrum ter Preventie van Zelfdoding.

Waarom? De startmotieven blijken bij de OHUP-partners verrassend gelijklopend. Sommige organisaties zoals Tele-Onthaal en Kinder- en Jongerentelefoon stelden een dalende trend vast in de telefonische hulpverlening voor sommige deelpopulaties. Een tweede motief is de wens om beter aan te sluiten bij de actuele, dagdagelijkse communicatievormen van potentiële gebruikers. Ten derde was er de intentie om nieuwe doelgroepen te bereiken. Bijvoorbeeld personen met gehoor- en spraakproblemen of mensen met spreekangst. Ten vierde bleek dat vooral de garantie van absolute anonimiteit een fundamenteel argument was.

Hoe positioneert online zich in het hulpverleningsaanbod? Literatuur (Trimbos onderzoek, 2007, Riper et al.) leert dat deze positionering divers is. Onlinehulpverlening kan worden gezien als een wegberijder naar andere professionele hulp. Na het chatten zouden mensen gemakkelijker over hun probleem – niet zelden een gevoelig thema – durven of kunnen praten met derden in face-to-face of in telefonische gesprekken. Een andere opvatting is om online als een autonome interventie te zien die geen vervolg of inleiding behoeft. Een derde positie omschrijft online als een overbruggingsfunctie voor de wachttijd binnen de andere vormen van hulpverlening. Cijfers van Kindertelefoon Nederland bijvoorbeeld leren dat 41% van de jonge oproepers wordt aangeraden om aanvullende hulp te zoeken. Bij 23% blijkt dat ze reeds te maken hadden met professionele hulp.

2.1 Wie zoekt, die ...

Een eerste vereiste is dat de sites eenvoudig en gemakkelijk te vinden zijn. Zoekacties in mei 2006 via Google tonen aan dat dit niet zo evident is.

'Googlen' op 'onlinehulp', levert geen enkele OHUP-website op in het overzicht. Wie bij deze zoekmachine 'pagina's uit België' toevoegt, krijgt een brochure in pdf-formaat van Tele-Onthaal te zien, (nog) niet de website.

De zoekterm 'online hulp' (mèt een spatie in de zoekterm), leidt tot een artikel op de Gezondheidssite van Vlaanderen over subsidiëring van de onlinehulp van de Zelfmoordlijn, maar nog geen toegang tot de site zelf.

De zoekterm ‘hulpverlening online’ is succesvol en leidt tot de site van de Zelfmoordlijn en die van Slachtofferchat. Surfen naar ‘jongeren problemen online’ leidt tot de Zelfmoordlijn (op de vijfde plaats) en de JAC-website (plaats 9). Tussen het googlen door informeert het scherm over relevante krantenartikels of onlinedienstverlening van ... banken.

De naambekendheid van de websites blijft een cruciaal aandachtspunt. Enkel zij die de naam van de organisatie reeds kennen, vinden vlot de weg naar de verschillende onlinehulp-sites. Momenteel is onlinehulp bij de door de Vlaamse overheid erkende welzijnsorganisaties bereikbaar via: www.daidalosvzw.be; www.holebifoon.be; www.jac.be; www.kinderrechtswinkel.be; www.kjt.org; www.slachtofferchat.be; www.tele-onthaal.be; www.zelfmoordlijn.be.

Alle sites ogen professioneel. Bij zes van de acht sites verwijzen de homepages naar het onlinehulpaanbod. Toch is het niet altijd evident om het online-aanbod te vinden. Soms staat de informatie niet op de meest aangewezen plaats. Bij anderen werkt een link niet of verschijnt er reclame bij het openen van de website.

Niettemin slagen oproepers er in de weg naar de onlinehulp te vinden. Uit de bevraging van oproepers in hoofdstuk 3 zal blijken welke wegen ze daarvoor gebruikten.

2.2 Wie vindt, is er nog niet

Wie de website heeft gevonden, moet afwachten of er ook iemand beschikbaar is om mee te chatten. De acht OHUP-organisaties bieden een onlinehulpaanbod, variërend van 3 tot 25 uren per week.

Samen zijn ze goed voor een beschikbaarheid van 78 uren per week. Een oproeper is dus lang niet zeker of er effectief een onlinegesprek zal opstarten. De gesprekskamer (chat) kan gesloten zijn of alle beantwoorders zijn bezet.

De bevraging van 420 oproepers bij de OHUP-organisaties (zie hoofdstuk 3) leert dat 38% van de oproepers al eerder probeerde een gesprek te voeren, maar dat de gesprekskamer telkens bezet was. Slechts een kleine helft kon meteen starten. De volgende tabel toont de omvang van de effectieve onlinehulpgesprekken.

Tabel 2: aantal online-oproepen in 2006 en 2007 per organisatie

	2006		2007	
	aantal	%	aantal	%
Daidalos/Ikaros	212	6%	121	2.5 %
Holebifoon	0	0%	26	0.5 %
JAC	476	13%	1436	28.5 %
Kinderrechtswinkel	12	0%	26	0.5 %
KJT	305	8%	276	5.5 %
Slachtofferchat	319	9%	318	6.3 %
Tele-Onthaal	2049	56%	2462	49 %
Zelfmoordlijn	294	8%	362	7.3 %
totaal	3667	100%	5027	100 %

In 2006 verwerkten de OHUP-organisaties zo'n 3.667 online-oproepen.

In 2007 waren dit 5.027 online-oproepen; dit betekent een stijging met 37 %.

3 IS ONLINEHULP ZO ANDERS?

Meerdere auteurs benadrukken het kenmerk ‘anonimiteit’ (Barak, 2005). De anonimiteit, vertrouwelijkheid en veiligheid is bij zo goed als alle Vlaamse organisaties die onlinehulp aanbieden gegarandeerd omdat ze werken met specifieke software – en niet met het minder veilige MSN. Sommige organisatoren expliciteren op hun website wat ‘anonimiteit’ concreet voor de oproeper betekent: “Persoonlijke gegevens worden nooit bewaard.” (JAC) of “Het is voor ons onmogelijk je mailadres te zien.” (Zelfmoordlijn)

Een ander aspect betreft het fenomeen van de ‘disinhibition’, wat als ‘ont-remming’ kan worden vertaald. De term verwijst naar het feit dat oproepers minder schaamte hebben om hun probleem aan te kaarten. Er is geen gêne om hun problemen te verwoorden. (Barak, 2005). Zo zou 84% van de oproepers erkennen dat ze thema’s online bespreekbaar stellen die ze via telefoon niet zouden durven aansnijden.

Een ander kenmerk betreft de vrije keuze van de gebruiker om het tijdstip én plaats van hulpverlening te bepalen. Er is geen geografische en temporele restrictie (Beattie, 2006). Beide kenmerken: anonimiteit en autonomie laten zich uitdrukken in de slogan ‘placeless & faceless’ (zonder plaats en zonder gezicht).

De autonomie geeft de gebruiker een gevoel van emotionele controle en comfort. De titel van een tijdschriftartikel ligt er niet om: “I use online so the counselors can’t hear me crying ...” (Beattie et al., 2006). Ook andere auteurs (Dooghe, 2005) erkennen het comfort van deze gecontroleerde emoties aan de kant van de oproeper. De kindertelefoon Nederland verneemt van de jonge oproepers dat de veiligheid vooral bestaat uit het feit dat de volwassene (hulpverlener) méér op afstand blijft dan bij de telefoon.

Oproepers signaleren nog een ander communicatief voordeel. Ze voelen zich rustiger omdat ze niet moeten letten op hun woorden. Ze kennen minder vrees om te blokkeren (Dooghe, 2005). Er zou geen sprake zijn van storende stiltes. Een ander voordeel gaat over het ‘in stilte communiceren’. De woorden worden immers enkel virtueel uitgesproken. Dat voelt veiliger. Oproepers spreken over ‘a safe virtual shoulder’ of een ‘warm virtual hug’.

Het schrijven evoceert kennelijk een bijkomende therapeutische kracht. Vooral de confrontatie met de eigen tekst, leidt tot méér reflectie, werkt inspirerend en helpt ordenen. Rochlen (2005) verklaart dat zelfonthulling via tekst een hoog niveau geeft van intimiteit.

Zijn er nadelen en beperkingen aan online communiceren?

Het eerste knelpunt betreft het gebrek aan non-verbale communicatie, de afwezigheid van paralinguïstische tekens (sterkte, toon, kleur van de stem, gezichtsuitdrukking), benoemd als ‘kanalenreductie’. Chat is een ‘lean medium’ (een dun medium). Er ontbreekt veel informatie.

Het gebruik van emoticons poogt dit gebrek te compenseren. Emoticons zijn symbolen die emoties weergeven door een combinatie van lees- en letertekens die een gezichtsuitdrukking uitbeelden.

Bijv.:

Emoticon	Beeld	Emotie
:-)		Blij
:-(		Droevig
;-)		Knipoog
:-D		Hardop lachen

Die emoticons zijn echter niet altijd betrouwbare empathieoverbrengers. Er bestaat het risico van verkeerde interpretaties (Walther, 2001). Anderzijds dient hier gesteld dat het aantal communicatiekanalen op zich niets zegt over de effectiviteit.

Een ander knelpunt is het gebrek aan informatie over de oproeper als persoon. Wat weet een hulpverlener over de surfende cliënt (Dooghe, 2005)? Kent hij leeftijd, geslacht, geografische herkomst en etniciteit? Het gaat om “gesprekken waarbij je niet eens weet of de ander is wie hij/zij zegt te zijn” (Kindertelefoon, 2007). Anonimiteit brengt naast veiligheid ook twijfel met zich mee. Leeftijd en geslacht zijn soms moeilijk te achterhalen bij oproepers, omdat dit indruist tegen het anonimiteitsbeginsel. Deze onzichtbaarheid geeft aanleiding tot wederzijdse fantasieën. De oproeper en de beantwoorder “dromen” zich een – niet zelden irrealistisch, idealiserend – beeld van de onlinepartner.

Een ander nadeel betreft de lange wachttijd voor de chatgesprekken. Oproepers moeten meestal veel geduld oefenen vooraleer ze aan de beurt zijn.

Andere nadelen zijn ongetwijfeld ook de technische storingen, zoals het abrupt afbreken van het internetcontact. Dit verhoogt de onveiligheid voor de oproeper.

De duur van het chatgesprek kan als nadeel worden gezien. Gemiddeld duren chatgesprekken 20 tot 40 minuten langer dan telefonische hulpgesprekken, terwijl het aantal interventies niet hoger ligt. Het tijdsverschil heeft te maken met de tijd van het intikken: tot vier keer zo lang als bij telefoon (Dooghe, 2005). Een onlinegesprek bij de Zelfmoordlijn duurt bijvoorbeeld gemiddeld 64 minuten, terwijl een telefoongesprek gemiddeld 25 minuten telt.

Tot slot is er nog het fenomeen van ‘multi tasking’ of het tegelijkertijd bezig zijn met verschillende taken aan de kant van de oproeper. Dit heeft een weerslag op het tempo van het chatgesprek en op het concentratievermogen van beide gesprekspartners.

4 WIE IS DE ONLINE-OPROEPER?

Hoewel de gesprekken anoniem zijn, kan de hulpverlener uit de informatie van de oproeper vaak het geslacht en de leeftijdsgroep afleiden. Op basis van de spontaan weergegeven kenmerken vult de hulpverlener een registratieformulier in. De organisaties gebruiken die enkel voor interne studiedoeleinden. Uit de registratie blijkt dat online-oproepers vooral jong zijn én meestal vrouwelijk.

Onderstaande tabel toont bovendien dat vrouwelijke oproepers oververtegenwoordigd zijn bij onlinehulp, meer nog dan bij telefonische hulp.

Tabel 3: percentage mannen en vrouwen bij online- en telefoongesprekken

Organisatie	Onlinegesprekken		Telefoongesprekken	
	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen
Zelfmoordlijn	20%	80%	39%	61%
KJT	20%	80%	40%	60%
Slachtofferchat	10%	90%	-	-
Tele-Onthaal	18%	82%	30%	70%

Verder blijken oproepers vaak intense internetgebruikers te zijn. Bijna 90% zit vrijwel dagelijks achter de PC. Tijdens het onlinegesprek bevindt meer dan 85% zich alleen in de kamer waar gechat wordt. Toch is dit bij 13% niet het geval.

Wat is de verwachte competentie van een oproeper? Voorwaarde nummer één is dat de doelgroep toegang heeft tot én ervaring heeft met internet. Hierbij laten zich drie soorten vaardigheden onderscheiden: instrumentele vaardigheden ('knoppenkennis'), strategische vaardigheden (inschatten van de waarde van de informatiebron) en interactieve vaardigheden (kennis kunnen bediscussiëren met anderen).

Een bijkomende voorwaarde betreft het taalgebruik. Wie chat, moet de Nederlandse taal beheersen. Voor analfabeten of voor allochtonen zonder kennis van het Nederlands is chat geen optie.

5 WIE IS DE ONLINEHULPVERLENER OF BEANTWOORDER?

Bij de Zelfmoordlijn, de Kinder- en Jongerentelefoon en Tele-Onthaal worden de onlinehulpgesprekken (net als de telefoongesprekken) gevoerd door ongeveer 100 vrijwilligers, gevormd en ondersteund door beroepskrachten. Daidalos, JAC, Kinderrechtswinkel en Slachtofferchat werken met professionele onlinehulpverleners. We noemen beiden verder de 'beantwoorders'.

Alle OHUP-organisaties stellen voorwaarden aan de beantwoorders. Zo moeten ze onder andere theoretische en praktische vorming (blijven) volgen, een aantal permanentiebeurten per maand opnemen en over de nodige competenties beschikken, zoals: gemotiveerd en empathisch zijn, typvaardig zijn en kunnen structureren.

Naast de basisopleidingen organiseren diensten ook (tussentijdse) evaluaties, intervisies en/of supervisies van de beantwoorders en vormingsmomenten met externe sprekers. Bovendien is er steeds een beroepskracht of een vertrouwenspersoon waarbij men terecht kan. Sommige organisaties kennen een peter- en meterschap, een luister- of leesstage. Ze houden functioneringsgesprekken en stellen een documentatiecentrum beschikbaar.

Hoe kijken beantwoorders naar onlinehulp? Ze zien – net als oproepers – voordelen in de laagdrempeligheid, de grotere anonimiteit en het verhoogd veiligheidsgevoel. Bovendien vinden ze het makkelijker om online naar gevoelens te vragen. Voor beantwoorders is de traagheid van de communicatie een voordeel. Er is meer tijd om na te denken. Het scrollen naar de vorige tussenkomsten helpt ordenen. Problemen van onverstaanbaarheid (spraakgebrek, accenten of dialecten) zijn nagenoeg onbestaande.

Beantwoorders erkennen dat de interactie soms minder vlot loopt door het gebrek aan stemgeluid en non-verbale reacties. Het inschatten van de authenticiteit wordt hierdoor bemoeilijkt. De traagheid van dit medium kan vermoeiend zijn. De beantwoorder moet immers méér vragen stellen. Het structureren verloopt soms lastig en afronden is niet altijd eenvoudig. Een ander nadeel is de (te) beperkte ervaring van de hulpverleners met chatten.

6 STERKTES EN ZWAKTES VAN ONLINEHULP IN VLAANDEREN

De SWOT-analyse bracht zowel sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen omtrent dit hulpverleningsaanbod in Vlaanderen in kaart. Hier volgt een overzicht van de voornaamste elementen.

De belangrijkste sterkte van onlinehulpverlening in Vlaanderen is het geleidelijk geslaagd pionieren in de verschillende organisaties. Na maximum 5 jaar experimenteren verwerken zeven organisaties samen zo'n 5.000 online-oproepen via een onlinepermanentie van ongeveer 78 uren per week met een 100-tal beantwoorders. De organisaties kiezen voor een geleidelijke groei van hun 'experiment' zowel in uren bereikbaarheid als in uitbouw van internetmedia (forum, website,...).

Sterk is dat hierbij de vooropgestelde keuzes inzake laagdrempeligheid en anonimiteit gehandhaafd blijven. Er worden geen toegevingen gedaan. Men vond (uiteindelijk) een softwarepakket dat én werkbaar is én aan de doelstellingen beantwoordt.

Een andere sterkte is de grote aandacht voor de deskundigheidsbevordering van de hulpverleners. Alle organisatoren voorzien intensieve vorming voor vrijwilligers, supervisie of intervisie voor alle medewerkers en specifieke vorming met betrekking tot onlinehulp. Sommige organisaties sturen hun vorming bovendien op basis van gegevens uit een degelijke registratie.

De voornaamste zwaktes betreffen de bereikbaarheid van de onlinehulp. De websites zijn (soms) moeilijk terug te vinden als men de organisatie niet kent. Eens de website gevonden, is de link naar de gesprekskamer niet altijd evident. Bovendien zijn de gesprekskamers beperkt toegankelijk (in tijd en snel volzet).

Het grote engagement van vrijwilligers én beroepskrachten is niet alleen een sterkte, maar tevens een zwakte. Voldoende vrijwilligers blijven aantrekken is niet evident, gezien de gestelde hoge eisen inzake permanentiebeurten, het volgen van vorming en intervisie.

Het pionieren rond onlinehulp is energieverblindend en tijdrovend. De organisatiestructuren en – culturen zorgen er soms voor dat het 'warm water' meermaals wordt uitgevonden door de afzonderlijke organisaties. De bereidheid om van elkaar te leren, om knowhow te delen is daarentegen beslist aanwezig.

Kansen zitten vooral in het marktpotentieel zowel qua bereikte oproepers als qua uren bereikbaarheid en het aantal bereikbare gesprekskamers.

Een belangrijke opportuniteit is de beginnende samenwerking tussen alle partners van het OnlineHulpUitwisselingsPlatform. Nu al is er sprake van uitwisseling van vormingsmodules en van technische software-aspecten.

De OHUP-partners maken gebruik van projectmatige subsidiëringkansen die hen zowel door de Vlaamse overheid als door privé-organisaties (oa Cera) geboden worden. Dit alles in afwachting van een structurele subsidiëring voor deze nieuwe vorm van hulpverlening.

Verder hebben ook technische bedreigingen een wezenlijk impact. Sommige organisaties kunnen op hun website koppelingen met SPAM en reclame pop-ups moeilijk of niet vermijden. Ook de gehanteerde software levert af en toe technische moeilijkheden op.

Omdat op internet ook veel onprofessioneel materiaal en onprofessionele hulp circuleert zal het voor de OHUP-partners een uitdaging zijn om hun hulpverleningsaanbod te onderscheiden.

Tenslotte vormt de traagheid van overheidserkenning en –financiering een belangrijk knelpunt.

7 UITDAGINGEN VOOR HET WELZIJNSWERK

Er is een toenemende behoefte aan differentiatie van kanalen voor hulpverlening (al was het maar om de beoogde doelgroepen te blijven bereiken en niet te verliezen). Het is duidelijk dat met de pilootprojecten rond onlinehulpverlening een belangrijke stap is gezet. Onlinehulp heeft een duidelijke meerwaarde. Thema's worden sneller bespreekbaar en de hulpverlening bereikt andere groepen.

Toch stelt het introduceren van onlinehulp welzijnsorganisaties ook voor een berg vragen en overwegingen. Bijvoorbeeld:

Wat is het doel van een online-aanbod? Vooral of uitsluitend informatie verstrekken of vooral psychosociale hulp voor meer doelgroepen bereikbaar maken? Welke gespreksthema's lenen zich beter voor asynchrone communicatie via e-mail en welke zijn meer geschikt voor face-to-facecontacten? Hoeveel tijd, medewerkers, middelen kunnen online worden ingezet? Welke bereikbaarheid kunnen we garanderen?

Welzijnsorganisaties begeven zich in een 'nieuwe, virtuele wereld', een . wildgroei van informatie maar ook van desinformatie op het internet. Wie bewaakt en verleent een kwaliteitlabel? Hoe verhouden diensten zich op de nieuwe kloof tussen (frequente) ICT-gebruikers en digibeten? Moet de training van onlinehulpverleners per definitie online gebeuren? Is online-expertise combineerbaar met telefonische expertise, met face-to-face expertise? Zijn onlinehulpverleners (liefst) meer op taal en tekst geconcentreerde, reflectieve medewerkers in plaats van barokke vertellers?

De klok terugdraaien, kan niet meer. Dat wil de sector ook niet. Daarvoor zijn zowel het engagement als de verwezenlijkingen te groot. Er zijn knelpunten en dwingende vraagstukken die een antwoord nodig hebben. Gelukkig worden hiertoe de krachten gebundeld. De oprichting van een OHUP-platform, de opstart van een overkoepelend onderzoek en de projectondersteuning van de Vlaamse minister voor Gezin, Welzijn en Gezondheid zijn hoopgevende signalen om de aanwezige expertise over de stille communicatie in Vlaanderen te borgen. Wordt vervolgd ... dat staat vast.

Bronnen

Boeken en tijdschriften

- BARAK, A. (2005) Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report, Department of Psychology, University of Haifa, Aba Hushi Road, Mount Carmel, Haifa.
- BARNET, J. (2005) Online Counseling, *The Counseling Psychologist*, Vol. 33, No. 6, pp. 872-880.
- BEATTIE, D. en CUNNINGHAM, S. JONES, R. ZELENGO, O. (2006) I use online so the counselors can't hear me crying: creating design solutions for online counseling. *Media International Australia incorporating culture and policy*, (118), pp. 43-52.
- BOCKLANDT, P. EN DE ZITTER, M. (2007) Onlinehulpverlening in Vlaanderen. Een SWOT-analyse. Onuitgegeven powerpointpresentatie. Arteveldehogeschool – opleiding Sociaal Werk, juni 2007.
- DOOGHE, E. (2005) Online counseling: literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het online hulpaanbod bij Tele-onthaal. Licentiaatsthesis K.U.Leuven. Promotor Prof. M. Leijssen..

- KINDERTELEFOON (2007) Ervaringen van kinderen met de kindertelefoon: een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon. Utrecht: Landelijk bureau, kindertelefoon.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN A., Day, S. (2005) Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist* 33, pp. 819-871.
- MILNER, P., PALMER, ST. (2001). *Counselling*. Vol. 2. London: Sage.
- RIPER, H., SMIT, F., VAN DER ZANDEN, R. (2007) *E-mental health, high tech, high touch, high trust*. Utrecht: Trimbos Instituut.
- WALTHER, J.B. & D'ADDARIO, K.P. (2001) The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, 2001, 19, pp. 324-347.

Websites

<http://www.cawzuid-oost-vlaanderen>
<http://www.daidalosvzw.be>
<http://www.holebifoon.be>
<http://www.jac.be>
<http://www.kinderrechtswinkel.be>
<http://www.kjt.org>
<http://www.slachtofferchat.be>
<http://www.tele-onthaal.be>
<http://www.zelfmoordlijn.be>

Dit artikel verscheen in licht gewijzigde versie in :
ALERT, voor zorg en sociale politiek
Een uitgave van Pluralistisch Overleg welzijnswerk
Jaargang 34 – nummer 4 – oktober 2008
blz. 35 – 46

Hoofdstuk 2:

Literatuurstudie

Onlinehulpverlening en methodieontwikkeling

Hilde Vlaeminck

Tim Vanhove, Martine De Zitter en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 2: literatuuronderzoek

Inleiding	21
1 Onlinehulpverlening als concept	22
1.1 Wat is onlinehulpverlening?	22
1.2 Visie op de positionering van de onlinehulp	23
2 Kenmerken van onlinehulpverlening	24
3 Doelgroepen, vaardigheden en probleemvelden	26
4 Het effect van onlinehulpverlening	29
5 Methodieontwikkeling voor onlinehulpverlening	30
Specifieke hulpmiddelen of tools	33
6 Besluit	34
Literatuurlijst	36
Uitgebreide bibliografie	37
Bijlage 1 - Verifiëren en falsifiëren van vooronderzoekbevindingen door literatuur	41

INLEIDING

De literatuurstudie in dit onderzoeksproject heeft drie doelstellingen.

- Ten eerste, het concept onlinehulpverlening afbakenen. Naast een werkbare definitie willen we ook de onderliggende visie expliciteren.
- Ten tweede, thema's zoals de sterkte van het medium, de bereikte doelgroepen, de vraag of er specifieke probleemvelden zijn voor onlinehulpverlening, de spanningsvelden van onlinehulpverlening verhelderen
- Ten derde, kennis leveren over de methodiek van onlinehulpverlening.

Onlinehulpverlening is een relatief nieuwe vorm van hulpverlening. Er bestaat dan wel geen jarenlange onderzoekstraditie, toch is er al een opvallend groot aanbod aan literatuur omtrent onlinemogelijkheden in de geestelijke gezondheidszorg. Niet toevallig een sector die al jarenlang kampt met wachtlijsten. Onder meer om die reden is de sector geïnteresseerd in de effectiviteit van therapeutische methoden en modellen. Ook het verkorten van de duur van de therapie was en blijft een belangrijk streefdoel.

Een ander vraagstuk in deze sector betreft de toegankelijkheid. Nog te weinig hulpvragers vinden (tijdig) hun weg naar de tweede- of derdelijnshulpverlening. Vandaar de duidelijke nood aan onderzoek over de potentiële doelgroep die via extra kanalen – zoals onlinehulp – zou kunnen bereikt worden. Wie heeft toegang tot onlinehulp en voor welke doelen wordt het aangewend? Het Trimbos Instituut Nederland voerde een interessant onderzoek uit en heeft op dit terrein een sterke reputatie (Trimbos, 2007).

Een ander domein in de beschikbare literatuur gaat over de ervaringskennis van onlinehulpverleners: praktijkkennis, gedistilleerd uit het dagelijks handelen en uit pragmatiek. Gepoogd wordt om uit dit handelen een aantal vuistregels te puren of een systematiek voor het handelen uit te tekenen. Dergelijke praktijkkennis wordt op haar beurt vertaald in vormingsprogramma's, een inspiratiebron voor het ontwikkelen van methodiek.

De sector van informatie- en communicatietechnologie (ICT) is in volle – en vooral snelle – ontwikkeling. Technologisch zijn er zeer veel mogelijkheden – ook in haar toepassingen in de hulpverlening. Het welzijnsbeleid is hierin sterk geïnteresseerd. Beleidsmakers hebben immers nood aan betrouwbare onderzoeksgegevens als ze keuzes maken om het hulpverleningsaanbod te optimaliseren. Een kwaliteitsvolle, effectieve hulpverlening voor zoveel mogelijk hulpvragende burgers, is hun doelstelling. Samengevat: méér burgers in minder tijd en met minder kosten helpen. Daarom zullen onderzoekers actuele ICT-toepassingen in de hulpverleningspraktijk opsporen, beschrijven, ordenen en trachten de kwaliteit en effectiviteit na te gaan of althans deze te bevorderen.

1 ONLINEHULPVERLENING ALS CONCEPT

De afbakening van het concept ‘onlinehulpverlening’ bevat twee aspecten: de begripsomschrijving van onlinehulpverlening en de visie op de positionering van onlinehulp.

1.1 Wat is onlinehulpverlening?

De *National Board of Certificated Counselors* (NBCC) definieert ‘Internet counseling’ als een synchrone en/of asynchrone afstandsinteractie tussen therapeut en cliënt door gebruik te maken van internet via chat (synchroon), e-mail (asynchroon), videoconferentie of andere middelen.

Merk op dat het begrip ‘therapeut’ in de definitie staat en de term ‘cliënt’. Wellicht is dit te verklaren vanuit het gegeven dat de wieg van onlinehulpverlening duidelijk in de tweedelijnsgezondheidszorg stond. De vraag is in welke zin therapie en counselen zich onderscheiden (Dooghe, 2005).

Counseling (McLeod in Milner & Palmer, 2001) dient vooral te worden beschouwd als een primair psychologisch proces. Een persoon of cliënt heeft een probleem en wordt vooral geholpen door een vorm van bewustwordingsproces op gang te brengen waardoor hij of zij een beter inzicht krijgt in de eigen cognities, overtuigingen, visie, gevoelens en interactiepatronen met anderen. Psychotherapie daarentegen is méér dan enkel bewustmaken: het is een vorm van genezing, van behandeling van de geest.

Het woord ‘afstandsinteractie’ in de definitie duidt aan dat de communicatie tussen oproeper en beantwoorder niet in dezelfde fysieke ruimte plaatsvindt, zoals dit in een *face-to-face* contact wél het geval is. Afstandsinteractie is *placeless*. Bij synchrone interactie¹ – via chat – zal de communicatie op hetzelfde tijdstip plaatsvinden: er is een zeer beperkte responstijd van enkele ogenblikken. Bij asynchrone interactie of e-mail is dit niet het geval, de responstijd kan er oplopen tot meerdere uren of dagen. Afstandsinteractie is ook *faceless*: beide participanten hebben geen gezicht.

Verder somt de definitie diverse middelen op die deze afstandsinteractie mogelijk maken. Soms kiest een welzijnsorganisatie voor één online-aanbod (zoals chat, of e-mail), soms voor een combinatie van diverse kanalen.

Het begrip ‘onlinehulpverlening’ laat zich niet gemakkelijk afbakenen. Het gaat immers om een zeer gedifferentieerd aanbod. Er bestaat virtuele hulpverlening in de eerstelijnszorg verzorgd door professionals, maar ook door vrijwilligers. Daarnaast is er een aanbod van psychotherapie. Tevens groeit het aanbod van allerlei vormen van zelfhulp.

Sommige organisaties (bijvoorbeeld in de geestelijke gezondheidszorg) kiezen voor een gecombineerd aanbod. Ze bieden hun cliënten een mix aan van psychologische steun of therapie via synchrone of asynchrone onlinegesprekken, aangevuld met zelfhulpprogramma’s, chatrooms met lotgenoten en gezondheidsinformatie. Het zelfmoordpreventieproject SAHAR in Israel combineert bijvoorbeeld een actueel informatieaanbod voor personen in nood met persoonlijke contacten. Het biedt zowel synchrone als asynchrone onlinehulp aan én geeft kans op groepscommunicatie met lotgenoten via een chatroom (Barak, 2005).

Het Trimbos Instituut gebruikt de term *e-health* wat staat voor “*het gebruik van ICT – internettechnologie - om de gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren*”. Onder de

¹ Synchrone communicatie betekent dat oproeper en hulpverlener op hetzelfde moment virtueel met elkaar praten via chat. Er is een onmiddellijke interactie. Bij asynchrone communicatie is dit niet het geval. Bij e-mail bijvoorbeeld is er een (onbepaald) tijdsinterval tussen vraag en antwoord.

term ‘zorg’ valt een heel gamma van hulpverleningsvormen, gaande van informatie, screening, advies op maat, zelfhulp, diagnostiek, kortdurende interventie, behandeling, zelfmanagement en terugvalpreventie tot zorg (Riper et al., 2007).

Dat men in Nederland de term ‘*therapeutisch thuisbankieren*’ bedacht om online hulpverlening aan te duiden, is veelzeggend. Therapeuten begeven zich immers zelden aan huis, maar houden consultatie. Cliënten komen naar hen toe. Met dat nieuwe woord duiden de noorderburen aan dat dit beeld niet langer geldt. Voortaan komt de therapie net als de bankier gewoon thuis via het internet (Sozio, 2007).

1.2 Visie op de positionering van de onlinehulp

Hoe verhoudt onlinehulp zich ten aanzien van andere vormen van hulpverlening? Een aanvulling, een alternatief of een toeleider? En biedt het gebruik van ICT-mogelijkheden in de hulpverlening enkel voordelen? Of zijn er ook nieuwe nadelen?

Onlinehulpverlening wordt door sommige auteurs uitsluitend gezien als wegberijder of toeleider naar andere professionele hulp. Het onderliggende idee hierbij is dat door het chatten mensen naderhand gemakkelijker over de thema's durven of kunnen praten met derden. Het Trimbos-onderzoek maakt het volgende onderscheid (Riper et al., 2007):

- onlinehulpverlening als een *zelfstandige* interventie;
- onlinehulpverlening als een interventie ter *overbrugging* van de wachttijd op de reguliere interventie;
- onlinehulpverlening als een *onderdeel* van een reguliere interventie;
- onlinehulpverlening als een *opstap* naar een intensieve face-to-face interventie of e-mental health interventie.

Onlinehulpverlening kan dus méér dan enkel een facilitator zijn voor de traditionele hulpverleningsvormen.

De wisselwerking tussen online- en ‘offline’ hulpverlening duikt geregeld op. Het houdt organisaties duidelijk bezig. Cijfers van Kindertelefoon Nederland leren dat 41% van de jonge oproepers wordt aangeraden om aanvullende hulp te zoeken. Bij 23% blijkt dat ze reeds te maken hadden met professionele hulp.

De hamvraag hierbij is of diensten hun online-aanbod zien als een uitbreiding van het bestaande hulpverleningspakket of als een nieuwe hulpvorm, ja zelfs, als een alternatief.

Wat betekent deze keuze voor de praktijk?

Wie kiest voor het aanbieden van onlinehulpverlening zal zich beraden over de vereiste competentie van de onlinemedewerkers. Ofwel voorziet men een specifieke opleiding en vorming exclusief voor onlinebeantwoorders ofwel kiest men om online blijvend te combineren met de andere hulpverleningsvormen, vanuit de overtuiging dat online vooral een algemene hulpverleningsbasis vooronderstelt.

Dat de overheid de ICT-ontwikkelingen omarmt, is een feit. Er staat uiteraard een stevig kostenplaatje tegenover, maar dat zou ruimschoots worden gecompenseerd door gezondheidswinst van burgers en de besparing in reiskosten en personeel. Economisch uitgedrukt rijst de vraag of onlinehulpverlening vooral kostenbesparend werkt, dan wel kostenverhogend. Kostenverhogend wordt het wanneer het aantal hulpvragers stijgt of omdat er meer moet worden geïnvesteerd in ICT en andere infrastructuur.

De nieuwe internetmogelijkheden leiden tevens tot paradoxen. De kansen op communicatie en interactie lijken onbeperkt geworden. Het uitbouwen van netwerken kan nu zowel reëel als virtueel. Maar, toch stelt men tegelijk een opmerkelijke toename vast van eenzaamheid en depressieve klachten. Men spreekt over de ‘Internet paradox’. Studies laten zien dat internetgebruikers gemiddeld méér eenzaam zijn dan niet-gebruikers (Caplan, 2003; Engelberg & Sjöberg, 2004). Colin Lago spreekt over de paradox van “*isolation and connection*”, want “*it’s very personal and not personal at all*” (Milner, Palmer, 2001). Er is enerzijds sprake van een zeer intieme ‘connectie’ - het gaat vaak om emotioneel gekwetste mensen die over kwetsbare levensmomenten elektronisch communiceren – terwijl er anderzijds sprake is van een duidelijk isolement van de cliënt: van een afstand tussen oproeper en beantwoorder, tussen oproeper en de wereld.

In de sociale sector zorgde ICT tevens voor een (r)evolutie. Steyaert spreekt over de ‘moderne Luddieten’ en duidt hiermee de sociaal werkers aan die – net als de legendarische ambachtsman ten tijde van de industriële revolutie – dachten de opmars te stuiten door de vooruitgang te boycotten. Deze poging tot boycot gebeurt door een internetaansluiting te weigeren, door niet te antwoorden op e-mails van cliënten of gewoon door de ontwikkeling te negeren (Sozio, 2007).

Mulder attendeert op het spanningsveld dat ontstaat tussen het (voorlopig nog) incidenteel karakter van ICT in de sociale sector aan de ene kant en het duidelijk structurele karakter van ICT in de private leef sfeer van burgers. Sommige mensen hebben de ‘omweg’ van de reguliere hulpverlening niet (meer) nodig en zoeken gewoon zelf via internet naar lotgenoten, vormen netwerken en zoeken informatiekanalen op (Sozio, 2007).

2 KENMERKEN VAN ONLINEHULPVERLENING

Wat typeert onlinehulpverlening? Wat zijn de positieve en negatieve kenmerken?

Vooraf nog even duidelijk maken dat de term onlinehulpverlening staat voor het één-op-één-onlinegesprek via een chatbox/gesprekskamer.

Het meest beschreven kenmerk betreft ongetwijfeld de **anonymiteit** of de on-identificeerbaarheid (Den Boer 2007; Sozio.be; Barak, 2005). Oproepers vrezen stereotype attributies en hopen deze via het onlinemedium te kunnen vermijden. Attributies zijn verklaringsmodellen over het ontstaan, voortbestaan en beïnvloeding van problemen. Mensen kunnen intern attribueren – vinden zichzelf verantwoordelijk voor hun problemen – maar ook extern attribueren. In dit laatste geval wordt de oorzakelijkheid en de beïnvloedbaarheid van problemen bij anderen of de buitenwereld gelegd (Barak, 2005). Hoe minder bekendheid, hoe minder kans op foutieve of eenzijdige verklaringsmodellen.

In dit verband oordelen sommige auteurs dat online taboes doorbreekt. Online oproepers tonen minder schaamte en hebben minder of geen last van weerstand. Ze zijn eerlijker in het beschrijven van hun problemen (Manhal & Bangus, 2001). Er lijkt geen drempel of minder gêne te bestaan. Dit fenomeen wordt aangeduid met de term ‘**disinhibition**’ (Barak, 2005; Joinson & Suler, 2004). Zo zou 84% van de oproepers erkennen dat ze thema’s online bespreekbaar stellen die ze via telefoon niet zouden durven aansnijden.

Een ander kenmerk betreft de vrije keuze van de oproeper om het tijdstip én de plaats van hulpverlening te bepalen. Er zijn geen geografische en temporele restrictie verbonden aan het medium op zich (Den Boer, 2007; Beattie, 2006). Deze autonomie geeft de oproeper een gevoel van controle en comfort. Bijvoorbeeld controle over de geuite emoties zoals blijkt uit de titel van een

tijdschriftartikel “*I use online so the counselors can’t hear me crying...*” (Beattie et al., 2006). Er is sprake van gecontroleerde emoties (Dooghe 2005) die een zeker comfort bieden voor de oproeper. De kindertelefoon Nederland verneemt van de jonge oproepers dat de veiligheid vooral bestaat uit het feit dat de hulpverlener méér op afstand blijft dan bij de telefoon.

Een extra communicatief voordeel bestaat hierin dat oproepers zich rustiger voelen omdat ze de tijd kunnen nemen om woorden in te tikken. Ze kennen minder vrees om te blokkeren zoals dit bij telefoongesprekken wel het geval is (Dooghe, 2005). Ze zijn niet bang voor storende stiltes. Een ander voordeel betreft het ‘in stilte communiceren’ omdat men de woorden niet moet uitspreken. Dat voelt **veiliger**. Oproepers spreken over ‘*safe virtual shoulder*’ of een ‘*warm virtual hug*’ (Joinson, 1998; Suler 2004).

Het schrijven heeft nog een bijkomende kracht. Het **schrijven op zich** kan **therapeutisch** werken. Vooral het geconfronteerd worden met de eigen tekst, het op het scherm lezen leidt tot méér reflectie. Oproepers kunnen nadenken over woorden en over de zinnen die hun gedachten en gevoelens vertolken. Het scrollen kan inspirerend werken en helpen ordenen. Rochlen (2004) verklaart dat zelfonthulling via tekst een hoog niveau geeft van intimiteit.

Zijn er ook **nadelen en beperkingen** aan online communiceren?

Het eerste knelpunt verwijst naar het gebrek aan non verbale communicatie: de afwezigheid van paralinguïstische tekens. Het fenomeen wordt aangeduid in literatuur als **kanalenreductie** (Joinson, 2005). Chat is een *lean medium*, een dun medium, zo schrijft Drost (1996). Er ontbreekt veel informatie. Deze leemtes kunnen in onlinehulpverlening op een specifieke wijze gecompenseerd worden, bijvoorbeeld via het gebruik van *emoticons*². Toch zijn emoticons geen betrouwbare empathie-overbrengers. Meerdere auteurs wijzen op het risico van verkeerde interpretaties ervan. Anderzijds dient hier ook nadrukkelijk gesteld dat het aantal communicatiekanalen op zich niets zegt over de effectiviteit..

Soms heeft het uitvallen van bepaalde communicatiekanalen ook voordelen. Wie niet gehinderd wordt door de geur van alcohol, achtergrondgeluid van cafébezoekers kan wellicht vrijelijk chatten

2

Emoticons zijn symbolen die emoties weergeven door middel van een combinatie van lees- en leettertekens die een gezichtsuitdrukking uitbeelden en waarmee de schrijver van een tekst een gevoel wil uitdrukken. Om deze emoticons goed te kunnen lezen, moet het hoofd een kwartslag naar links worden gedraaid. Vooral bij computertoepassingen waar korte berichten uitgewisseld worden, helpt het emoticon om de bedoeling van de schrijver toe te lichten. Een bekend voorbeeld van een emoticon is de ‘smiley’, bestaande uit deze tekenreeks :-). Non-verbale communicatie kan zo op een snelle manier worden meegegeven. Vaak worden deze combinatie van tekens automatisch omgezet door het softwareprogramma in een beeld. Er bestaan tientallen, zometertijd honderdtallen emoticons. Hiernaast een beknopt overzichtje. Zie <http://en.wikipedia.org/wiki/Emoticons> voor meer voorbeelden.

Emoticon	Beeld	Emotie
:-)		Blij
:(		Droevig
;-)		Knipoog
:-D		Hardop lachen
:-O		Verrast
8-)		Cool
:-		Geen mening
:@		Boos
>:-D		Gemeen

met een alcoholverslaafde. Wie uiterlijke tekens, zoals het dragen van merkkleding, niet ziet of de tatoeages van oproepers niet opmerkt, het hautaine spreekaccent niet hoort, wordt niet gehinderd door vooroordelen. Niet verwonderlijk dat sommige auteurs zich afzetten tegen de superioriteitspositie van het face-to-face contact.

Er is eveneens een **gebrek aan informatie** over de oproeper als persoon. Wat weet een beantwoorder over de surfende oproeper (Den Boer & Dooghe, 2005)? Kent hij leeftijd, geslacht, geografische herkomst en etniciteit? Het gaat om *“gesprekken waarbij je niet eens weet of de ander is wie hij/zij zegt te zijn”* (Kindertelefoon, 2007). Anonimiteit brengt inderdaad naast veiligheid ook twijfel en onzekerheid met zich mee. Dooghe (2005) noteert dat leeftijd en geslacht niet zomaar te achterhalen zijn bij oproepers. Kindertelefoon Nederland vraagt systematische de leeftijd in de proloofphase, om toch een eerste houvast te hebben. Onderzoek wijst uit dat jongeren soms wel experimenteren door een andere leeftijd aan te duiden of voor te wenden, maar dat het wijzigen van het geslacht quasi nooit gebeurt.

Een ander nadeel betreft de **lange wachttijd** voor de oninegesprekken. Oproepers moeten vaak veel geduld oefenen vooraleer ze aan de beurt zijn. Vaak langer dan bij telefonische hulp. Nadelen zijn ongetwijfeld ook de **technische storingen**, zoals het abrupt afbreken van het internetcontact. Dit verhoogt de onveiligheid voor de oproeper.

Ook de **duur** van het chatgesprek zelf kan als nadeel worden gezien. Gemiddeld duren chatgesprekken 20 tot 40 minuten langer dan telefonische hulpgesprekken. Wél dient hierbij te worden opgemerkt dat het aantal interventies niet hoger ligt. Het tijdsverschil heeft te maken met de tijd van het intikken: tot vier keer zo lang als bij telefoon (Dooghe, 2005).

Verder attenderen auteurs op een bijzondere onzekerheid die ontstaat wanneer de oproeper niet kan zien wanneer de hulpverlener aan het typen is. Niet elk softwareprogramma voorziet een typindicator op het scherm. Het niet ontvangen van een signaal kan dan leiden tot negatieve effecten. De oproeper denkt dat de hulpverlener niet meer stand-by is.

Tot slot is er nog het fenomeen van ‘**multitasking**’ of het tegelijkertijd bezig zijn met verschillende taken aan de kant van de oproeper of de beantwoorder. Dit heeft een weerslag op het tempo van het chatgesprek en op het concentratievermogen van beide gesprekspartners.

3 DOELGROEPEN, VAARDIGHEDEN EN PROBLEEMVELDEN

Wie behoort tot de doelgroep voor onlinehulpverlening? Welke vereisten liggen aan de basis van het gebruik van onlinehulp? Welke vaardigheden zijn verondersteld? En welke probleemgebieden worden aan de doelgroepen verbonden?

Om te beginnen moeten oproepers toegang hebben tot internet. Nog geen evidentie. Tevens dienen ze een minimum aan ervaring hebben met dit medium. Steyaert (2007) wijst op drie soorten **vaardigheden** onderscheiden: instrumentele vaardigheden (‘knoppenkennis’), strategische vaardigheden (inschatten van de waarde van de informatiebron) en interactieve vaardigheden (kennis kunnen bediscussiëren met anderen). De sociale inbedding van de oproeper bepaalt vooral diensstrategische vaardigheid. e vraag is over welke vaardigheden de doelgroep beschikt? De instrumentele vaardigheden worden niet zelden als evident voorondersteld, maar is dat wel zo voor alle leeftijdscategorieën? Krijgt een hulpverlener zicht op de strategische en interactieve vaardigheden van een cliënt?

In diezelfde zin dienen we de waarschuwing van Mulder te plaatsen. Hij stelt dat er vrij hoge verwachtingen leven ten aanzien van technologie *an sich* (Sozio, 2007) en poneert dat het belang van ICT op korte termijn vaak overschat wordt in de sociale sector, maar op lange termijn eerder onderschat (Van Lieshout et al., 2002). De auteur besluit: “*niet ICT an sich, wél de intentie van de gebruikers én het effect van het gebruik*” moet meer in kaart worden gebracht. Anders gezegd: afhankelijk van de strategische en interactieve vaardigheden van de gebruikers kan ICT verwachtingen inlossen van burgers en overheid.

Een eerste stap hierbij is het peilen van de instrumentele vaardigheden. Hebben oproepers al eerder een beroep gedaan op onlinediensten? Een onderzoek van Beattie en anderen (2006) stelt vast dat een kwart van de oproepers voor de eerste keer online is, terwijl 40% van de oproepers reeds 20 keer of méér online was. Een kwart van de oproepers is dus erg onervaren op internetgebied.

Er is tevens een verschil in internetgebruik tussen laaggeschoolden en hooggeschoolden. Beide groepen besteden evenveel tijd op het internet, maar vertonen verschillen op het vlak van inhoudelijke voorkeur. Laaggeschoolden blijken vooral strategische vaardigheden op het vlak van entertainment te beheersen, terwijl hooggeschoolden veeleer vaardig zijn om informatierijke toepassingen op te sporen. Steyaert oordeelt dat de toegankelijkheid tot internet nog moet verhogen. De auteur schat in dat de groep oudere niet-internetters zal afnemen (Sozio, 2007).

Wie chat, zal tevens de Nederlandse taal moeten beheersen. Voor analfabeten of voor allochtonen met beperkte kennis van het Nederlands zijn onlinegesprekken waarschijnlijk geen optie.

En wat met **nieuwe of andere doelgroepen** die bereikt zouden worden via internethulpverlening (Barnett et al., 2005)? Is de toegankelijkheid tot de gezondheidszorg verhoogd voor personen die anders nooit de weg naar de gezondheidszorg zouden vinden?

Een eerste nieuwe doelgroep betreft mensen die door geografische omstandigheden de weg niet kunnen vinden tot andere hulpvormen. Ze wonen te ver of in hun eigen dorp is de mogelijkheid tot hulpverlening haast onbestaande.

Literatuur duidt op nieuwe of vergeten doelgroepen zoals: (allochtone) vrouwen, hoogopgeleiden, werkenden, slechthorenden, mensen met stigmavrees, eenzame personen en geïsoleerde en huisgebonden tieners (Postel, 2005; Suler, 1997; Mallen, 2005). Mensen met dyslexie verdienen eveneens een plaats in dit rijtje. Ze hebben baat bij een computer omdat dit medium helpt hun aandacht te richten (Sozio, 2007). Tijdens het intikken kunnen ze méér aandacht geven aan de formulering. Bovendien laat de computer toe om taal en constructiefouten meteen te herstellen. Een andere categorie zijn de mensen die omwille van een fysieke handicap of omwille van mentale problemen moeilijk de hulpverlening bereiken. Ze zijn vaak aan hun huis gebonden of afhankelijk van anderen.

Wat betreft kinderen als doelgroep, kan worden opgemerkt dat ze vooral willen chatten. Hulpverlening via email zweren ze af vanwege ‘té volwassen’ (Kindertelefoon, 2007). Enkele cijfers van Kindertelefoon Nederland leren de behoeften van deze doelgroep nuanceren. Het blijkt dat 56% al een maand rondliep met een ernstig probleem vooral ze een beroep deden op de Kindertelefoon. Ongeveer 13% zoekt opnieuw contact. Vooral kinderen die verlegen zijn en kinderen met een sociale fobie hebben baat bij onlinehulpverlening. Probleem is wel dat de taal goed moet worden afgestemd op deze doelgroep: begrijpen én waarderen kinderen de woorden die volwassenen gebruiken?

Een andere doelgroep betreft allochtone jongeren. Zij zouden ondervertegenwoordigd zijn in de reguliere hulpverlening. Er rust bijvoorbeeld een groot taboe op psychische problemen in de Marokkaanse cultuur. Toch zitten Marokkaanse jongeren massaal op internet. Voor deze doelgroep zou onlinehulpverlening wellicht een toegankelijk hulpaanbod vormen.

Ondanks het feit dat het internet en onlinehulp voor iedereen toegankelijk lijkt, is het vaak zo dat de groepen die de hulp meest nodig hebben, de weg toch niet vinden. Dit komt vaak door het feit dat ze niet beschikken over de technologie die noodzakelijk is voor het zoeken van onlinehulp: een computer met internetverbinding (Barnett et al., 2005).

Welke **problemen** kunnen via onlinehulpverlening worden aangepakt? Ook hier stellen we vast dat er vooral informatie bestaat over de effecten met betrekking tot specifieke tweedelijns probleemvelden, zoals psychische problematiek, pathologisch gedrag of verslaving.

Het onderzoeksrapport van Trimbos vermeldt onomwonden dat onlinebehandeling werkt bij depressie, angststoornis en alcoholproblemen. Het rapport verwijst naar concrete onlinehulpprogramma's die het label 'evidence based practice' bezitten. Bijvoorbeeld: 'Beating the blue', een E-mental health programma omtrent depressie, of 'Fear Fighter', een E-mental health programma voor angst. Het onderzoek wijst echter ook op de hiaten in het onderzoeksdomein (Riper et al., 2007).

In het onderzoek van het Trimbos Instituut (2007) valt te lezen dat één op twee volwassenen onlinehulp overweegt bij psychische problemen. Bij jongeren gaat het zelfs om twee op drie.

Bij probleemdrinkers is er nog te weinig onderzoek beschikbaar om meta-analyses uit te voeren. Specifiek rond de internetbehandeling bij alcoholproblemen bepleit men asynchrone interactie, omdat dit tijd geeft om na te denken. Verder wordt voorgesteld om het asynchrone e-mailen te combineren met persoonlijke begeleiding en/of het installeren van een chatmodule waarbij een zelfhulpgroep de nazorg opneemt.

Michele en anderen (2005) wijzen op de goede effecten op het gebied van onlinehulpverlening bij jongeren bij depressie. De auteurs noteren een grotere 'disclosure practice'. Dit betekent de bereidheid om informatie over zichzelf en/of over de situatie te 'ontsluiten' of mee te delen.

Ook het posttraumatisch stress syndroom blijkt via online hulp toegankelijker te zijn voor slachtoffers van traumatische gebeurtenissen. Anderzijds wordt er gewaarschuwd voor het ongewenste effect van *disinhibition* waardoor de angst opnieuw wordt opgeroepen tijdens het chatgesprek. De grotere toegankelijkheid is in dit geval niet per definitie helpend en heilzaam. Vermelden we tot slot nog dat onlinehulpverlening niet geschikt is voor mensen met een bipolaire stoornis.

Kindertelefoon Nederland stelt vast dat het bij onlinehulp veelal gaat om ernstigere problemen dan bij de telefoonhulp.

4 HET EFFECT VAN ONLINEHULPVERLENING

Wat weten we over het effect van onlinehulpverlening?

Vooraf op het domein van geestelijke gezondheidszorg werd reeds heel wat onderzoeksinspanning geleverd. Globaal genomen concluderen de onderzoekers dat een onlinebehandeling werkt. Wél wordt opgemerkt dat onlinebehandelingen van wisselende kwaliteit zijn (Riper et al., 2007). Vandaar dat men pleit voor het installeren van een expertgroep 'Kwaliteit en *E-mental health*'. Een belangrijk effect ligt vooral in de aanzienlijke gezondheidswinst én kostenbesparing.

Recent onderzoek bij Kindertelefoon Nederland oordeelt dat er sprake is van een hoger welbevinden na het onlinecontact in vergelijking met de telefoon. Er is sprake van verlichting van de ervaren ernst van het probleem. Wijziging van het tijdstip van de meting – meteen na het gesprek én na een maand – leidt tot analoge conclusies. Of het effect van het gesprek – verlichten van de ernst van de problematiek – zich laat voorspellen via de kwaliteit van de gespreksvoering, is echter nog onzeker (Kindertelefoon, 2007).

Opvallend is dat ook hier gewezen wordt op het heilzame effect van een aanbodmix. Zo kan de combinatie van onlinehulp én begeleide zelfhulp via een face to face contact met de therapeut nodig zijn om de medewerking gunstig te beïnvloeden. Het voordeel is dat de therapeut méér tijd kan geven aan hulpvragers die meer individuele steun nodig hebben. Tegelijk wordt er tijd gewonnen bij cliënten die via computergestuurde programma's therapie of oefeningen krijgen (Marks et al., 2007).

Wat zijn nu meest effectieve methoden in onlinehulpverlening? De meest effectieve methoden zijn 'REBT' (*rational, emotional, behaviour therapy*) en cognitieve gedragstherapie. Deze methoden geven méér kans op procesontwikkeling bij de cliënt (Beattie e.a. 2006). Bovendien focussen deze methoden vooral op gedrag(swijziging) en cognitieve herschikkingen: twee factoren die zich vrij gemakkelijk laten observeren en beschrijven. Zo kunnen cliënten bijvoorbeeld hun behandelingseffecten melden zoals afnemende maagklachten, minder geheugenproblemen of minder angst (Postel, 2005; Mallen & Vogel, 2005).

De vraag naar het 'transfereffect' houdt onderzoekers uiteraard bezig. Betekent een online gerapporteerde gedragswijziging ook een wijziging in het echte leven? Mallen en Vogel (2005) besluiten dat het transfereffect nog onzeker is. Cliënten kunnen online wél beweren dat ze minder drinken, minder eenzaam zijn... maar is dit werkelijk zo? Een ander punt betreft de mate van afhankelijkheid bij de hulpvragers en hun graad van comfort tijdens onlinetherapiesessie. Wat willen zij over zichzelf prijsgeven?

Bijzondere aandacht moet gaan naar de kwaliteit van de aangeboden informatie. Helpen hulpverleners de gebruikers om de kwaliteit van de informatie te checken? Kunnen gebruikers leren om foutieve informatie te ontmaskeren? Doordat meer individuen toegang krijgen tot het internet en zoeken naar gezondheidsinformatie, kunnen hulpverlenende organisaties deze nieuwe manieren van communicatie aanwenden om hun preventiedoelen uit te breiden. Dit kan het welzijn bevorderen.

Zijn er verklaringen voor non-effecten? Dooghe (2005) oordeelt dat online contacten soms stroef verlopen omdat de beantwoorders er niet in lukken om de oproepers te begrijpen. Er blijken vooroordelen en veronderstellingen uit hun reacties. Een gebruiker omschrijft het als volgt: *"I realise that my written words are sometimes misperceived... the time taken to get to know someone is much greater in person than online or e-mail. It's a different sensory realm and misunderstandings and*

jumps-to-conclusions are quicker to occur in e-mail than face-to-face". (Goss, 1998 in Milner & Palmer, 2001)

Verder stelt men genderverschillen vast in manieren van uiten. Vrouwen drukken zich gemakkelijk uit via tekeningen, foto's, afbeeldingen, terwijl mannen zich uiten via het geven van persoonlijke informatie (Michele et al., 2005).

Toekomstig onderzoek moet uitwijzen of onlinebehandeling positieve resultaten oplevert voor cliënten met een brede waaier aan voorkomende problemen, ruimer dan een verslavingsprobleem of depressieve klacht.

5 METHODIEKONTWIKKELING VOOR ONLINEHULPVERLENING

In het voorgaande deel werd onlinehulpverlening gedefinieerd en gepositioneerd en werden de kenmerken en effecten beschreven. het volgende onderdeel gaat het over de gevolgen voor de onlinepraktijk. Een eerste stap wordt gezet naar naar methodiekontwikkeling.

Gezien het doel van dit onderzoek, wordt uiteraard veel belang gehecht aan literatuur over methodiekontwikkeling. Methodiek is een gelaagd begrip dat zich vanuit meerdere perspectieven laat bestuderen. Het gaat hierbij om:

- De inbedding of context van methodiek
- De doelen van methodiek
- De technische aspecten van methodiek
- Het procesmatige karakter van methodiek
- De inhoudelijke thema's bij methodiektraining
- De ethische aspecten van methodiek
- De praktische hulpmiddelen en instrumenten, eigen aan het medium: tools

De eerste stap in het ontwikkelen van een methodiek betreft het creëren van een goede context, de inbedding van het nieuwe hulpverleningsaanbod.

Wie onlinemethodiek ontwikkelt, doet dit best vanuit een **multidisciplinaire setting**. Hierin zitten niet enkel (semi)professionele hulpverleners uit de sociale, psychologische of pedagogische discipline, maar ook vrijwilligers én vooral ook technologische experts die methodiekwensen kunnen vertalen. Een toegankelijk en aantrekkelijk design kan best ook creatieve ontwerpers gebruiken. Klassiek geschoolde methodiekontwikkelaars zijn erg gericht op taal, maar nog te weinig op tekens.

Methodiekontwikkeling en -training moeten kunnen rekenen op deskundigen die bekend zijn met ICT. Het gaat hierbij niet enkel om instrumentele vaardigheid, maar ook en vooral om strategische vaardigheden en interactionele vaardigheden (cfr. supra; Steyaert, 2007).

De uitgewerkte methodiek in Kindertelefoon Nederland vertrekt vanuit twee doelstellingen. Doel 1: de zichtbaarheid én de attractiviteit van de – anonieme – gesprekspartners verhogen. Deze doelstelling vertrekt vanuit de vaststelling dat partners in onlinegesprekken een ambigue relatie hebben met het anonieme karakter. Anonimiteit geeft – zoals reeds eerder werd gesteld – een behoorlijke veiligheid wat resulteert in grotere *disclosure*. Anderzijds blijken zowel oproeper als hulpverlener nood te hebben aan informatie over elkaar. Te denken valt hierbij aan informatie over het geslacht, de leeftijd en de opleiding. Het risico dat de partners wederzijds fantasieën ontwikkelen,

wordt gesignaleerd. Colin Lago spreekt over fantasy & counterfantasy en waarschuwt voor het ontstaan van onrealistische en overdreven verwachtingen. (Milner, Palmer, 2001)

Doel 2: het luisterend 'oog' installeren. Op welke wijze wordt het luisteren en het empathisch vermogen geëxpliciteerd in een onlinegesprek? Kunnen hulpverleners hun gebruikelijke empathische technieken gebruiken? Gaat het om een andere vorm van empathie, een andere vorm van luisteren... of gaat het enkel om een andere manier van uiten? Om het ontwikkelen van tools, met andere woorden. Stelt online feedback andere eisen aan de helper? Grondig lezen én zorgvuldig opmerken van taal, tekens, zinsbouw, woordgebruik, herhalingen... vereist een specifieke expertise.

Een essentieel onderdeel van methodiek betreft de **technische kant van de gespreksvoering**.

Hierbij gaat het om een systematische training in bepaalde soorten interventies. Soms noemt men dit 'vraagstelling', soms duidt men het ruimer aan als 'responsen'. Er werden typologieën ontwikkeld om onlinetussenkomsten te ordenen. Schuz von Thun (2003) rangschikt interventies in vier categorieën:

- referentiële interventies, die vooral feitelijke mededelingen overbrengen;
- expressieve interventies, of de uitingen over de zender;
- relationele interventies die een boodschap inhouden over de relatie tussen zender en ontvanger;
- appellerende interventies die de wil of de wens van de zender verhelderen.

Het onderzoek van Dooghe (2005) gebruikt 19 types interventies bij de codering van de gespreksprotocollen. Deze protocollen zijn open vraag (meest gehanteerd), bevestiging, bekrachtiging, confrontatie, extrinsieke informatie, advies, huiswerkopdrachten, herformulering van verhaalaspecten, reflectie geuite beleving, reflectie onderliggende beleving, feedback, taakgerichte procesonthulling, relationele hier- en nu-beleving, persoonlijke ervaringen en visie vrijwilliger (hulpverlener). Verder schenkt de auteur aandacht aan het aantal interventies. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de codering én de telling dat er weinig 'minimale aanmoediging' voorkomt in onlinegesprekken terwijl in tegenstelling tot telefonische of *face-to-face* gesprekken

Hierbij dient te worden opgemerkt dat deze auteurs vooral putten uit het *face-to-face* methodiekarsenaal en niet of nauwelijks uit een specifieke online typologie. Sommige auteurs daarentegen pogen dan wél véél nauwer aan te sluiten bij de eigenheid van het onlinemedium. Zij formuleren *do's en don'ts* (den Boer, 2005). Voorbeelden zijn: vooral motiverende gesprekstechnieken aanwenden zoals belangstellende en waarderende vragen en opmerkingen of tekens "..."; "?", vragen en opmerkingen nauwgezet formuleren, goede Nederlandse taal hanteren, korte zinnen maken en lange zinnen opsplitsen in korte eenheden. Vermijden van belerende tussenkomsten of confronterende opmerkingen.

Wat het taalkundige aspect betreft, wordt er gewezen op de vele ongrammaticale elliptische zinsconstructies en vele spelfouten (Herring, 1996; Walther 2004). De hulpverleners zullen deze dienen te leren decoderen en gepast beantwoorden. Een ander element betreft het multiculturele aspect. Chatten in een tweede taal brengt vaak vergissingen met zich mee.

Mallen en Vogel (2005) adviseren om in trainingen vooral te focussen op (blijvend!) *assessment* van de cliënt (bij gebrek aan andere informatiekkanalen). Ze dringen aan om te structureren, zonder echter te sturen. Het actief luisteren (verbaal volgen) dient vooral via korte kreten zoals 'OK', 'hmmm', 'amaai' worden uitgedrukt. Het uitspreken van feedback moet volgens hen véél explicieter gebeuren dan in *face-to-face*. Af en toe samenvatten geeft blijk van belangstellend en geconcentreerd luisteren en helpt bovendien om het doel niet uit het oog te verliezen.

De uiting van empathie moet op een zeer specifieke wijze worden getraind. De tekst, de taal, de tekens moeten zéér zorgvuldig kunnen bestudeerd en gedecodeerd worden tijdens het online

gesprek. Dit vormt een essentiële vaardigheid. Dit gebeurt onder meer door uitleg te vragen over gebruikte woorden of door de gebruikte tekens op te merken, zoals woorden in hoofdletters. Meer diepgang in empathisch vermogen kan worden bereikt door uitleg te vragen over de *nickname*³. Om zelfonthulling te stimuleren kan men vragen hoe de persoon zich NU voelt door een schaal aan te bieden (“*geef jezelf een cijfers van 0: voel me heel slecht tot 10: voel me super*”). De attractiviteit verhogen kan ook via zelfonthulling van de hulpverlener die bijvoorbeeld zijn of haar onwennigheid verwoordt en deelt met de oproeper.

Het gebruik en hanteren van emoticons en geijkte leestekens zoals bvb ‘...?’ om het chatklimaat te bevorderen, mag niet ontbreken op een training. Met betrekking tot emoticons dient de hulpverlener goed na te gaan welk gebruik de cliënt maakt van emoticons en welke betekenis de cliënt hieraan geeft. Dit is niet altijd eenvoudig, laat staan eenduidig. Emoticons zijn niet in staat om het complexe karakter van emoties en relatie uit te drukken, ze zijn slechts een hulpmiddel om emoties verder te verkennen. Het blijkt overigens dat de hulpverlener zelf best geen emoticons of typische chattaal gebruikt bij jongeren en kinderen. Ze hebben misschien een hekel aan volwassenen die hun taal overnemen.

Naast het gesprekstechnische aspect, gaat het bij methodiek altijd om een of andere vorm van **systematiek, een stapsgewijs proces** doorheen de tijd. Het ‘stappenplan’ van Kindertelefoon Nederland verwijst bijvoorbeeld naar een zeker procesmatig verloop, een systematiek in de werkwijze. Zo onderscheidt deze methodiek de fase van het contact maken, de fase van het verhelderen van het verhaal van de oproeper en de fase van de doelbepaling. Doelen worden omschreven als steun bieden, oplossingen geven, serieus nemen of geruststellen. Daarna volgen de fase van de doeluitwerking (realisatie van doel) en tenslotte is er de fase van de afronding. De auteurs van deze methodiek benadrukken de verschillen in de fasering met *face-to-face* contacten. Onder meer wordt beklemtoond dat de fase van het contact maken *zéér* kort is. In één interventie wordt men verwelkomd en wordt er geruststelling gegeven én meteen naar de reden van de oproep gevraagd. Geen barokke zinnen, maar korte, uitgekookte tussenkomsten. Het bewaken van het doel zal zich – mede dankzij de beschikbare tekst van de vorige interventies in het gesprek – sterker laten bewaken.

De methodiekopleiding zal tevens voorzien in kennis en inzicht over ICT en de combinatie van diverse media.

Verder zijn een aantal thema’s uit hun vormingspakketten inspirerend en te overwegen ook voor niet-therapeutische onlinehulpverlening. Te denken valt hierbij aan:

- het specifieke karakter van relatievorming online
- het linguïstische contact: zinnen, woorden en tekens, tussen de lijnen lezen
- de kwaliteit en de effecten van geschreven communicatie
- gedragsregels bij online hulpverlening: ‘n’etiquette en ethische vraagstukken
- het fenomeen van disinhibition: begrijpen én hanteren
- fantasie en counterfantasie bij oproeper en hulpverlener
- de paradox van de anonimiteit: kracht én bedreiging

Het thema vertrouwelijkheid moet zonder meer glashelder worden aangekaart bij elke oproeper. Bijvoorbeeld of de cliënt een kopie mag maken van het onlinegesprek? Hoe wordt dit beschermd

³ Een nickname of een screen name is een zelfgekozen en veranderlijke bijnaam bij het chatten. Het is een soort publieke pseudoniem met als doel om anoniem te blijven, om ambiguïteit te vermijden (bij mensen met dezelfde naam) of om een korter of gemakkelijker alternatief te bieden voor de echte naam.

tegenover derden (eventueel uit de eigen omgeving van de oproeper, zoals een medegebruiker van de computer)? Wat gebeurt er met de transcripten? Het bewaren van teksten kan een voordeel zijn. Men kan vooruitgang opmerken, consistentie vaststellen in de gespreksinhoud. Een nadeel is vooral de niet geheel risicoloze beveiliging. Wat als interventies gebruikt of misbruikt worden in rechtszaken. Bijvoorbeeld als steun bedoelde interventies aanwenden als partnerbedreiging in echtscheiding.

Omdat het internet wereldwijd verspreid zit en iedereen vrije toegang heeft, is het garanderen van een correcte en betrouwbare hulpverlening een must. Dit vereist een juridisch kader en een vorm van legalisering. Het verkrijgen van licenties door gekwalificeerde hulpverleners kan een aanzet zijn tot het verzekeren van goede zorg (Barnett, 2005).

Specifieke hulpmiddelen of tools

Wat zijn de vereisten voor het ontwerp van methodiekhulpmiddelen? De uitgangspunten voor een degelijk ontwerp zijn volgens Beattie en anderen (2006):

- *cliënt-centered*: gebruikersvriendelijkheid, comfort verhogen, disclosure faciliteren;
- *strengths-based focus*: vooral sterktes en mogelijkheden appelleren (niet louter op probleem focussen);
- *jointly generated solutions*: aanpak, suggesties, oplossingen in dialoog bespreken en niet opdringen.

Verder werden reeds eerder in deze tekst specifieke tools voor onlinegesprekken aangekaart. Te denken valt aan: emoticons en smileys. Er zijn ook *social verbs*. Voorbeeld: ‘*smiuro*’ is een samentrekking van *smile ironically*. Kinderen gebruiken die wel onderling (als sociolect) maar niet in communicatie met volwassenen (Walther en D’Addario, 2001).

Visuele tools verdienen een plaats in de methodiek. Ze laten toe om later in het onlinegesprek aan de hand van de tekeningen of grafieken uitleg te vragen of te geven. Of om een verhaal te vertellen. Deze visuele tools kunnen bijvoorbeeld aan de hand van een tijdslijn, een cyclusgrafiek, een taart, een schaal, een hand, een lichaam... worden aangeboden. Altijd zal het design naast de tekening ook taal voorzien.

In de geestelijke gezondheidszorg gaat bijzondere aandacht naar een aanbod van hulpverlening, nog vooraleer de chatsessie kan starten. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit een zelfhulpprogramma-aanbod tijdens de wachttijd zoals het ‘*self-hulp rich media activity*’. Dit is een vijf stappenmodel om een probleemoplossend proces op te bouwen met als doel het identificeren van het gespreksthema of -probleem. Op het einde van het zelfhulpprogramma maakt de oproeper een keuze. De oproeper vat dan bijvoorbeeld samen en print uit wat hij of zij al gedaan heeft aan het probleem, de oproeper selecteert welke probleemthema’s in de chat aan bod moeten komen.

De *strengths card* wil vooral de eigen kracht van de oproeper identificeren. Het blijkt dat vele jongeren vooral problematische aspecten van zichzelf uiten tijdens het onlinegesprek. De *strengths card* is gebaseerd op het principe van empowerment en zet de oproeper aan om na te denken over zichzelf en de eigen situatie in termen van kansen en krachten (en niet in termen van mislukken en noodlot). Via dit systeem kan het effect voor en na de chat worden gemeten.

The memory box is een tool om de chat af te sluiten. De oproeper beslist wat hij of zij wil meenemen als herinnering aan de chat: hierdoor wordt het effect van de sessie verlengd. Ook de hulpverlener kan een citaat in de *memory box* dropen.

Het installeren van hypertextualiteit met links naar interne of externe websites is een tool die gericht is om snel bijkomende informatie op te sporen.

6 BESLUIT

Over onlinehulpverlening is reeds heel wat – vooral Angelsaksische - literatuur beschikbaar in verband met tweedelij online therapie. Literatuur over (methodiek in) online-eerstelij onlinehulpverlening is eerder beperkt.

Diverse auteurs bespreken de **positionering van onlinehulp**. Enerzijds is er de vraag welke diversiteit van onlinehulpvormen men wil/kan aanbieden. Te denken valt aan: e-mails, chatrooms, informatieve websites, zelfhulpprogramma's, forums voor (zelfhulp-)groepen. én de plaats die het onlinegesprek binnen het onlineaanbod krijgt. Anderzijds dient ook bepaald hoe onlinegesprekken zich verhouden ten aanzien van niet-online hulpverleningsvormen (face to face, telefonisch).

Literatuur duidt zowel de **voor- als de nadelen aan van onlinehulp**. Typerende positieve kenmerken voor onlinehulp zijn anonimiteit, het snel bespreekbaar maken van het probleem (disinhibition), de autonomie van de oproeper in het bepalen van plaats en tijd om in alle veiligheid op een stille manier te communiceren. Bovendien kan schrijven op zich reeds therapeutisch werken. Nadelen zijn de kanalenreductie (waardoor er meer ruimte is voor interpretatie), het gebrek aan info over de oproeper, de lange wachttijden, technische storingen, de langere gespreksduur en de kans op multitasking.

Gesprekspartners in onlinegesprekken blijken over drie soorten **vaardigheden** te moeten beschikken: de instrumentele knoppenkennis, strategische vaardigheden om de waarde van een infobron te kunnen beoordelen en interactieve vaardigheden om over de opgedane informatie te communiceren met anderen.

Diverse bronnen erkennen dat het onlinemedium **nieuwe doelgroepen** aantrekt: mensen voor wie andere hulp geografisch niet bereikbaar is, vrouwen, hoogopgeleiden, werkenden, slechthorenden, mensen met stigmavrees, eenzame personen, mensen met fysieke beperking of mentale problemen, allochtone jongeren. Anderzijds schrikt het medium ook af voor bepaalde doelgroepen. Bijvoorbeeld mensen met dyslexie, mensen die onvoldoende de (Nederlandse) taal beheersen, ...

Literatuur bevestigt dat vooral **zwaardere problemen sneller online aangekaart** worden in vergelijking met andere hulpvormen. Verder is er de vaststelling dat een aanbodmix een heilzamer effect ressorteert dan één hulpvorm.

Voor de ontwikkeling van **onlinemethodiek en -training** biedt literatuur de volgende suggesties:

- werk een onlinehulpaanbod niet alleen uit met hulpverleners, maar betrek een multidisciplinair gezelschap (technologische deskundigen, creatieve ontwerpers, sociale, psychologische en pedagogische deskundigen)
- vergroot de zichtbaarheid en attractiviteit van de gesprekspartner zonder écht in te breken op de anonimiteit
- versterk vooral het luisterend oG: leer grondig schermlezen
- leer specifieke onlinetools kennen en benutten

- interventies en stappenplannen uit de face-to-facehulpverlening kunnen inspireren maar verdienen een vertaalslag in het onlinelandschap;
- bewaak het online-arsenaal en onlinetaal : korte zinnen, fouten, klanknabootsingen, feedback, tekens, visuele tools (tijdslijn, taart, schaal, lichaam, ...) zelfhulpprogramma's (vb. strengths cards), dropbox en informatieve websites.
- erken de noodzaak aan kennis en inzicht in ICT bij de opleiding en vorming van medewerkers
- zelfonthulling van de oproeper kan vergemakkelijkt worden door een schaal van 0 tot 10 aan te bieden bij de vraag hoe de oproeper zich NU voelt;
- maak werk van een specifieke training voor trainers en supervisors;
- onlinegesprekken vereisen een vorm van structureren via specifieke tekstuele interventies. Mag niet vervallen in sturen.
- het uiten van empathie vereist een andere aanpak (anders dan in een gesprek)
- een onlinevormingspakket kan volgende thema's bevatten :
 - o Het specifieke karakter van de onlinerelatievorming
 - o Het talige contact: zinnen, woorden, tekens, ...
 - o Kwaliteit en effecten van geschreven communicatie;
 - o Gedragsregels bij onlinehulp;
 - o Disinhibition begrijpen en hanteren;
 - o Fantasie bij oproeper en beantwoorder;
 - o De paradox van de anonimiteit.
- specifieke deontologische vragen: n'etiquette en vertrouwelijkheid;
- goede uitgangspunten bij het ontwerpen van methodiekhulpmiddelen zijn
 - o Cliënt-centered : gebruiksvriendelijkheid, comfort verhogen, disclosure faciliteren;
 - o Strengths-based focus : vooral appelleren op sterktes en mogelijkheden;
 - o Jointly generated solutions : alles in dialoog bespreken en niet opdringen.

Bovenal leert deze literatuurstudie dat het onlinelandschap nog in volle ontwikkeling zit. Wie in deze sector actief bezig is hetzij als beantwoorder, beleidsinstantie, onderzoeker of als oproeper doet er goed aan zich permanent te informeren over de nieuwste stand van zaken.

Voor de bevindingen op de eerstelijns hulpverlening verdienen nog bijkomend onderzoek.

Bovenal dient erkend te worden dat het een heel nieuw domein betreft, met specifieke vragen, problemen, met een eigen taal en vuistregels. Er is nog een lange weg te gaan. De tijd tikt.

Literatuurlijst

- BARAK, A. (2005) *Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report*, Department of Psychology, University of Haifa, Aba Hushi Road, Mount Carmel, Haifa.
- BARNET, J. (2005) Online Counseling, *The Counseling Psychologist*, Vol. 33, No. 6, pp. 872-880.
- BEATTIE, D. en CUNNINGHAM, S. JONES, R. ZELENKO, O. (2006) I use online so the counselors can't hear me crying: creating design solutions for online counseling. *Media International Australia incorporating culture and policy*, (118), pp. 43-52.
- DOOGHE, E. (2005) *Online counseling: literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het online hulpaanbod bij Tele-onthaal*. Licentiaatsthesis K.U.Leuven. Promotor Prof. M. Leijssen..
- GROSS, E.F., JUVONEN, J., GABLE, S.L. (2002) Internet Use and Well-Being in Adolescence. *Journal of Social Issues*, Vol. 58, No. 1, pp. 75-90.
- Kindertelefoon (2007) Ervaringen van kinderen met de kindertelefoon: een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon. Utrecht: Landelijk bureau, kindertelefoon.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN, A. (2005) The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*, 33, pp. 776-818.
- MALLEN, M. en VOGEL, D. (2005) Introduction to the Major Contribution: Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33, pp. 761-775.
- MALLEN, M. en VOGEL, D. (2005) Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 33, pp. 910-921.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN A., Day, S. (2005) Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist* 33, pp. 819-871.
- MANHAL-BAGUS, M. (2001) E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. *Cyberpsychology and Behavior*, 5, pp. 551-563.
- MARKS, I., CAVANAGH, K., GEGA, L. (2007) *Hands on help: computer aided psychotherapy*. Sussex: psychological press.
- MICHELE, L. (2005) Depressive symptomatology youth internet use, and online interactions : a national survey. *Journal of adolescent health*, 2005, pp. 9-18.
- MILNER, P., PALMER, ST. (2001). COUNSELLING (VOL 2) LONDON: SAGE
- RIPER, H., SMIT, F., VAN DER ZANDEN, R. (2007) *E-mental health, high tech, high touch, high trust*. Utrecht: Trimbos Instituut.
- SANCHEZ-PAGE, D. (2005) The Online-Counseling Debate: A View Toward the Underserved. *The Counseling Psychologist* 33, pp. 891-899.
- SCHALKEN, F. en VAN CRIMPEN, R. (2007) *High touch met high tech*. Utrecht: Landelijk bureau Kindertelefoon,
- VAN LIESHOUT, H., HESEMANS, L., VAN DER MAAREL, J. (2002) *ICT in de sociale sector, een agenda voor de toekomst*. Fontys Hogeschool lectoraat infrastructuur en technologie. Fontys Hogeschool Eindhoven.
- WALTHER, J.B. & D'ADDARIO, K.P. (2001) The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, 2001, 19, pp. 324-347.

Uitgebreide bibliografie

Onderstaand overzicht bevat een niet-exhaustieve lijst van bronnen over onlinehulpverlening en methodiek. Deze lijst kwam tot stand via inbreng van alle OHUP-partners en via het zoekwerk van het onderzoeksteam. Niet al deze bronnen werden gescreend op hun (wetenschappelijke) zinvolheid.

Boeken en artikels

- ALAO, A., YOLLES, Cybersuicide: The Internet and suicide, *American Journal of Psychiatry*, Volume 156, Issue 11, 1999, pp. 1836-1837
- BARAK, A., *Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report*, Department of Psychology, University of Haifa, Aba Hushi Road, Mount Carmel, 2005.
- BARAK, A. & BLOCH, N., Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *Cyberpsychology & Behavior*, 2006, 9(1) pp. 60-68
- BARNET, J., Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 2005, Vol. 33, No. 6, pp. 872-880
- BEATTIE, D. en CUNNINGHAM, S. JONES, R. ZELENKO, O. I use online so the counselors can't hear me crying: creating design solutions for online counseling. *Media International Australia incorporating culture and policy*. 2006, (118), pp. 43-52.
- BELL, V. Online information, extreme communities and internet therapy: Is the internet good for our mental health? In: *Journal of Mental Health*, 2007
- BIJL, R. en VAN LAAR, M., Wat zijn de mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling? In: *Volksgezondheid Toekomst Verkenning*, Nationaal Kompas Volksgezondheid. Bilthoven: RIVM. Bureau NDM. Nationale Drug Monitor. Jaarbericht 2003. Utrecht, Bureau NDM, december 2003.
- CELIO, A. en WINZELBERG, A. (e.a.) Reducing risk factors for eating disorders: comparison of an Internet- and a classroom-delivered psychoeducational program. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2000, 68(4), pp. 650-657.
- CHRISTENSEN, H. & GRIFFITHS, K. The Internet and mental health literacy. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 2000, nr 34 (6): pp. 975-979.
- DOOGHE, E., *Online Counseling – literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het online hulpaanbod bij Tele-Onthaal*, licentiaatsverhandeling, Leuven, KUL, 2005
- GARCÍA, V., AHUMADA, L., HINKELMAN, J., MUNOZ, R. & QUEZADA, J. Psychology over the Internet: Online Experiences. *CyberPsychology & Behavior*, 2004, nr7 (1): pp. 29-33.
- GROSS, E.F., JUVONEN, J., GABLE, S.L., Internet Use and Well-Being in Adolescence. *Journal of Social Issues*, Vol. 58, No. 1, 2002, pp. 75-90.
- Kindertelefoon, Ervaringen van kinderen met de kindertelefoon: een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon. Utrecht: Landelijk bureau, 2007, kindertelefoon.
- LANGE, A., RIETDIJK, D. (ea), Interapy. A controlled randomized trial of the standardized treatment of posttraumatic stress through the Internet. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, (2003). 71, pp. 901-909.
- LINKE, S., BROWN, A. (ea), Down your drink: A web-based intervention for people with excessive alcohol consumption. *Alcohol & Alcoholism*, 2004, 39 (1), pp. 29-32.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN, A., (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist* 2005, 33, pp. 776-818.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., Introduction to the Major Contribution: Counseling Psychologie and Online Counseling. *The Counseling Psychologist* 2005, 33, pp. 761-775.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 2005, 33, pp. 910-921.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN, A., Day, S., Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist* 2005, 33, pp. 819-871.
- MANHAL – BAUGUS, M. E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. *Cyberpsychology and Behavior*, 2001, (5), pp. 551-563.

- MARKS, I , CAVANAGH, K., GEGA, L; *Hands on help: computer aided psychotherapy*. Sussex: psychological press, 2007.
- MASON, R. & RENNIE, F. *E-Learning: The Key Concepts*. London and New York: Routledge, 2006.
- MICHELE, L. e.a. Depressive symptomatology youth internet use, and online interactions : a national survey. *Journal of adolescent health*, 2005, pp. 9–18.
- MORAHAN, J. . SCHUMACHER P., Loneliness and social uses of the Internet. *Computers in Human Behavior*, 2003, nr. 19, pp. 659–671.
- PAOLILLO, J.C., Language variation on Internet Relay chat: A social network approach. *Journal of Sociolinguistics* 5/2, 2001, pp. 180–213.
- RAFFERTY, J. & STEYAERT, J. Social work in a digital society. In Lymbery, M. & Postle, K. (eds), *Social Work: A companion for learning*. Sage, 2007.
- RIPER, H., SMIT, F. VAN DER ZANDEN, R e.a. *E-mental health, high tech, high touch, high trust*. Utrecht: Trimbos Instituut, 2007.
- RITTERBAND, L., ANDERSSON, G., CHRISTENSEN, H., CARLBRING, P. & CUIJPERS, P. Directions for the International Society for Research on Internet Interventions (ISRII). *Journal of Medical Internet Research*, 2006, 8(3): e23.
- SANCHEZ-PAGE, D., The Online-Counseling Debate: A View Toward the Underserved. *The Counseling Psychologist* 2005, 33, pp. 891-899.
- SCHALKEN, F. & SBITI, A. *Nabijheid door afstand en intimiteit. Do's en don'ts bij online hulp aan allochtone jongeren*. Rotterdam: MIKADO, 2006.
- SCHALKEN, F. en VAN CRIMPEN, R. *High touch met high tech*. Utrecht: Landelijk bureau Kindertelefoon, 2007.
- SHAW, H. & SHAW, F., Critical Ethical Issues in Online Counseling: Assessing Current Practices With an Ethical Intent Checklist. *Journal of Counseling & Development*, 2006, Volume 84, pp. 41-53.
- SIEBENHAAR, B., Code choice and code-switching in Swiss-German Internet Relay Chat rooms. *Journal of Sociolinguistics* 10/4, 2006, pp. 481–506
- SHAPIRO, D. en SCHULMAN, C., Ethical and Legal issues in E-Mail Therapy. In: *Ethics & Behavior* 1996, Vol. 6, No. 2, pp. 107-124
- STONE, D. & BARBER, C., Public Health Training Online. *American Journal of Medicine*. 2005, 29(5S2), pp. 247-251.
- SULER, J., Assessing a person's suitability for online therapy: the ISMHO clinical case study group. International Society for Mental Health Online. *Cyberpsychology & behavior : the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, Volume 4, Issue 6, December 2001, pp. 675-679.
- VALLEJO, M., JORDÁN, C., I DÍAZ, M., I COMECHE, M. & ORTEGA, J. Psychological Assessment via the Internet: A Reliability and Validity Study of Online (vs Paper-and Pencil) Versions of the General Health Questionnaire-28 (GHQ-28) and the Symptoms Check-List-90-Revised (SCL-90-R). *Journal of Medical Internet Research*, 9(1): e2, 2007.
- VAN LIESHOUT, H., HESEMANS, L., VAN DER MAAREL, J. *ICT in de sociale sector, een agenda voor de toekomst*. Fontys Hogeschool lectoraat infrastructuur en technologie. Fontys Hogeschool Eindhoven, 2002.
- VANGE, A. en VAN DE VEN, J-P, (ea), Interapy-Burnout; Preventie en behandeling van burnout via het internet. *Directieve Therapie*, 23 (2), pp. 121-145.
- WALTHER, J.B.& D'ADDARIO, K.P., The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, 2001, 19, pp. 324-347.
- WALTHER, J. B. & BOYD, S. Attraction to computer-mediated social support. In C. A. Lin & D. Atkin (Eds.), *Communication technology and society: Audience adoption and uses*, 2002, pp. 153-188. Cresskill, NJ: Hampton Press.

- WEISSHAUPT, U. Virtual counselling: online help for adolescents. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 2004, 53(8), pp. 573-586.
- WINZELBERG, A., EPPSTEIN, D. (ea) Effectiveness of an Internet-based program for reducing risk factors for eating disorders. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2000, 68(2), pp. 346-350.
- YBARRA, M., ALEXANDER, C. (ea) Depressive symptomatology, youth Internet use and online interactions: a national survey. *Journal of Adolescent Health* 36 (2005) p. 9-18.
- ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A. & MALHOTRA, A. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2002, 30(4), pp. 362-375.

Electronische bronnen

ABC of internet Therapy

<http://www.metanoia.org/imhs/fees.htm>

AINSWORTH, M. (2000). Metanoia: ABC's of internet therapy. April 2003

<http://www.metanoia.org/imhs>

ASK BRUCE, Crisis! Where can I find help and counselling?

http://www.bbc.co.uk/webwise/askbruce/articles/cool/crisis_1.shtml

BEFRIENDERS CENTERS work to reduce suicide worldwide with 31,000 volunteers in almost 40 countries, <http://www.befrienders.org/>

CHRILDRRESS, C., Ethical Issues in Providing Online Psychotherapeutic Interventions

<http://www.jmir.org/2000/1/e5/>

CHILDRESS, C., Potential Risks and Benefits of Online Psychotherapeutic Interventions

<http://www.ismho.org/issues/0801.htm>

Computer therapy access 'for all', <http://news.bbc.co.uk/1/hi/health/6500341.stm>

Critical Ethical Issues in *Online Counseling*: Assessing Current Practices With an Ethical Intent

Checklist, <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=1&hid=15&sid=98323215-cd26-476f-830c-216be6989a1f%40sessionmgr2>

ELLEVEN, R., ALLEN, J. Applying Technology to Online Counseling: Suggestions for the Beginning E-Therapist.

<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=1&hid=116&sid=7f286f03-54a4-4890-af61-b0d69ad6ff86%40sessionmgr103>

The International Society for Mental Health Online

www.ismho.org

Nieuwsbrief E-menthal health

<http://www.trimbos.nl/default19624.html>

Online counseling site in UK (via chat)

<https://www.kooth.com/index.php>

Online lifeline for children

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/science/nature/1899187.stm>

Opleiding online counseling in UK

<http://www.onlinecounsellors.co.uk/>

RIPER, H., SMIT, F., (ea) Programmeringsstudie E-Mental Health

<http://www.trimbos.nl/default216.html?productId=921&back=69>

ROCHLEN, A. The Online and Face-to-Face Counseling Attitudes Scales: A Validation Study.

<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=1&hid=102&sid=85e77987-8530-4e14-a46d-27fa448b7d44%40sessionmgr102>

Samaritans

http://www.samaritans.org/talk_to_someone/email.aspx

Symposium over BEHANDELING VAN PSYCHISCHE PROBLEMEN via het internet op 30/11/07

<http://www.uvt.nl/faculteiten/fsw/bdi>

STORM, A. en POULOS, S., Ethical Guidelines for On-line Therapy

<http://webpages.charter.net/stormking/ethguide.html>

Tijdschrift Sozio over ICT en social work. www.sozio.nl

The Experience of Online Counseling.

[http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=1&hid=12&sid=1178cea1-foo3-41f6-b3aa-25b874c0594b%40SRC\\$M1](http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=1&hid=12&sid=1178cea1-foo3-41f6-b3aa-25b874c0594b%40SRC$M1)

TROMPETTER, P. 'Adolescents' Willingness to Utilize Online Counseling '

<http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-04052004-135825/>

Web psychotherapy 'just as good'

<http://news.bbc.co.uk/1/hi/health/4395554.stm>

WIKINSON, E., Can online therapy ease depression? <http://news.bbc.co.uk/1/hi/health/6442191.stm>

www.interapie.nl

X, "I use online so the counsellors can't hear me crying": Creating design solutions for online counselling

<http://eprints.qut.edu.au/archive/00004678/>

Bijlage 1

Verifiëren en falsifiëren van vooronderzoekbevindingen door literatuur

Welke bevindingen uit de onlinehulppraktijk van OHUP-organisaties worden bevestigd in literatuur? Zijn er nieuwe inzichten?

- De volgende kenmerken van onlinehulpverlening, door OHUP verwoord in de SWOT-analyse, worden bevestigd door de literatuur:
 - o De veiligheid van de anonimiteit en de onidentificeerbaarheid van de oproeper
 - o De lage drempel, benoemd in literatuur als “disinhibition”
 - o Probleemonthulling gebeurt reeds bij de aanvang van het gesprek
 - o Het doorbreken van taboes
 - o De mogelijkheid om het volledige gesprek te reconstrueren
 - o Kanalenreductie is een nadeel
 - o Onzekerheid bij hulpverlener omwille van gebrek aan gegevens van de oproeper
 - o De lange(re) duur van gesprekken
 - o Het voortijdig of bruusk breken van gesprekken is een technisch probleem
 - o Het probleem van wachttijden voor de oproeper
 - o Al dan niet zien wanneer de gesprekspartner typt
- Kenmerken van onlinehulpverlening die in de literatuur aan bod komen en die niet expliciet aanwezig waren in het OHUP-discours:
 - o De oproeper heeft een sterker gevoel van controle en comfort
 - o De vrije keuze van plaats en tijd van hulp door de oproeper, eigen aan het medium (los van de openingsuren van aanbod)
 - o Schrijven (typen, in stilte formuleren) op zich, werkt therapeutisch
 - o De voordelen van kanalenreductie
 - o Geen storende stilte of blokkeren
 - o Betwijfelen van de dominantie van face-to-face-contacten
 - o Het fenomeen van ‘multitasking’ bij de oproeper én bij de hulpverlener
 - o Het inzetten van specifieke tools (zelfhulpprogramma, *strenghts-cards*...)
- Doelgroepomschrijvingen van onlinehulpverlening door OHUP verwoord in de SWOT-analyse die bevestigd worden door de literatuur:
 - o Vrouwen
 - o Hoger opgeleiden
 - o Werkenden
 - o Slechthorenden
 - o Eenzame personen
 - o Mensen die de weg naar de hulpverlening niet vinden
- Doelgroepomschrijvingen van onlinehulpverlening die in de literatuur aan bod komen en die niet expliciet aanwezig waren in het OHUP-discours:
 - o Alloctonen, specifiek Marokkaanse jongeren
 - o Analfabeten
 - o Mensen met fysieke of mentale handicap
 - o Cliënten met stigmavrees
 - o Geïsoleerde, huisgebonden tieners

- o Mensen met dyslexie
- o Depressieve mensen
- o Mensen met verslavingsproblematiek

Welke concrete vragen kunnen gesteld worden naar de positionering van onlinehulp in OHUP-organisaties?

- Hoe bakenen OHUP-organisaties hun onlinehulpverleningsvormen af?
 - o In tijd
 - o In ruimte
 - o Naar beschikbare instrumenten
 - o In inzet van medewerkers
- Hoe positioneren OHUP-organisaties hun onlinehulpaanbod ten aanzien van het andere hulpverleningsaanbod? Nu en in de toekomst?
 - o Autonome hulpvorm
 - o Als een onderdeel van een ruimere hulpverleningsmix
 - o Onlinehulp als toeleiding tot andere diensten
 - o Onlinehulp als overbrugging van wachtlijsten
 - o Onlinehulp als complementair of symmetrisch hulpaanbod
- Willen of moeten OHUP-organisaties werk maken van het in kaart brengen van de ‘economische winst’ van onlinehulp?
- Uit de literatuur blijkt de (on)zin van onlinehulp bij specifieke welzijnsproblemen en/of doelgroepen. Wat kan dit betekenen voor de onlinehulp in vele OHUP-organisaties die zich openstellen voor alle doelgroepen en problemen?
- Hoe kunnen OHUP-organisaties mee werk maken van een label voor ‘kwaliteitsvolle *evidence based* onlinehulp’?

Hoofdstuk 3: Oproepersbevraging

Tim Vanhove

Martine De Zitter, Hilde Vlaeminck en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 3: Oproepersbevraging

1	Doel	45
2	Respons	45
3	Leeftijd en geslacht	46
4	Beroep en diploma.....	48
5	Internetgebruik	48
6	Chatprivacy	49
7	Ervaring met hulpverlening	50
8	Kennisbron van de website voor onlinehulp	55
9	Reden of motivatie voor bezoek aan onlinehulp-organisatie	55
10	Toegankelijkheid van de website	57
11	Kenmerken chatgesprek.....	58
12	Ervaren kwaliteit.....	61
13	Een poging om via cijfers de ervaren kwaliteit te verklaren	65
14	Open opmerkingen.....	67
15	Besluit	73
	Bijlage 1: Internetvragenlijst	75

1 DOEL

Deze oproepersbevraging is één van de acht luiken in het kader van een onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening.

Deze korte internetbevraging van de oproepers (net na hun chatgesprek met een onlinehulpverlener) wil vooral op zoek gaan naar de omstandigheden waarin de oproepers chatten en zicht krijgen op enkele kenmerken van de oproepers.

Eerst gaan we dieper in op de respons en de methodologie van de internetenquête. Daarna beschrijven we de respondenten naar leeftijd, geslacht, beroep, onderwijsniveau en internetgebruik. We bekijken ook of de oproepers alleen zijn tijdens het chatten. We gaan tevens na welke ervaring ze hebben met online- en offline-hulpverlening en bekijken hun motivatie om te chatten bij een onlinehulp-organisatie. Naast de toegankelijkheid van de chatdienst, gaan we ook dieper in op de kenmerken van het gevoerde chatgesprek. Voordat de open bemerkingen van de oproepers aan bod komen, staat de ervaren kwaliteit van het chatgesprek centraal, alsook de beïnvloedende factoren van deze kwaliteit. In bijlage is tenslotte de gebruikte vragenlijst beschikbaar.

Dit hoofdstuk kreunt wat onder haar eigen gewicht: 38 tabellen vol cijfermateriaal en statistische gegevens. Om het wat verteerbaar te houden worden niet alle cijfers besproken. We leggen de nadruk op de meest relevante cijfers. Naast ‘gewone’ frequentietabellen, worden nogal wat kruistabellen weergegeven. Hierbij worden twee variabelen met elkaar gecombineerd. Om deze tabellen te lezen, volstaat het om per rij de getallen *horizontaal* te bekijken. De optelsom van de percentages zal honderd zijn. De laatste kolom betreft het aantal oproepers waarop deze honderd procent betrekking heeft. Een *verticale vergelijking* van de percentages over de rijen heen is de uiteindelijke bedoeling van dit soort tabellen. Met statistische analysetechnieken (zoals de chi-kwadraattoets), kan worden vastgesteld of de verdeling statistisch verschillend (en dus veralgemeenbaar) is per kenmerk.

2 RESPONS

Aan de oproepers van zeven onlinehulp-organisaties werd bij het eind van het chatgesprek gevraagd of ze wilden deelnemen aan een kort onderzoek. Deze bevraging werd gestart tussen 15 en 26 februari 2008 en werd afgesloten op 7 mei 2008. Dit correspondeert met een bevragsduur tussen 71 en 82 kalenderdagen.

416 vragenlijsten werd uiteindelijk ingevuld.

Doordat de oproep om de vragenlijst in te vullen bij een aantal organisaties ook zichtbaar was op hun website, zijn er soms meer ingevulde vragenlijsten dan het aantal gevoerde chats (en ook meer dan het aantal keer dat het onderzoek werd vermeld op het eind van de chat). Dit verhoogt de kans dat de oproepers deze vragenlijst konden invullen op het moment dat ze zelf kozen. Het blijft echter ook mogelijk dat mensen die nog nooit hebben gechat met een onlinehulp-organisatie deze vragenlijst hebben ingevuld. Dit was echter niet te vermijden.

Bij het JAC werd de vragenlijst enkel aangeboden tijdens de chat en was er geen link op de website zelf.

Tabel 4: Responsoverzicht

Organisatie	Start-datum	Totaal aantal chats	Aantal keer aan-geboden	Aandeel aan-geboden	Respons	Aandeel respons tav. aantal chats	Aandeel respons tav. aantal keer aangeboden
Tele-Onthaal	22/2/08	497	196	39%	209	42%	107%
KJT	20/2/08	83	20	24%	99	119%	495%
JAC's	15/2/08	431	181	42%	77	18%	43%
Holebifoon	24/2/08	35	6	17%	13	37%	217%
Zelfdodingslijn	26/2/08	142	22	16%	10	7%	45%
Kinderrechtswinkel	20/2/08	10	6	60%	5	50%	83%
Slachtofferchat	20/2/08	54	9	17%	3	6%	33%
TOTAAL		1.252	440	35,1%	416	33%	95%

3 LEEFTIJD EN GESLACHT

De gemiddelde leeftijd van de respondenten van deze bevraging is 23 jaar. De leeftijd van de oproepers van Tele-Onthaal ligt een stuk hoger dan die van de andere onlinehulp-organisaties. De gemiddelde leeftijd *zonder* Tele-Onthaal is met 16,4 jaar dan ook een stuk lager. De oproepers van de Kinder- en JongerenTelefoon zijn de jongste.

Tabel 5: Aantal respondenten en hun gemiddelde leeftijd

Organisatie	Aantal	Procent	Gemiddelde leeftijd
Tele-Onthaal	207	50,0%	29,5 jaar
KJT	99	23,9%	14,5 jaar
JAC's	77	18,6%	17,2 jaar
Holebifoon	13	3,1%	18,6 jaar
Zelfdodingslijn	10	2,4%	18,4 jaar
Kinderrechtswinkel	5	1,2%	16,2 jaar
Slachtofferchat	3	0,7%	21,3 jaar
Totaal	414	100,0%	23,0 jaar

In onderstaande tabel wordt de spreiding van de leeftijd in categorieën weergegeven. De 16- tot 20-jarigen vormen de grootste groep. Onlinehulpverlening blijkt vooral bij tieners aan te slaan: ze vormen niet minder dan 60% van de oproepers. Het blijft echter niet beperkt tot tieners: één vijfde is ouder dan 30 jaar en 9% is ouder dan 40 jaar.

Tabel 6: Verdeling naar leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Aantal	Procent
0-10 jaar	3	0,9
11-15 jaar	70	21,1
16-20 jaar	126	38,0
21-25 jaar	39	11,7
26-30 jaar	29	8,7
31-35 jaar	18	5,4
36-40 jaar	17	5,1
41-45 jaar	11	3,3
46-50 jaar	11	3,3
51-60 jaar	8	2,4
Totaal	332	100,0%

Er werd in vorige onderzoeken geconstateerd dat er een uitgesproken genderpatroon heerst bij de oproepers. Dit wordt ook hier bevestigd: de vrouwelijke oproepers zijn oververtegenwoordigd bij onlinegesprekken. 82% zijn vrouwen, 14% mannen en 4% wil hier liever niet op antwoorden.

Tabel 7: Geslachtelijke verdeling

	Aantal	Procent
Vrouw of meisje	280	82,4
Man of jongen	47	13,8
Geen antwoord	13	3,8
Totaal	340	100,0%

Als we leeftijd en geslacht gecombineerd bekijken, dat zien we een nieuw beeld ontstaan. Hoe ouder, hoe meer mannen er zijn bij de oproepers – maar vrouwen blijven wel nagenoeg overal dominant in aantal. 27% van de dertigplussers en 45% van de veertigplussers is mannelijk.

Tabel 8: Kruistabel van leeftijd en geslacht (in %)

	Man of jongen	Vrouw of meisje	Zeg ik liever niet	N (100%)
0-10 jaar	0,0	100,0	0,0	3
11-15 jaar	17,1	78,6	4,3	70
16-20 jaar	10,4	86,4	3,2	125
21-25 jaar	7,7	92,3	0,0	39
26-30 jaar	3,4	93,1	3,4	29
31-35 jaar	11,1	83,3	5,6	18
36-40 jaar	11,8	88,2	0,0	17
41-45 jaar	70,0	30,0	0,0	10
46-50 jaar	27,3	72,7	0,0	11
51-60 jaar	37,5	50,0	12,5	8
Totaal	13,9	83,0	3,0	330

Significant (χ^2 : 0,001) ⁴

⁴ χ^2 : Chi-kwadraattest of test naar samenhang. Bij de kruistabellen werd er steeds een χ^2 -test uitgevoerd om na te gaan of er geobserveerde verschillen mogen worden veralgemeend naar de populatie. Dit is een test naar onafhankelijkheid tussen twee variabelen in een kruistabel. Indien de p-waarde (of kans) lager dan 5% of 0,05 ligt, dan mag worden aangenomen dat de geobserveerde verschillen niet te wijten zijn aan toevalsfactoren, maar wel aan een achterliggend of 'werkelijk' verschil in de populatie. Er is dan sprake van samenhang tussen de variabelen. Onder de kruistabellen geven we steeds de p-waarde mee.

4 BEROEP EN DIPLOMA

62% van de oproepers is student of leerling. De werkenden of werkzoekenden vormen 28% van de oproepers, de resterende 10% is niet-buitenhuiswerkend (gepensioneerd of huisvrouw/man).

Tabel 9: Beroep

	Aantal	Procent
Studerend	205	61,6%
Werkend	77	23,1%
Werkzoekend	17	5,1%
Niet-werkend	34	10,2%
Totaal	333	100,0%

51% van de oproepers heeft een secundair diploma of is bezig om dit te behalen. Vooral ASO- en TSO-richtingen vormen hier met 36% een grote groep. 15% vertoeft nog in het lager onderwijs en 31% volgt of volgde hoger onderwijs of universiteit.

Tabel 10: Diplomaniveau of niveau huidige studie

	Aantal	Procent
Geen diploma	3	0,9
Lager onderwijs	48	14,7
Bijzonder secundair onderwijs (BUSO)	3	0,9
Beroepssecundair onderwijs (BSO)	44	13,5
Technisch secundair onderwijs (TSO)	57	17,4
Kunstsecundair onderwijs (KSO)	5	1,5
Algemeen secundair onderwijs (ASO)	62	19,0
Hoger of universitair onderwijs	100	30,6
Nederlands onderwijsstelsel	5	1,5
Totaal	327	100,0

5 INTERNETGEBRUIK

Onlinehulpgebruikers hebben wellicht enige ervaring met computers en internet, maar de mate waarin kan variëren. 90% is een frequente gebruiker. Slechts 10% gebruikt internet wekelijks of minder.

Tabel 11: Internetgebruik

	Aantal	Procent
Vrijwel dagelijks	304	89,7%
Ongeveer 1 of 2 keer per week	28	8,3%
Minder dan 1 keer per week	7	2,1%
Totaal	339	100,0%

Om beter zicht te krijgen op het internetgebruik, splitsen we hier de percentages op naargelang leeftijd en geslacht. De resultaten zijn niet significant, waardoor we niet kunnen stellen dat het internetgebruik bij de oproepers leeftijds- of geslachtsgebonden is.

Tabel 12: Kruistabel van internetgebruik naar leeftijd en geslacht

	Vrijwel dagelijks	Ongeveer 1 of 2 keer per week	Minder dan 1 of 2 keer per week	N (100%)
0-10 jaar	66,7	0,0	33,3	3
11-15 jaar	85,3	11,8	2,9	68
16-20 jaar	91,3	7,9	0,8	126
21-25 jaar	92,3	5,1	2,6	39
26-30 jaar	96,6	3,4	0,0	29
31-35 jaar	88,9	5,6	5,6	18
36-40 jaar	88,2	5,9	5,9	17
41-45 jaar	90,9	9,1	0,0	11
46-50 jaar	81,8	18,2	0,0	11
51-60 jaar	87,5	12,5	0,0	8
Man of jongen	95,7	2,1	2,1	47
Vrouw of meisje	89,2	8,6	2,2	278
Zeg ik liever niet	81,8	18,2	0,0	11
Totaal	89,7	8,3	2,1	339

Leeftijd: niet significant (χ^2 : 0,174); Geslacht: niet significant (χ^2 : 0,40)

6 CHATPRIVACY

Aan de oproepers werd gevraagd of ze alleen in de kamer waren op het moment dat ze met de onlinehulp-organisatie aan het chatten waren. 87% bevestigt dit.

Tabel 13: Chatprivacy: al dan niet alleen?

	Aantal	Procent
Alleen in kamer	357	86,7%
Niet alleen in kamer	55	13,3%
Totaal	412	100,0%

Hoewel de chatgesprekken vaak gesprekken over vertrouwelijke onderwerpen zijn, is 13% niet alleen in de kamer waar hij of zij chat. We bekijken daarom welk profiel oproepers hebben die niet alleen zijn tijdens het chatgesprek. Er worden geen statistisch significante verbanden geconstateerd naar leeftijd, geslacht en internetgebruik, hoewel het wel opvallend is dat tieners vaker niet alleen in de kamer zijn (17% van de tot 20-jarigen is namelijk niet alleen).

Tabel 14: Al dan niet alleen chatten naar leeftijd, geslacht en internetgebruik

	Alleen	Niet alleen	N (100%)
0-10 jaar	66,7	33,3	3
11-15 jaar	78,6	21,4	70
16-20 jaar	86,5	13,5	126
21-25 jaar	92,3	7,7	39
26-30 jaar	96,6	3,4	29
31-35 jaar	94,4	5,6	18
36-40 jaar	88,2	11,8	17
41-45 jaar	90,9	9,1	11
46-50 jaar	90,0	10,0	10
51-60 jaar	100,0	0,0	8
Man of jongen	82,6	17,4	46
Vrouw of meisje	88,2	11,8	280
Zeg ik liever niet	92,3	7,7	13
Vrijwel dagelijks	87,8	12,2	303
Ongeveer 1 of 2 keer per week	89,3	10,7	28
Minder dan 1 of 2 keer per week	71,4	28,6	7
Totaal	86,7	13,3	412

Leeftijd: niet significant (χ^2 : 0,25); Geslacht: niet significant (χ^2 : 0,50); Internetgebruik: niet significant (χ^2 : 0,41)

7 ERVARING MET HULPVERLENING

We weten dat alle oproepers minstens éénmaal hebben gechat op een chatbox van de hulpverleningsorganisaties. Maar wat zijn hun ervaringen met (deze en andere) vormen van hulpverlening?

Tabel 15: Ervaring met online- en offline-hulpverleningsvormen (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	Percentage
Al eerder gechat op betrokken webdienst	149	35,8%
Al eerder persoonlijke hulp gekregen	130	31,5%
Geen ervaring met online, telefonische of persoonlijke hulp	81	19,5%
Al eerder gechat op andere webdienst	80	19,2%
Al eerder per e-mail hulp gevraagd bij een organisatie	78	18,8%
Al eerder gebeld met iemand van een hulporganisatie	76	18,3%
Totaal	416	

De combinatie van bovenstaande cijfers worden niet in een tabel gegoten, maar de belangrijkste zaken worden hier kort besproken.

Twee derden van de gebruikers is voor een eerste keer op bezoek op de betrokken chat. 36% is niet meer nieuw op die chat en 19% bezocht ook al een andere chatdienst. 30 respondenten of 7,2% van de gebruikers waren al meer dan twee keer bezoeker van meer dan één onlinehulpwebsite.

Zowat 20% van de gebruikers van onlinehulpverlening hadden géén voorafgaande ervaring met hulpverlening, in welke vorm dan ook. Zij kwamen dus voor de eerste keer hulp zoeken.

Zowat een derde ontving voor het bezoek aan de chatdienst wel al persoonlijke of face-to-facehulp van professionals of anderen. Voor 19% was e-mail reeds een (bijkomend) hulpmiddel. Van de chatters gebruikte 18% ook al telefonische mogelijkheden om hulp te zoeken.

Van de 149 respondenten die al eerder op de betrokken chatdienst hulp hadden gevraagd, hebben er 44 (of 29,5%) ook al persoonlijke hulp ontvangen, 30 of 20,1% ook op andere websites hulp gezocht, 30 (of 20%) ook per mail om hulp verzocht en 28 (of 18,8%) telefoneerden tevens ook met een hulporganisatie. 15 respondenten of 3,7% gebruikt alle vormen van online én offline hulp (chat, e-mail, persoonlijke en telefonische hulp).

Van de 130 respondenten die reeds eerder persoonlijke hulp hebben gezocht, bezochten er 34 of 26,2% meerdere websites voor onlinehulp, 33 of 25,4% belden ook reeds met een hulporganisatie en 27 of 20,8% gebruikten ook e-mail om hulp te vragen.

Hieronder een aantal elementen omtrent de ervaring met hulpverlening van naderbij. Voornamelijk worden enkel de significante resultaten weergegeven (alle combinaties werden echter wel onderzocht).

Het hebben van ervaring met één of andere vorm van hulpverlening is verbonden met geslacht en chatprivacy. Zij die geen ervaring hadden, zijn dus nieuwelingen in de hulpverlening. Op vlak van chatprivacy, merken we dat bij de oproepers die alleen zijn tijdens het chatgesprek er meer oproepers ervaring hebben met (online, telefonische of face-to-face) hulpverlening (82%), dan zij die niet alleen zijn (69%). Meisjes (81%) en oproepers die liever niet zeggen welk geslacht ze hebben (54%), getuigen significant minder dat ze ooit al hulp kregen dan jongens (85%).

Tabel 16: Ervaring met (online, telefonische of persoonlijke) hulpverlening naar achtergrondkenmerken

	Geen ervaring met hulpverlening	Wel ervaring met hulpverlening	N (100%)
Alleen in de kamer	18,0	82,0	356
Niet alleen in de kamer	30,9	69,1	55
Man of jongen	14,9	85,1	47
Vrouw of meisje	18,6	81,4	280
Zeg ik liever niet	46,2	53,8	13
Totaal	20,0	80,0	411

Chatprivacy: significant ($\chi^2: 0,030$); Geslacht: significant ($\chi^2: 0,034$)

We zien in onderstaande tabel dat vooral vrouwelijke oproepers die alleen chatten meer persoonlijke of face-to-face hulp krijgen.

Tabel 17: Ervaring met persoonlijke hulp naar achtergrondkenmerken

	Wel al persoonlijke hulp gekregen	Niet eerder persoonlijke hulp gekregen	N (100%)
Alleen in de kamer	34,0	66,0	356
Niet alleen in de kamer	16,4	83,6	55
Man of jongen	19,1	80,9	47
Vrouw of meisje	35,4	64,6	280
Zeg ik liever niet	38,5	61,5	13
Totaal	31,5	68,5	413

Chatprivacy: significant ($\chi^2:0,008$); Geslacht: niet significant ($\chi^2:0,085$)

Indien men alleen in de kamer is (34%), dan zijn er dubbel zoveel oproepers die persoonlijke hulpverlening hebben gekregen, dan als men niet alleen is (16%). Meisjes (35%) hebben ook al meer hulp gekregen van een hulpverlener dan jongens (19%). Bij de kleine groep oproepers die liever niet willen zeggen tot welk geslacht ze behoren, is het aandeel nog hoger: 39%. Dit verschil is echter niet significant.

Jongeren gebruiken vaker meer dan één chatdienst. Een kwart van de tot 20-jarigen heeft ook al op andere webdiensten hulp gezocht. Bij de dertigplussers daalt dit al snel tot één op tien of minder. Ditzelfde effect vind je ook terug bij de beroepsstatus. Een kwart van de studerende oproepers bezocht al een andere chatdienst. Bij werkenden en werkzoekenden ligt dit aandeel met 8% of minder een flink stuk lager.

Tabel 18: Ervaring met andere webdiensten naar achtergrondkenmerken

	Al eerder gechat op andere webdienst	Nog niet gechat op ander webdienst	N (100%)
0-10 jaar	33,3	66,7	3
11-15 jaar	20,0	80,0	70
16-20 jaar	27,0	73,0	126
21-25 jaar	15,4	84,6	39
26-30 jaar	6,9	93,1	29
31-35 jaar	11,1	88,9	18
36-40 jaar	0,0	100,0	17
41-45 jaar	9,1	90,9	11
46-50 jaar	0,0	100,0	11
51-60 jaar	0,0	100,0	8
Studerend	24,4	75,6	205
Werkend	7,8	92,2	77
Werkzoekend	0,0	100,0	17
Niet-werkend	11,8	88,2	34
Totaal	18,1	81,9	332

Leeftijd: significant ($\chi^2:0,024$); Beroep: significant ($\chi^2:0,001$)

Wat betreft de telefonische en e-mailhulpmogelijkheden, is enkel de werkstatus een relevante factor. Studerenden zoeken meer per mail (27%) bijkomende hulp, maar minder per telefoon (14%). Het omgekeerde zien we bij werkende mensen (en werkzoekenden). Zij zullen naast onlinehulp ook telefonische hulp zoeken (20%), maar minder per e-mail (5%). Niet minder dan 41% van de niet-werkenden heeft ook al gebeld met een hulplijn, terwijl 15% per e-mail hulp zocht.

Tabel 19: Ervaring met telefonische of e-mailhulp naar achtergrondkenmerken

	Al eerder gebeld met iemand van een hulporganisatie	Al eerder per mail hulp gevraagd bij een organisatie	N (100%)
Studerend	14,1	27,3	205
Werkend	19,5	5,2	77
Werkzoekend	11,8	5,9	17
Niet-werkend	41,2	14,7	34
Totaal	18,2	19,0	411

Werk: significant ($\chi^2:0,002$); Leeftijd: significant ($\chi^2:0,000$)

We weten ondertussen al wat meer omtrent de ervaring van de oproepers met andere vormen van hulpverlening. Het feit dat 80% al contact heeft gehad met online- en offlinehulpvormen, doet de volgende vraag rijzen: waarom kiezen ze voor onlinehulp? Onderstaande tabel geeft een indicatie. Zowat twee derden van de oproepers vindt chatten gemakkelijker dan telefoneren of praten met mensen uit hun omgeving of organisaties.

Tabel 20: Vergelijking van chat met andere vormen van hulpverlening

Chatten is gemakkelijker dan...	Aantal	Percentage
telefoneren met iemand van een organisatie	208	61,2%
praten met vrienden of familie over dit soort onderwerp	208	61,2%
dan praten met iemand van een organisatie	198	58,2%
Aantal respondenten	340	

Vooraf jonge en studerende oproepers zijn overtuigd van onlinehulp in vergelijking met persoonlijke hulp via een organisatie. 60 tot 70% van de tot 20-jarigen (of de leerlingen en studenten) vindt het gemakkelijker te chatten dan te praten met een hulpverlener. Bij de veertigplussers is het aandeel veel kleiner: ongeveer één op drie. Werkenden en niet-werkenden zijn minder overtuigd van het gemak van chatten tegenover praten. Bij beiden groepen is minder dan de helft overtuigd, hoewel ze alsnog gebruik maken van chat.

Tabel 21: De preferentie van chat boven praten met iemand van een organisatie naar achtergrondkenmerken

	Chatten is gemakkelijker dan praten met iemand van een organisatie	Chatten is niet gemakkelijker dan praten met iemand van een organisatie	N (100%)
0-10 jaar	66,7	33,3	3
11-15 jaar	57,1	42,9	70
16-20 jaar	68,3	31,7	126
21-25 jaar	64,1	35,9	39
26-30 jaar	37,9	62,1	29
31-35 jaar	61,1	38,9	18
36-40 jaar	52,9	47,1	17
41-45 jaar	36,4	63,6	11
46-50 jaar	36,4	63,6	11
51-60 jaar	37,5	62,5	8
Studerend	66,3	33,7	205
Werkend	46,8	53,2	77
Werkzoekend	52,9	47,1	17
Niet-werkend	45,5	54,5	33
Totaal	59,0	41,0	332

Leeftijd: significant ($\chi^2:0,019$) ; Beroep: significant ($\chi^2:0,029$)

Chatten wordt vooral door meisjes of vrouwen en door oproepers met veel internetervaring gemakkelijker bevonden dan praten met mensen uit de eigen omgeving. Zij die alleen in de kamer waren, vinden het chatten vaker gemakkelijker dan het praten.

Tabel 22: De preferentie van chat boven praten met vrienden of familie naar achtergrondkenmerken

	Gemakkelijker dan praten met vrienden of familie	Niet gemakkelijker dan praten met vrienden of familie	N (100%)
Man of jongen	55,3	44,7	47
Vrouw of meisje	63,4	36,6	279
Zeg ik liever niet	25,0	75,0	12
Vrijwel dagelijks	63,5	36,5	304
Ongeveer 1 of 2 keer per week	42,9	57,1	28
Minder dan 1 of 2 keer per week	57,1	42,9	7
Niet alleen in de kamer	42,9	57,1	42
Alleen in de kamer	63,3	36,7	300
Totaal	61,4	38,6	339

Geslacht: significant ($\chi^2:0,041$); Internetgebruik: significant ($\chi^2:0,032$); Chatprivacy: significant ($\chi^2:0,007$)

8 KENNISBRON VAN DE WEBSITE VOOR ONLINEHULP

Waarvan kennen de oproepers de chatdienst? De gebruikers geven voornamelijk aan dat ze de website gewoon al op voorhand kenden. 27% kon de website vinden via een internet-zoekrobot (zoals Google) en 11% kon doorklikken via een link op een andere website. Tot zover de onlinebronnen.

Bij de offlinebronnen zijn het sociaal netwerk en allerlei folders en flyers allebei goed voor 10%. 9% oproepers geeft aan dat ze via de school informatie vonden. Doorverwijzing door een hulpverlener (7%) of door een offlineorganisatie (2%) komt al minder aan bod.

Tabel 23: Bron van de kennis van de website (meerdere antwoorden mogelijk)

Kennisbron	Aantal	Percentage
Reeds bekende website	175	42,6%
Zoekprogramma op internet zoals Google	112	27,3%
Link op een andere website	47	11,4%
Via familie, kennissen of vrienden	43	10,5%
Via een flyer of folder	42	10,2%
Op school	36	8,8%
Op aanraden van een hulpverlener	27	6,6%
Via een gids of magazine (Joepie, KidsGids of ID)	9	2,2%
Via een offline-organisatie doorverwezen	8	1,9%
Via media of op tv (zoals op Koppen)	7	1,7%
Aantal respondenten	411	

9 REDEN OF MOTIVATIE VOOR BEZOEK AAN ONLINEHULP-ORGANISATIE

Diverse motivaties kunnen aan de basis liggen van een bezoek aan een chatdienst. De helft van de bezoekers aan de onlinehulp-organisaties geven aan dat ze hulp wensen te krijgen bij een probleem en 43% wilde bepaalde gevoelens eens kunnen ventileren. Vier op de tien hopen hun ervaringen te kunnen vertellen en één op drie wil alles eens op een rijtje kunnen zetten. Voor een vierde is verkrijgen van informatie een doelstelling en voor één op vijf is een nakende beslissing de reden van het bezoek.

Tabel 24: Reden bezoek aan chatdienst (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	Procent
Hulp te krijgen bij een probleem	208	53,5%
Mijn gevoelens eens te kunnen zeggen	169	43,2%
Te kunnen vertellen over wat er allemaal is gebeurd	153	39,1%
Alles op een rijtje te krijgen	132	33,8%
Informatie te krijgen	99	25,3%
Hulp te krijgen bij het maken van een beslissing	79	20,2%
Aantal respondenten	391	

Alle bovenstaande redenen werden onderzocht naar hun verband met de achtergrondkenmerken. Hieruit blijkt echter uitsluitend 'hulp krijgen bij een probleem' significante resultaten op te leveren. In de volgende tabel worden deze weergegeven.

Als men op zoek gaat naar hulp bij een probleem, dan is men vaker niet alleen in de kamer, een ervaren internetter, jonger dan 25, niet hooggeschoold en studerend of niet-werkend, dan zij die *niet* op zoek zijn naar een oplossing voor een probleem.

Tabel 25: Hulp krijgen bij een probleem als reden om te chatten, naar achtergrondkenmerken

	Hulp te krijgen bij een probleem	Niet om hulp te krijgen bij een probleem	N (100%)
Niet alleen in de kamer	69,4	30,6	49
Alleen in de kamer	54,1	45,9	33 ¹
Vrijwel dagelijks internetgebruik	59,1	40,9	30 ³
Ongeveer 1 of 2 keer per week	22,2	77,8	27
Minder dan 1 of 2 keer per week	71,4	28,6	7
0-10 jaar	100,0	0,0	3
11-15 jaar	70,0	30,0	70
16-20 jaar	64,0	36,0	125
21-25 jaar	61,5	38,5	39
26-30 jaar	31,0	69,0	29
31-35 jaar	44,4	55,6	18
36-40 jaar	47,1	52,9	17
41-45 jaar	0,0	100,0	11
46-50 jaar	36,4	63,6	11
51-60 jaar	25,0	75,0	8
Lager onderwijs	62,5	37,5	48
BSO	63,6	36,4	44
TSO	64,3	35,7	56
ASO	61,3	38,7	62
Hoger of universitair onderwijs	40,0	60,0	100
Studerend	64,2	35,8	204
Werkend	36,4	63,6	77
Werkzoekend	35,3	64,7	17
Niet-werkend	64,7	35,3	34
Totaal	56,3	43,7	33 ²

Chatprivacy: significant ($\chi^2:0,046$); Internetgebruik: significant ($\chi^2:0,001$); Leeftijd: significant ($\chi^2:0,000$); Opleiding: significant ($\chi^2:0,014$); Beroep: significant ($\chi^2:0,000$)

10 TOEGANKELIJKHEID VAN DE WEBSITE

Van de oproepers getuigt 45% dat ze meteen aan de slag konden in de chatdienst. Meer dan de helft kon dus niet meteen starten. Velen probeerden al eerder, maar merkten dat de dienst bezet (38%) of gesloten was (20%). 9% had ook al technische problemen (met computer, internetverbinding of de website zelf). 4% probeerde eerst bij een ‘andere chatdienst’ en 3% zocht eerst telefonische hulp voordat men de stap naar chathulp zette.

Tabel 26: Toegankelijkheid van de website (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
Ik probeerde dit chatgesprek en kon vrijwel onmiddellijk starten	176	45,0%
Ik probeerde al eerder, maar het was bezet	148	37,9%
Ik probeerde al eerder, maar de chatdienst was gesloten	76	19,4%
Ik probeerde al eerder, maar er waren technische problemen	34	8,7%
Ik probeerde eerst te chatten bij een andere chatdienst	16	4,1%
Ik probeerde eerst bij een telefoondienst met iemand te praten	10	2,6%
Aantal respondenten	385	

We kunnen deze cijfers best gekruist bekijken (zie onderstaande tabel). Van hen die *niet* meteen konden chatten, getuigt 72% dat de chatdienst bezet was en 34% botste op een gesloten virtuele deur. 16% van hen die niet onmiddellijk konden starten, stootten op technische problemen. 6% van hen probeerde eerst een andere chatdienst en 5% zocht eerst heil bij een telefonische variant.

Tabel 27: Redenen van ontoegankelijkheid naar onmiddellijke chatmogelijkheid

	Zij die niet meteen konden chatten	Zij die meteen konden chatten	Beiden samen
Ik probeerde al eerder, maar het was bezet	71,6	6,8	40,4
Ik probeerde al eerder, maar de chatdienst was gesloten	33,7	6,8	20,8
Ik probeerde al eerder, maar er waren technische problemen	15,8	2,3	9,3
Ik probeerde eerst te chatten bij een andere chatdienst	5,8	2,8	4,4
Ik probeerde eerst bij een telefoondienst met iemand te praten	4,7	0,6	2,7
Aantal respondenten	190	176	366

We bekijken ook of bovenstaande facetten met betrekking tot (on)toegankelijkheid gelinkt kunnen worden aan achtergrondkenmerken. Enkel het internetgebruik geeft significante resultaten. Het ervaren van technische problemen is namelijk verbonden aan het internetgebruik. Hoe vaker men internet gebruikt, hoe minder men technische problemen heeft ervaren.

Tabel 28: Technische problemen en chat naar internetgebruik

Internetgebruik	Technische problemen	Geen technische problemen	N (100%)
Vrijwel dagelijks	8,1	91,9	298
Ongeveer 1 of 2 keer per week	11,1	88,9	27
Minder dan 1 of 2 keer per week	42,9	57,1	7
Totaal	9,0	91,0	332

Technische problemen: significant ($\chi^2:0,023$)

11 KENMERKEN CHATGESPREK

Een aantal kenmerken omtrent het afgelopen chatgesprek werden bevraagd via een zogenaamde vijfpuntenschaal. In de onderstaande tabel staat rechts in cursief ook de optelling van de twee uiterste categorieën.

De oproepers vinden de anonimiteit van onlinehulp goed tot zeer goed. Slechts 5% vindt dit niet. De oproepers ervaren tevens de mogelijkheid om hun gevoelens te uiten. 79% kan dit alvast beamen, terwijl 6% dit niet kan. Drie vierden kan getuigen van een vertrouwensvolle chatrelatie met de beantwoorder. 20% ervaarde dit vertrouwen echter niet volledig en 5% had geen enkel vertrouwen in de persoon waarmee werd gechat.

Naar controle of zelfbepaling toe, is een soortgelijk plaatje te zien: 70% ervaarde veel controle over het gespreksverloop, 23% stelt slechts matig controle te hebben en 7% had geen controle.

Tabel 29: Kenmerken van het chatgesprek

	Volledig akkoord	Eerder akkoord	Neu- traal	Eerder niet akkoord	Helemaal niet akkoord	<i>Eerder tot volledig akkoord</i>	<i>Eerder tot helemaal niet akkoord</i>	N (100%)
<i>Anonimiteit</i> Ik vind het goed dat de andere persoon niet weet wie ik ben	64,0	15,6	15,3	3,6	1,5	79,6	5,1	333
<i>Gevoelens</i> Ik kon mijn gevoelens vertellen	47,7	31,2	15,0	4,5	1,5	78,9	6,0	333
<i>Vertrouwen</i> Ik kon de persoon met wie ik gechat heb vertrouwen	45,2	29,9	20,1	3,3	1,5	75,1	4,8	334
<i>Controle</i> Ik bepaalde zelf hoe het gesprek verliep	36,2	33,8	22,8	5,7	1,5	70,0	7,2	334
<i>Saai</i> Ik vond het chatgesprek saai.	2,4	3,6	15,1	22,3	56,6	6,0	78,9	332
<i>Vermoeiend</i> Ik vond het chatgesprek vermoeiend	5,5	14,9	19,5	28,0	32,2	20,4	60,2	329
<i>Begrijpen door de ander</i> Doordat de andere persoon mij niet ziet of hoort, kan hij of zij mij moeilijk begrijpen	4,5	17,5	27,5	36,3	14,2	22,0	50,5	331
<i>Begrijpen van de ander</i> Doordat je de andere persoon niet ziet of hoort, is het moeilijk om te weten wat hij of zij bedoelt.	6,4	21,6	28,0	30,7	13,4	28,0	44,1	329

Saaiheid van het gesprek is voor 6% echt aan de orde en voor 15% een beetje. 79% vond het gesprek allesbehalve saai. De mate waarin het chatgesprek vermoeiend genoemd werd is al groter: 20 % vond dit vermoeiend (maar 60 % had hier weinig tot geen last van).

Het elkaar begrijpen via chatcommunicatie is een meer heikel punt. Dit lijkt voor twee tot drie oproepers op tien alvast een probleem te zijn. 22% voelt zich soms moeilijk begrepen door de beantwoorder. 28% bezet een middenpositie en de helft ondervindt geen problemen hieromtrent. Wat het begrijpen van de beantwoorder betreft, is hetzelfde beeld aanwezig, hetzij iets meer

uitgesproken: 28% begrijpt de andere niet goed, 28% zit tussenin. 44% zegt de hulpverlener te begrijpen.

Ook hier gaan we na wat het effect is van de achtergrondkenmerken op de kenmerken van het gevoerde chatgesprek. Enkel de significante resultaten worden weergegeven en besproken.

De vermoeidheid van een chatgesprek is verbonden aan de leeftijd en de werksituatie van de oproeper. Tieners ondervinden het minst vermoeidheid bij het chatten. Daartegenover staat dat bijna de helft van de 31- tot 35-jarigen dit wel vermoeiend vindt. Vijfendertigplussers nemen eerder een tussenpositie in. Ook werkende en werkzoekende oproepers getuigen in grotere mate van vermoeidheid.

Tabel 30: De mate waarin het chatgesprek vermoeiend was naar achtergrondkenmerken

	Vermoeiend	Neutraal	Helemaal niet vermoeiend	N (100%)
0-10 jaar	0,0	0,0	100,0	2
11-15 jaar	7,5	23,9	68,7	67
16-20 jaar	22,2	13,5	64,3	126
21-25 jaar	25,6	7,7	66,7	39
26-30 jaar	20,0	28,0	52,0	25
31-35 jaar	47,1	29,4	23,5	17
36-40 jaar	28,6	28,6	42,9	14
41-45 jaar	27,3	27,3	45,5	11
46-50 jaar	20,0	40,0	40,0	10
51-60 jaar	14,3	42,9	42,9	7
Studerend	18,9	14,9	66,2	201
Werkend	26,8	23,9	49,3	71
Werkzoekend	25,0	12,5	62,5	16
Niet-werkend	13,3	40,0	46,7	30
Totaal	20,8	19,5	59,7	318

Werk: significant ($\chi^2:0,014$); Leeftijd: significant ($\chi^2:0,011$)

Een volgend facet betreft de ervaren controle over het chatgesprek. Hier is een verband met internetgebruik en leeftijd. De conclusie is hier even duidelijk als relevant: mensen met minder internetervaring ervaren veel minder controle over het gesprek. Oproepers met minder kennis omtrent de vorm van de chat ervaren tevens een gebrek aan inhoudelijke controle op het gesprek zelf.

Qua leeftijd is er geen eenduidige lijn te trekken door de resultaten. Twintigers en dertigers ervaren meer controle dan veertigers en ouder. De tieners vertonen een eerder ‘gemiddeld’ gevoel van controle.

Tabel 31: De mate waarin men controle had over het gespreksverloop naar achtergrondkenmerken

	Controle over gesprek	Neutraal	Geen controle over gesprek	N (100%)
Vrijwel dagelijks	70,7	23,5	5,8	294
Ongeveer 1 of 2 keer per week	69,2	11,5	19,2	26
Minder dan 1 of 2 keer per week	28,6	42,9	28,6	7
0-10 jaar	50,0	0,0	50,0	2
11-15 jaar	64,7	33,8	1,5	68
16-20 jaar	69,0	21,4	9,5	126
21-25 jaar	78,9	10,5	10,5	38
26-30 jaar	84,6	11,5	3,8	26
31-35 jaar	82,4	5,9	11,8	17
36-40 jaar	73,3	26,7	0,0	15
41-45 jaar	54,5	18,2	27,3	11
46-50 jaar	54,5	45,5	0,0	11
51-60 jaar	57,1	42,9	0,0	7
Totaal	70,1	22,4	7,5	321

Internetgebruik: significant ($\chi^2:0,005$); Leeftijd: significant ($\chi^2:0,008$)

Het belang van de anonimiteit bij onlinehulp varieert naargelang de werkstatus en het behaald of huidige onderwijsniveau. Bij de niet-werkenden (60%) vinden er minder oproepers anonimiteit belangrijk dan bij de werkenden (86%). Naar opleidingsniveau toe valt op dat oproepers die beroepsonderwijs volg(d)en, anonimiteit een pak minder belangrijk vinden in vergelijking met hoger geschoolden (91%).

Tabel 32: De mate waarin men anonimiteit belangrijk acht naar een aantal achtergrondkenmerken

	Anonimiteit is belangrijk	Neutraal	Anonimiteit is niet belangrijk	N (100%)
Studerend	81,6	13,9	4,5	201
Werkend	86,1	6,9	6,9	72
Werkzoekend	82,4	17,6	0,0	17
Niet-werkend	60,0	33,3	6,7	30
Lager onderwijs	84,4	11,1	4,4	45
BSO	64,3	23,8	11,9	42
TSO	74,5	18,2	7,3	55
ASO	87,1	11,3	1,6	62
Hoger of universitair onderwijs	90,6	7,3	2,1	96
Totaal	80,7	14,2	5,1	316

Werk: significant ($\chi^2:0,030$); Onderwijs: significant ($\chi^2:0,000$)

De ervaring dat men gevoelens kan delen en het vertrouwen dat de oproepers ervaren in de beantwoorders blijken beiden afhankelijk van het geslacht van de oproepers.

Mannen ervaren meer mogelijkheden om emotie te delen én meer vertrouwen in de beantwoorder dan vrouwen. 89% van de mannen zei dat ze gevoelens konden uiten, 80% van de mannen stelde vertrouwen vast. Bij vrouwelijke oproepers is dit respectievelijk 79% en 76%. De oproepers die liever

hun geslacht niet kenbaar maken, vinden het stukken moeilijker om gevoelens te uiten en vertrouwen te stellen in de beantwoorder.

Tabel 33: Het kunnen delen van gevoelens en het ervaren van vertrouwen naar geslacht

	Gevoelens Neutraal konden gedeeld		Gevoelens konden niet gedeeld		N (100%)	Vertrouwen Neutraal		Weinig vertrouwen	N (100%)
Man of jongen	88,6	9,1	2,3	44		80,0	20,0	0,0	45
Vrouw of meisje	78,5	15,6	5,9	270		76,3	18,9	4,8	270
Zeg ik liever niet	63,6	9,1	27,3	11		54,5	18,2	27,3	11
Totaal	79,4	14,5	6,2	325		76,1	19,0	4,9	326

Gevoelens: significant ($\chi^2:0,007$); Vertrouwen: significant ($\chi^2:0,024$)

12 ERVAREN KWALITEIT

Wat vonden de oproepers uiteindelijk van het helpend gesprek? Voor twee derden is de ervaring goed. 13% dacht dat het eigenlijk wel beter kon en 5% vond het ronduit slecht. 17% weet het niet goed. Uit de onderzoeksdata kunnen we niet afleiden *waarom* ze het gesprek 'slecht' of goed vonden.

Tabel 34: Ervaren kwaliteit van het chatgesprek

	Aantal	Procent
Goed gesprek	244	65,4%
Gesprek kon beter	48	12,9%
Slecht gesprek	17	4,6%
Weet niet	64	17,2%

We kunnen wel hieromtrent de beïnvloedende achtergrondkenmerken in kaart brengen. De relevante factoren zijn hier leeftijd, geslacht, internetervaring, chatprivacy en werkstatus.

Meer mannen of jongens (80%) zijn tevreden dan meisjes of vrouwen (68%).

Het effect van leeftijd op ervaren tevredenheid is nogal troebel. We beperken ons hier toch een voorzichtige indicatie: hoe ouder men is, hoe minder men tevreden lijkt te zijn. Er zijn echter veel uitzonderingen op deze regel: vroege twintigers zijn bijvoorbeeld het meest tevreden, nog meer dan hun jongere lotgenoten.

Een pak meer studerende oproepers zijn tevreden dan de andere oproepers. Meer frequente internetgebruikers vertonen ook een grotere tevredenheid dan de minder ervaren computergebruikers.

Tabel 35: Ervaren kwaliteit van het chatgesprek naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken	Goed gesprek	Gesprek kon beter	Slecht gesprek	Weet niet	N (100%)
Man of jongen	80,0	8,9	2,2	8,9	45
Vrouw of meisje	67,9	13,4	4,0	14,8	277
Zeg ik liever niet	46,2	15,4	15,4	23,1	13
0-10 jaar	66,7	0,0	33,3	0,0	3
11-15 jaar	73,5	8,8	1,5	16,2	68
16-20 jaar	71,2	12,0	4,0	12,8	125
21-25 jaar	84,6	5,1	7,7	2,6	39
26-30 jaar	58,6	24,1	6,9	10,3	29
31-35 jaar	41,2	29,4	5,9	23,5	17
36-40 jaar	64,7	5,9	0,0	29,4	17
41-45 jaar	54,5	18,2	9,1	18,2	11
46-50 jaar	70,0	20,0	0,0	10,0	10
51-60 jaar	25,0	50,0	0,0	25,0	8
Studerend	73,8	10,4	4,0	11,9	202
Werkend	58,7	20,0	5,3	16,0	75
Werkzoekend	52,9	17,6	5,9	23,5	17
Niet-werkend	58,8	14,7	2,9	23,5	34
Vrijwel dagelijks	69,2	13,9	3,3	13,6	302
Ongeveer 1 of 2 keer per week	64,0	8,0	8,0	20,0	25
Minder dan 1 of 2 keer per week	57,1	0,0	28,6	14,3	7
Totaal	65,4	12,9	4,6	17,2	373

Leeftijd: significant (χ^2 : 0,013); Geslacht: significant (χ^2 : 0,021); Beroep: significant (χ^2 : 0,050); Internetgebruik: significant (χ^2 : 0,032); Chatprivacy: niet significant (χ^2 : 0,82)

Gezien het belang van gebruikerstevredenheid gaan we hier nog een stap verder. Naast het verband met achtergrondkenmerken, kunnen er natuurlijk ook andere bepalende factoren zijn omtrent tevredenheid. We bekijken achtereenvolgens de kenmerken van het chatgesprek, de ervaring met hulpverleningsvormen, de toegankelijkheid van de chat en de reden van het chatgesprek.

Om dit overzichtelijk te doen, worden de gebruikte categorieën wel wat vereenvoudigd: de categorieën ‘gesprek kon beter’, ‘slecht gesprek’ en ‘weet niet’ worden samengenomen.

We beginnen met de invloed van de kenmerken van het gesprek. Behalve anonimiteit, hebben alle kenmerken een significante inbreng te leveren. Hoe meer controle men ervaart op het gesprek, hoe meer tevreden men is. Bij hen die geen controle ervoeren, is slechts 25% tevreden. Bij hen die wel vertrouwen ervaren is 79% tevreden. Bij de oproepers die geen vertrouwen hebben in de beantwoorder, is slechts 12% tevreden, bij hen die dit wel opmerken is 79% tevreden. Dezelfde teneur is op te merken op het gebied van het uiten van gevoelens. Indien men dit wel denkt te kunnen is 76% tevreden. Indien dit niet kan, dan zakt het aandeel tevreden tot 20%.

Het begrijpen van de beantwoorder en het zich begrepen voelen zijn ook relevante aspecten. Indien men zich onbegrepen voelt, dan is er 57% tevreden. Dit aandeel wordt 79% bij hen die zich begrepen

voelt. Dezelfde cijfers gelden ongeveer voor het begrijpen van de ander. 43% is ontevreden indien ze de tegenpartij niet goed begrijpen – dit zakt tot 22% indien de andere wél begrepen wordt. Hoe vermoeiender en hoe saaier de chat wordt gepercipieerd, hoe minder tevreden er zijn. Bij hen die vermoeid zijn is 49% ontevreden, bij hen die niet vermoeid zijn na het gesprek is dit slechts 16%. Een als saai ervaren chatgesprek levert niet minder dan 65% ontevreden op. Als het niet saai is, dan is slechts 22% ontevreden...

Tabel 36: Gepercipieerd chatkwaliteit naar de kenmerken van het gesprek

		Goed gesprek	Geen goed gesprek	N (100%)
<i>Controle ***</i>	(Volledig) akkoord	78,4	21,6	231
Ik bepaalde zelf hoe het gesprek verliep	Neutraal	56,6	43,4	76
	(Helemaal) niet akkoord	25,0	75,0	24
<i>Anonimiteit</i>	(Volledig) akkoord	68,3	31,7	262
Ik vind het goed dat de andere persoon niet weet wie ik ben	Neutraal	74,5	25,5	51
	(Helemaal) niet akkoord	70,6	29,4	17
<i>Vertrouwen ***</i>	(Volledig) akkoord	78,7	21,3	249
Ik kon de persoon met wie ik gechat heb vertrouwen	Neutraal	48,5	51,5	66
	(Helemaal) niet akkoord	12,5	87,5	16
<i>Gevoelens ***</i>	(Volledig) akkoord	75,9	24,1	261
Ik kon mijn gevoelens vertellen	Neutraal	55,1	44,9	49
	(Helemaal) niet akkoord	20,0	80,0	20
<i>Begrijpen van de ander **</i>	(Volledig) akkoord	57,1	42,9	91
Doordat je de andere persoon niet ziet of hoort, is het moeilijk om te weten wat hij of zij bedoelt.	Neutraal	69,6	30,4	92
	(Helemaal) niet akkoord	78,3	21,7	143
<i>Begrijpen door de ander **</i>	(Volledig) akkoord	56,9	43,1	72
Doordat de andere persoon mij niet ziet of hoort, kan hij of zij mij moeilijk begrijpen	Neutraal	62,6	37,4	91
	(Helemaal) niet akkoord	79,4	20,6	165
<i>Vermoeiend ***</i>	(Volledig) akkoord	50,7	49,3	67
Ik vond het chatgesprek vermoeiend	Neutraal	46,9	53,1	64
	(Helemaal) niet akkoord	83,8	16,2	197
<i>Saai ***</i>	(Volledig) akkoord	35,0	65,0	20
Ik vond het chatgesprek saai	Neutraal	36,7	63,3	49
	(Helemaal) niet akkoord	78,5	21,5	260
Totaal		69,8	30,2	328

De significante resultaten krijgen één tot drie sterretjes: χ^2 = ***: $p<0,001$; **: $p<0,010$; *: $p<0,050$

Wat betreft de ervaring met diverse vormen van hulpverlening, kunnen we kort zijn. Slechts één vorm van hulpverlening is een relevante factor voor tevredenheid: persoonlijke of face-to-facehulp.

De relatie is overigens erg interessant: bij wie reeds persoonlijke hulp heeft ontvangen, zijn er minder oproepers tevreden met het chatgesprek (58% tegenover 69% bij de oproepers zonder ervaring met face-to-facehulp). Later komen we hierop terug.

Tabel 37: Gepercipieerd chatkwaliteit naar ervaring met hulpverlening

	Goed gesprek	Geen goed gesprek	N (100%)
Al eerder gechat op betrokken webdienst	71,1	28,9	135
Niet eerder gechat op betrokken webdienst	62,0	38,0	237
Al eerder gechat op andere webdienst	57,5	42,5	73
Niet eerder gechat op andere webdienst	67,2	32,8	299
Al eerder gebeld met iemand van een hulporganisatie	60,0	40,0	70
Niet eerder gebeld met iemand van een hulporganisatie	66,6	33,4	302
Al eerder per mail hulp gevraagd bij een organisatie	72,0	28,0	75
Niet eerder per mail hulp gevraagd bij een organisatie	63,6	36,4	297
Al eerder persoonlijke hulp gekregen *	57,7	42,3	123
Niet eerder persoonlijke hulp gekregen	69,1	30,9	249
Totaal	65,3	34,7	372

De significante resultaten krijgen één tot drie sterretjes: χ^2 = ***: $p < 0,001$; **: $p < 0,01$; *: $p < 0,05$

De toegankelijkheid van de chatdienst heeft ook een invloed op de tevredenheid van de gebruikers. Drie aspecten vertonen een significant effect.

Tabel 38: Gepercipieerd chatkwaliteit naar toegankelijkheid van de chat

	Goed gesprek	Geen goed gesprek	N (100%)
Onmiddellijk kunnen starten ***	76,7	23,3	176
Niet onmiddellijk kunnen starten	57,8	42,2	185
Eerst bezet	62,8	37,2	145
Niet eerst bezet	69,9	30,1	216
Eerst gesloten **	59,7	49,3	75
Niet eerst gesloten	71,3	28,7	286
Met eerst technische problemen	57,6	42,4	33
Zonder technische problemen	68,0	32,0	328
Eerst gechat bij een andere chatdienst *	43,8	56,3	16
Zonder eerst te chatten bij een andere chatdienst	68,1	31,9	345
Eerst bij een telefoondienst met iemand gepraat	40,0	60,0	10
Zonder eerst bij een telefoondienst met iemand te praten	67,8	32,2	351
Totaal	67,0	33,0	361

De significante resultaten krijgen één tot drie sterretjes: χ^2 = ***: $p < 0,001$; **: $p < 0,01$; *: $p < 0,05$

Indien men meteen kan chatten zonder vertraging, dan zijn er meer tevredenen (77%) dan als men niet meteen kon starten (58%). Indien de chatdienst eerst gesloten was, dan is de helft niet tevreden op het moment dat het alsnog gelukt is om binnen te raken.

Een interessante kwestie betreft het ‘*chatdienst-hoppen*’: wat met oproepers die op meerdere chatdiensten chatten? Zij blijken alvast veeleisend: van de oproepers die ook al op een andere chatdienst terecht kwamen is 56% niet tevreden. Bij ‘trouwe’ oproepers of eerste gebruikers ligt het aandeel ontevreden oproepers met 32% een flink stuk lager.

Ook de link tussen gepercipieerde kwaliteit en de motivatie werd nagegaan. We geven hieronder de gegevens voor de volledigheid mee, maar er werden geen significante verschillen vastgesteld. De geobserveerde verschillen mogen dus niet veralgemeend worden.

Tabel 39: Gepercipieerd chatkwaliteit naar motivatie van het chatgesprek

	Goed gesprek	Geen goed gesprek	N (100%)
Om hulp te krijgen bij een probleem	66,7	33,3	210
Niet om hulp te krijgen bij een probleem	64,0	36,0	161
Om hulp te krijgen bij het maken van een beslissing	74,7	25,3	75
Niet om hulp te krijgen bij het maken van een beslissing	63,1	36,9	295
Om te kunnen vertellen over wat er allemaal is gebeurd	67,5	32,5	154
Niet om te kunnen vertellen over wat er allemaal is gebeurd	63,9	36,1	216
Om mijn gevoelens eens te kunnen zeggen	65,5	34,5	168
Niet om mijn gevoelens eens te kunnen zeggen	65,3	34,7	202
Om alles op een rijtje te krijgen	62,7	37,3	126
Niet om alles op een rijtje te krijgen	66,8	33,2	244
Om informatie te krijgen	69,1	30,9	97
Niet om informatie te krijgen	64,1	35,9	273
Totaal	69,4	30,6	330

13 EEN POGING OM VIA CIJFERS DE ERVAREN KWALITEIT TE VERKLAREN

In de onderstaande tabel staat een *multivariaat regressiemodel*. Omdat de te verklaren variabele categorisch is (‘goed gesprek’ tegenover ‘geen goed gesprek’), spreekt men van een *logistische regressiemodel*. Deze techniek tracht de gepercipieerde kwaliteit van een chat te voorspellen op basis van de variabelen in het model.

Door onderstaand model kan de tevredenheid van 80% van de 302 oproepers juist worden voorspeld, wat niet slecht is voor sociaalwetenschappelijk onderzoek. Het model is in haar geheel significant en verklaart 38,1% van de variantie (deze zogenaamde R^2 ligt opnieuw vrij hoog in vergelijking met ander sociaalwetenschappelijk onderzoek).

Tabel 40: Logistisch regressiemodel omtrent de kans dat men tevreden is met het gesprek

Logistisch regressiemodel (N=302)	Significantie	Odds-ratio	Inverse odds-ratio
Constante	0,064 ns	0,090	11,092
Man (vs. vrouw)	0,017	2,904	0,344
Leeftijd (lineair)	0,000	0,959	1,043
Reeds persoonlijke hulp (vs. geen persoonlijke hulp)	0,050	0,536	1,865
Onmiddellijk chat gestart (vs. moeten wachten)	0,030	1,978	0,506
Eerst een andere chatdienst (vs. niet eerst andere chatdienst)	0,041	0,294	3,396
Veel vertrouwen (vs. geen vertrouwen)	0,004	25,905	0,039
Neutraal vertrouwen (vs. geen vertrouwen)	0,031	12,208	0,082
Helemaal saai (vs. niet saai)	0,014	0,208	4,816
Neutraal (vs. niet saai)	0,001	0,224	4,469
Helemaal vermoeiend (vs. niet vermoeiend)	0,002	0,313	3,199
Neutraal vermoeiend (vs. niet vermoeiend)	0,011	0,363	2,753

In deze moeilijk leesbare tabel worden de cijfers in vetjes gedrukt hier lijn per lijn verklaard.

- Mannen of jongens hebben 2,9 keer meer kans om tevreden te zijn met de chat dan meisjes of vrouwen.
- Per jaar dat men ouder wordt, *daalt* de kans dat men tevreden is met het chatgesprek met 1,05 keer.
- Indien men reeds eerder persoonlijke hulp kreeg (van vrijwilligers of professionals) dan daalt de kans dat men tevreden is met het chatgesprek met 1,9 keer.
- Oproepers die meteen kunnen chatten hebben 2,0 keer meer kans om tevreden te zijn met het chatgesprek, dan zij die een andere keer opnieuw moesten komen.
- Drie kenmerken van het chatgesprek hebben een significant effect op de gepercipieerde tevredenheid ervan: ‘vertrouwen’, de ‘saaiheid’ en de ‘mate van vermoeidheid ten gevolge van het gesprek’. De andere kenmerken hebben geen effect (controle, anonimiteit, gevoelens kunnen vertellen, elkaar begrijpen).
- Een gesprek dat vertrouwen inboezemt, heeft 26 keer meer kans om tot een tevreden oproeper te leiden (in vergelijking met een gesprek dat helemaal geen vertrouwen opwekt). Indien men er qua vertrouwen eerder neutraal tegenaan kijkt, dan nog heeft men 12 keer meer kans om tevreden te zijn in vergelijking met zij die géén vertrouwen ervaren.
- Een als saai ervaren gesprek heeft als gevolg dat de oproeper 4,8 keer meer kans heeft op een ontevreden attitude. Indien het als een beetje saai ervaren wordt, is er 4,5 keer meer kans om ontevreden zijn met het chatgesprek dan de oproepers die het niet saai vinden.
- Oproepers die een gesprek als vermoeiend ervaren, hebben 3,2 keer meer kans om ontevreden te zijn met het chatgesprek dan zij die het helemaal niet als vermoeiend ervaren. Ook zijn die het als een beetje vermoeiend ervaren lopen 2,7 keer meer risico om ontevreden zijn met het chatgesprek dan de oproepers zonder vermoeidheidsproblemen.
- Enkel de significante variabelen zijn weergegeven in deze tabel. De ervaring met internet en de frequentie van haar gebruik hebben geen significante invloed op de tevredenheid (onder controle van de andere variabelen). Andere variabelen die in het model werden opgenomen, vertoonden geen significant effect: chatprivacy, beroep, opleiding, reeds eerder op dezelfde of een andere dienst gechat hebben, telefonische of e-mailhulp ontvangen hebben. Ook de diverse redenen om te chatten blijken niet relevant: hulp krijgen, gevoelens uiten, kunnen vertellen, alles op een rijtje krijgen, informatie verwerven of een beslissing nemen.

14 OPEN OPMERKINGEN

Op het einde van de vragenlijst konden de respondenten naar eigen keuze open opmerkingen meegeven. We anonimiseerden en categoriseerden hun 173 opmerkingen. We geven deze hier volledig weer.

Er lijkt schijnbaar een nood aan één of andere vorm van nazorg of een uitlaatklep. De oproepers gebruikten deze mogelijkheid vaak om nogal wat ideeën mee te geven, of om hun dankbaarheid te tonen.

Samenvattend valt al zeker op dat er veel positieve opmerkingen worden meegegeven. De oproepers zijn tevreden dat er onlinehulp is en dat willen ze eens gezegd hebben. De anonimiteit is hierbij de troef bij uitstek.

Een vaak weerkerende negatieve opmerking betreft de openingsuren van de verschillende chatdiensten. De openingstijden worden als veel te beperkt ervaren. Ook kan het afsluiten van een chatgesprek te abrupt zijn als de chatdienst zal sluiten. Men heeft ook wel wat opmerkingen omtrent het gesprek. Niet iedereen is tevreden over de inhoud of de stijl van de tussenkomsten van de beantwoorder. Het kan soms vriendelijker, uitgebreider, warmer, sneller of directer.

Er worden tenslotte een aantal technische problemen gerapporteerd en een aantal vormelijke suggesties gegeven.

Tabel 41: Open bemerkingen van de oproepers

Onderwerp	Opmerking
Goed	keep up the good work jongens en meisjes ook natuurlijk het is een goeie organisatie die weet hoe je je voelt
Goed	Ik vond het heel goed. De persoon begreep me goed, kon er mee inleven enz....
Goed	Ik vind heel goed dat er site s bestaan waar je hulp vind en waar je mee kan chatten om je hart te luchten,om te zeggen wat er in je omgaat,dan je eens kan eerlijk zijn tegen iemand!
Goed	ik vond het prima, een zegen dat er zo'n dienst bestaat
Goed	Ik vond het echt goed om zo te kunnen praten. Je kunt je verhaal kwijt zonder dat iemand je er later op aankijkt. Ik heb hier veel aan gehad, hulp gekregen en ik ben verder geholpen. In een woord: Geweldig!
Goed	ik vind het zeer goed. wel geen problemen zoeken waar er geen zijn.
Goed	Ik vind het erg goed dat chatten een lagere drempel is dan praten of telefoneren. Ik vond het ook duidelijk een goed geïnformeerde medewerker. Ik heb mijn verhaal mogen vertellen en heb goede tips gekregen. Het enige probleem is dat ik die tips niet kon copy-pasten, maar de medewerker heeft me verteld dat dat zo moet voor de anonimiteit.
Goed	Alles is vrijwel goed ;-)
Goed	Alles liep perfect. Geen commentaar :)
Goed	het is anoniem , en overzichtelijk, het praat gemakkelijker dan met iemand in je familie ..
Goed	ik vind het oke
Goed	ik vind de chat dienst heel goed.
Goed	het is fijn dat ik op deze manier mijn verhaal eens kwijt kon.
Goed	goed
Goed	ik vind het leuk dat ze op bijna alles kunne antwoorden ook ben ik niet zo iemand die met mensen wil prate maar op de chat is het leuker dan kan je evht alles zegge wat je wel en krijg je een leuk antwoord misschien een vraag waar je al heel lang mee zit word gewoon geantwoord dat vind ik wel leuk !! en wat beter kan ik denk niks of mss wel meer mensen online zou wel leuk zijn soms wil ik prate maar dan is er niemand online ? maar vind het heel leuk dat er zo een chat bestaat !! Xx....
Goed	ik vind het eel gemakkelijk want je kan zeggen wat op je lever ligt, je kent de persoon niet en je moet je persoonlijke gegevens ook niet geven, het heeft mij am verder geholpen!! ik was er zelf anders niet uitgeraakt!!
Goed	Kvond het echt goed & myn probleem is dankzy jullie opgelost; kheb er echt wel iets aan gehad & kvind da heel goed wa jullie doen !
Goed	niets voor mij is het goed
Goed	ik vond het goed :)

Goed	ik ben blij dat ik dit eens geprobeerd heb. het was een hele vriendelijke en deed me goed dat ik even men hart kon luchten, nu hoop ik alleen dat ik begeleid kan gaan wonen
Goed	ik vind het over het algemeen wel goed. In het begin was ik zenuwachtig, maar na een paar zinnen was ik helemaal gerustgesteld.
Goed	Een goede site! Het doet goed om te babbelen met iemand die je begrijpt & die je advies kan geven.
Goed	Ik vond het goed, fijn dat er iemand is die je om informatie kan vragen of waar je terecht kan met problemen.
Goed	alles was goed.
Goed	Het verloopt allemaal goed, bedankt
Goed	Echt dankje wel voor alles. Ik vind het super goed dat jullie luisteren en gewoon alles zeggen hoe jullie het denken, ik vind echt niet dat die persoon niet mag weten wie ik ben , ik sta open voor wie ik ben en vind het makkelijker dat ze weten met wie ze praten! ik wist eerlijk gezegd niet dat zo'n chat bestond ; maar ben super blij dat ik via een vriendin hier terecht ben gekomen!x
Goed	Het was oké, vind ik
Goed	ik vind het gemakkelijk en fijn praten.
Goed	ik voelde me heel gespannen in t begin nu niet meer ,heeft me veel deugd gedaan
Goed	ik vind het top dat jullie klaarstaan voor jongeren en kinderen met problemen! Jullie doen het uitstekend! een dikke pluim voor jullie! Bedankt voor alle steun!
Goed	de chatsite is heel goe want je kan alles kwijt en je kan de mensen vertrouwen
Goed	Voor mij was het goed
Goed	Was zeer duidelijk en hulpzaam. De chatpersoon draaide niet rond de pot. Een aanrader voor iedereen die problemen heeft.
Goed	Ik vind het een zeer goed initiatief om te chatten met jongeren over hun problemen!!
Goed	goed
Goed	Ik vind dat de chatdienst heel goed , ik kan goed met die mensen praten en dat heb ik soms wel eens nodig .Ik kan niet zo goed praten met vrienden en met mijn ouders kan ik wel een beetje praten .Ik vind dat ieder kind / jongeren wel iemand nodig heeft om mee te praten .Tenslotte wil ik iedereen bedanken !! m.v.g.
Goed	ik vind alles zeer goed
Goed	ik vind alles goed
Goed	vond alles goed
Goed	'k vond het goed genoeg
Goed	Goed gesprek, fijne gesprekspartner.. Begrip, maar ook soms feitelijk.. combinatie erg goed!
Goed	over het algemeen vind ik het goed maar soms worden er ietwat te veel vragen gesteld
Goed	Bedankt!!!!
Goed	Het was gewoon goed Bedankt
Goed	doe zo verder
Goed	Altijd jammer dat je geen bos bloemen kan sturen om degene aan de andere kant van de digitale lijn te bedanken. De medewerkers zijn fantastisch!
Goed	goed gesprek, nemen tijd voor je uit
Goed	ok
Goed	alles is okéé!! doe zo verder xxx
Goed	Ik vind dat dit werk betaald zou moeten worden want het is essentieel geworden in deze tijd en op die manier zouden er ook meer hulpverleners kunnen ingeschakeld worden.
Goed	Proficiat . Zeer goed.
Goed	Voor mij was dit de eerste keer dat ik hulp zocht via internet , en het beviel me wel. Niet dat de problemen opgelost zijn maar een luisterend oor kan ook veel betekenen
Goed	als het voor de eerste maal is ,is het voor de gesprekspartner moeilijk in te schatten waar het allemaal om gaat. Schapeau voor hen en hun geduld
Goed	ik kan beter praten met iemand die geen familie is van mij want ze begrijpen het niet goed en begrijpen ook mijn situassie niet
Goed	het positieve is dat de drempel lager is dan naar iemand te bellen en het makkelijker is om iets te typen dan om iets uit te spreken
Goed	Ik had geen hoop voordat ik kwam en nu weer hoop gekregen. Is meer dan ik verwachtte. Het ging goed
Inhoud	Soms moeten ze wat meer oplossingen bieden.
Inhoud	Voor mij persoonlijk was alles zeer duidelijk, doch zou er een afdeling moeten zijn voor mensen die echt prof. inlichtingen nodig hebben als er iet gebeurt en je er alleen voor staat. Maar toch doe ik mijn hoed af voor de mensen bij jullie die zich inzetten voor iemand anders zijn problemen die vaak gepaard gaan met geweld en wees zeker ik weet wat ik heb meegemaakt om gewurgd te worden van mij echtgenoot. Nog veel succes en hopelijk kan er ook iemand bij jullie komen om ook deze

	problemen op te lossen, want men spreekt dikwijls van gezinsdrama's maar bij de politie ook zou men er meer aandacht moeten aan geven, want met praten kan men al veel te weten komen over de eigenlijke problemen. Toch bedankt voor alles en nog veel succes met jullie dienst
Inhoud	Tweede maal gebruik gemaakt van chatdienst, beide keren positieve ervaring. Verschil merkbaar tussen geoefend gebruiker van chat en ongeoefende persoon: bij minder geoefende persoon lang(er) wachten vooraleer er antwoord was. Op zich geen probleem, maar stoorde soms wel 'n beetje. Verder alleen maar 'n welgemeende dankjewel!
Inhoud	goed ik kon zelf navraag doen als ik de indruk heb dat niet begrepen is door te chatten moet ik gedachten niet omzetten in gesproken taal wat voor mij gemakkelijker is als emotioneel hoog loopt door geen stem te horen valt een barriere weg is of ik tegen mezelf aan praten ben maar dan zodanig dat mijn tunneldenken verdwijnt omdat in werkelijkheid de persoon met wie ik chat een invulling van mijn gedachten kan worden.
Inhoud	Als het de eerste keer is is het moeilijk om erover te beginne je weet moeilijker waarmee je moet beginnen want de persoon kan je moeilijker helpen. je weet ook niet zo goed wat je allemaal moet zeggen...
Inhoud	ik vind het vooral belangrijk dat de medewerkers de personen met problemen of vragen zich gemakkelijk voelen met het gesprek, dat ze zich veilig voelen en weten dat er echt iemand naar hun luisteren, ik vind dat dat nog een beetje ontbreekt, soms komt het wat oppervlakkig over..
Inhoud	Ze vroegen aan mij wat ik van de situatie vond... Daarom kwam ik net naar hier, omdat ik niet weet wat ik er van moest vinden. Dat was niet echt handig. ^^
Inhoud	ik vind dat ze je soms helemaal tegenspreken. maar soms zijn het goeie hulpverleners je moet ook lang wachten en ik vind het ook belangrijk dat je weet dat het een jongen of meisje is groetjes hopelijk vinden jullie dit niet te erg wat ik zeg
Inhoud	ja ik zou graag soms wat vriendelijkere mensen enzo hebben
Inhoud	ik ben 4jaar in belgie omdat mijn papa hier woont maar nu mis ik mijn familie van colombia .ik ben verdrietig omdat mijn mama jarig is en ik wou haar verasen maar dat kan niet.ik mocht naar een feestje maar nu niet . daaaaaaaaag
Inhoud	Ik vind het goed dat ze je aanmoedigen.En dat ze naar je luisteren.
Inhoud	ik wou dat jullie me konden helpen. Maar daarvoor is het al te laat. Misschien kunnen jullie niet zo'n directe vragen stellen, en de personen wat moed inspreken in plaats van hun de schuld te geven...
Inhoud	was ontgoocheld, de persoon stelde belachelijke, dwaze vragen, ik kon zelf nie veel vertellen
Inhoud	Er werd ruimte gegeven in het gesprek maar er werd ook 'bijgestuurd', dat vond ik erg professioneel, heel goed.
Inhoud	heb al 2x op chat gezeten, de éne keer was het zeer goed de andere keer kreeg ik gewoon antwoorden: ja begrijp je, versta je ed.
Inhoud	ik vroeg eigenlijk eerst een beetje raad maar we kwamen uit bij mijn verleden. ergens spijtig dat ik nu nog steeds niet weet wat ik nu moet doen (al moet ik het wel gewoon zelf doen natuurlijk uiteindelijk) maar het is wel goed dat ik even ove r het verleden heb kunnen praten. normaal praat ik daar heel moeilijk over en nu, net omdat ik de andere persoon niet ken vind ik het makkelijker omdat diegene ook niks zal doorvertellen..
Inhoud	De rust die de ander uitstraalt in de woorden, het nuchter reageren dat vind ik zeker heel goed!
Inhoud	Ik heb nooit gedurfd over de dingen te praten, door dit gesprek heb ik het wel gedurfd en dat was te wijden aan degene met wie ik chatte.. Hij of zij was zo rustig en lief door gewoon sommige dingen te laten en andere dingen juist heel erg te relativeren. Ja een dikke +
Inhoud	De luisteraar was te stil, schreef heel weinig... ik schreef ok. Zonder woord terug of verder: verbrok de andere kant. Dat kwam koel over bij me. We hadden kort gechat: ik denk 15 minuten. Achteraf gezien leek de luisteraar haar tijd aftellen. Jammer.Want telefoneren is uitgesloten voor me. Dank u wel dat dit online bestaat.
Inhoud	ik kon niet echt praten met iemand, mijn antwoorden werden constant weerspiegeld in vragen, dat kan ik zelf ook, ik heb op dit moment behoefte aan een echte persoon aan de lijn, het leek wel een robot
Inhoud	het diepgaande van ons gesprek was niet goed; echt hulp het ik er van niet gehad; was eerder neutraal,en zakelijk.
Inhoud	Vragenstellers de tijd geven en terugkoppelen ('als ik het goed begrijp...')
Inhoud	Ik haat het om alleen en werkloos te zijn. Dat gaat me allemaal niet, en daardoor (combinatie) ga ik erg veel drinken, wat het zoeken naar een partner en werk nog moeilijker wordt en ik zelfs regelmatig depressief wordt.
Inhoud	Zeer blij dat er mensen zijn die onbevooroordeeld willen luisteren, naar dingen die je aan anderen niet kan of durft zeggen, dat die er zijn op het moment je ze nodig hebt, en er niets voor terug willen. Ik ben blij dat dit initiatief bestaat.
Inhoud	een luisternd oor doet echt deugd
Inhoud	Het blijft toch afstandelijk. Ik zou graag concreter geholpen willen worden.
Inhoud	somige vragen zelf te weinig, als je een moeilijke prater bent kan je moeilijk een gesprek beginnen en is het makkelijker dat ze vanelen vragen somigen doen dat maar niet allemaal.maar vind het goed
Inhoud	Het is goed dat zoiets er is. Maar het was mijn eerste keer en ik voelde me niet ok... na het gesprek voelde ik me slechter.. dat lijkt me niet de bedoeling. Degene was ontzettend zakelijk (en ik begrijp dat meeleven ook niet is wat er moet gebeuren hoor.. maar dit was te).. En voelde totaal niet aan wat ik bedoelde, waar de kern lag waarom ik op de chat was.. Nee er kan heel wat beter!!!!
Inhoud	Ik werd bevooroordeeld, er werd verondersteld dat ik overdrijf
Inhoud	Meer dan luisteren alleen, soms kan een antwoord geven op een vraag beter.
Inhoud	Het antwoorden ging niet vlug. Had snellere feedback gehad en had niet echt de indruk dat ik begrepen werd.
Inhoud	ik had vooral moeite met het tempo. Gevoelens en ervaringen verwoorden, zelfs al schrijf ik dagelijks, gaat niet in een twee drie. De mens aan de lijn wist soms niet goed of ik nog bezig was of er een technisch probleem was of zo...
Inhoud	Vond het soms ietsje te neutraal. De persoon in kwestie zei meestal niet echt haar gedacht. En men heeft in bepaalde situaties daar wel nood aan. Maar misschien mogen jullie dat niet doen?

Inhoud	de start is moeilijk, voor mij tenminste. Ik zit met mijn gevoel in de knoop, voel me slecht omdat ik het zelf niet op kan lossen en weet niet hoe ik kan beginnen. Een openingszin als 'zeg het maar' klinkt voor mij alsof ik bij de bakker een brood moet bestellen en weinig echt uitnodigend. Kan ook aan mij of het taal verschil liggen (ik ben NL)
Inhoud	ik ben op zoek naar professionele hulp voor mijn 29-jarige zoon en die heb ik ook hier niet gevonden
Inhoud	het komt toch wat onpersoonlijk over
Inhoud	Hoewel ik voelde dat de beantwoorder oprecht bezig was met mijn verhaal denk ik niet dat deze steeds door had dat de situatie voor mij moeilijker is dan ik het heb kunnen uiten. De beantwoorder heeft me echter wel stof tot nadenken gegeven die me kunnen toelaten bepaalde zaken op een rijtje te zetten
Inhoud	Ik zou het erg aangenaam gevonden hebben als jullie medewerker meer uit zichzelf had gesproken. Waar ik naar op zoek was, was eerder iemand die zei hoe hij/zij het eventueel zou aanpakken, wat hem/haar een goed idee leek, Er werd vooral moeite gedaan om me het gevoel te geven dat ze begrepen wat ik bedoelde, maar daar had ik weinig aan.
Inhoud	Goed bereikbaar. Het enige minpuntje vond ik dat ik de indruk kreeg dat de gesprekspartner niet goed wist hoe te reageren. Het gesprek bleef te oppervlakkig.
Inhoud	ik vond het zeer traag gaan , lange pauzes voor er reactie of antwoord kwam, traag getypt en dat vind ik jammer want ik werd wat ongeduldig, maar dat is dan mijn probleem ...toch vind ik het goed dat er online kan gepraat worden
Inhoud	ik stelde enkele vragen en kreeg geen antwoord .
Inhoud	goed: empathie minder goed: het duurt soms lang voor er wordt doorgeschakeld, dit gaf mij nog meer paniek
Inhoud	Sommige mensen willen meer als een keer chatten, wat handig zou zijn is als de zelfde persoon je terug zou kunnen helpen zodat je je hele verhaal niet op nieuw moet doen het is misschien een onmogelijk iets maar het zou helpen.
Inhoud	chatdienst werkt prima. Doorverwijzing is goed, maar als je onmiddellijk tips naar doorverwijzing krijgt, ga je het gevoel krijgen dat je hier niet op je plaats bent en dan is de neiging om het gesprek te beëindigen groter. Dit is slechts een opmerking, het gesprek verliep verder zeer goed
Inhoud	Er word AN gepraat. Wij (jongeren) praten tijdens het chatten shat taal. Door het AN gebruik kreeg ik een ongemakkelijk gevoel.Het komt dat zo onvertrouwt over.Hoe vertrouwer iemand is hoe openen die persoon kan zijn.IK beet het niet hé maar het is volgens mij veel leuker en gewoner als de medewerkers een beetje zo praten:medewerker zegt:He alles cv?PersoonX zegt: Bwa k voel mij zo rot medewerker zegt: Hoe komt et?persoonX:t zijn m'n ouders...enz..enz.... Dat is veel vertrouwelijker voor ons .We gebruiken deze shat taal dagelijks ondervrienden enz... Het voelt veel beter aan.Groeten ikke
Inhoud	wanneer je iets schrijft, geef je veel zaken van de communicatie niet mee. Intonatie, men hoort ook niet of de ander weent, of hij of zij kwaad klinkt, beschaamd is.....Je hebt totaal geen nonverbale communicatie wat je aan de telefoon nog een beetje hebt.
Inhoud Openings- uren	Ik vind vooral het menselijke belangrijk, als ik chat voel ik vrij snel dat de chatpartner die dit doet, omdat zij begaant is met me of dit doet gewoon als een job... dit laatste vind ik heel spijtig en dan blokkeer ik helemaal... Heb de laatste tijd al heel wat meegemaakt.. in het begin hebben mensen wel een beetje begrip,, maar het mag allemaal nie te lang duren. je kan praten over weer en wind, maar over diepe gevoelens kan je nergens terecht.. ik heb één keer telefonisch contact gehad, en da liep niet zo goed, vind ik.. ik voelde dat ze me niet goed begreep, misschien lag het wel aan me zelf.., dat ik me nie goed kon verwoorden,, en blokkeerde. ik heb ook één keer chatcontact gehad met hen, en da liep redelijk goed naar mijn gevoel, vind het alleen spijtig dat ze zo weinig online zijn.. de behoefte om met iemand te chatten plan je niet, maar doe je als je gevoelens er echt nood aan hebben... vind het ook spijtig als je je verhaal doet en de volgende keer dat je chat, dat die andere chatpartner er niet van je verhaal weet,, misschien een tip: dat je een korte beschrijving word bijgehouden van elke chatpartner op schuilnaam, zodat de hulpverlener onmiddellijk weet met wie hij aan't chatten is... Al bij al heb ik toch veel respect voor wie jullie zijn en voor wat jullie doen... De groeten aan jullie allen....
Inhoud Openings- uren	de meeste chatbeurten zijn goed, sommige zijn twijfelachtig, sommige zijn vrij goed en sommige zijn grof. Ik weet de laatste 4 min is wat moeilijk om iets te zeggen, al kan je nog een kleine tip geven, 4 min is geen 4 sec. Ik vroeg even raad over hoe je beste reageert. Ik kreeg meer uitleg dat men offline ging dan even een woordje. Ik weet ze werken vrijwillig, maar zo doen omdat er nog maar 4 min rest, amai!! Nu toen ik een probleem had zelf ben ik door de persoon wel goed geholpen. Het zal te zien zijn wie je hebt... Alvast succes, goede onderneming trouwens!!
Inhoud Vorm	Het chatten is niet altijd vanzelfsprekend. Hiermee bedoel ik dat je antwoord soms lang is en dat je ondertussen al een reactie krijgt van je gesprekspartner. Zo kan je daar ook blijven op reageren en heb je het gevoel dat er niet goed 'geluisterd' wordt. Misschien kan door één of ander signaal duidelijk gemaakt worden aan de je chatpartner dat je bezig bent met een antwoord te typen. Ik geef toe dat het nogal lang kan duren. Misschien is dit dan niet het meest geschikte medium om echt lange gesprekken te hebben en kan je beter opbellen. Volgens mij is het chatten beter voor jongeren die dit meer gewoon zijn. Voor vraag en antwoord-gesprekken is dit dan wel beter. Ook is de anonimiteit nog groter en kan je echt over zaken praten waarvoor je woorden moeilijk over de lippen krijgt. Bij het chatten valt echt alles weg en dan in eerste instantie de stem: zo weet je niet of je met een vrouw of man te maken hebt, ook kan je niet weten of je chatpartner al dan niet een ouder iemand is. In ieder geval: een goed initiatief!!!
Openings- uren	Ik vind de chat gemakkelijk, want ik mag niet zoveel weg van mijn ouders, zo kan ik onmogelijk komen en bellen zou ik ook niet doen omdat er altijd iemand in de buurt is. Alleen duurt het even voor je binnen in de chat geraakt, ik probeerde tog wel een 10-tal minuutjes maar ik begrijp ook wel dat ik moest wachten.
Openings- uren	AMAI, NIET BEREIKBAAR! IK HAD HET NIEUWS GEHAALD!
Openings- uren	Ik ben vrywel zeer tevreden, maar het is maar een keer per week en dat vind ik zeer zeer weinig .. Voor de rest is het super
Openings- uren	Meerdere chatsessies houden, niet enkel op woensdagavond.
Openings- uren	Meer en langere tijden voor de chatdiensten.

Openings-uren	Ik vind dit een hele goede manier om contact te zoeken met hulpverlening wel is het jammer dat het binnen heel beperkte uren valt en dat je soms lang moet wachten
Openings-uren	De uren zijn niet zo goed. In de vakantie kan ik naar keuze online praten, maar in het schooljaar gaat dit niet want het is alleen op de uren van school online. Dit is enorm spijtig. Misschien de uren afwisselen of als het kan meerdere tegelijk?
Openings-uren	Ik vind het wel goed. maar het gepestrek mag ietsjes langer duren ...
Openings-uren	Ik zou nog meer mensen inzetten tijdens de chatsessies zodat er nog meer mensen geholpen kunnen worden!
Openings-uren	ik vind de chatdienst heelgoed maar soms geraak je moeilijk binnen
Openings-uren	Er zou misschien wel een mogelijkheid zijn voor de mensen sneller te helpen zodat niet te vaak bezet is, maar weet natuurlijk ook niet of er veel mensen achter het online chatdienst zitten. Het kan natuurlijk ook zijn dat er veel mensen die zoals mij komen chatten.
Openings-uren	heb geen opmerkingen. Enigste nadelig is dat de chat niet 24/7 bereikbaar is. maar dat is begrijpelijk natuurlijk. Wat ik wel jammer vind is dat het toch iets is voor jongeren en dat het niet te bereiken is in het weekend. terwijl jongeren tijdens de week hun schoolplicht hebben. Dus langskomen is niet zo makkelijk. Voor de rest, geen opmerkingen. en tevreden met de geboden hulp
Openings-uren	De uren waarop er gechat kan worden zouden meer uitgebreid moeten worden, indien dit voor jullie mogelijk is natuurlijk. Voor de rest heb ik niet echt op- of aanmerkingen te maken.
Openings-uren	IK vind alles goed alleen zou het niet alleen op woensdag moete zijn mijn mening Daag xx
Openings-uren	Ik vind alles goed, krijg altijd op alles antwoord. het is wel bijna altijd bezet :(
Openings-uren	ik vind dat er meer mensen moeten zijn omd e chatbox draaiende te houden,omdat er veel mensen niet aan de beurt komen en sommigen zitten zo in de put en hopen hier een luisterend oor te vinden,maar komen totaal niet aan de beurt...
Openings-uren	De chatdienst is veeel te weinig open.. Ik zit nuu, vrijdag om ongeveer 22 uur, met een dringend probleem & ik zou graag willen chatten met iemand. Maar het gaat dus niet; de chatdienst is gesloten. & Bellen lukt me toch niet; ik kryg er niets uit dan.
Openings-uren	Ik vond het gewoon super. Alleen jammer dat je niet terug met dezelfde persoon kan chatten :(
Openings-uren	spijtig dat er niet zoveel chatters zijn meestal zijn ze boxen bezet
Openings-uren	ik heb zeker 30 minuten moeten wachten eer dat iik kom chatten
Openings-uren	een minpuntje: de openingsuren, woensdag alleen is véél te weinig!!
Openings-uren	meerdere openingstijden, het was moeilijk om er door te komen
Openings-uren	ik vind dat de chat wel goed is alleen geraak je soms echt niet op de chat omdat het te druk is...
Openings-uren	de chat is bijna ALTIJD bezet!!!!!!+ er moeten meerdere openingsuren zijn dan alleen de woensdag, bv ook de zaterdag of andere dagen in de weekdank voor jullie begrip en hopelijk volgen jullie men tips, dit zou voor andren ook leuk zijn dankuwel op voorhand!!!!
Openings-uren	ik heb een probleem. Ik zou er graag over praten, maar ik ben woensdag van 18 tot 21 op turnen, dus ik kan niet. Toch zou ik graag chatten over mijn probleem. Waarom zetten jullie er geen andere data/uren bij? ik zou zo graag een oplossing krijgen voor mijn probleem. Zijn er ook andere sites voor jongerenproblemen? Dankje
Openings-uren	Alles was super! Alleen zou ik de chatdienst wat meer dagen open houden.
Openings-uren	dat ik niet zolang moet wachten om op de chat te geraken en bij de telefoon lijn heb ik al vaak gebeld maar de lijnen zijn altijd bezet
Openings-uren	ik vind dat de chat altijd open moet zijn want ik zit in erge problemen!!
Openings-uren	ik vond het gesprek supermaar ik vind dat het nogal lang duurde voor dat er iemand vrij was om mee te chatten
Openings-uren	Misschien ook een openingsmoment overdag. Want tussen 18 en 23u heb je in een gezin weinig of geen privacy.
Openings-uren	Vandaag geen klachten. Ging goed! Maar over het algemeen heb ik heel vaak dat ik er niet tussen kom. Dan moet ik een half uurtje wachten en dan is er wel weer iets anders. Meestal kom ik er niet tussen. vandaag had ik geluk.
Openings-uren	bij mijn weten voorlopig nog beperkt in 'openingstijd'....mag zeker uitgebreid worden naar zo veel mogelijk
Openings-uren	Wanneer ik op de chat terecht kan wordt ik er over het algemeen goed geholpen. Maar hij is geregeld gesloten of bezig met iemand anders waardoor ik er niet op kan. En dat vind ik wel vervelend.
Openings-uren	Op zondag ook een chatdienst te hebben,al was het maar 2 - 3 uurtjes, zondags kunnen er namelijk ook problemen op treden,mensen die zich pijn doen of mensen die hulp zoeken op zondag en die niet kunnen vinden en zich daardoor pijn doen...Nuja redenen genoeg eigelijk,maargoed,het is gwn een tip...
Openings-uren	Het is waarschijnlijk niet mogelijk om 's nachts gesprekken online te voeren, maar ik denk dat het dat voor sommige mensen wel makkelijker zou kunnen maken. En, naar mezelf kijkend.. meestal is het s' avonds laat of 's nachts dat ik het meest nood heb aan een babbel.
Openings-uren	ik begrijp dat er een bepaalde tijd is maar vindt het moeilijk dat er precie of net voor die tijd de chat wordt afgerond

uren	
Openings-uren	Voor vandaag geen klachten. Maar het komt niet vaak voor dat ik ertussen kom. Steeds moet ik een half uur wachten, en dan nog kom ik er niet tussen. Dat is wel lastig. Verder vind ik het allemaal prima.
Openings-uren	vind het spijtig dat er in de dag geen mogelijkheid is om de chatdienst te gebruiken.
Openings-uren	Voor sommige zaken, heb je wat meer tijd nodig om te praten.
Openings-uren	luisteraar schreef: ik stel voor dat we afronden. Dat vond ik erg... Ik was nog niet uitgepraat. Ik zat met nog een en ander
Openings-uren	De laatste keer raakte ik gemakkelijk binnen, maar op andere momenten geraak ik totaal niet binnen, of toch niet op de uren dat chat voorzien is, maar ik begrijp dan ook dat jullie met mindere mankracht trachten zo goed mogelijk te helpen, en je dus daardoor wel eens moet wachten. Dus dat is iets waarbij ik moeilijk een oplossing kan verwachten, maar eerder een ervaren ongemak, waarschijnlijk hebben jullie dat zelf ook al gemerkt, en indien nodig is er ook telefonisch en de zelfmoordlijn, dus het is niet dat je 'aan je lot overgelaten wordt'! Alleszins al enorm bedankt, het is fantastisch dat er mensen zoals jullie zijn!
Openings-uren	Ik vind het initiatief te chatten in deze tijd zeer positief! Het kan voor kinderen vaak makkelijker zijn dit eerder 'stiekem' thuis te doen. Terwijl telefoneren vaak moeilijker ligt. Ik hoop dat dit verder kan uitgroeien en mss later meerdere uren beschikbaar zou kunnen zijn. Grtz
Openings-uren	meer bekendheid in dovenwereld. ik voel me ergens gediscrimineerd: telefoneren is gratis. Online niet... wat juist de enige weg kan zijn voor doven om communiceren. Meer online is welkom! Technische probleem was: vandaag uur almaal opnieuw opstarten, ik geraakte binnen kamer maar geen typgesprek.
Openings-uren	Ik ben tevreden over de chat, alleen vind ik dat het soms onmogelijk is om binnen te geraken doordat veel volk wil chatten en de chatdienst bv. maar een uurtje beschikbaar is. Ook vind ik dat sommige personen er niet voor openstaan, nogal kortaf zijn en nogal snel zeggen dat ze niet kunnen helpen of 'dat niet via hun pc kunnen weten'. Maar ik maak vrij regelmatig gebruik van de chatdienst en ben dat in de toekomst zeker ook nog van plan. Ik ben namelijk visueel gehandicapt en het is dus de gemakkelijkste manier om hulp te krijgen.
Openings-uren	soms moet je lang wachten voor er een operator komt. en sommige zijn ook niet zo vriendelijk!
Openings-uren Technisch	Ik probeerde vanavond 5tal keer. Ik geraakte binnen gesprekkamer maar de lijn werd direct verbroken door de andere kant zonder zelf een woord typen... Dobber... als je blij bent, joepie je geraakt binnen.. en dan plots niet
Openings-uren Vorm	Soms was de persoon een bericht aan het typen terwijl ik nog aan het typen was. Wat me echt choqueeerde was het plotste: 'ik stel voor dat we dit gesprek afronden daar er nog andere mensen zijn die vanavond een gesprek willen'. Dit is heel direct, we waren naar mijn gevoel nog middenin het gesprek maar ik begrijp dat het inderdaad zo is. Ik had graag ook wat meer feedback gehad tijdens het gesprek. Ik vind het een heel goed initiatief en de bereikbaarheid is geruststellend. Bedankt.
Openings-uren Vorm	Ik had niet gelet op de 'openingsuren' en ben blij dat ze me direct zeiden dat we maar tot elf uur tijd hadden. Het zou leuk zijn als de chat ook 24/24 bestond, zoals de telefoonlijn. Maar ik begrijp wel dat dit praktisch onhaalbaar is. Spijtig genoeg houden gedachten en emoties zich niet aan de uren... Eigenlijk heeft die persoon aan jullie kant van de lijn me van een diepzittend probleem dat al heel lang aansleepte af geholpen. Ik vind het best wel jammer dat ik niet meer kan doen dan 'dank u' te typen. Hij of zij verdient op zijn minst een grote bos bloemen :-). Ook wel jammer dat ik het gesprek niet kon opslaan of kopiëren. Het later nog eens lezen zou deugd doen. Als het probleem weer opduikt, zou ik het gesprek kunnen herlezen en er weer steun uit halen. Langs de andere kant beschermt dit de privacy en de discretie natuurlijk wel. Laatste opmerking: FANTASTISCH wat jullie doen! BEDANKT!!!
Technisch	ik viel eve weg. aan wat het lag ik weet het niet. maar voor der est is alles supper :D
Technisch	Wat meer info over gegevens tijdens de chat. Zo kwam ik in de chatbox en kreeg het bericht dat de andere partij de sessie verlaten had. Kan je dan verder praten en praat die tijdelijk met iemand anders, tot die terugkomt op je eigen gesprek? Of moet je dan opnieuw 'inloggen' Dit was vrij onduidelijk!
Technisch	verbinding is beetje traag
Technisch	Het gesprek viel nogal regelmatig uit.
Technisch	De chat valt midden in het gesprek ineen uit. Niet zo'n leuk gevoel eigenlijk
Technisch	Niet echt iets op aan te merken, naast een technisch probleempje, maar dat was opgelost bij het herstarten van de website.
Anonimiteit	ik vind goed dat ik anoniem kan blijven dat ik veel uitleg krijg over wat ik vraag
Anonimiteit	ik communiceer liever met iemand van ong dezelfde leeftijd en geslacht en dit blijft anoniem moeilijk
Anonimiteit	ik wil dat het tussen ons blijft
Anonimiteit	het is goed dat de mensen die een luisterend oor anoniem zijn en dat ze het geheim houden. Want sommige mensen hebben serieuze problemen en ze willen het dan meestal anoniem houden. Dus als er mensen zijn die hun problemen kwijt willen of gewoon eens met iemand willen babbelen die naar hun luistert en hun niet beoordeelt hoe ze zijn en wie ze zijn, kom naar deze site hier kunnen ze je raad geven en je helpen en soms helpen ze je om je problemen op te lossen. Bedankt om me te helpen, ik weet nu waar ik sta!
Anonimiteit	Ik vond alles goed. Ik hoop dat ik de persoon kan vertrouwen. Want het was een héél groot geheim :) Bedankt & als ik met een probleem zit, kom ik zeker op jullie terug!
Vorm	enkele emotie mannetjes zou goed zijn. Om aan te duiden hoe je op dat moment voelt. Er was ook op een bepaald moment een probleem. Ik zag van onder dat ze aan het typen was. Dus wachte ik op haar antwoord. En nadien bij haar bleek het dat ze zei dat ik aan het typen was. Dus dit was een probleem met de server. Das alles
Vorm	Als je zou kunnen zien wanneer de andere persoon een antwoord aan het tippen is, zou dit heel handig zijn. Hierbij verwijs ik naar een functie die er ook bij Yahoo en MSN is. Zo weet je wanneer de andere persoon wilt reageren op iets dat je zegt of niet.

	Want soms praten mensen zoals ik ENORM snel en dan weet je niet wanneer de andere eens iets wilt zeggen.
Vorm	het chatvenster zelf kan mss wat meer kleur gebruiken
Vorm	De inkleeding van het kader waarin het gesprek staat is nogal saai. Voor de rest is het zeer duidelijk wie wat zegt, ook altijd leuk om te weten dat de ander partij aan het typen is.
Vorm	zelfs als je het gesprekskader minimaliseert, zie je beneden dat er een tele-onthaalvenster openstaat, wat het moeilijk maakt om te 'camoufleren' als er anderen in de kamer komen
Vorm	eventueel rustige muziek waardoor mensen hun op hun ngemakjes voelen en via het chatten zachte muziek horen
Vorm	kunnen jullie geen soort wachttijd laten zien zoals bij belgacom bv nog 3 minuten of zo
Vorm	een forum
Vorm	Heb maar een klein puntje wat misschien beter kan en dat is wanneer er geen operators vrij zijn dat het chatvenster dan niet word geopend ofzo of dat word aangegeven om later terug te komen en niet steeds de tekst te krijgen van alle oparators zijn bezig.

15 BESLUIT

416 oproepers namen deel aan de online-enquête. Dat is zowat een derde van alle oproepers tussen februari en mei 2008.

De oproepers zijn vrij jong: gemiddeld 23 jaar. Zes op tien is jonger dan 20 jaar en ongeveer hetzelfde aandeel studeert. Zowat de helft van de oproepers studeert of studeerde ASO of hoger onderwijs. 20% is ouder dan 30 jaar en 28% is werk(zoek)end. 10% werkt niet. Onlinehulp is en blijft een vrouwenzaak: acht op tien oproepers is vrouwelijk.

Het Internet is vrij sterk ingeburgerd bij deze groep. Negen op de tien gebruikt internet vrijwel dagelijks. De aantrekking van onlinehulp ligt vermoedelijk deels in deze ervaring, want tweederden van de oproepers vindt chatten makkelijker dan telefoneren of praten.

43% kende de hulpwebsite al op voorhand, 27% vond ze via een internet-zoekrobot (zoals Google) en 11% kon doorklikken via een link op een andere website.

Een vijfde heeft géén voorafgaande ervaring met hulpverlening, in welke vorm dan ook. Tweederden van de gebruikers is voor een eerste keer op bezoek op de betrokken onlinehulpwebsite. De leeftijd speelt een rol: een kwart van de tieners en twintigers heeft al op andere webdiensten hulp gezocht. Bij dertigplussers is dit slechts één op tien.

Ondanks de vaak gevoelige aard van de onlinegesprekken is 13% van de oproepers niet alleen in de kamer tijdens het chatten. Minder dan de helft van de oproepers kon het onlinegesprek meteen beginnen. 38% moest wachten op een vrije beantwoorder en bij 19% was de chatdienst gesloten. 9% had technische problemen.

Waarom gaan de oproepers op bezoek bij een onlinehulpwebsite? De helft wil hulp krijgen bij een probleem en 43% wenst gevoelens te kunnen ventileren. Vier op tien hoopt ervaringen te kunnen vertellen en één op drie wil alles eens op een rijtje kunnen zetten. Voor een vierde is het verkrijgen van informatie een doelstelling en voor één op vijf is een nakende beslissing de reden van het bezoek.

De oproepers zijn tevreden over onlinehulp. Voor twee derden was het onlinegesprek goed. Een op acht dacht dat het beter kon en 5% vond het slecht. Zowat een vijfde weet het niet goed. Vooral de anonimiteit van onlinehulp wordt gewaardeerd, zeker door de werkende en hoger opgeleide oproepers. Acht op tien oproepers ervaren de mogelijkheid om hun gevoelens te kunnen uiten. Drie vierden getuigt van een vertrouwensvolle chatrelatie met de beantwoorder. Zeventig procent ervaart

ook controle over het gespreksverloop. Voor twee tot drie oproepers op tien is het elkaar begrijpen via chatcommunicatie soms moeilijk. Twintig procent vindt onlinehulp vermoeiend en een op vijf merkt ten slotte op dat onlinegesprekken wat saai kunnen zijn.

Hoe ouder men is, hoe minder tevreden. Mannen hebben 3 keer meer kans om tevreden te zijn met de chat dan vrouwen. Oproepers die meteen kunnen chatten, hebben 2 keer meer kans om tevreden te zijn. Indien men ooit al persoonlijke hulp ontving, dan heeft men 2 keer meer kans ontevreden te zijn. Een gesprek dat vertrouwen inboezemt, heeft 26 keer meer kans om tot een tevreden oproeper te leiden, terwijl een als saai ervaren gesprek 5 keer meer kans brengt op ontevredenheid. Een vermoeiend gesprek verdriedubbelt de kans op ontevredenheid.

De oproepers geven ten slotte suggesties voor meer openingsuren, het beter afsluiten van een chatgesprek en een warmere en directere stijl van de beantwoorder. Ook vragen ze het oplossen van technische moeilijkheden en vormelijke tekortkomingen.

Bijlage 1: Internetvragenlijst

Voorbeeldtekst ter afsluiting van het chatgesprek

“Mag ik nog iets vragen? We willen onze de chatdienst verbeteren. Daarom werken we mee aan een onderzoek. Jouw mening is heel belangrijk! Klik hier (www.arteveldehs.be/link) als je deze korte en anonieme vragenlijst wil invullen. Wil je dat doen? Je helpt er ons en de mensen die willen chatten mee vooruit. Bedankt!”

Inleidende tekst bij start vragenlijst

“Bedankt dat je wil deelnemen aan ons onderzoek. Dit onderzoek heeft tot doel om de chatdiensten beter te laten werken. Daarom is het belangrijk dat we de mening kennen van mensen die al een onlinegesprek hebben gehad. De vragenlijst is volledig anoniem en wordt vertrouwelijk verwerkt! Het invullen van de vragenlijst duurt niet lang. Er zijn slechts 14 korte vragen. Kunnen we op u rekenen?”

COLOFON

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door wetenschappelijk onderzoekers van de Arteveldehogeschool te Gent. De opdrachtgevers zijn Daidalos vzw (project Ikaros), Holebifoon, JAC/CAW netwerk online advies, Kinder- en JongerenTelefoon, Kinderrechtswinkel, Slachtofferchat (CAW Zuid-Oost-Vlaanderen), Centrum ter Preventie van Zelfmoord en Federatie van Tele-Onthaaldiensten. Het onderzoeksproject kan rekenen op de steun van Cera.

Vragenlijst

1. Situatie bij de start van dit chatgesprek...

- ☐ ik was alleen in de kamer waar de computer staat
- ☐ ik was niet alleen in de kamer waar de computer staat

2. Mijn ervaring met chatdiensten of andere organisaties

(Ja/Nee, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik heb vroeger al gechat met iemand van deze site
- ☐ ik heb vroeger al gechat met iemand van een andere chatdienst
- ☐ ik heb vroeger al gebeld met iemand van een organisatie
- ☐ ik heb vroeger al per mail hulp gevraagd bij een organisatie
- ☐ ik kreeg al eerder persoonlijke hulp

3. Ik kwam bij deze chatdienst terecht ...

(Ja/Nee, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ doordat ik deze site ken
- ☐ door Google of een ander zoekprogramma op het internet
- ☐ door een link op een website
- ☐ op aanraden van familie, kennissen of vrienden
- ☐ op aanraden van een hulpverlener
- ☐ via een flyer of folder
- ☐ via een andere weg, namelijk: _____

4. Ik ben het chatgesprek gestart om...*(Ja/Nee, meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ hulp te krijgen bij een probleem
- ☐ hulp te krijgen bij het maken van een beslissing
- ☐ te kunnen vertellen over wat er allemaal is gebeurd
- ☐ mijn gevoelens eens te kunnen zeggen
- ☐ alles op een rijtje te krijgen
- ☐ informatie te krijgen

5. Hoe gemakkelijk kon je dit chatgesprek starten?*(Ja/Nee, meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ ik probeerde dit chatgesprek en kon vrijwel onmiddellijk starten
- ☐ ik probeerde al eerder, maar het was bezet
- ☐ ik probeerde al eerder, maar de chatdienst was gesloten
- ☐ ik probeerde al eerder, maar er waren technische problemen
- ☐ ik probeerde eerst te chatten bij een andere chatdienst
- ☐ ik probeerde eerst bij een telefoondienst met iemand te praten

6. Voor mij was dit chatgesprek...

- ☐ goed, het heeft me geholpen
- ☐ niet zo goed
- ☐ slecht
- ☐ weet ik niet

7. Hier volgen enkele kenmerken van een chatgesprek.**Geef bij deze uitspraken aan of hoe sterk je akkoord of niet akkoord bent.**

	<i>Volledig akkoord</i>	<i>Eerder akkoord</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Eerder niet akkoord</i>	<i>Helemaal niet akkoord</i>	<i>Weet niet, niet van toepassing</i>
Ik bepaalde zelf hoe het gesprek verliep	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het goed dat de andere persoon niet weet wie ik ben.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon de persoon met wie ik gechat heb vertrouwen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon mijn gevoelens vertellen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doordat je de andere persoon niet ziet of hoort, is het moeilijk om te weten wat hij of zij bedoelt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doordat de andere persoon mij niet ziet of hoort, kan hij of zij mij moeilijk begrijpen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vond het chatgesprek vermoeiend.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vond het chatgesprek saai.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Als ik het vergelijk, dan vind ik chatten...

(Ja/Nee, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ gemakkelijker dan **praten** met iemand van een organisatie.
- ☐ gemakkelijker dan **telefoneren** met iemand van een organisatie.
- ☐ gemakkelijker dan **praten met vrienden of familie** over dit soort onderwerp.

9. Ik gebruik internet...

- ☐ vrijwel dagelijks
- ☐ 1 of 2 keer per week
- ☐ minder dan 1 keer per week

10. Ik ben...

jaar

- ☐ jongen of man ☐ meisje of vrouw ☐ zeg ik liever niet
- ☐ studerend ☐ werkend ☐ werkzoekend ☐ niet-werkend

11. Ik volg(de) ...

- ☐ lager onderwijs
- ☐ algemeen secundair onderwijs (ASO)
- ☐ technisch secundair onderwijs (TSO)
- ☐ beroepssecundair onderwijs (BSO)
- ☐ kunstsecundair onderwijs (KSO)
- ☐ hoger of universitair onderwijs

12. Hieronder kan je nog opmerkingen over de chatdienst in het algemeen kwijt. Wat vind je goed? Wat kan volgens jou beter?

(OPEN VRAAG)

Bedankt!

Klik nu op verzenden.

Hoofdstuk 4: **Beschrijving van onlinegesprekken**

Martine De Zitter, Tim Vanhove
Hilde Vlaeminck en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 4 – beschrijving van onlinegesprekken

Inleiding	81
1 Methodologie en gesprekskenmerken	81
2 Kenmerken van (online)gespreksstructuur	84
2.1 Nicknames	84
2.2 Identiteit en anonimiteit	87
2.2.1 Anonimiteit	87
2.2.3 Identiteitsgegevens	88
2.3 De opening van het onlinegesprek	92
2.4 De afronding	95
2.4.1 De afronding door de beantwoorder	95
2.4.2 De afronding door de oproeper	98
2.4.3 Een cijfermatige blik op de afronding	100
2.4.4 De opening en afronding gecombineerd	100
2.5 Lasso's	101
2.6 Kruisverwijzing	103
2.7 Switch van onderwerp en verwijzing naar hoger	104
2.8 Verwijzing naar een internetzoekopdracht	106
2.9 Verwijzing naar andere hulpmogelijkheden	106
2.10 Verwijzingen naar het onlinemedium zelf	109
3 Talige onlinetools	111
3.1 'Speak', meer dan spreektaal	111
3.2 Emoticons	113
3.3 Afkortingen	116
3.4 Klanknabootsing of klankuitroep	118
3.5 Het beklemtonen	121
3.5.1 Nadruk door uitroepetekens	121
3.5.2 Nadruk leggen door middel van aanhalingstekens	121
3.5.3 Andere manieren om nadruk te leggen	122
3.6 Hoofdletters en leestekens	123
3.6.1 Hoofdlettergebruik bij oproepers	123
3.6.2 Hoofdlettergebruik bij beantwoorders	124
3.7 Leestekens	125
3.8 Zin is onaf en gebruik van beletseltekens of '...'	127
3.9 Stilte	128
3.10 Fouten en hun correctie	129
3.11 Vraag tot verduidelijking	132
3.12 Zich excuseren	133
3.13 Tot slot: talige tekens gecombineerd	134
4 Besluit	135
Bijlagen	137
Bijlage 1: Kwantitatief overzicht kenmerken van gesprekstructuur en enkele online-tools	137
Bijlage 2: Boomstructuur codering in NVivo7	138

INLEIDING

In dit hoofdstuk willen we zicht krijgen op de karakteristieken van onlinehulpgesprekken. De focus ligt op de beschrijving van de eigenheden van *onlinehulpverlening*. Niet op de kwaliteit van de geleverde hulpverlening.

Daarom zoomen we – na een beschrijving van de onderzoeksmethodologie en enkele algemene gesprekskenmerken – in op 2 aspecten: ten eerste analyseren we ‘structurele onlinekenmerken’ zoals ‘nicknames’, ‘identiteit en anonimiteit’, ‘de opening en afronding van een onlinegesprek’, ‘lasso’s’, ‘kruisverwijzingen’, ‘switchen van onderwerp’, ‘verwijzingen naar internet en naar andere hulpmogelijkheden’; ten tweede beschrijven we de analyse van ‘talige onlinetools’ zoals het gebruik van ‘spreektaal’, ‘emoticons’, ‘afkortingen’, klanknabootsingen, ‘beklemtone’, ‘hoofdletters en leestekens’, ‘stiltes’, ‘fouten’, ‘vragen naar verduidelijking’ en ‘excuses’.

Op deze wijze willen we antwoorden formuleren op vragen als: welke middelen gebruiken gesprekspartners om de zogenaamde kanalenreductie op te vangen? Welke tools worden sneller of meer door oproepers dan door beantwoorders ingezet? Welke typische tools kan je als beantwoorder bewust hanteren?

1 METHODOLOGIE EN GESPREKSKENMERKEN

Er werden 64 onlinegesprekken toevallig geselecteerd uit het totale aantal van 1.828 gesprekken van de 7 organisaties (in de periode van 15 februari tot 7 mei 2008). Er werd een gestratificeerde steekproef getrokken (zie tabel 42). Hoewel een gestratificeerde steekproef enkele nadelen heeft wat betreft de representativiteit, werd er toch voor gekozen om van elke organisatie een minimumaantal gesprekken te selecteren. Gezien dit onderzoek gericht is op methodiekontwikkeling, is het belangrijk om alle betreffende organisaties aan bod te laten. Het risico op een scheeftrekking van de resultaten door deze onder- en oververtegenwoordiging werd onderzocht. Nagegaan werd of de inbreng van de beantwoorders en de oproepers per organisatie van elkaar verschilde. Dit bleek niet zo te zijn.

Indien het onlinegesprek minder dan 4 berichten⁵ bevatte werd het vervangen door een andere toevallig gekozen gesprek van dezelfde organisatie. Dit moest drie keer worden toegepast.

Tabel 42: Tabel met het aantal onlinegesprekken (populatie- en steekproefgegevens)

Organisatie	Populatie		Steekproef	
Tele-Onthaal	1.176	64,3%	19	29,7%
JAC's	318	17,4%	12	18,8%
Kinder- en Jongerentelefoon	114	6,2%	9	14,1%
Zelfdodinglijn	120	6,6%	9	14,1%
Slachtofferchat	42	2,3%	9	14,1%
Holebifoon	46	2,5%	3	4,7%
Kinderrechtswinkel	12	0,7%	3	4,7%
Totaal	1.828	100%	64	100%

⁵ In een onlinegesprek beschouwen we elke keer dat een van beide gesprekspartners iets intikt als een bericht. Elke bericht wordt dus gevolgd door een enter. Als er verschillende berichten na elkaar zijn van dezelfde partij, is er sprake van een ‘lasso’.

Deze 64 onlinegesprekken werden geanalyseerd met behulp NVivo7 – een software programma voor kwalitatieve analyse, waarbij ‘codes’ worden toegewezen aan één of meerdere zinnen. Er werden drie soorten codes aangemaakt:

- gespreksattributies: dit zijn de kenmerken van het gehele onlinegesprek, zoals bijv. de gespreksduur of het gebruik van nicknames.
- kenmerken van de gespreksstructuur: de structurerende elementen in het gesprek zoals bijv. een kruisverwijzing.
- kenmerken van talige onlinetools: talige middelen, ingezet om boodschap te verduidelijken of te verlevendigen.

De specifieke codes werden geconstrueerd na een eerste testfase bij 10 onlinegesprekken door 2 onafhankelijk van elkaar coderende onderzoekers. De codes werden in een later stadium uitgebreid en verfijnd waar nodig. In bijlage 1 is de boomstructuur met de codes opgenomen.

Het resultaat van de analyse wordt hier gepresenteerd. Daarbij gebruiken we citaten uit de onlinegesprekken ter illustratie. De citaten helpen om weer te geven hoe onlinegesprekken verlopen. Indien nodig, geven we context mee bij de citaten zodat de lezer goed kan volgen. In citaten staan soms tekstdelen in vetjes. Die opmaak was niet aanwezig in de oorspronkelijke onlinegesprekken maar werd door de onderzoekers aangebracht ter benadrukking. In de citaten staat ‘O=’ voor de berichten van de oproeper en ‘B=’ voor die van de beantwoorder.

Hieronder volgt een overzicht van de algemene kenmerken van de onlinegesprekken. De duur van het onlinegesprek werd in 19% van de gevallen niet geregistreerd. Een derde van de onlinegesprekken (waarbij de duur wél werd geregistreerd) duurt twintig tot veertig minuten. Een kwart van de gesprekken duurt een uur tot tachtig minuten.

Tabel 43: Gespreksattributies

Gespreksattributies	Aantal	Percentage
Duur onlinegesprek		
6-10 minuten	2	3,8%
11-20 minuten	6	11,5%
21-40 minuten	18	34,6%
41-60 minuten	8	15,4%
61-80 minuten	14	26,9%
81-100 minuten	1	1,9%
101-120 minuten	2	3,8%
121-140 minuten	1	1,9%
Onbekende duur	12	18,8%
Onderwerp: over wie?		
Over oproeper zelf	47	73,4%
Over oproeper en derden	8	12,5%
Over derden	9	14,1%
Volledigheid van het gesprek		
Volledig gesprek	45	70,3%
Afgebroken gesprek	19	29,7%
Eindtotaal	64	100%

De onlinegesprekken gaan in driekwart over de oproeper zelf. In 12% gaat het ook over een derde, en bij 14% betreft het onderwerp uitsluitend een derde.

Als men chat voor of over derden gaat het regelmatig om een vriend(in) of een dicht familielid. In één gesprek zoekt een bezorgde leerkracht info voor de moeder van een leerling.

De volgende tabel geeft een beknopt overzicht van enkele kwantitatieve kenmerken van de onlinegesprekken. Het aantal woorden en berichten worden er weergegeven, opgedeeld naar de oproeper en de beantwoorder en naar allerlei combinaties en verhoudingen. Een onlinegesprek bestaat gemiddeld uit 1.329 woorden in 82 berichten, waarvan 724 woorden en 43 berichten afkomstig zijn van de oproeper. Een bericht bestaat gemiddeld uit 16 woorden.

De oproeper is duidelijk meer aan het woord, gebruikt méér woorden in meer berichten. 55% van de gebruikte woorden en 53% van de berichten zijn van de hand van de oproeper.

Tabel 44: Kwantitatieve beschrijving van de onlinegesprekken

Kenmerk	
Aantal onlinegesprekken	64
Aantal woorden van oproeper	46.301
Aantal woorden van beantwoorder	38.725
<i>Totaal aantal woorden</i>	<i>85.026</i>
Aantal berichten van oproeper	2.768
Aantal berichten van beantwoorder	2.463
<i>Totaal aantal berichten</i>	<i>5.231</i>
Aandeel woorden van oproeper	54,5%
Aandeel woorden van beantwoorder	45,5%
Aandeel berichten van oproeper	52,9%
Aandeel berichten van beantwoorder	47,1%
Gemiddeld aantal woorden per onlinegesprek bij oproepers	723,5
Gemiddeld aantal woorden per onlinegesprek bij beantwoorders	605,1
<i>Gemiddeld aantal woorden per onlinegesprek (totaal)</i>	<i>1.328,5</i>
Gemiddeld aantal berichten per onlinegesprek bij oproepers	43,3
Gemiddeld aantal berichten per onlinegesprek bij beantwoorders	38,5
<i>Gemiddeld aantal berichten per onlinegesprek (totaal)</i>	<i>81,7</i>
Gemiddeld aantal woorden per bericht bij oproepers	16,7
Gemiddeld aantal woorden per bericht bij beantwoorders	15,7
<i>Gemiddeld aantal woorden per bericht (totaal)</i>	<i>16,3</i>

2 KENMERKEN VAN (ONLINE)GESPREKSSTRUCTUUR

Wat is kenmerkend voor een onlinegesprek? Is er sprake van een bepaalde gesprekstructuur? Hoe vangt het onlinegesprek aan? Hoe eindigt het?

Wat leert de analyse over de gebruikte nicknames?

Dit hoofdstuk gaat dieper in op:

- de diversiteit van de nicknames;
- identiteit en anonimiteit;
- de opening van het onlinegesprek;
- de afronding;
- lasso's;
- kruisverwijzing;
- switch van onderwerp;
- verwijzing naar internet;
- verwijzing naar andere hulpmogelijkheden.

2.1 Nicknames

Nicknames worden veel gebruikt bij het chatten. Dat betekent dat mensen chatten onder een zelf gekozen naam. Tijdens een onlinegesprek zien beide partijen (oproeper en beantwoorder) bij elke interventie de betrokken nickname verschijnen.

Welke nicknames kiezen beantwoorders en oproepers en op welke wijze worden deze actief ingezet tijdens de chat?

Een andere vraag betreft de rol die de organisatie speelt bij de keuze van de nickname. Kiest ze voor een organisatienaam of voor een meer persoonlijke benadering?

Tabel 45: Gebruik van nickname door de beantwoorders

Nickname	Aantal	Percentage
Naam organisatie	43	67,2%
Naam persoon	13	20,3%
Geen nickname	5	7,8%
Beide: organisatie en persoon	3	4,7%

De meeste beantwoorders (67%) gebruiken de naam van hun organisatie als nickname. Bij 3 organisaties is dit standaard het geval. Zij gebruiken respectievelijk volgende nicknames: 'Tele-onthaal', 'KJT' en 'Zelfmoordlijn'.

In 13 gesprekken (20%) vinden we een voornaam. Deze beantwoorders komen uit drie organisaties. Eén organisatie gebruikt als nickname de naam van de organisatie plus de voornaam van de beantwoorder. In een andere organisatie wordt in de helft van de gesprekken de voornaam van de beantwoorder gebruikt, in de andere helft is er geen nickname. Dan verschijnt 'moderator' als nickname.

Wat met de nicknames van de oproepers?

Bij het aanmelden bij de chatdienst dient de oproeper een nickname in te geven. Hieronder geven we de gebruikte nicknames alfabetisch weer.

Tabel 46: Nicknames van de oproepers

...	Caitline	Friemel	liesbethloveyou	Mieke	valerie
'...'	Caitline	hanna	Lore	Peter	wanna-kill-myself
:(	Cientje	Ikke	Lotte	Peter (SLC)	wekke
:-	Cientje2	jonger	Lyz	Pierre	wenne
A	D	Julie	Margaux	Pieter	wenne2
Anaïs	darenas	Karen	Marilou	Ruben	wietse
Annie	eenzaam	Kevin	Marlies	Sarah	wij
anoniem	Elise	Kim	Matja	Silke	X
bezorgde mama	Eva	Knorrie	meisje	stilleke	zonnetje
Bofferbol	Evert	Lene	MEME	Tamara	
bovanhooren	Evi	Lies	Michele	Twinkie	

Oproepers gebruiken vaak een voornaam als nickname. Een aantal oproepers benadrukt de anonimiteit door te kiezen voor 'anoniem' of '...'. Soms geeft de oproeper in zijn keuze van nickname meteen informatie over zijn of haar gemoedstoestand. Voorbeelden hiervan zijn: 'zonnetje', 'eenzaam', en het 'triest emoticon' of:-).

Af en toe zijn de gekozen nicknames heel expliciet: 'bezorgde mama', of 'wanna-kill-myself'.

Gebruiken beantwoorders en oproepers de nicknames ook actief? Spreken ze de ander aan met de gekozen nickname? Doen de beantwoorders iets met de nickname van de oproeper? In het onderstaande voorbeeld wordt de nickname ingevoerd om na te gaan of de oproeper nog online is, misschien vanuit de overtuiging of hoop dat de nickname een activerend effect zal hebben

B= Elise?

B= ben je er nog?

B= wil je me nog iets vragen?

Tabel 47: Aantal gesprekken waarin men de nickname van de andere actief gebruikt

	Beantwoorder	Oproeper
Aantal gesprekken	26	2
Aantal fragmenten	195	2

Omtrent het **actief gebruik van de nicknames door de beantwoorders** valt het volgende op:

- In 40 % van de gesprekken gebruikt de beantwoorder de nickname van de oproeper.
- In een kwart van de gesprekken, gebeurt dat tijdens de opening van het gesprek.
- In twee organisaties spreken de beantwoorders de oproeper bij de opening van het gesprek standaard aan met de opgegeven nickname. Verder in het gesprek gebruiken ze de nickname niet meer, tenzij als de oproeper plots wegvalt.
- Sommige beantwoorders spreken de oproeper ook aan (met de nickname) tijdens het gesprek. In onderstaand fragment doet de beantwoorder appél op de oproeper door het gebruik van de nickname. Het lijkt een manier om de aandacht te trekken.

B= bo ben je er nog?

B= bo?

O= ik voel mij nie goe

O= ik ga vlauwvallen

B= bo, als je je echt zo slecht voelt kan je altijd naar de dokter of naar spoedgevallen gaan,... zij onderzoeken je en eventueel kan je daar ook vertellen wat er gebeurd is en vragen voor crisisopname

- Eén organisatie gebruikt de nickname van de oproeper opvallend vaker dan de andere (in 8 van de 9 gesprekken). Meestal gaat het om een eigenaam van de oproeper. Als de nickname echter een bepaalde 'bijklank' heeft, krijgt het gebruik ervan een eerder vreemd effect.

B= dag knorrie

O= dag

B= kan ik wat voor je betekenen?

O= ja, de een van mijn beste vrienden heeft een relatie

O= maar hij is niet echt gelukkig meer en wil het gedaan maken, maar het probleem is dat ze dreigt met zelfmoord indien het gedaan zou zijn

O= hij gaat er gans onder door en weet niet wat te doen

B= en jij wil hem helpen knorrie?

O= ja, tuurlijk. Het is niet leuk om een goeie vriend te zien afzien

B= nee dat is ook zo knorrie het is pijnlijk ook voor jou natuurlijk

- De organisatie die opvallend intensief gebruik maakt van de nickname doet dit niet alleen bij de opening van de chat maar tikt de nickname het hele gesprek door. Gemiddeld 14 tot 20 keer per onlinegesprek. In één onlinegesprek (van meer dan 2 uur) tikt de beantwoorder 64 keer de nickname van de oproeper.

Twee organisaties tikken in geen enkel onlinegesprek de nickname van de oproeper. Toch blijkt de interpretatie van de nickname soms voor problemen te zorgen. Een oproeper met nickname 'Annie', chat over problemen met een dochter. De beantwoorder (én ook de onderzoekers bij lezing) zijn in de waan dat de oproeper een vrouw is tot dit - eerder toevallig - ontkracht wordt. Wellicht koos de oproeper als nickname de naam van zijn dochter (het chatonderwerp).

B= Hoe gaat je man daariegenlijk mee om?

O= Hoho... ik zit niet op dezelfde toer hoor... ik ben zelf een man

O= Je bedoelt mijn vrouw??

B== Ja sorry.

O= Niet erg.. je hoort mijn stem ook niet

Soms hebben nicknames een negatieve lading. Opvallend is dat beantwoorders hier niet op ingaan.

Wat met het **gebruik van de nickname door oproepers**? De oproepers gebruiken bijna nooit de nickname van de beantwoorder. In de 64 onlinegesprekken zien we dit slechts 2 keer, telkens op het einde van de chat: de beantwoorder is onverwacht 'weg' maar dat is niet helemaal duidelijk voor de oproeper. Wellicht een storing?

O= Lily??

O= Moderator ben je er nog?

Besluit omtrent gebruik van nicknames

De OHUP-organisaties vertonen een verscheidenheid in hun keuze van nicknames. Soms kiest men voor de naam van de organisatie, soms voor de voornaam van de beantwoorder, soms voor beide. Ook binnen een organisatie kunnen er verschillen zijn. De nickname wordt soms gebruikt om de ander actief aan te spreken. Sommigen gebruiken nooit de nickname van de oproeper, anderen doen dat wel en dan vooral tijdens de opening van het gesprek. In één organisatie wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de nickname van de oproeper. De oproepers zelf kiezen als nickname vaak een eigenaam. Soms kiezen ze voor een naam die een bepaalde gemoedstoestand weergeeft of

benadrukken ze in hun naamgeving de anonimiteit. Het is uitzonderlijk dat de oproeper de beantwoorder aanspreekt met de nickname.

2.2 Identiteit en anonimiteit

2.2.1 Anonimiteit

Chatten is een vrij anonieme vorm van communicatie. Omtrent naam, geslacht, leeftijd, locatie en andere leefomstandigheden is in principe niets geweten. Alle identiteitsgegevens die wél bekend zijn, worden vrijwillig vrijgegeven door de oproepers. Anonimiteit wordt op prijs gesteld door de oproepers. Het verzekeren van deze anonimiteit wordt belangrijk geacht door een klein aantal van de oproepers.

O= euhm...

O= mja kweetni goe ofk heir wel te terecht kan met mijn probleem

O= proberen we het?

O= ja is goed

O= dit is toch anoniem e,

B= ja helemaal

O= Zoiets vertel je niet aan de eerste de beste..

O= Zeg, mijn verhaal wordt toch niet doorverteld hoop ik?

B= Nee hoor, alles is strict anoniem en blijft tussen jou en mij en ook wij zijn anoniem. Maak je hierover dus geen zorgen

B= van welke regio is het meisje?

O= west-vlaanderen

B= wil je ook eventueel de stad zeggen waar ze woont? Zo kan ik adresgegevens van diensten opzoeken waar de mama met het kindje terecht kan

B= er moet zeker rekening gehouden worden in deze situatie dat het meisje idd misbruikt wordt/werd en dan is het belangrijk dat zowel het meisje als de mama een opvangnet heeft

O= zal het clb de mama niet inlichten?

Het garanderen van de anonimiteit kan ook door de beantwoorder gebeuren. In onderstaand voorbeeld wordt dit aangebracht omdat de oproeper reeds met een andere beantwoorder heeft gechat. De beantwoorder stelt dat de anonimiteit verhindert om daar op verder te bouwen.

O= een van jullie verwees me naar [naam organisatie].

B= ja maar je weet hé, hier werken wij anoniem, dus ik vrees dat je me toch een beetje zult moeten (terug) vertellen

B= dit is een anonieme en veilige verbinding, ik ken jou niet en jij mij niet...

Toch zien we in de gesprekken een zekere verscheidenheid. Uitzonderlijk wordt de mogelijkheid geopperd om in het archief eerdere onlinegesprekken te bekijken.

B= hallo

O= Goienavond

O= Stoor ik?

B= nee hoor

B= is de eerste keer dat wij elkaar ontmoeten geloof ik

O= Dat kan, ik ben niet zo goed in het onthouden van al die [nicknames]

B= ah zo, je bent dus wel vertrouwd met de chat

O= Min of meer..

B= is het lang geleden dat je nog op de chat bent geweest?

O= Eum, een maand en half ofzo

O= Denk ik

B= zal ik anders een je chats nalezen of geef je liever zelf wat uitleg over waarover het toen ging?

O= Kan het anders zelf wel even kort samenvatten

B= ok, ik luister

O= Alles begint met het feit dat mijn grootvader zijn handen niet kon thuishouden, waardoor ik dacht dat het normaal was (ik was echt heel klein toen) waardoor ik er ook niks meer van zei toen een vriend des huizes een paar jaar later exact hetzelfde begon te doen.

Hoewel bepaalde organisaties uitdrukkelijk kiezen voor een eenmalig gesprek, situeert anonimiteit zich bij anderen in een spanningsveld met de nood aan **continuïteit**. Door de beperkte openingsuren, het belang van anonimiteit en de wisselende beantwoorders is opvolging van een gesprek moeilijk. Een oproeper vraagt zich af hoe dit in z'n werk gaat: *“en moet ik dan ook altijd met u blijven chatten of mag dat ook met andere van andere gemeenten?”*. In onderstaand citaat is te zien hoe dit deels kan worden opgelost. Deze oplossing heeft echter gevolgen voor het (subjectief aanvoelen van) anonimiteit. Merk op dat het in dit voorbeeld de beantwoorder is die vragende partij is om op de hoogte te worden gehouden.

B= heel graag gedaan hoor, de goeie moed, en veel succes... ben eigenlijk wel een beetje benieuwd maar ja ...

O= ja, ik kan je niets meer laten weten waarschijnlijk, er zal wel geen mogelijkheid om eens terug met jou te spreken

B= je kan het altijd aan een collega kwijt als je refereert naar het gesprek van vandaag om dit uur, het zou echt leuk zijn voor mij om te weten hoe je je voelde,...

O= ok! dat zal ik dan zeker doen! dan weet je ook iets!

2.2.3 Identiteitsgegevens

De naam van de betrokkene kan soms in de nickname worden weergegeven, maar dat is geen zekerheid: een nickname kan een schuilnaam zijn of verwijzen naar een andere persoon.

Bepaalde persoonsgegevens worden vaak pas gegeven als er expliciet naar gevraagd wordt door de beantwoorder. Soms worden een aantal vragen met elkaar gekoppeld om een totaalbeeld van de oproeper te krijgen.

B= mag ik weten in welke regio je woont

O= ben van geraardsbergen

B= en mag ik ook eventjes je leeftijd?

B= kan je je gemakkelijk verplaatsen

O= 23

O= met de trein evt

Vaak wordt er naar de leeftijd van de oproeper gepolst in de loop van het onlinegesprek. Meer nog dan naar geslacht of andere kenmerken, lijkt het expliciet navragen van de leeftijd relevant voor de gesprekken. De beantwoorder hoopt zich daardoor een beeld van de oproeper te kunnen schetsen, en geeft een zekere motivatie bij deze vraag, of leidt de kort in.

B= je voelt je zo ellendig dat je niet meer kan eten. [nickname], mag ik vragen hoe oud je precies bent?

O= 15

B= bedankt voor de info. nu heb ik een beter beeld.

B= ik probeer me zo goed mogelijk in jouw situatie in te leven, [nickname], het zou me helpen als jij me zegt hoe oud je bent?

O= 19

B= mag ik effe vragen hou oud je bent?

O= 15

O= wrm?

B= dan kan ik je verhaal een beetje beter plaatsen, is een andere invalshoek als iemand 10 - 15 - 18 is

De motivatie om naar de leeftijd te polsen kan ook dienen als een vorm van doelgroepafbakening. De beantwoorder kan op basis van deze informatie gericht doorverwijzen of bijv. weten of de oproeper meerder- of minderjarig is.

B= hoe oud zijn jullie?

O= 17 en 16

B= jij dus ook van die leeftijd? Waarom nemen jullie geen contact op met [organisatie]?

B= en ben je ouder dan 18 jaar of jonger?

O= ik ben 16

Het gebruiken van de leeftijd als doelgroepafbakening, gebeurt niet enkel door de beantwoorder. De oproepers zelf vragen zich soms af of ze wel tot de juiste leeftijdscategorie horen, waardoor ze spontaan hun leeftijd meedelen.

O= ik weet niet goed of ik hier moet zijn of bij de volwassenen

O= ben 25

O= ik moet eerst zeggen

O= dat ik wel geen kind ben

O= mag ik dan ook praten?

Naast het expliciet bevragen van de leeftijd, zijn er andere manieren om de leeftijd te kunnen inschatten. Door de leeftijd onrechtstreeks te bevragen kan men alvast de bijhorende leefwereld aanvoelen. Dit kan door te polsen naar de situatie in hun school, werk of gezin. De mate waarin men dan effectief zicht heeft op de leeftijd, varieert.

B= ben je nog schoolplichtig?

O= nog tot de 19^{de}

B= hoelang ben je al student?

O= Ik zit in mijn derde jaar

B= woon jij alleen of bij je ouders?

O= bij mijn ouders

B= heb je nog broers of zussen?

O= ja

B= ouder, jonger?

O= jonger

B= jij bent dus de oudste van... hoeveel?

O= de 4

B= hoe oud is je broer?

O= 17

B= gaat hij naar dezelfde school als jij?

O= nee

B= Mag ik interpreteren dat je dan (pas) afgestudeerd bent en aan 't werk?

Er wordt niet enkel naar de leeftijd van de oproepers gepolst door de beantwoorders, andersom gebeurt ook. De leeftijd van de beantwoorder wordt niet vaak gevraagd, maar het komt voor. Sommige oproepers hechten namelijk belang aan het profiel van de beantwoorder. Gezien oproepers vaak tieners of twintigers zijn, kan het zijn dat er een groot leeftijdsverschil is met de beantwoorders. De kennis van dit leeftijdsverschil kan een effect hebben op het onlinegesprek. In het onderstaand citaat blijkt een zekere vrees voor het effect van de leeftijdsopheldering

O= mag ik even iets offtopic vragen?

B= ja doemaar evert ...

O= hoe oud ben je?

B= oei hum hum zeg maar een 50+ser

O= ok

B= erg?

O= neen, maakt niets uit, vroeg het me gewoon af

B= maar dat dacht je natuurlijk wel dat ik niet v/d jongste was

O= geen idee eigenlijk, maar het boeit ook niet

O= mag ik nog een vraag stellen? hoe oud ben je?

B= overmorgen 65

O= ik 19

Naast leeftijd wordt er ook gepeild naar het geslacht. Niet alle beantwoorders wensen daar (zomaar) op te antwoorden.

O= hallo mevrouw? of meneer

B= is dat belangrijk voor jou?

B= of ik een mevrouw of meneer ben?

O= eigenlijk wel

B= ik ben een mevrouw...

O= ben jij een meisje of een jongen?

B= een jongen, is dat belangrijk

Soms wordt het geslacht spontaan meegegeven door de beantwoorder. Dit heeft dan te maken met het verloop van het onlinegesprek en de relevantie ervan voor het begrijpen van de situatie.

*B= ik versta dat dit een zware last voor jou is, anderzijds vraag ik mij af (**ik ben een man**) na wat er gebeurt is, en dat moet vreselijk voor je zijn, wat je er nu mee kunt aanvangen?*

*O= **da je ne man bent had ik al door. en wa ik er mee aanvang heb ik geen idee van***

Sommige beantwoorders geven verder nog andere informatie, zoals een e-mailadres.

B= wil je eventueel mijn mailadres, niet verplicht... zoals je wil

O= ja is goed

B= [email beantwoorder]

Als de beantwoorder vraagt naar het geslacht van de oproeper, is het pad soms geëffend om de bal terug te kaatsen. Het wordt dan moeilijker voor de beantwoorder om deze vraag onbeantwoord te laten.

B= ben je jongen of meisje?

O= meisje

O= jij

O= vrouw of man

B= ik ook

Het vragen van het geslacht van de oproeper door de beantwoorder, kan op diverse manieren. Men kan verwijzen naar een aanspreektitel, bijvoorbeeld.

B= hoe is dat voor jou, mevrouw, meneer, jonge dame...?

Soms wordt een foute inschatting gemaakt van het geslacht op basis van nickname. De kwestie is of dit al dan niet gecorrigeerd wordt. In het eerste citaat veronderstelt men het geslacht op basis van de verhaallijn, in het tweede citaat op basis van een vrouwelijk klinkende nickname. De nicknames verwijzen niet naar de oproeper, maar naar het *onderwerp* van de oproep.

*B= dat is een prima idee ... tof dat **hij zo een vriendin heeft als jij***

B= maar zoiets kan natuurlijk lang aanslepen voor een ander het weet

*O= ***vriend**. Dankje, maar hij zou hetzelfde doen hoor*

O= ja, hij kan het goed verbergen

B= oeps sorry [nickname]

O= geeft niet hoor

*B= **soms weet je het niet zo met die nick's***

O= dat kan ik geloven

B= is ook wel een lieve naam [nickname] -)

O= kwnie

B= jawel [nickname]

*B= Hoe gaat **je man** daariegenlijk mee om?*

*O= Hoho... ik zit niet op dezelfde toer hoor... **ik ben zelf een man***

O= Je bedoelt mijn vrouw??

B= Ja sorry.

B= Niet erg.. je hoort mijn stem ook niet hé

Naast leeftijd en geslacht, komt soms de vraag naar de locatie van de oproeper. Wanneer dit in functie van doorverwijzing wordt gevraagd, volstaat enkel de regio .

B= in welke regio woon je?

O= vilvoorde

B= In welke streek woon je? Of in welke streek ga je naar school?

O= ik ga in leuven (heverlee) naar school

O= een heel stuk van hieruit

Internet en chat zijn niet gebonden aan landsgrenzen. Men kan niet weten van waaruit de oproepers chatten. Een aantal citaten geven aan dat dit niet noodzakelijk dichtbij de onlinehulp-organisatie of de plaats van de beantwoorder is.

B= woon jij in Gent?

O= neen in Denderleeuw

B= dat is dicht bij aalst geloof ik?

O= ja

O= en ninove

B= mag ik weten vanwaar je bent?

O= heel ver van jullie vandaan

O= s ik zal naar turnhout of mol moeten gaan

2.3 De opening van het onlinegesprek

De opening van een onlinegesprek bepalen is niet altijd eenvoudig. In dit onderzoek wordt de opening gedefinieerd als alles tot en met de eerste (mogelijks vage) hulpvraag.

Een opening bestaat gemiddeld uit 32,1 woorden in 2,88 berichten van de oproeper en 21,6 woorden in 2,76 berichten van de beantwoorder. Samen is dit gemiddeld 52,7 woorden in 5,5 berichten. De beantwoorder opent het onlinegesprek in 46 van de 64 gevallen (of 72%).

De opening duurt niet erg lang: in termen van het aantal chatlijnen neemt het 6 tot 7% in van het gehele gesprek. In aantal woorden is het aandeel nog minder: 4,2% van de woorden van de oproeper en 3,5% van de woorden van de beantwoorder worden getypt tijdens de openingsfase.

De start van een onlinegesprek door de beantwoorder bestaat vaak uit een eenvoudige begroeting, zoals “Hallo”, al dan niet gevolgd door de nickname van de oproeper. Of van de organisatie: “hallo met [naam organisatie], waarmee kan ik je helpen”. Zoals in dit voorgaande citaat al duidelijk is, is een andere veel voorkomende openingszin een variant op “Kan ik u ergens mee helpen?”. Of combinaties hiervan, zoals “dag [nickname], vertel me maar wat er op je hart ligt. ik luister naar je...”. Mogelijks stelt de beantwoorder zichzelf voor, zoals hier: “Hallo, [nickname] hier, wat kan ik voor je doen?”.

Vaak duurt de inleiding van het gesprek niet lang: de oproeper valt bij wijze van spreken met de deur in huis met de hulpvraag. Onderstaande fragmenten zijn illustratief voor vele gesprekken. Na een korte begroeting wordt het thema van het gesprek benoemd.

O= hallo

B= Hallo met [nickname] van [organisatiennaam], zeg het eens, wat brengt je naar de chat?

B= ik ben bang

B= hallo

O= hallo

O= ik weet eigenlijk niet goed wat ik moet doen met iets

B= wil je graag iets vragen of vertellen?

O= ik ben op mijn 14jaar seksueel misbruikt geweest.. en nu ben ik 17 en k ben drie jaar met een vriend samen geweest en hij was de enige die dat wist

B= hallo

O= hoi

O= het gaat echt niet

O= voel me zo kut

B= en wat gaat er zoal niet?

De snelheid van de opening gaat duidelijk samen met een vrij direct taalgebruik. De chat is een snel medium. Het gebruik van een korte zin zoals ‘zeg maar’ legt de bal snel in het kamp van de oproeper. Onderstaande voorbeelden laten zien dat dit werkt: er volgt een reactie van de oproeper.

B= Hallo

B= ik ben [naam] van [organisatie]

O= Hallo

*B= **zeg maar hoor***

O= wel, ik heb problemen op school.

B= hoi [nickname]

O= hoi:)

*B= **wat kan ik voor jou doen meid***

O= het zit zo

B= ja ... zeg eens wat er nu allemaal aan de hand is!

In sommige gevallen is er zelfs geen begroetingsbericht nodig van de beantwoorder om het probleem aan te kaarten. De oproeper begint meteen.

O= Goedeavond

O= Lig zo overhoop met mezelf omdat precies niets wil lukken. Zie het vandaag echt zwart wit

O= heb gisteren zelfmoord willen plegen

B= Goede avond... U wil graag over iets spreken?

B= San moet U zich wel heel eenzaam gev oeld hebben?

De opening hoeft echter niet kort en snel te zijn of direct te leiden tot een hulpvraag. In een minderheid van de gevallen wordt er eerst wat geëxploreerd en leren de chatterers elkaar wat beter kennen.

B= is er iets waarover je wil praten? iets dat je kwijt wil?

O= ja

B= ik luister

O= ik weet ni goe hoe dat ik het moet vertellen

B= misschien even wat kennis maken en dan vertellen

B= hoe oud ben je?

O= ik ben 18

B= studeer je nog?

O= ja

B= laatste jaar?

O= ja

B= mag ik ook weten welke studierichting?

O= organisatie-assistentie

B= en... lukt het op school?

O= moelijk

B= wat loopt er moeilijk?.

Een **opening** kan een **verwijzing** bevatten naar de **aanmelding** bij het begin van de chat. Daar kan men eventueel een omschrijving geven van het te bespreken thema. Dit kan een aanknopingspunt vormen voor het onlinegesprek. In dit eerste voorbeeld was de aanmeldingstekst bijvoorbeeld: "Ik wil mijn naam veranderen. Kan dat?"

B= Hallo

B= je wilt je naam veranderen?

Bij het tweede citaat is de aanmelding “*moet gaan praten me [organisatie] maar durf niet.*”. De aanmelding wordt hier het onderwerp van de chat. De aanmeldingstekst wordt positief gewaardeerd, hoewel niet meteen duidelijk is waarom.

B= *daag*

B= ***das een fijne aanmelding***

B= ***en wie heeft je dan naar [organisatie] verwezen?***

Een derde fragment verwijst naar de aanmelding: “*Ik ben een meisje van 18 die les [lesbisch] is en een beetje verward.*”. De beantwoorder gebruikt hier actief de aanmelding, en benadrukt dat ze dit heeft gelezen.

B= *hallo*

O= *hoi*

B= *waar kan ik jou mee helpen?*

O= *ik weet niet goed of het echt helpen is*

O= *moet het gewoon allemaal even kwijt*

B= *ik ben er om te luisteren*

B= ***ik lees dat je een beetje verward bent***

O= *ja soms*

O= *ik denk te veel na zeggen ze*

Bij sommige gesprekken met een aanmelding, wordt er echter niet expliciet verwezen naar deze aanmelding en verloopt de opening met algemenere openingsvragen.

In de opening wordt **uitzonderlijk verwezen naar een vorig onlinegesprek** met dezelfde hulporganisatie. Zelfs als dit niet met dezelfde medewerker was, kan dit toch meegenomen worden in het gesprek, bijvoorbeeld door een samenvatting te vragen.

O= *is eigenlijk best lang geleden dat ik hier nog ben geweest vandaar*

B= *ja, ik herinner me je naam wel maar niet echt je verhaal. Slechts vaag. Wil je het in 't kort nog ff vertellen?*

Er kan ook verwezen worden naar een **ander medium** waarop het verhaal reeds werd verteld, zoals op een onlinediscussieforum dat is verbonden aan de onlinehulporganisatie in kwestie.

O= *misschien heb je het verhaal al gelezen van dat meisje droevig het verhaal noemt verdrietig bij gezin enzo*

O= *in forum*

B= *nee, sorry, ik heb het nog niet gezien*

O= *oke*

O= *ik zal het even kort uitleggen*

B= *ok*

B= *ik heb het ondertussen gelezen*

Bij de bespreking van ‘identiteit en anonimiteit’ gaven we al het voorbeeld waarbij de beantwoorder de mogelijkheid oppert om in het archief de vorige chats te (her)lezen. Vraag hierbij is of oproepers vooraf weten dat de gesprekken worden opgeslagen en ‘intern’ gebruikt.

Het polsen naar de onlinehulpervaring kan op zich ook een deel van de opening inhouden. Zo kan de eerste zin van het onlinegesprek daar al expliciet naar polsen: “*Is dit jou eerste bezoek aan de chat?*”. Men kan ook vragen of de oproeper voor het eerst chat met een bepaalde beantwoorder. Dit gaat uit van de mogelijkheid dat de oproepers een bepaalde relatie opbouwen met de beantwoorder, zodat er continuïteit kan geboden worden.

O= hallo
 B= goeie avond, welkom
 B= het is de eerste keer dat wij chatten?
 O= ja het is ook de eerste keer dat ik chat
 B= of dat je altans bij mij online bent?
 O= ale ik heb al ekele keren geprobeert ma da lukt e ni
 B= ok

Oproepers die voor het eerst chatten, zijn soms wat onwennig. De opening kan dan bestaan uit het aangeven welke gewaarwording het chatten teweegbrengt voor de oproeper. Dit hoeft echter niet te betekenen dat de opening veel langer duurt, zoals dit citaat illustreert.

B= hallo
 O= hallo, de eerste keer dat ik hier binnengeraak se
 B= welkom op de chat
 O= thx, wel een beetje raar nu ik hiezz zit,
 O= ik had nooit gedacht dat ik dit ooit zou doen
 B= maar je bent hier toch
 B= ik weet niet of je eerst iets wil vertellen van jezelf? Je geeft zelf aan wat je wil vertellen...
 O= jup, ja op advies van men therapeute ben ik wa gaan opzoeken op het net
 O= ja, eigenlijk ben ik geoon op zoek naar mensen die misschien hetzelfde hebben meegemaakt als ik,
 B= nu op deze chat kan je enkel met hulpverleners chatten
 O= ja das ook goed...
 B= mag ik vragen wat je hebt meegemaakt?
 O= ik zal het kort maken: heb een slechte thuis gehad vroeger, ben in mijn jeugd op 16jarige leeftijd aan de drugs geraakt en ergens in die periode heeft er nog iemand geprobeerd me sexueel te benaderen

2.4 De afronding

Net als bij de opening, is het bepalen van de afronding van een onlinegesprek een kwestie van interpretatie. In dit onderzoek wordt een afronding gedefinieerd als het moment waarop het einde van het gesprek wordt aangekondigd door één van de twee gesprekspartners.

2.4.1 De afronding door de beantwoorder

De afronding van een onlinegesprek bestaat vaak uit een uitdrukkelijke **bedanking** door de beantwoorder, gevolgd door een afscheidsgroet van de oproeper.

B= ik wens je echt veel succes in wat je doet
 O= dank je wel. ik wil je ook bedanken woord dit toch wel deugddoend gesprek
 B= is graag gedaan

De onlinehulp-organisaties werken met **openingsuren** waarbinnen men kan chatten. Het einduur staat dan ook op voorhand vast. Wanneer dit als argument wordt gebruikt, heeft dit vaak instant succes. Het einde van het gesprek kan dan snel worden bereikt in enkele boodschaplijnen.

B= Ik zie dat het 9 uur is, kunnen we hierbij afronden?
 O= ok
 B= Hou de moed erin
 O= bedankt
 O= daag
 B= Daaaag

Het aankondigen van het de chatduur, vergemakkelijkt het afsluiten. Er wordt gewoon gerefereerd naar die afspraak. De **aankondiging van het einde** van de chat is voor de oproeper soms een signaal om meteen af te sluiten, zelfs wanneer er nog wat tijd resteert.

B= hey, ik heb helaas maar 5 minuutjes meer en dan moet ik afronden...

O= ja daar kan ik me in vinden

O= ok

O= dan ben ik maar eens weg

O= ag

*O= *daag*

B= ik wou je niet meteen weggagen hoor...

B= gewoon even zeggen dat ik maar paar minuutjes meer heb=)

Onderstaand voorbeeld illustreert hoe hartelijk een afscheid kan zijn. Fenomenen , zoals: een uitgebreide bedanking, het omgaan met het gebrek aan continuïteit, het gebruik van emoticons, leestekens en taalfouten kenmerken het afronden van een chat. Een beantwoorder benut het afronden om te wijzen op de mogelijkheid chats na te lezen.

B= hoe jammer ik het ook vind, ik moet over 5 minuutjes afronden... Maar dat jheeft absoluut niets te maken met jou of je gesprek! Ik moet gewoon nog ergens naartoe:(

O= oke

O= maar ik ben je zeer dankbaar voor dit gesprekk

B= graag gedaan hoor, hoop dat je het een goede babbel vond!

O= ja een zeer goede babbel

B= hopelijk krijg je nog veel leuke reacties op het forum!

O= maar als ik volgende woensdag nog eens probeer te chatten zal dat iemand anders zijn zeker:s

B= veel sterkte nog he!

B= je kan vanavond nog tot 9 uur chatten

B= en dat is idd met iemand anders...

O= maar niet met jou zeker:s

O= aah dat is wel lastig

B= ja, dat begrijp ik

B= maar als je wil kan je schrijven dat we vanavond gesproken hebben en dan kunnen ze het nalezen

B= dan hoe je niet opnieuw te beginnen

*B= *hoef*

O= aah oke

O= wat moet ik dan zeggen

B= dat je gechat hebt vandaag en dat je je meisje noemde

O= aah oke:D

B= dan is het normal geziengenen probleem om het terug te vinden

O= maar ik kijk zo op naar jullië:O ik wil zoets later ook doen

B= veel sterkte nog he!

O= oke

O= tot misschien ooit nog eens:D

B= thanks voor het compliment!

B= daaaaag!

O= daaaaaaag!!!

O= knuffel van mij :P sorry:P

B= knuffel terug! ;)

O= hihi

O= moet ik sluiten of hoe moet dat hier:P

B= op afbreken duwen ;)

O= oke doeiiii !

De nood aan **continuïteit** enerzijds en het principe van anonimiteit anderzijds bevinden zich daardoor in een spanningsveld.

Soms lijkt de **oproeper verdwenen** uit het gesprek. Hoewel er geen respons meer komt, kan het best zijn dat de oproeper nog voor het scherm zit en de inbreng van de beantwoorder leest. Hierop wordt in onderstaand fragment geanticipeerd door de beantwoorder: de afrondingsboodschap wordt alsnog gegeven.

B= lies, ben je er nog?

B= wil je me een teken van leven geven, lies?

B= ben je er nog? ik maak me zorgen over je!

B= lies, ben je jezelf aan het snijden?

B= ik zou graag nog verder met je praten, maar als je niks zegt, kan dat niet.:-)

B= lies, ben je er nog? ik zal nog een tijdje wachten in de hoop dat je nog reageert...

B= lies, ik zou zo graag horen wat je nu aan het doen bent. wil je me een teken geven?

B= ik ga je nog een paar minuten geven en ga dan afronden. ik hoop echt dat je nog iets gaat zeggen. anders mag je zeker nog eens terug met ons chatten als je wel weer de moed hebt om te praten. wat denk je daarvan?

B= lies, ik ga nu afronden. is dit ok voor je?

B= ik ga nu echt afronden. chat gerust nog eens opnieuw met ons als je weer de kracht hebt om te praten. ik wens je heel veel sterkte.

Een afronding kan een **doorverwijzing** inhouden naar andere vormen van hulp. Dit kan een doorverwijzing zijn naar de andere (online of offline) diensten van de eigen organisatie, of een verwijzing naar een andere externe dienst.

O= maar ik moet door, mijn pa is thuis, sorry

B= Ok je kan ons altijd een mailtje sturen [mailadres organisatie]

B= met jouw vraag naar hulp kunnen we zeker iets doen

B= Ikke ik zou eigenlijk moeten afronden. kan dat voor jou?

O= ja geen probleem!

O= ik zal eens naar [organisatie] gaan

O= Merci voor je eerlijke mening en visie erop!

O= Echt fijn!!!!

B= Je bent uiteraard welkom en ja ik zou eens binnespringen op het [organisatie], je hebt er niets mee te verliezen hé.

B= Graag gedaan en succes nog hé!

O= dat is een feit!

O= Dank je! Groetjes

B= groetjes

We kunnen evenwel niet nagaan in hoeverre er effectief ingegaan wordt op de suggestie.

2.4.2 De afronding door de oproeper

Ook als de oproeper het initiatief neemt, is een **bedanking en een afscheidsgroet** een veel voorkomende afronding. De dankbaarheid van de oproeper gaat soms samen met een soort **verontschuldiging**. Men excuseert zich voor de 'last' die men teweegbracht of voor de tijdsinvestering van de beantwoorder. Een voorbeeld: "*Heel erg bedankt voor je kostbare tijd! Ik zal je laten want er zullen ongetwijfeld nog mensen beroep op je goede raad willen doen.*" Nog een citaat:

O= Maar misschien laat ik nu best iemand anders aan de beurt. Er zijn vast nog andere mensen

O= Alvast bedankt. En het zal wel beter met de tijd. ik probeer ook eens een paar van uw tips.[...]

O= Maar vind u het erg als ik nu ga? ik heb nog wat huiswerk (Engels)

B= neen hoor, jij mag komen en gaan als jij dat wil

B= ik hoop dat dit gesprek je wat vooruit helpt

B= en altijd welkom

O= oke, dag dan. En bedankt.

B= graag gedaan

O= ja dat wel

O= daag!

De **eindevaluatie** is niet altijd goed. Een negatievere boodschap wordt op diverse manieren overgebracht.

O= ik ga tv kijken want dit helpt ook niet heb ik het gevoel

O= toch bedankt voor je tijd

B= Nog een goede avond

De oproeper kan ook zelf aangeven dat het onlinegesprek kan afgerond worden, zelfs als de beantwoorder nog verder wil.

O= Toch fijn dat je naar mij hebt willen luisteren.

B= Bedoel je dat je het hier bij zou willen laten of had je er liever verder over doorgepraat?

O= Voor mij is het goed zo.... ik heb het eens kunnen vertellen.

O= Ik heb nog veel te verwerken

O= en misschien neem ik later dan eens terug contact op.

B= Je weet dat we altijd tijd voor je maken als je er behoefte aan hebt. Ik wens je nog eenne fijne dag toe.

Een chat wordt soms afgerond door de verwijzing naar een **offlinegebeurtenis**. De oproeper geeft dan de reden voor het beëindigen van het onlinegesprek. Bijvoorbeeld: een persoon kan de kamer of het huis binnenkomen, de oproeper moet stoppen omwille van huishoudelijke regels inzake computergebruik, de oproeper moet vertrekken of de oproeper wordt verwacht bij een huisgenoot.

O= ma ik moet gaan afsluiten want mijne pc tijd zit erop (ja hier thuis werkt het met tijden he omda we me meer dere in huis zijn)

O= m, blijkbaar heb ik bezoek

B= ah zo

B= dan zal ik je maar laten dan

*O= *gemengde gevoelens**

B= ;)

O= dank u voor uw tijd

B= no prob hoor

O= enfin, de tijd die u gebruikte

B= en hopelijk tot een volgende keer hé
O= goeienavond nog

Indien de beantwoorder het initiatief neemt om het einde van het gesprek aan te kondigen, kan de reactie van de oproeper hierop variëren. Oproepers leggen zich hierbij niet altijd neer en proberen wel eens het **einde uit te stellen** door bijkomende vragen te stellen. Onderstaande afronding neemt 68 regels in beslag. We geven dit hier ingekort weer:

(Regel 119) B= ik denk dat we het hierbij kunnen laten, als je het goed vindt
O= ok. 1 vraag nog. had ik haar kunnen helpen? [...]
(Regel 129) B= 'k wens je moed om toch met [organisatie] te gaan praten;, of mss nog een paar keer met [tel]...wat je het best aanvoelt.
O= niks meer dus
O= kzal me wel alleen redden.
B=????
(Regel 147) O= sorry heb dislectie en probeer geen fouten te schrijven.
B= nu begin je een ander, maar even ernstig verhaal dat alle aandacht nodig heeft, en toch zou ik, mde hierom, nu willen afronden en je willen uitnodigen om dat een volgende maal te bespreken.
O= ok
(Regel 161) B= daag, daaaag 'k denk morgen nog eens aan jou.
O= yea richt
O= denk het ni.
O= je bent me straks vergeten
B= moe je nie geloven dat zal pas overmorgen zijn. ge durft nogal aan mij te twijfelen.
O= ooit zal ik proberen te zitten waar jij nu zit en mensen proberen helpen.
B= met die gedachte sluit ik af.
O= ok
O= ooit moet het mij lukken.
O= mag ik nog een vraag stellen? hoe oud ben je?
B= overmorgen 65
O=:o
O= gefeliseert
O= ik 19
B= dat neem ik ook mee
O= w zitten 52 minuten te lang te praten
O= dus sluit nu maar.
B= moet jij doen
O= kunt jij da ni?
B= jaaaa, maar wij preferen dat de oproeper daartoe het initiatief neemt
O= okok dag
O= prettige verjaardag
B= dank U en slaapwel nu.
O= goezot da is pas over 7 uur.
O= maar jij slaapwel.
O= en een prettige dag nog.

Bovenstaand citaat vestigt de aandacht op de vraag wie het best afsluit. De beantwoorder vraagt de oproeper om af te sluiten door te wijzen op een werkprincipe van de organisatie.

2.4.3 Een cijfermatige blik op de afronding

6 van 64 onlinegesprekken hebben geen slot, wegens het plots afbreken van het gesprek, door technische redenen of door het afhaken van de oproeper.

Een afronding bestaat gemiddeld uit 46,7 woorden in 4,39 berichten bij de oproeper en 64,2 woorden in 4,21 berichten bij de beantwoorder. Samengenomen is dit gemiddeld 106 woorden in 8,14 berichten.

Voor de oproeper neemt de afronding 5,1% in van de berichten en 8,1% van de woorden. Bij de beantwoorder ligt het aandeel berichten hoger: 9,4%; het aandeel woorden klokt af op 9,7%. Dit is in totaal 7,1% van de berichten en 8,9% van de woorden.

De beantwoorder is dus meer aan het woord op het eind van het gesprek. Het allerlaatste bericht is veelal afkomstig van de beantwoorder (in 63,8% van de gevallen). Bovendien wordt de afronding meestal ingezet door de beantwoorder (in 57% van de gevallen).

Als we de combinaties van het begin en slot van de afronding bekijken, dan zien we dat in 36% van de onlinegesprekken de beantwoorder zowel de chataanvang als het afronden voor zijn rekening neemt. In 28% van de gesprekken, neemt de oproeper het initiatief om af te ronden en typt de beantwoorder het laatste bericht. Voor 21% van de gesprekken is het andersom: daar begint de beantwoorder het eerst met afronden en is het de oproeper die het afsluitbericht verstuurt. Tenslotte is het beëindigen van de chat in 16% van de chats door de oproeper ingezet én tot een einde gebracht.

Tabel 48: Begin en slot van de afronding

Begin afronding	Slot afronding	Aantal	%
Beantwoorder	Beantwoorder	21	36,2%
Beantwoorder	Oproeper	12	20,7%
Oproeper	Beantwoorder	16	27,6%
Oproeper	Oproeper	9	15,5%
Totaal		58	100,0%

2.4.4 De opening en afronding gecombineerd

Bestaat er een verband tussen openen en afsluiten van een onlinegesprek? De beantwoorder is in 29% van de gevallen de initiatiefnemer bij de opening en afsluiten van het onlinegesprek. In 19% heeft de oproeper enkel de afronding opgestart. In de helft van de gesprekken heeft de beantwoorder dus de eerste én het laatste woord getypt. Deze en andere combinaties vallen af te lezen uit de onderstaande tabel.

Tabel 49: Cijfermatige benadering omtrent opening en afronding

Begin opening	Begin afronding	Slot afronding	Aantal	%
Beantwoorder	Beantwoorder	Beantwoorder	17	29,3%
Beantwoorder	Oproeper	Beantwoorder	11	19,0%
Beantwoorder	Beantwoorder	Oproeper	7	12,1%
Beantwoorder	Oproeper	Oproeper	6	10,3%
Oproeper	Beantwoorder	Oproeper	5	8,6%
Oproeper	Oproeper	Beantwoorder	5	8,6%
Oproeper	Beantwoorder	Beantwoorder	4	6,9%
Oproeper	Oproeper	Oproeper	3	5,2%
Totaal			58	100,0%

2.5 Lasso's

Een lasso is een bijzonder kenmerk, eigen aan onlinegesprekken. In een lasso worden meerdere berichten na elkaar door dezelfde chatpartner verstuurd. Een lasso kan bestaan uit meerdere volledige (quasi)afgewerkte zinnen, maar ook uit afgebroken delen van eenzelfde zinseenheid.

Er zijn dus twee soorten lasso's. Ten eerste zijn er lasso's waarbij een lange zin in stukjes wordt verdeeld gedurende het typen. Ten tweede kan een lasso een opeenvolging zijn van op zich staande zinnen, zonder dat de andere tussenkomt. Het eerste type lasso ligt vooral aan diegene die aan het typen is, het tweede type kan veroorzaakt worden doordat de gesprekspartner *niet* aan het typen is. Gezien er weinig interpunctie wordt gebruikt – weinig hoofdletters bij het begin van een zin en nauwelijks punten op het einde van een zin – is het moeilijk om een 'zin' te definiëren in een onlinegesprek. Daarom geven we de voorkeur om te spreken over een bericht.

Lasso's worden vaak gebruikt: 95% van de oproepers gebruikt ze en 92% van de beantwoorders. De lasso's vormen 51,9% van het totaal aantal berichten van de oproeper. Het aantal woorden waaruit deze lasso's bestaan is bijzonder groot: 66,7% van het totaal aantal woorden van de oproepers. Bij de beantwoorder ligt dit lager: 40,1% van de berichten zijn lasso's (en deze berichten bevatten 27,9% van de gebruikte woorden door de beantwoorders).

Een voorbeeld hieronder toont aan hoe lasso's na elkaar worden gebruikt, door oproeper én door beantwoorder. Beiden zijn samengestelde zinnen, bestaande uit twee berichten.

O= me gepest de hele school tegen mij opgezet in vuilbakken gestoken en verkracht

O= en dit doet zeer om te zeggen

B= het doet je pijn om te vertellen wat jij hebt moeten meemaken

B= alsof je je schuldig voelt?

Lasso's worden waarschijnlijk voornamelijk gebruikt omdat men wil vermijden dat de gesprekspartner te lang moet wachten als de ander een lang bericht wil schrijven. Vermoedelijk heeft het ook te maken met de typevaardigheid. Snelle, korte interventies leggen meer nadruk op woorden of zinsdelen. Het gebruik van een lasso krijgt soms iets poëtisch.

B= je voelt je leeg

B= je voelt je op

B= je voelt je moe

Om het verband tussen lasso's en tempo te kunnen inschatten, is het relevant om stil te staan bij het tijdsgegeven. Bij het *herlezen* van deze chatfragmenten is het goed om te beseffen dat we de tijdsduur tussen de verschillende berichten niet zien. In onderstaande citaat vermoeden we een vrij lange duur tussen het voorlaatste en het laatste bericht.

B= je voelt de verkrachting opnieuw en opnieuw

B= alsof het nu gebeurde

B= neem je tijd [nickname]

Lasso's bestaan uit minstens twee opeenvolgende berichten, maar kunnen veel meer berichten bevatten. Wanneer een verhaal uit de doeken wordt gedaan, maakt de oproeper vaak gebruik van meerdere en langere lasso's, zoals uit volgend fragment duidelijk wordt.

- O= politiemann weigert om de een of andere reden iets op papier te zetten*
- O= er is een klacht weg naar de zonechef*
- O= het VK is ingeschakeld*
- O= maar mijn nichtje blijft in een situatie zitten die ze blijkbaar niet ziet zitten*
- O= haar relatie met haar moeder wordt steeds slechter en slechter*
- O= en de papa neemt zijn verantwoordelijkheid niet op*
- O= steekt al zijn tijd in hobby*
- B=en wil ze er met iemand van een hulporganisatie over praten?*
- B=hoe oud is jouw nichtje?*
- O= we hebben een jeugadvocaat genomen*
- O= maar die is een week ziek geweest*
- O= ik heb aan het kantoor gevraagd of iemand anders kon tussen komen*
- O= maar dat zou voor interne spanningen geleid hebben*
- O= nichtje is 15*
- B=een advocaat voor welke procedure?*
- B=die van de echtscheiding?*
- O= nee*
- O= wij hebben als familie*
- O= los van de ouders*
- O= een jeugadvocaat genomen*
- O= om het belang van de kinderen op te nemen*
- O= omdat de politie niet functioneert*
- O= geen opdrachten wenst uit te voeren van de procureur*
- O= het vk is ingeschakeld maar ze zijn bezig*
- O= maar ik zie niks veranderen op het terrein*
- B=en die advocaat is een procedure gestart?*
- B=bij de jeugdrechtsbank?*
- O= die advocaat is lange tijd afwezig geweest*
- O= ik mocht vandaag terugbellen*
- O= maar hij was in vergadering en moest daarna dringend weg*
- O= ik word van het kastje naar de muur gestuurd*
- O= en ik kan niet naar het CBJ gaan*
- O= want alleen de ouders of de kinderen kunnen een hulpvraag stellen*
- O= en naar de bemiddelingscommissie kan ik ook niet stappen*

Er zijn ook oproepers die liever geen gebruik maken van lasso's bij het chatten. Onderstaande bericht bevat slechts één lasso, bestaande uit twee berichten. In tegenstelling tot bovenstaand fragment dat gemiddeld 40 tekens per bericht bevat, telt onderstaand fragment 764 tekens in één bericht. De

leesbaarheid is hierdoor duidelijk lager. De leesbaarheid verslecht nog meer door het gebruik van chattaal en het gebrek aan rustmomenten in de vorm van interpunctie.

O= wel kijk he ik woon nog bij mij vader he ma die is echt kei agresief enzo en zijn vriendin die hij nu heeft ook en ik durfde er eerst tegen niemand iets van zeggen enzo he ma ikvoelde mij echt opgeslote enzo door wa er thuis altij gebeurde da maakte mij echt kapot enzo dus ben ik domme dinge gaan doen en dan zijn er andere mensen gekomen om mij te helpen maar da maakte het alleen maar erger omda mijn vader kwaad werd omdat ik het tegen iemand verteld heb wa hij doet enzo en ja heb ik weer een tijdje alles verzwegen en gelogen enzo en nu gaat het weer veel slechter en ja ik heb wel trug contact met die mensen en die helpen mij daar wel in enzo maar ik weet niet of het wel een goed idee gaat zijn omdat mijn vader gaat razend zijn als hij dit te weten komt

O= voor wat er nu gaat gebeure

2.6 Kruisverwijzing

Een kruisverwijzing is een typisch chatkenmerk, waarbij de chatonderwerpen gekruist raken, doordat de reactie van de ene chatter teruggaat op een ouder bericht van de ander. Twee ‘verhaallijnen’ raken door elkaar.

Dit alles heeft te maken met het soort interactie tussen oproeper en beantwoorder, het bijhorende tempo en het tijdsverschil bij het chatten. Als iemand snel berichten na elkaar typt, dan kan de reactie van de andere op het scherm verschijnen nadat de eerste reeds nieuwe berichten heeft toegevoegd.

Kruisverwijzingen gebeuren vrij vaak: het komt minstens éénmaal voor in 58% van de onlinegesprekken. Het gemiddelde aantal kruisverwijzingen per gesprek is 1,6 (inclusief 0) of 2,8 (exclusief 0). In één van de onlinegesprekken werden er zelfs 11 kruisverwijzingen geteld.

Een kruisverwijzing kan leiden tot wat verwarring: als het niet duidelijk is waarop wordt gereageerd en er dus verduidelijking nodig is.

O= omdat ik in feite geen daar weinig 'nut' in zit

O= dat was erg slechte zin

O= euhm

 *B= die van jou of van mij beste evert?*

B= -)

O= omdat ik weinig nut zie waarom ik nog al die moeite zou willen doen

O= de mijne

Meestal heeft een kruisverwijzing niet veel effect op een gespreksverloop. De chatters zitten zelf in het tempo van het gesprek en merken op het moment zelf waarop een bericht verderbouwt. Bij het later herlezen van dit soort kruisverwijzingen heeft men hierop echter veel minder zicht.

 *O= sociaal contact verliezen*

B= Je voelt je blijkbaar heel erg onzeker en bent bang voor wat er allemaal zou kunnen mislopen.

O= lust in het leven verliezen

O= momenteel wel ja

Een derde voorbeeld toont een onlinegesprek dat schijnbaar niet lijdt onder kruisverwijzingen, maar dat hierdoor tegelijk een onderwerp genegeerd worden. In dit voorbeeld wordt een erg prangende vraag gesteld, maar deze wordt door de beantwoorder zelf in een kruisverwijzing 'begraven'.

- 
- O= school heeft er niets mee te maken, in tegendeel , ik keek er erg naar uit, eindelijk studeren voor iets 'interessants'
- B= dat klare taal dan evert je wil dus eigenlijk niet verder met je leven?**
- O= daar komt het wel op neer ja
- B= en welke richting doe je dan evert , of wou je doen?
- B= misschien wel met je leven, maar dan niets doen?
- O= ik doe toegepaste informatica

Een van de moeilijkheden bij dit soort onderzoek is het ontbreken van een tijdsindicatie. De analyse van de onlinegesprekken lijdt vermoedelijk onder het verlies van gegevens omtrent tijd, tempo en de daarbij verbonden *beleving* van oproeper en beantwoorder. Ook inzake kruisverwijzingen is er minder zicht op de context: het tempo, de tijd tussen de berichten ...

Hierbij aansluitend is het relevant om te duiden op het belang van een *typindicator*. Dit is een aanduiding waarop te zien is of de gesprekspartner aan het typen is of niet. Dit geeft een duidelijker zicht op de activiteit van de andere. Zo kan men kiezen om eventueel te wachten met het inbrengen van een nieuw bericht in het gesprek als men merkt dat de andere iets aan het intikken is. Zo niet, dan kan de reactie op het ene bericht misschien beïnvloed worden door een tweede bericht, waardoor de oorspronkelijke reactie bijgestuurd of zelfs geschrapt wordt. Zelfs indien een bericht al volledig is geschreven, kan het versturen van het bericht nog worden uitgesteld door de nieuwe informatie.

2.7 Switch van onderwerp en verwijzing naar hoger

Een plotse verandering of switch in onderwerp komt in diverse vormen voor in de onlinegesprekken. Een afronding is natuurlijk vaak een onderwerpsverandering op zich: het onderwerp gaat dan over in het beëindigen van het gesprek. Vaak wordt er een afsluitende en algemene vraag gesteld: 'Zijn er nog vragen?'. Dit kan de start van een nieuw onderwerp zijn, of het einde van het gesprek.

B= is er nog iets waar je mss over wou pratne?

Een switch kan ook het gevolg zijn van een gerichte vraag door de beantwoorder. Dit kan een vraag zijn die logischerwijs voortvloeit uit het verloop van het gesprek, maar die doordat ze uitdrukkelijker wordt gesteld het gesprek een nieuwe richting doet inslaan.

B= dat [is] klare taal dan..... je wil dus eigenlijk niet verder met je leven?

Naast een onderwerpsverandering door een expliciete vraag van de beantwoorder, kan een inhoudelijke wending ook spontaan gebeuren door de oproeper. Dit hoeft niet in vraagvorm te zijn. Het kan ook door te verwijzen naar een offline- gebeurtenis, waardoor het onderwerp gewijzigd wordt.

O= mag ik eerlijk zijn tegen jou?

B= natuurlijk

O= heb wat heel doms gedaan daarstraks en ik voel het nu wel

O= en ben wat bang ervoor

B= wat deed je?

O= die vent waar ik bij ben heeft slaappillen op zijn kamer en ik heb er een paar van genomen en ik voel het wel hoor ik moet echt wel vechten om er bij te blijven

Zo'n switch door middel van een offline-verwijzing kan overigens evenzeer ingezet worden door de beantwoorder.

B= staat die persoon nu nog aan de deur?

Ook in onderstaand bericht wil de oproeper verwijzen naar een eerdere handeling. Ze overweegt om zich te krassen met een mes dat ze eerder was gaan halen. Door dit expliciet te hernemen, kaart deze persoon het thema onrechtstreeks aan.

O= dan gaat er iets gebeuren met wat ik daarnet ben gaan halen

Een volgende vorm van switch, betreft het bevragen van feitelijke gegevens (zoals personalia) of andere offtopic-onderwerpen. Zo kan de chat zelf onderwerp van gesprek worden. Hieronder een aantal voorbeelden van onderwerpsveranderingen door dit soort vragen.

O= mag ik even iets offtopic vragen?

O= chatten er anders niet zoveel mensen?

B= Is dit de eerstekeer dat jij met ons chat?

B= hoe oud ben je nu als ik mag vragen

De verwijzing naar hoger omvat verwijzingen naar eerder berichten in hetzelfde gesprek. Er wordt verwezen naar een element dat de oproeper op een eerder moment inbracht en waarop nu wordt teruggekeerd. Oproeper en beantwoorder kunnen hierdoor een wending in het gespreksverloop installeren. Een aantal voorbeelden:

*B= Tuurlijk wel, **dat zei ik ook**, en 120 pillen kunnen misschien wel dodelijk zijn of zeker ernstige gevolgen nalaten, dat is zeker. Ik wil de zaak niet minimaliseren.*

*B= ik wil nog **even teruggaan** naar die verwardheid*

B= Mag ik nog even terug komen op je alleen zijn en anderzijds je wegMOETEN...kun je dat nog meer uitleggen? Ik wil je beter begrijpen..

*B= Ik **denk even terug** ana hoe je bij het begin zei dat de maatschappij geen normen meer heeft. Je hebt het moeilijk met homo's en lesbiennes in het algemeen?*

*B= je hebt volkomen gelijk [nickname] **wie zei nu in het begin van dit gesprek dat hij verbaal niet zo sterk was?***

Een verwijzing hoeft trouwens niet terug te gaan op het gesprek zelf, maar kan ook naar vroeger tijdstip refereren. Dit soort langetermijnverwijzing gaat uit van een langdurige relatie tussen de oproeper en de beantwoorder. Wanneer een 'veelchatter' steeds met dezelfde personen chat, kunnen afspraken groeien. In het voorbeeld hieronder zien we dat een bepaald onderwerp niet bespreekbaar is en dat zou de beantwoorder moeten weten.

O= ik weet het ni, en je weet dat ik het daar ook ni over wil hebben!

O= het is niemands schuld ... ik heb het je nog al eens proberen uit te leggen

Er wordt vrij weinig expliciet verwezen naar vorige fragmenten in de chattekst in de vorm van een citaat. Er wordt vermoedelijk weinig aan 'scroll-lezen' gedaan: men scrollt niet vaak naar boven om

opnieuw stukken te lezen en deze opnieuw in te brengen in het gesprek. Vaak zijn de verwijzingen die wel gebeuren waarschijnlijk eerder een herinnerde verwijzing dan wel een gescrolde herlezing.

2.8 Verwijzing naar een internetzoekopdracht

Het wereldwijde web biedt veel informatie. Ook in de onlinegesprekken wordt verwezen naar websites. Deze kunnen een antwoord bieden op de hulpvraag van de oproepers. Er kan verwezen worden naar een algemene website of naar een specifieke pagina of bestand op het internet.

B= en anders ga je dan maar ns kijken naar www.sexwoordenboek.nl

B= de link nodig van die folder?

B= de folder heet: "Veranderen van naam of voornaam": http://www.just.fgov.be/index_nl.htm

B= deze link kopieer je best en plak je in een nieuw venster van je browser

De beantwoorder adviseert soms om op het net te gaan zoeken naar antwoorden. De website 'Google' is een geijkte term geworden voor het zoeken naar informatie op het internet.

B= Als je een beetje rondvraagt of wat "googelt" zal je wel iemand vinden

Ook de beantwoorder gebruikt het internet als informatiebron en kan dit meedelen in het onlinegesprek. 'Googlen' wordt een ingeburgerde tool tijdens het chatten. Als de beantwoorder dit aankondigt, weet de oproeper meteen dat de beantwoorder eventjes geen bericht zal intypen.

B= ik google even dat ik weet over wie we het hebben, ok?

2.9 Verwijzing naar andere hulpmogelijkheden

Onlinebeantwoorders verwijzen ook naar andere hulpvormen. Er wordt zowel verwezen naar concrete organisaties als naar beroepsgroepen (therapeut, psycholoog ...).

Hoe wordt er verwezen? Vaak wordt een website-url, een adres of een telefoonnummer meegeven, soms vergezeld van een beknopte uitleg. Hierbij wordt soms 'geknipt-en-geplakt' uit websites.

B= ik geef je nog het nummer van het centrum geestelijke gezondheidszorg

O= ja

O= dank je

B= www.fdg.be (WEBSITE)

B= en ALGEMEEN TEL is 09/233 5099

B= daar kan je vragen welk centrum het dichtst bij jou in de buurt is

B= zij geven jou dan een nummer en adres van jouw lokaal CGG (centrum geestelijke gezondheidzorg) waar je een afspraak kan maken

B= ik kijk of er nog groepen zijn in je regio

O= ok das goed merci

B= er zijn er nog:

*B= Toeterniettoe (WJNH)holebi-jongerengroep tot 26 jaarZuidstraat 139600 Ronse055-60 07
93info@toeterniettoe.bewww.toeterniettoe.be*

B= WJNH is Wel Jong Niet Hetero

*B= Liever Spruitjes (WJNH)Holebi-jongerengroep tot 26 jaarPB 1309200 Dendermondeo494-58
13 50info@lieverspruitjes.bewww.lieverspruitjes.be*

Een doorverwijzing is niet altijd zo concreet. De beantwoorder veronderstelt soms dat de oproeper zelf nog stappen onderneemt om bij de juiste instantie terecht te komen.

B= OK, dan is er toch al iets. Het nummer heb ik helaas niet

meteen bij de hand omdat hier een paar dingen veranderd zijn maar het is heel makkelijk te vinden. Begint met 070/ zoiets. Je kan het heel makkelijk opzoeken via internet of via je telefoon (inlichtingen).

B= Het beste dat je kan doen is naar het Anti-gifcentrum bellen (ik weet helaas niet of ze nu op dit moment bereikbaar zijn) en die vraag heel zakelijk stellen ivm die Seroquel en de alcohol. Maar ik vermoed dat je bezorgdheid daarmee niet weg is of wel?

Een doorverwijzing kan ook noodgedwongen gebeuren, omdat de betrokken onlinehulp-organisatie zich niet bevoegd acht.

B= Op deze vraag kan ik vanuit [organisatie] helaas geen antwoord bieden. Hiervoor zou ik eens bellen naar je dokter, of naar een kinesist.

Een doorverwijzing bestaat niet enkel uit het meedelen van de contactgegevens van een welzijnsinstantie. Het vermelden van bestaande ‘gespecialiseerde’ diensten is eveneens al een vorm van doorverwijzen. Dit kan een eerste stap zijn om de oproeper te motiveren.

B= Ik denk dat het caw misschien kan helpen om een gesprek met je vrouw op gang te krijgen of om je op zijn minst enige psychische ondersteuning te bieden. Je kinderen niet meer dagelijks kunnen zien, je financiële problemen kunnen mogelijks zwaar doorwegen.

B= Voor hulp bij je financiële problemen kan je volgens mij beter naar het ocmw gaan [...]

B= Ik hoop dat je naar het ocmw, caw gaat en zij je kunnen helpen

Een andere manier van doorverwijzen, is het polsen naar bestaande ervaringen met andere hulpinstanties. Dit suggereert alvast dat zo’n contact op z’n plaats zou kunnen zijn. Dit kan op een vrij algemene wijze aangepakt worden, of specifieker gemaakt worden.

B= heb je al met iemand gepraat op school daarover?

B= een leerkracht of clb,...

B= Ben je al eens op een [organisatie] geweest. Je kan er eigenlijk hetzelfde doen als met de chat en dan face to face, wat het vooral makkelijker maakt voor iedereen.

O= Jaja, ik ben in [organisatie] vaak geweest toen ik 18 was

De oproeper kan zelf vragen stellen over andere vormen van hulpverlening. De beantwoorder kan helpen de drempel te verlagen om de stap naar een andere instantie te zetten.

O= toch geen geld voor therapie bedoel ik

O= kan je eigenlijk op het CAW ook terecht, maar dan goedkoper?

B= normaal gezien is een CAW gratis

De ervaringen met andere hulpvormen zijn niet altijd even positief. Als er ervaringen met andere instanties worden gedeeld, dan zijn het vaak de meer negatieve.

O= ik heb nog geen contact gehad met [organisatie] ofzo

O= en met het [organisatie]/sociaal medewerker van school/directie van school heb ik paar maanden geleden slechte ervaring gehad, dat zal ook wel meespelen waarom ik dat niet zie zitten

[...]

O= ten eerste, als je doelt op therapeut/[organisatie]/whatever

O= het enigste wat je daar doet

O= is uurtje praten, waar ik slecht in ben

O= en dan volgende week gewoon zeggen dat het goed gegaan is

[...]

O= hmm, ik zat met een probleemsituatie thuis, ben toen naar sociaal medewerker gegaan op school, met de specifieke erbij dat ik niet wilde dat school dit wist

O= en dan naar [organisatie] geweest

O= en het is er op neer gekomen dat ik enkele keren naar directie van school moest vanwege dat probleem

B= Ik las net ook dat je nog nr het CLB bent geweest, hoe is dat verlopen Kim?

O= Ben een tijdje naar het CLB geweest, maar da hielp nie echt.

O= ben nu reeds 6 maal naar de psycholoog geweest

O= duurt nu al 3 maanden die miserie

B= Je begint er dus stilaan genoeg van te krijgen en zou willen dat het wat sneller vooruit gaat.

Heb je het daar ook met je psycholoog over kunnen hebben?

Opmerkelijk is de doorverwijzing naar de eigen offline-werking. Uitgangspunt is dat onlinegesprekken een toeleidende functie hebben. Online is complementair aan de andere hulpvormen. Er zijn diverse redenen voor deze verwijzing: omwille van de complexiteit van de hulpvraag of omwille van de beperkte openingsuren van de chat of gewoon als tussenstap naar externe hulp.

B= Zou je eens met iemand van het [organisatienaam] daar willen praten?

B= Dat zijn geen psychologen

B= maar maatschappelijk werkers

B=zou je het ev. zien zitten om ons te bellen, want het is toch een complexe situatie

B=ik begrijp niet alles

B=en via chat kan ik niet zoveel vragen stellen

O= hoe kan ik jou bellen?

B=via [telefoonnummer]

O= ik ga bellen momentje he

B= en wil je naar je [organisatienaam]?

O= weet dat ik erover moet praten. maar durf niet. dus ook niet met het jac

O= dus nee ni echt

B= wat zou je ervan denken om eens eerst te PRATEN echt met geluid met [telefoonnummer]?

O= deed ik al

B= en?

O= voelde me beter. voor even.

O= en mag ik nog eens langskomen hier om men hartje te luchten?

B= JE KAN ALTIJD TERECHT OP HET NUMMER [telefoonnummer]... dat telefoonnummer dat dag en nacht open... mensen die naar je willen luisteren.

O= maar hier niet meer dus?

B= Je kan hier iedere dinsdagavond terecht... maar de kans is g root dat je telkens andere mensen aan de lijn krijgt.

Bij het afsluiten wordt ook af en toe verwezen naar de offlinemogelijkheden van de betrokken organisatie, zoals ruimere openingsuren.

B= en dan hebben wij ook nog een [organisatienaam]

B= ken je die?

*B= [telefoonnummer]
O= ja maar daar durf ik niet naar bellen
B= die is ook deze nacht bereikbaar
B= en in principe 24/24*

B= Je bent uiteraard welkom en ja ik zou eens binnespringen op het [organisatiennaam], je hebt er niets mee te verliezen hé.

B= ik zal nu afsluiten, indien je terug wil komen kan je ons bellen op [telefoonnummer]

Een speciale verwijsvariant betreft de afspraak om *samen* (offline dus) naar een derde organisatie te stappen. Het effect is moeilijk in te schatten.

De online- en offlinewereld worden soms vermengd met elkaar tijdens een onlinegesprek. Een beantwoorder kan de hulp inroepen van een offline-collega om te overleggen. De extra ingeroepen hulp is hier dus in eerste instantie bedoeld voor de beantwoorder, die op zijn of haar beurt de info naar de oproeper kan doorspelen.

B= ah zo, da's al een moeilijkere vraag, omdat die dildo uiteraard ook aangeraakt wordt, maar ik denk dat dit geen kwaad kan, maar ik check dat hier toch nog even bij een collega, een momentje hoor.

2.10 Verwijzingen naar het onlinemedium zelf

In onlinehulpgesprekken gaat het soms over het chatmedium op zich: bijv. wanneer de oproeper uitleg vraagt of niet zo goed weet hoe onlinehulp werkt.

*O= ik weet ook eigenlijk niet waarvoor deze chat dient
O= of dat wel is om gewoon te praten
O= of om iets te vragen of..
B= wat je wil. Sommige vragen iets, anderen luchten hun hart eens
B= vond je het oke om zo te chatten?
O= ja
B= wil je eventueel mijn mailadres, niet verplicht... zoals je wil
O= ja is goed
B= [emailadres]
B= dan kan je mij altijd mailen als je iets kwijt wil. Zie maar of je het gebruikt. Ik ben ook regelmatig op donderdag op de chat...*

O= en moet ik dan ook altijd met u blijven chatten of mag dat ook met andere van andere gemeenten?

*O= heb nog een vraagje als ik het moeilijk krijg wat is dan het beste dat ik kan doen
O= en kan ik hier maar ikeer terecht of mag dat meer zijn?*

Dit fragment brengt opnieuw het spanningsveld met 'anonimiteit' in beeld.

Soms wordt over het onlinemedium gechat omdat men de vergelijking maakt met andere vormen van hulp. Zo worden soms de voordelen van onlinehulp in vergelijking met offlinevarianten meegegeven als de beantwoorder wil doorverwijzen.

O= maar ik heb eerlijk gezegd liever zo via internet, en dan als ik toch al wat meer vertrouwen heb in mezelf dat ik toch durf spreken dan zal ik gaan

Hoger in de tekst zagen we al een voorbeeld waarin het medium op diverse manieren aan bod komt tijdens de afsluiting. De behoefte om opnieuw met elkaar te chatten, de manieren waarop er aan opvolging kan worden gedaan, het forum, het informeren naar de manier waarop de chat afgesloten kan worden ... Het zijn allen elementen die over het onlinemedium zelf gaan.

Een andere mogelijkheid waarbij het medium zelf ter sprake komt, is als men chat over de manier waarop men op de chatbox is terecht gekomen.

B= wat brengt je bij [organisatiennaam]?

O= De site van mijn school, en ik was wat aan het rondkijken xD

B= ahah! en daarop staat een link?

O= Jaa

B= tof zeg!

Soms kan een technische storing de oorzaak zijn van het einde van het gesprek. De beantwoorder kan hiervoor waarschuwen.

B= TUSSEN HAAKJES: soms zijn er problemen met de chat. Het kan gebeuren dat de verbinding plots verbroken wordt. In dat geval krijg je vijf minuten de tijd om terug in te loggen. Ik zeg dit opdat jij je niet in de steek gelaten zou voelen, mocht de verbinding verbroken worden (kleine kans)

B= trouwens ze zijn hier aan de electriciteit bezig dus als ik wegval ik kom dan terug online dus dan even terug aanmelden!

B= soms doet ons chatprogramma een beetje raar, ik zie nu op mijn scherm dat je aan het typen bent, klopt dat?

O= neen, ik ben niet aan het typen

B= aha ok

B= sorry

O= niet erg

Een bijzondere verwijzing naar het medium zelf, betreft de nood aan absolute veiligheid en privacy bij de oproeper. In dit voorbeeld wil de oproeper de chatgegevens wissen van de computer, maar weet niet goed hoe.

B= kan ik begrijpen, hij kan trouwens ook alles lezen wat jij schrijft. Zorg dus dat je straks alles wist

[...]

B= en vergeet niet alles te wissen

O= ik weet het

O= ja maar hoe

B= via delete denk ik

Tenslotte komt chatten als medium impliciet aan bod, wanneer er een speciaal probleem blijkt: een oproeper is tegelijk met anderen aan het chatten en vergist zich van chatbox.

O= sry da was ni vo u

3 TALIGE ONLINETOOLS

In onlinegesprekken worden vaak al dan niet bewust middelen ingezet om de boodschap (beter) over te brengen, te verduidelijken. Een groot deel van deze middelen kunnen we groeperen als talige tools. Uit de 64 gesprekken blijkt immers dat onlinegesprekken weliswaar bestaan uit ‘geschreven taal’ maar dat die taal eigen kenmerken vertoont, die nogal afwijken van de officiële schrijftaal.

In de gesprekken merkten we onder andere het gebruik op van: nicknames, afkortingen, emoticons, bijzonder hoofdlettergebruik, uitroepen, speak of chattaal, onaffe zinnen, herhaling van leestekens, wegvallen van leestekens, benadrukken van woorden ...

3.1 ‘Speak’, meer dan spreektaal

Onder ‘speak’ vallen zowel tekstfragmenten waarin spreektaal wordt gebruikt, als fragmenten met chattaal. Beantwoorders hanteren eerder een soort spreektaal, of ‘toegepast’ algemeen Nederlands, dat sterk aanleunt bij hoe we praten. Bij oproepers treffen we meer chattaal aan.

Chattaal is noodgedwongen ontstaan vanuit de beperkingen – de snelheid vooral – van het medium. Op het eerste zicht doet chattaal denken aan sms-taal: ook daar wordt zo veel mogelijk informatie in zo weinig mogelijk tekst uitgedrukt om snel door te sturen. Daardoor wijkt chattaal (méér nog dan spreektaal) af van het Algemeen Nederlands. Er is een eigen soort grammatica en spelling.

Hierbij enkele kenmerken van chattaal die we ook in de onlinegesprekken terugvinden:

- Woorden (en zinnen) worden zo kort mogelijk geschreven.
- Hoofdletters en interpunctie worden vermeden.
- Er worden veel afkortingen gebruikt.
- Vaak worden woorden aan elkaar geplakt (en letters weggelaten).
- Er wordt geregeld gebruikt gemaakt van Engelse woorden die tussen het Nederlands worden verweven.
- Vaak worden afkortingen en emoticons of smileys ingezet.
- Bij werkwoorden vervallen soms de laatste letters.
- Soms worden woorden geschreven zoals ze in de volksmond worden uitgesproken
- Soms internetjargon⁶

We illustreren dit met enkele voorbeelden.

Korte zinnen:

O= het gaat heel moeilijk

O= enorm veel stress!!

B= hoe komt het?

O= thuis, stage, scriptie, werken...

Woorden zo kort mogelijk schrijven, letters weglaten:

*O= ja en **omda** ik bij de ruzie ook wel soms grof durf te doen*

*O= nee **da** herinner ik me **ni** meer*

*O= sry **da** was **ni** vo u*

⁶ Internetjargon: ontstaat als verkorte schrijfwijze van alledaagse uitdrukkingen die in de vorm van letterwoorden een eigen leven gaan leiden.

O= kweet nie

ze negeren me al...dusja als ik nu weg ben ofn ie tmaakt nie veel verschil
kvoel mij **ier ni mi goe**

B= **da** is een teken dat ge ant klaarkomen zijt

ma dan ga ik je verder rustig laten verderdoen

Geen hoofdletter of interpunctie:

B= waarmee ik geen schuld bij jou leg **hé**

O= ik ben een doorzetter maar zie het zwart wit al een paar dagen

Woorden aan elkaar plakken (en letters die wegvallen):

O== **zallek** zeker proberen ;)

O= ma ik heb er echt **kweeni** hoeveel schrik voor

O= dan **konnek** mss wel iets doen

O= **keb** gevraagd oe dat kwam **dattem** et zover wil laten komen, en **tis omdatie** problemen eeft mee zijn lief. ie ziet ze doodgraag en al een tweetal jaar staat heel zijn leven in teken van haar. en nu wil ze hem dumpen en heeft hij et gevoel dat ie echt tekortschiet. ie wil nooit meer goe genoeg zijn voor niemand

Gebruik van Engelse woorden:

B= ja dat is wel waar [nickname] maar je weet ook wel goed genoeg dat je niet zomaar alles kan hebben wat je wil **I know dat freedom** erg belangrijk is ongeacht de leeftijd, maar zo gaat het nu niet in het leven wat je ook wil of zou willen dat is de harde werkelijkheid helaas

B= **cross my fingers** voor je [nickname]

B= **thanks** voor het compliment!

Bij werkwoorden die eindigen op ‘-en’ vervalt de ‘-n’:

O= voor wat er nu gaat **gebeure**

O= ni meer kunne **geniete** van dinge nerges meer zin in , kzie et alelamal ni meer zitte:(eig:s

O= wij **hebbe** projectweek

O= ik wil graag **wete** hoe dit moet

O= vandaag tijdens de turnles heb ik de plint op men voet **gekrege**

Woorden schrijven zoals uitspraak in dialect of volksmond:

B= *sluukes*

Het is duidelijk dat oproepers veel meer speak gebruiken dan beantwoorders. En dat niet alleen in gesprekken over zichzelf. Ook als de chat over ‘derden’ gaat, wordt in 6 van de 9 gesprekken speak gebruikt.

Beantwoorders gebruiken eerder spreektaal al nemen ze ook bepaalde kenmerken van chattaal op. Zo vinden we er ook ‘samentrekkingen’, afkortingen en emoticons en vallen (hoofd)letters en leestekens ook bij de beantwoorders weg. Bij drie beantwoorders vinden we tussendoor Engelse woorden.

3.2 Emoticons

Zoals we na een vraag een vraagteken plaatsen, of na een uitroep een uitroepeteken, zijn er ook een aantal gezichtjes (=emoticons) die bij een bepaald type uitdrukking horen. Deze symbolen geven emoties weer door middel van een plaatje of een combinatie van lees- en lettertekens.

In de helft van de gesprekken worden emoticons gebruikt. In de gesprekken kwamen onderstaande emoticons voor.

Tabel 50: Gebruikte emoticons en hun betekenis

Emoticon	Betekenis
:-) :) -)	Een vrolijk, lachend gezichtje (in diverse varianten)
:(:-)	Verdrietig
:'(	Een huilend, ongelukkig gezichtje: De chatter is heel erg verdrietig.
;) ;-)	Knipogend
:):)	Hard lachen
:-/	Iets niet weten
:D of:d	Glimlach
:s :-S	verward, beledigd
:-P of:P	grappend (<i>P</i> is de tong), ook vaak als iets sarcastisch bedoeld is
:o	Verbaasd
xD	Lol, hard lachen
=)	lachen
:s	verward, ‘confused’
:^	Neus trekken

In geen enkel gesprek werd door de gesprekspartner naar verduidelijking van emoticons gevraagd.

Het spectrum aan emoticons blijft bij de beantwoorders beperkt tot het vrolijk, het verdrietig en het knipogend emoticon.

Tabel 51: Wie gebruikt emoticons?

	Oproeper	Beantwoorder
Aantal gesprekken	26	19
Aantal berichten met emoticons	111	48

In de helft van de gesprekken vinden we emoticons terug.

De oproeper zet in 41% en de beantwoorder in 30% van de gesprekken emoticons in. Ongeveer 4 % van de oproepersberichten en 2 % van de beantwoordersberichten bevatten emoticons.

De oproeper zet dus vaker emoticons in dan de beantwoorder. Toch maken ook beantwoorders hiervan gebruik, zij het veel minder.

Wie neemt het initiatief? Onderstaande tabel toont de volgorde van wie emoticons inzet in de 32 gesprekken waarin emoticons aanwezig waren.

Tabel 52: Verloop emoticongebruik tijdens onlinegesprek

Gesprek	Emoticon door oproeper (O) en beantwoorder (B)
gesprek 1	O O O O O O O
gesprek 2	O B B
gesprek 3	B O O B O O B O O
gesprek 4	B
gesprek 5	B B O O O O
gesprek 6	O
gesprek 7	O
gesprek 8	B O B O
gesprek 9	O O O O B O
gesprek 10	O
gesprek 11	B O
gesprek 12	B
gesprek 13	B O B O
gesprek 14	O B B B
gesprek 15	B
gesprek 16	O O B O B B B O B B B
gesprek 17	O B O O O O O O O B O O O B O B O O O O B O
gesprek 18	O
gesprek 19	O O O
gesprek 20	O B O O B O B O O O O O B O O O B O B
gesprek 21	B
gesprek 22	O O O O O O O O O O O O
gesprek 23	O
gesprek 24	O
gesprek 25	B B
gesprek 26	B
gesprek 27	O
gesprek 28	O O O O
gesprek 29	O O
gesprek 30	B O
gesprek 31	O O O O O
gesprek 32	O

Enkele vaststellingen:

- In 20 van de 32 gesprekken gebruikt de oproeper als eerste een emoticon. In 12 gesprekken is dat de beantwoorder.
- In 19 gesprekken gebruikt de oproeper meer emoticons dan de beantwoorder, in 9 gesprekken ligt het overwicht bij de beantwoorder en bij 4 gesprekken is het aandeel evenredig.
- Opvallend is dat in 6 van de 32 gesprekken de beantwoorder als enige een emoticon inzet.

Tabel 53: Gebruik van emoticons in het verloop van de 32 gesprekken met emoticons

	Opening		Afronding		Midden	
	Aantal gesprekken	Aantal berichten	Aantal gesprekken	Aantal berichten	Aantal gesprekken	Aantal berichten
Gebruik van emoticons	6	10	15	31	27	107
Beantwoorder gebruikt emoticon	2	2	8	13	14	33
Oproeper gebruikt emoticon	5	8	11	26	23	77

Als de gesprekspartner emoticons inzet, gebruikt hij die eerder in de afronding dan bij de opening van het gesprek.

Hieronder bekijken we in welke **omstandigheden** de beantwoorder een emoticon inzet. In onderstaand fragment gebruikt de beantwoorder een emoticon als **antwoord** op het emoticon van de oproeper.

B= hoi lyz
 O= Hey
 B= wat kan ik voor je doen?
 B= Lyz?
 O= Ja, ik ben er nog:)
 B= alright:)

Het emoticon krijgt mogelijks ook een **verontschuldiging karakter** of wil de boodschap wat 'milder maken'.

B= ik wou je niet meteen weggagen hoor...
 B= gewoon even zeggen dat ik maar paar minuutjes meer heb:)

B= hoe jammer ik het ook vind, ik moet over 5 minuutjes afronden... Maar dat jheeft absoluut niets te maken met jou of je gesprek! Ik moet gewoon nog ergens naartoe:(

In volgend fragment **versterkt** het emoticon **de boodschap**.

De beantwoorder verliest het contact met de oproeper
 B= lies, ben je er nog?
 B= wil je me een teken van leven geven, lies?
 B= ben je er nog? ik maak me zorgen over je!
 B= lies, ben je jezelf aan het snijden?
 B= ik zou graag nog verder met je praten, maar als je niks zegt, kan dat niet.:-(

De knipoog duikt op wanneer er **succes** wordt **gewenst** in de afronding.

O= merci hé
 B= Nikske
 B= en nog veel sterkte in deze zware tijden ;-)

Of de beantwoorder laat met de knipoog merken dat hij het grappige inziet van een foutje.

O= dankje voor het luisteren.
 O= en op ,een of andere manier heb je iets log gekregen
 O= *los

O= *dus dankje*

B= *los hé ;-)*

O= *grrrrrr*

Emoticons zijn niet de enige tekens die 'gevoelens' weergeven. In chattaal worden eigen emoties ook soms tussen twee '*' geplaatst. In onderstaand fragment vinden we zowel het emoticon als de asterix.

O= *m, blijkbaar heb ik bezoek*

B= *ah zo*

B= *dan zal ik je maar laten dan*

O= **gemengde gevoelens**

B= *;)*

O= *dank u voor uw tijd*

B= *no prob hoor*

O= *enfin, de tijd die u gebruikte*

B= *en hopelijk tot een volgende keer hé*

O= *goeienavond nog*

3.3 Afkortingen

Afkortingen worden vaak gebruikt. Dit hangt ook nauw samen met het gebruik van chattaal. De oproeper maakt iets meer gebruik van afkortingen dan de beantwoorder.

Tabel 54: Afkortingen: wie gebruikt ze wanneer?

	Oproeper	Beantwoorder	Opening	Afronding	Midden
Aantal gesprekken	34	29	4	13	40
Aantal berichten	100	85	4	17	162

Welke afkortingen gebruikt de beantwoorder?

Tabel 55: Afkortingen gebruikt door beantwoorders

Afkorting	Betekenis	Afkorting	Betekenis
6mnd	6 maand	ivm	in verband met
aub	alstublieft	mss	misschien
bb	baby	no prob	no problem
btw	by the way	nr	naar
Bvb, bv, bijv	bijvoorbeeld	nt	niet
clb	centrum voor leerlingenbegeleiding	sec	second(je)
die laatste x	die laatste keer	tgn	tegen
ed	en dergelijke	tov	ten opzichte van
enz.	enzovoort	tss	tussen
ff	even	v/d	van de
gn	geen	v/h	van het
hbb	hebben	w.e.	weekend
idd	inderdaad	ivm	in verband met
ipv	in plaats van		

Welke afkortingen gebruikt de oproeper?

Tabel 56: Afkortingen gebruikt door oproepers

Afkorting	Betekenis	Afkorting	Betekenis
6mnd	6 maand	mr	maar
aub	alstublieft	mss	misschien
bb	baby	no prob	no problem
btw	by the way	nr	naar
Bvb, bv, bijv	bijvoorbeeld	nt	niet
ivm	in verband met	sec	second(je)
die laatste x	die laatste keer	tgn	tegen
ed	en dergelijke	tov	ten opzichte van
enz.	enzovoort	tss	tussen
ff	even	v/d	van de
gn	geen	v/h	van het
hbb	hebben	Mss, mssn, msn	misschien
w.e.	Weekend	ni	niet
aub	alstublieft	oid	of iets dergelijks
bf	???	ow v	omwille van
brb	be right back	ow	ook waar
btw	by the way	RL	real life
CBJ	Centrum Bijzondere Jeugdzorg	thx	thanks
da	dat	tov	tegenover
etc	enzovoort	trg	terug
ff	even	VK	??
gwn	gewoon	wrm	waarom
idd of indd	inderdaad	wssn	waarschijnlijk
ipv	in plaats van	zm	zelfmoord
clb	centrum voor leerlingenbegeleiding		

Vaststellingen:

- Onlinegesprekken bevatten gewone afkortingen die ook in schrijftaal bestaan zoals aub, ivm, bijv, ed, enz.
- Daarnaast zijn er typische chat-afkortingen als 'ff' (even), 'RL' (real life), 'idd' (inderdaad) en 'mss' (misschien). Vooral deze laatste twee worden heel vaak gebruikt.
- Ook in de afkortingen sluipen Engelse uitdrukkingen waaronder 'btw' (by the way), 'brb' (be right back of ik ben dadelijk terug) en 'thx' (thanks).
- Bij de bespreking van speak stelden we al dat woorden vaak ingekort worden. Dat gebeurt vaak door de klinkers weg te laten: bijv. gn, gwn, wrm, tgn, trg, nt, nr ... of door de laatste letters te laten vallen (ni, da, sec, ma ...).
- Tot slot maken oproepers en beantwoorders zelf à la carte afkortingen. Voorbeelden hiervan zijn bb (baby), wssn (waarschijnlijk), die laatste x (keer).

Een enkele keer is de afkorting onduidelijk en wordt er verduidelijking gevraagd.

O= bb?

B= baby

3.4 Klanknabootsing of klankuitroep

Onder uitroepen en klanknabootsingen codeerden we fragmenten waarin bepaalde klankuitingen voorkomen zoals ‘hmm’, ‘mja’, ‘hé’. Dit fenomeen komt vrij vaak voor en hangt samen met het gebruik van speak. Klanken en uitroepen die men doorgaans gebruikt bij gesproken conversaties, worden in onlinegesprekken schriftelijk weergegeven.

We geven hier de verschillende soorten klank(nabootsing)en of klankuitroepen weer.

Klankuitroepen oproeper

aah oke	dada	hoi,	oei
ah	e	jaa, jah, jha	ogja
aha	euh	jeetje	oh
ahja	euhm	jup	okéé
aja	ey	mja	okok
aja, pft	grrrr	mmh	ooh
ajajaj...	haha	mmja	pff
ale	hé	mmm	tja
alé	hey	nja	uhm
amai	hihi	o	uhu
blargh	hmm	och ja	uhuh
daaaaag	ho	ocharme	

Klankuitroepen beantwoorder:

achzo	goh	mmh	ohow
ah	haha ...	mmm	ok
aha	he	och	oooh
ahah	hé	oeee n	super!
ahhh	hey	oef	uhu
ai	hm	oei	zut zut
aiai	hoi	oei oei	
aja	hum hum ...	OH	
daaaaag	jaaj	oh, ok	
euh	mm	ohhh	

Wat is een klank(nabootsing) of klankuitroep en wat is hun functie? Bij de opening en afsluiting van het gesprek vinden we klankuitroepen die als **begroeting** of als **afscheidsgroet** functioneren: bijv. ‘hey’, ‘hoi’, ‘dada’, ‘doeoei’, ‘daaaaag’. Af en toe vinden we een verdubbeling van een klank: zut zut, oei oei, ai ai, okok, uhuh, hum hum. Het gebruik van klanknabootsing is echter vooral een middel om extra kleur / gevoel aan de tekst te geven.

Vaak drukken de klankuitroepen een **bepaald gevoel** uit zoals aarzeling, bevestiging, opluchting, begrip of medeleven.

Aarzeling:

In onderstaand fragment krijgt de oproeper het niet direct gezegd. Ze zet eerst een klanknabootsing in en dan een emoticon.

O= ach weet je, dat ze lise met zn allen voorttrekken, ik red me wel!

B= en ik denk dat je vriendinnen een beetje overdrijven

B= als ik jou was zou ik niet te veel meer over zeggen tegen hun

B= ze weten niet hoe ze zelf zouden reageren in zo'n situatie

O= mmh

B= maar er is nog meer gebeurt?

O= mja

O= gisteren....:(

O= laura

B= wat is er gebeurd dan?

O= ik heb het gewoon verpest, ik heb alles verpest!

B= ik vind dat je gelijk hebt...

O= mja

Bevestiging of opluchting:

B= ben je jongen of meisje?

O= meisje

O= jij

O= vrouw of man

B= ik ook

O= aah dat maakt het dan makkelijker

Begrip (in de zin van iets 'snappen'):

B= marlies, ben je er nog?

O= ja:)

O= mn broer staat hier

B= ah, ok. kan je nog verder chatten of wordt het moeilijk doordat je broer daar staat?

O= k weet niet goed of ik hier moet zijn of bij de volwassenen

O= ben 25

B= het is een en dezelfde chatbox

O= aha oke

Medeleven:

B= is hij mss ook een beetje stiekem verliefd?? of denk je dat hij jou oo= leuk vind

O= ik denk dat hij me wel leuk vind:)

B= oeee spannend dan

B= hihi

O=:)

B= waaraan is ze gestorven? een ongeluk?

O= thuis door een hartaderbreuk

B= oei, dat is niet niks... heel plots dus

Regelmatig duikt 'hummen' op in verschillende variaties als "mm", "mmh", "hum", "uhm", "uhu".

Hummen wordt soms gebruikt om:

- aan te geven dat men instemt met of begrijp wat de ander zegt,
- aan te geven dat men er nog is,
- de ander aan te moedigen om door te gaan met zijn verhaal,
- enige aarzeling aan te geven.

B= medicatie tegen de hallucinaties en zo?

O= ja, en tegen depressies en kalmeermiddelen en middelen tegen de bijwerkingen en slaappillen

en dingen tegen accute paniekaanvallen...

*B= **hm**, best wel wat dus...*

O= en ze bewijzen hun nut?

Bij de oproeper wijst 'mmh' eerder op aarzeling terwijl de beantwoorder hummen ook gebruikt als 'aanmoediging'.

B= snap je

*O= **mmh***

B= je bent er niet mee akkoord?

O= jawel

O= Ze heeft hem zo vaak voor zijn collegas de grond ingeboord enzo, echt niet normaal

O= neen

O= maar wat ik wou zeggen

*B= **hm***

O= toen was het nog veranderd

O= hij zat in de put

O= verzorgde zich niet

O= en begon me ook op te bellen voor dingen als: het is hier een puinhoop en ik vind nik smeer

In onderstaand fragment herhaalt de beantwoorder letterlijk de uitdrukking van de oproeper. In het tweede fragment neemt de beantwoorder ook de klank 'ho' over.

B= krasje kan over jou waken voor deze nacht

*O= **mmm***

*B= **mmm***

B= wat had je verwacht van dit gesprek, marilou?

O= ik weet het niet

B= je weet het niet

O= nu? goh. halverwege de veertig

B= een behoorlijk leeftijdsverschil dus

*O= **hO**= ik val niet op hem*

*B= **ho**, maar dat wil ik niet zeggen, verre van*

Klanknabootsingen geven dus vaak een bepaald gevoel weer. In die zin zijn ze functioneel verwant aan het emoticon. "Oei, oei" schrijft makkelijker (informeler) dan "dat vind ik nu toch wel erg".

Uitroepen als "och" en "ah" zijn vergelijkbaar met het emoticon:o en de klanken lezen vlotter dan wanneer de chatter zou zeggen: "nu ben ik echt wel verrast".

Klanknabootsingen worden vrij veel ingezet door beide partijen. Voor de beantwoorder vormen klank(nabootsing)en mogelijks een minder hoge drempel dan emoticons want ze worden bijna 3 keer meer ingezet.

3.5 Het beklemtonen

Onder 'nadruk' werden vooral fragmenten gecodeerd:

- waarbij woorden of woordgroepen tussen aanhalingstekens staan of op een gelijkaardige manier worden benadrukt.
- waarbij korte uitspraken door middel van een of meerdere uitroepingstekens benadrukt worden.

Iets benadrukken is de enige talige tool die de beantwoorder in meer gesprekken dan de oproeper inzet. Focussen we echter op het aantal fragmenten, dan neemt de oproeper opnieuw het voortouw.

3.5.1 Nadruk door uitroepetekens

Door één of meerdere uitroepetekens te gebruiken, wordt de boodschap benadrukt.

O= ik zal nooit meer de lies zijn van vroeger!!! de lies die kan lachen en gelukkig kan zijn die anderen kan helpen en gelukkig kan maken...dat is allemaal dood gegaan. binnen in ben ik helemaal dood

O = ik wil stoppen met het leven!!!

In een bepaald onlinegesprek heeft de oproeper als nickname een triest emoticon. Hij of zij gebruikt op verschillende plaatsen in het gesprek nadruk door middel van uitroepetekens. Nog iets verder plaatst de oproeper zichzelf tussen aanhalingstekens.

O= het is zo vermoeiend!

[...]

O= ik ben echt op!!

[...]

O= natuurlijk, maar ik ben op!

[...]

O= als ik ontspan heb ik schuldgevoelens dat ik niets nuttigs doe.

B= enig idee waar het gevoel vandaan komt dat je dan niets nuttigs aan het doen bent?

B= van thuis uit meegekregen. als we niets deden of ontspannenden dan werd er voortdurend gezaagd op ons of werden we geslagen. en dat heb ik nu nog. ondanks ik mijn best daarvoor doe om toch te ontspannen, is er steeds dat klein 'ikje' dat ik voortdurend meedraag in mijn rugzak dat vaak onbewust naar voren treed. en die schuldgevoelens

3.5.2 Nadruk leggen door middel van aanhalingstekens

Zowel de oproeper als de beantwoorder plaatsen geregeld aanhalingstekens. Sommige oproepers leggen in het benadrukken een bepaald gewicht, een zwaarte om de **ernst** van de zaak te benadrukken.

O= ik had een vraag met betrekking tot een vriend van mij mij onlangs heeft laten verstaan dat hij er een einde aan wil maken. hij is 25 en heeft al twee maal een "mislukte" poging tot zelfdoding achter de rug. vandaag ben ik bij 'm langs geweest en op de kast lagen twee doosjes medicatie. het ging om seroquel van 300 mg (met in elk doosje 60 tabletten). wat zijn zijn kansen als hij die medicatie met alcohol inneemt?

[...]

O= [...].uiteindelijk blijkt hij er wel met zijn huisarts te kunnen over praten, maar het verontrust me dat hij dan net zo'n medicatie krijgt voorgeschreven. en toen ik aan de doosjes voelde, leken die nog vrij "vol", alsof hij ze leek op te sparen. je zag ook dat hij veel gehuild had aan zijn ogen. en waar het vroeger zo'n rommelhoop was in zijn appartement, leek het nu zo klinisch proper. daarnaast lijkt hij echt geen fut meer te hebben

In het benadrukken zelf schuilt soms iets paradoxaal. Iets wordt tussen aanhalingstekens geplaatst omdat het staat voor iets wat zwaarder is en nog niet kan gezegd worden.

Een bepaalde oproeper spreekt in zijn gesprek een paar keer over 'mijn verleden'.

De derde keer dat hij dat doet wordt het wat duidelijker:

B= wie geeft je dat slechte gevoel en voor wie moet je je schamen?

O= mijn ouders min omgeving

O= kdurf gwn ni huile

O= kvin da zo vernederend

O= of prate over da ik misbruikt ben geweest

*O=:s.^ik haat da woord daarom noem ik het "**mijn verlede**"*

Net als bij de klanknabootsing, blijkt ook hier dat beantwoorders in hun tekengebruik soms spiegelen. In onderstaand fragment neemt de beantwoorder de 'aanhalingstekens' over van de oproeper.

B= mss kan je ook eens aan anderen vragen wat ze eigenlijk willen met hun=plagerijen

O= gewoon 'lol' beleven , ik heb het al gevraagd

O= Maar misschien laat ik nu best iemand anders aan de beurt. Er zijn=vast nog andere mensen

O= Alvast bedankt. En het zal wel beteren met de tijd. ik probeer ook eens een paar van uw tiips.

*B= als het "**lollig**" is kan je mss meedoen, maar je mag best laten horen dat je het niet altijd lollig vindt*

O= dat vind ik niet zo'n goed idee, ik wil mijn vriendin niet 'pesten. het zou haar heel hard kwetsen.

3.5.3 Andere manieren om nadruk te leggen

Vergelijkbaar met aanhalingstekens, is het gebruik maken van **liggende streepjes** om samengestelde woorden te maken.

B= Hoe ga je daarmee om , met die angst, en het-er-moeilijk-mee-hebben?

Het **herhalen** van een aantal **klinkers** zorgt er ook voor dat de boodschap versterkt wordt.

O= ja, ik ben er voor 99% van overtuigd dat zij een narcistische persoonlijkheidstoornis heeft

O= ik weet niet of je dat kent

O= iedereen zegt wel dit te kennnen maar niemand herkent het

B= narcistisch, is dat je erg egoistisch bent en erg op jezelf betrokken, is dat zo?

O= ongeveer wel, deze mensen kunnen u een enorm schuldgevoel geven, liegen veel, ...

*O= **heeeeeeeel** zelfingenomen*

In onderstaand fragment gebruikt de oproeper een mix van tekens om haar gevoel/boodschap te benadrukken, namelijk: (meervoudige) uitroep- en vraagtekens en hoofdletters.

*O= hij was **DOOD!!!***

O= Kan je dat geloven dat zo iets gebeurt???

O= Dat is toch gewoon onbegrijpelijk!!

O= Zo'n goeie mens die niet eens teveel dronk

*O= **IK** word er nog woedend van met dit te schrijven!*

In volgend fragment gebruikt de beantwoorder zowel aanhalingstekens als hoofdletters.

*B= twee zaken, stel nooit vragen had ik, had ik mss heb je wel "**normaal**" gereageerd" wij worden hier ook soms even stil als wiets ons naar het hart grijpt , en die vragen die je stelt zou je eigenlijk moeten bespreken op [organisatie], dus had je haar kunnen helpen, **IK WEET HET NIET**, ben je een lozer, **NEEN** want je erkent.*

3.6 Hoofdletters en leestekens

We gaven al aan dat in chattaal leestekens en hoofdletters vaak wegvallen. Zowel oproepers als beantwoorders laten makkelijk de beginhoofdletters weg. Als er dan toch hoofdletters opduiken, krijgen die mogelijks een bepaalde betekenis.

Onder 'hoofdletters' codeerden we die woorden die hetzij volledig in kapitalen stonden, hetzij 1 of meerdere hoofdletters bevatten waar die er volgens de Nederlandse spelling niet horen te staan.

Tabel 57: Aantal gesprekken en berichten (tussen haakjes) met hoofdletters en leestekens

	Oproeper	Beantwoorder	Opening	Afronding	Midden
Hoofdletters	13 (29)	8 (11)	0	2 (4)	16 (35)
Leestekens	33 (209)	30 (81)	7 (8)	12 (26)	41 (252)

Oproepers gebruiken in 20 % van de gesprekken hoofdletters. Bij beantwoorders is dat in 13 % van de gesprekken het geval. Hoofdletters kwamen niet voor bij de opening van een gesprek.

Hoofdletters worden niet heel vaak ingezet. Dat hangt wellicht samen met 'netiquette'⁷. Als je een woord of zin (of nog erger je hele bericht) in hoofdletters schrijft, dan ben je aan het SCHREEUWEN!

3.6.1 Hoofdlettergebruik bij oproepers

In een vijfde van de gesprekken, zetten oproepers hoofdletters in. Doorgaans worden hoofdletters gebruikt om iets te **benadrukken** maar ook in het benadrukken zijn er nuanceverschillen. Door in onderstaand voorbeeld 'NOG' in kapitalen te zetten, geeft de oproeper meer betekenis aan het woord. Hiermee suggereert de oproeper dat er nog iets moet komen ...

B= [...] wat is er gebeurd nadat je je polsen oversneed, lies? wie heeft je gevonden?

O= een vriendin

B= en heeft zij je naar het ziekenhuis moeten brengen?

O= nee..het was zo erg NOG niet

O= maarja dat komt nog ehj

Door een woord in hoofdletters te zetten wordt het benadrukt. Soms komt daardoor de focus te liggen op de persoon of de **actor**.

O= Dus ik kan niet met hem praten waarom HIJ zo deed tegen mij

B= Wat kan jij doen dat dat zou veranderen?

O= Ofwel erover praten met hem (ALS HIJ NIET BOOS WORD) ofwel ja geen idee weggaan?

Maar dan verander IK niets he

O= oei, ja ik zei dus. ik kan misschien dit proberen , ik doe eens echt waar IK zin in heb, en zeg hem dat en doe dat ook. En dan zie ik wel hoe hij reageert?

B= maar ik begrijp echt wel dat je op den duur zoiets hebt van foert

O= ja, echt he, NIEMAND kan mij nog eens overtuigen om wat moeite te doen hoor.

O= maar hij is alleen bezig met MIJ en hoe het met Mij moet ipv te leren omgaan met zijn eigen angsten en machteloosheid

⁷ Net zoals in het dagelijkse leven zijn er ook op het Internet gedragsregels. Deze ongeschreven regels worden netiquette genoemd.

Niet alleen actoren worden uitvergroot, ook de boodschap kan met hoofdletters versterkt worden.

O= Maar ik haat het. Al die feestjes, ik wil daar ECHT NIET naar toe

O= maar de gedachte dat ik daar UREN bij zit

O= toen mijn dochter even later ging kijken, ademde hij niet meer

O= hij was DOOD!!!

O= ben leven gewoon zo beu. KOTS BEU

De klemtoon kan ook liggen op de manier waarop iets gebeurt of op het verrassende.

O= Hij weet neit hoe ik het ervaar als hij zo doet

*O= hij weet wssn niet dat hij **ZO** doet*

*O= Zij kwam dus met die nieuwe relatie en dat was **EEN VRIENDIN!!***

3.6.2 Hoofdlettergebruik bij beantwoorders

Beantwoorders zetten minder vaak hoofdletters in dan oproepers. In een achtste van de gesprekken vinden we dit een tot maximum twee fragmenten met hoofdletters van de beantwoorder.

De beantwoorder kan hoofdletters inzetten **in navolging van de oproeper**. In onderstaand fragment zien we dat de beantwoorder het (gedeeltelijk) hoofdlettergebruik van de oproeper opmerkt en versterkt.

O= Ook probleem, ik kan nie zo lang in gezelschap zijn is als een trekijzer, ik Moet weg,

B= Wat bedoel je met ..ik MOET weg???

O= Ja ik probeer alles alleen te dragen, woon dus alleen, voorlopig en in stukjes kuisen, eten maken, commissies, vroeger was ik fervent sporter, lopen, wandelen da kan ik nu maar matig meer

B= Mag ik nog even terug komen op je alleen zijn en anderzijds je wegMOETEN...kun je dat nog meer uitleggen? Ik wil je beter begrijpen..

O= ja ik Moet weg, er zit een trek, of een duw, een drang naar vrijheid, moeilijk

Hoofdletters hebben een 'schreeuwerige' connotatie. De beantwoorder uit onderstaand fragment is zich hiervan bewust want als hij per ongeluk hoofdletters tikt, volgt meteen een verontschuldiging.

B= HOE IS DAT NU VOOR JE DOCHTER, hOE HEEFT ZE ZOIETS OVERLEEFD,

B= Sorry, mijn Shiftlock stond opeens aan. Maar ik bdoelde ... wie heeft toen je dochter opgevangen? Hoe verwerk je zoiets?

In 2 gesprekken zetten de beantwoorders hoofdletters in als ze willen **doorverwijzen** naar de telefonische hulpverlening.

B= wat zou je ervan denken om eens eerst te PRATEN echt met geluid met 106?

O = deed ik al

O= en kan ik hier maar ikeer terecht of mag dat meer zyn?

B= Als je kunt, proberen met iemand een paar woorden te praten. .. vooral geen domme dingen doen, maar hoopvol verder proberen te kijken. R ap gezegd hé, wat moeilijker om het uit te voeren. Maar ik denk dat he t je zal lukken om jezelf in handen te krijgen.

O= en mag ik nog eens langskomen hier om men hartje te luchten?

B= JE KAN ALTIJD TERECHT OP HET NUMMER 106... dat telefoonnumme r dat dag en nacht open... mensen die naar je willen luisteren.

O= maar hier niet meer dus?

B= Je kan hier iedere dinsdagavond terecht... maar de kans is groot dat je telkens andere mensen aan de lijn krijgt.

In een enkel gesprek gebruikt de beantwoorder hoofdletters om de oproeper ‘aan te moedigen’.

De oproeper is verliefd op iemand maar de jongen heeft al een vriendin.

*B= en heb je geen zin ervoor te GAAN? echt je kans te wagen ipv HEM de beslissing te laten?
[...]*

O= jaja, hij zal waarschijnlijk wel iets zeggen

B= en wat als hij JA ik ook zegt?

Hoofdletters worden niet heel vaak ingezet. Als ze toch opduiken, geven ze dus meestal een signaal. Hoofdletters staan voor meer dan roepen: ze voorzien de boodschap van bijkomende info. Het is zinvol om te kijken welke woorden precies in hoofdletters staan om de nuance van de boodschap beter te interpreteren.

3.7 Leestekens

In onlinegesprekken vallen hoofdletters en leestekens vaak weg door het gebruik van speak. Leestekens worden wel gebruikt maar dan eerder om een boodschap te verduidelijken.

Beantwoorders gebruiken **uitroptekens** meestal in een positieve, aanmoedigende zin.

B= dat is idd heel goede raad!!!!

B= het is goed dat ze toch zo goed wordt opgevangen door jou!!

B= je bent hier altijd welkom!!

B= is ook niet echt plezant!

B= heel goed!!!

B= hey ruben,... je bent goed bezig hoor!! das al wat ik je kan zeggen , en gewoon het advies meegeven, zorg ook voor jezelf...

B= Altijd welkom!

In een gesprek waarin wordt doorverwezen, zien we een regel met alleen maar ‘!!!’. Hier benadrukt de beantwoorder het belang van de boodschap middels een lasso.

B= als je een afspraak maakt, moet je wel vermelden dat je aan zelfmoord denkt, anders kom je op wachtlijst

B= !!!!

O= ok

Oproepers gebruiken uitroptekens vaker in negatieve boodschappen of om hopeloosheid over te brengen.

O= voor de pijn ben ik nie bang!! dat het zou mislukken dat is wat anders... k hoop dak diep genoeg raak!!

O= nooit van mijn leven!

O= ik krijg dat niet over mijn lippen voor zo iemand!

O= en men ouders moge et ni ore!

O= Maar uitmaken is zo moeilijk!

In de afronding worden leestekens dan wel weer vaker positief ingezet.

B= hou moed en nog een prettige avond!

O= ik heb geen idee hoe je doet, maar kvoel me beter

O= danku!

B= graag gedaan!

B= als het voor jou oké is, zou ik hier willen afsluiten

O= ja zeker!

O= bedankt voor wat je helpt, en vooral voor het luisteren!

B= veel sterkte ermee en mocht er nog iets zijn, je weet ons te vinden hè

O= dank je wel!

B= Ikke ik zou eigenlijk moeten afronden. kan dat voor jou?

O= ja geen probleem!

O= ik zal eens naar je leuven gaan

O= Merci voor je eerlijke mening en visie erop!

O= Echt fijn!!!!

B= Je bent uiteraard welkom en ja ik zou eens binnespringen op het JAc, je hebt er niets mee te verliezen hé.

B= Graag gedaan en succes nog hé!

O= dat is een feit!

O= Dank je Groetjes

B= groetjes

O= danku!

O= vind dat echt lief!

B= dank je voor het compliment! mag ik het gesprek dan hier eindigen? we sluiten nl om 22.00

Een bepaalde oproeper maakt vaak gebruik van '/'.

O= mja, ik keek vandaag in de mail van hogeschool, blijkt dat er een toets/taak wiskunde geweest is en dat ik al 3 van de 20 punten kwijt ben

[...] als ik n ding zomaar kon veranderen aan mezelf zou het 'moed/zelfcontrole' of zo zijn

[...] ik denk wel dat het thuis niet zo ver gekomen zou zijn door de sociale controle/druk, maar het is niet de schuld daarvan

[...] en ten tweede: ik ben 'in real life' erg slecht op sociaal/verbaal vlak

[...] zou niet weten wat dan, kan niet schrijven/dichten en/of tekenen

Soms plaatsen de chatters iets tussen haakjes. Meestal gaat het om bijkomende info. Vooral de oproepers gebruiken de haakjes.

*O= Ja.. Maar heb wel een vriendin (**die 24 is, ik ben er bijna 14**) en met haar kan ik wel heel goed praten. Zij weet alles van me (**maar op msn dan, in het echt ook moeilijker.**)*

*O= Maar vaak ben ik ook ongelukkig door iets van die vriendin van 24 (**ga haar naam gebruiken h, Vronique.**) & dat kan ik dan aan niemand kwijt..*

Vraagtekens worden regelmatig verdubbeld of komen meerdere keren in een zin terug.

O= uhuh. Dus wat kan ik nu het beste doen? hem blijven bellen, of hem laten bellen of??

B= en wat zou je willen , kunnen terug doen???

B=????? kweet niet, maar 'tis jou beslissing. Mag ik interpreteren dat je dan (pas) afgestudeerd bent en aan't werk?

B= Sorry, leg eens uit???

B= hij zal toch iets zeggen???

B= hoe stel je 'beter worden' voor?

O= euhm, beter worden?

B= ja, wat is dat voor jou?

O= dat leven niet als straf aanvoelt

B= leven als straf voor;;;?;

De enkele asterix of * wordt door oproepers gebruikt om een fout te verbeteren.

Af en toe zet een oproeper iets tussen twee *. Dat is gebruikelijk in chattaal om een eigen gevoel of handeling te beschrijven.

B= maar ben ik fout als ik stel dat een zeker gevoel van medelijden met hem dat moeilijk maakt.?

O= u wint de wasmachine

B= waarvoor dank, maar ik heb er al ééntje

B= nee serieus, klinkt niet zo raar hoor

*O= *tot dusver mijn pogingen tot humor**

3.8 Zin is onaf en gebruik van beletselteken of ‘...’

De ‘drie puntjes’ of het beletselteken komt in onlinegesprekken vaak voor. Dit wordt door 50% van de oproepers minstens éénmaal gebruikt in een chat en 61% van de beantwoorders gebruiken het. 6,3% van de berichten van de oproeper en 11,4% van de berichten van de beantwoorders bevatten minstens één beletselteken.

Wanneer wordt het gebruikt? De drie puntjes krijgen **uiteenlopende functies** in een onlinegesprek. Zonder volledig te willen zijn, constateren we dat ze dienen als middel bij opsommingen, als middel om tempo, stilte of rust in de tekst te brengen, om emotie te benadrukken, alsook om aan te geven dat een bericht niet helemaal af is (zonder dat dit noodzakelijkerwijs een lasso impliceert). Het beletselteken wordt vaak gebruikt bij kleine woorden en korte berichten zoals “*maar ...*”, “*euhm ...*”, “*en ,...*” of “*djezus ...*”. We geven hier nog een aantal voorbeelden:

O= Ja..

O= ...

B= maar ik hoop dat je wat kunenn ventileren hebt nu Kim ...

B= [nickname] iedereen heeft en mag wel eens wat zwakere momenten hebben in zijn leven die heb ik , die heb jij iedereen heeft die

B= kom maar even tot rust ... ik wacht wel even

O= sorry..

B= is niets ... is een normale reactie hoor

O= ja slaan, schoppen, me bij men keel pakken, roepen en tierenen verwijte enz...

B= jij bent dus de oudste van... hoeveel?

De puntjes kunnen ook gebruikt worden als een **vorm van vraagstelling**. De drie puntjes suggereren dat de chatpartner zou kunnen aanvullen.

B= jeugdtrauma's, zoals....

Het gebruik van de drie puntjes kent nog een extra functie: **het vervangen van andere woorden of letters**. Door een woord niet of niet helemaal te typen wordt de betekenis eerder gesuggereerd, in plaats van het werkelijk te 'zeggen'. Dit wordt toegepast bij moeilijke of gevoelige onderwerpen, waarbij het uittypen van de woorden op zich al moeilijk is. In onderstaand voorbeeld gaat het over verkrachting en het oplopen van een seksueel overdraagbare aandoening.

O= misschien.wel.

*O= zis **verkr**....*

O= en wist ni wa ik moest zeggen.

O= wist ni hoe ik moest reageren.

*O= laat het me zo stellen ik was gezond, **zij**...*

3.9 Stilte

Kan ook stilte uitgedrukt worden in een geluidloos medium als chat? We merken dat dit wordt gesuggereerd door drie puntjes te gebruiken, zonder andere tekens.

B= tja dat is niet zo positief en dan blijf ook wel meestal met een slecht gevoel zitten, als je zo denkt

O= Ja..

O= ...

B= maar ik hoop dat je wat kunenn ventileren hebt nu [nickname] ...

O= Nja.

Een andere mogelijkheid is een **leeg bericht**. Men kan ook meerdere lege berichten na elkaar invoeren.

B= heeft hij iets ondernomen?

O= ik denk het niet

O=

O=

O=

B= wat zou hij kunnen doen om je verder te helpen denk je?

O= met hen praten

De subtiele verschillen tussen de betekenis van een of meerdere lege berichten of van het gebruik van drie puntjes, kunnen we hier onvoldoende onderscheiden. Het gebruik van deze mogelijkheden heeft alvast effect op het tempo van de chat en kan zorgen voor een bepaalde rust.

We weten dat de twee vormen van stilte 23 keer werden gebruikt in 9 gesprekken (14%). In één onlinegesprek werd zelf tot 13 keer toe een leeg bericht ingevoerd. We geven hier een fragment weer van dit onlinegesprek.

B= ik zou toch klacht neer leggen en je weet nooit dat er iets van komt

B= maar natuurlijk moet jij dit ook willen

B= en ik kan er inkomen door dat je dit al eens hebt meegemaakt

B= je dit liever niet meer wil doen

O= *neen liever niet...*
 O= *maar ja..*
 O= *ik zie me al weer zitten*
 O= ...
 O= *deze keer met dikke buik*
 O= ...
 O= *laat maar*
 O= ...
 O= *ik geraak er nu toch niet uit...*
 O= ...

3.10 Fouten en hun correctie

Onder fouten verstaan we typefouten die los staan van chattaal op zich. We wezen er reeds op dat in 'speak' vaak letters worden weggelaten. Woorden als 'ni' en 'ma' codeerden we dus niet als fout. Toch zijn typefouten kenmerkend voor onlinegesprekken. De snelheid waarmee berichten ingetikt worden, vormt wellicht de grootste oorzaak. Soms kunnen fouten ook wijzen op 'het emotioneel overspoeld zijn'. Hier speelt echter ook interpretatie waardoor dit moeilijker valt hard te maken.

Fouten komen vaak voor in onlinegesprekken. Bij oproepers duiken ze op in ruim 80 % van de gesprekken, bij beantwoorders in 69%. Zowat 10 % van de berichten van oproepers bevatten fouten; bij de beantwoorders is dat 6,5%.

Er zijn diverse types fouten terug te vinden. Hierbij enkele voorbeelden.

Grammaticale fouten:

O= Ik ben **gewent** geraakt aan hem

 O= mijn tene en **men** voet is gebroke

 B= zolang je moeilijk doet, **leeft** je

Spellingfouten:

O= ik ga **vlauwvallen**

 O= vandan af **ongeveel**

 O= **inderdaat**

Letters (en spaties) worden verwisseld:

O= een **vreindin** wel maar niemand weet eigenlijk wat er allemaal is gebeurd
 O= ik kan ook moeilijk**ovber** mijn **verdrtiet** praten met **vriedninnen** omdat ze er niets over weten en omdat ik het heel moeilijk vind om tegen iemand te praten over dat alles

 O= ik ben een meisj dat veel liefde en knuffels **iwl**
 O= het heeft wel het een en ander verandert, maar ik weet niet of dat oorzaak zelfs maar kan zijn dat ik 'uit evenwciht' ben

 B= geeft jou therapeut dan geen tips **di eje** kan toepassen in geval van een crisis

Letters vallen (onbedoeld) weg:

O= **nap** je?

O= ik had al eens een afspraak gemaakt bij **ee** psycholoog

O= ik kom ni graag thuis want dan zie ik het **lke** keer allemaal opnieuw gebeuren

Letters worden (onbedoeld) te veel getikt:

O= maar ik weet **cvan** niets

O= heb niet zo goed contact met mijn **oudersd** op dat vlak

O= weeral **stressu**

Kromme zinsconstructies:

O= Och, ben een zmaanden geleden naar dokter geweest en toen wel goed gebabbeld ermee maar heb toen geen medicatie gekregen en zei als het echt niet gaat kom je terug en heb ik me maar sterk mogelijk erna opgesteld

B= Ik stelde het maar voor omdat ik merk dat er verschillende vragen zijn, en dan is het dikwijls goed van het er isover te hebben met iemand. En ja, op een JAC zijn het buitenstaanders hé, we kunnen dikwijls wat verder gaan als vrienden dat zouden kunnen omdat vrienden te betrokken zijn. Daarom zijn het ook vrienden nietwaar.

Soms zijn berichten **moeilijk verstaanbaar** door de (vele) fouten of het gebrek aan interpunctie.

Onderstaand fragment doet vermoeden dat de oproeper de Nederlandse taal niet goed machtig is wat de verstaanbaarheid bemoeilijkt.

O= ik ben ramen wasser en ik ben thuis gekomen en ze had ales mee geld in boedel gewoon alles ok de pc aar mijn boekhouding er p sta e de prijzen van klanten en ze heeft geporbeert om de kids vn mij af te nemen maar ik heb ze om de viertien dagen ok maar ik wil ze meer ik belde haar vee om de kidts te horen maar na en tijdje was ik op gepakt was blijkbaar stalker k zij tegen derecher al ik kan toch geen foon geven aan een kind van 3 J die

O= maar ja volgens de rechter mag ik niet meer bellen n op school de ouste zoon die nu zijn eert leerjaar doet as vorig jaar deden ze een onder zoek met cw en clb ze zijden dat we ik en mijn ex meer komuiekasie maken maar dat gelukt gewoonniet [...]

O= zo **wa glig** [walgelijk]

O= da is nu redleijk gestopt bijmij

O= ze dreigt er nog mee ma bij mijn zus doe ze et nog

O= en vele ruzies thuis

O= smorgens opstaan met de zin te hore , rotyoung waarom ebk elle gekocht en da andere kindere beter zijn

O= maatk mij kapot

O= savonds thuis kome ge doe de deur op en ge hooord weer geroep

De fouten in bovenstaand fragment hebben wellicht te maken met het tempo waarmee de oproeper tikt. Als we de lengte van dit gesprek (368 regels) bekijken in relatie tot de duur (55 minuten) is dit een heel snel gesprek.⁸ In het transcript zelf missen we echter een tijdsaanduiding.

Als de **emoties** hoog oplaaien, duiken er ook fouten op. Uiteraard wijst niet elke fout op 'geladenheid'. De ene oproeper maakt bijv. veel meer fouten dan de andere.

*O= ja **kbe n** constant ban gkween heel vele*

O= tenigste wa ze zegge

*O= ge ziet er moe **uti** ga is wa vroeger slape*

O= ask zeg dak bang ben: ge zijt toch geen klein kind

O= en ask ween stop me janke of...

O= en dan komt er nog iet uit

*O= ask et ni zeg **onmiddleijk** wat er is of ik ween gwn*

O= worde ze kei boos

*O= kan **heir** thuis mijzelf ni zijn*

*O= ik wil stoppen met het leven; vaak **vrage** ik me af wat ik hier op deze wereld nog loop te doen. **ikz ie** mezelf niet graag. ik haat mezelf, vaak snij ik me*

In onderstaand fragment benoemt de oproeper expliciet de oorzaak van zijn 'fouten'.

O= oke sorry door de zenuwen dan kan ik niet normaal typen:D

O= knuffel van mij :P sorry:P

O= sorry heb dislectie en probeer geen fouten te schrijven.

Af en toe worden (type)fouten gecorrigeerd. Dat gebeurt door oproepers in 28% en bij oproepers in 17% van de gesprekken. Toch zijn er weinig correcties per gesprek: gemiddeld in 1,2 (oproepers) en 0,7 % (beantwoorders) van de berichten.

De correctie volgt meestal meteen na de fout, zonder veel uitleg.

*O= iets dat **getrekking** heeft tot mezelf*

*O= **betrekking***

*O= in **jullie** een banale ziekte opgelopen*

*O= **juli***

*O= Omdat ik dan alleen ben. Als ik dan problemen heb ofzo kan ik naar **niemand***

*O= **niemand***

In onderstaand fragment corrigeert de oproeper zichzelf nog 'minimaler'.

*O= nuik ha je laten bedank **oor** gesprek*

O= v

Oproepers gebruiken geregeld een asterix of * om de correctie aan te geven. Dat is gebruikelijk in chattaal.

*O= kooop mijn ouders...ze gaan **an** es inzien dat nodig was om te babbelen*

*O= **dan****

⁸ Ter vergelijking. Een ander gesprek bij dezelfde organisatie telde 186 regels in 1 uur 40 minuten.

O= **nap** je?

O= ***snap**

O= en toen heb ik zo goed mogelijk proberen te **helen**

O= ***helpen**

B= maar het kost je wel veel moeite om met alles te kappen wat bedoel je daarmee Sarah?

O= Het kost me veel moeite om ****niet**** met alles te kappen.

B= oeps pardon mijn fout sorry [nickname]....

O= Geen probleem, hoor..

Beantwoorders gebruiken de asterix niet. Bij hen zien we wel soms een '=' opduiken.

B= dat weet ik evert maar doe motivatie komt zeer zeker terug

B= **doe=die**

3.11 Vraag tot verduidelijking

In de onlinegesprekken wordt soms naar verduidelijking gevraagd door de beantwoorder of de oproeper. Dit kan door gewoon **uitleg** te **vragen**.

B= Hoe bedoel je , dat laatste heb ik niet helemaal mee, vermoedelijk door een tikfout?

O= ja sorry ik begrijp het volledig

B= wat bedoel je met het gaat niet goed?

O= hoe bedoelt ge

B= wel of ik je nog tips kan geven voor op die msn en zo

B= zoals je vroeg

Het gebruik van een of **meerdere vraagtekens** kan voldoende zijn om verduidelijking te vragen, maar wordt soms ook nog gecombineerd door een concretere vraag tot verduidelijking?

B= Sorry, leg eens uit???

O=?

O= snap je zin niet sorry

B= Mag ik nog even terug komen op je alleen zijn en anderzijds je weg **MOETEN...kun je dat nog meer uitleggen? Ik wil je beter begrijpen..**

[...]

O= Ook probleem, ik kan nie zo lang in gezelschap zijn is als een trekijzer, ik Moet weg,

B= Wat bedoel je met ..ik **MOET** weg???

Door een **woord** te **herhalen**, aangevuld met een vraagteken, wordt al 'spiegelend' verduidelijking gevraagd.

O= maar tegelijk voel ik me nu meer dan ooit kwetsbaar

O= heb ik weer super veel nachtmerries

B= **kwetsbaar?**

O= en komt er heel veel weer naar boven

O= van vroeger

O= ja...

O= eeu

O= **probeer het uit te leggen**

O=...

O= *Ik snap nu helemaal niet hoe een ouder zo iets kan doen*

B= *aja, zo bedoelt*

Ook **aanhalingstekens** worden door zowel oproeper als beantwoorders gebruikt om verduidelijking te vragen of te geven. In onderstaand fragment vraagt de beantwoorder eerst naar verduidelijking en als die niet komt, schakelt hij over naar de aanhalingstekens en een expliciete vraag.

O= *ik zit telkens te denken hoe het thuis was*

B= *was?*

B= *en nu voel ik me gewoon slecht*

B= *er is heel wat gebeurd thuis*

O= *"was": moet ik daar uit afleiden dat je niet meer thuis bent?*

B= *ja ben eerlijk gezegd weggelopen*

Het gebruik van de aanhalingstekens is dus eigenlijk een citaat, of een verwijzing naar een eerder bericht.

B= *kan je een voorbeeld geven?*

O= *gewoon als ik iets doe dan vraag ik me of of dat wel zo verstandig was*

B= *ja*

B= **wat bedoel je met 'iets'?**

B= *ben je er klaar voor dan [nickname]?*

O= *hangt ervanaf wat 'er' wilt zeggen in deze zin?*

B= *haha hou je maar vast [nickmane]... nee maar ik wou je gewoon enkele tips meegeven evert of hoe je dat ook kan noemen*

Er wordt tevens verduidelijking gegeven omtrent wanneer een woord of term niet duidelijk is. Het kan gaan om een 'speakterm' maar ook om bijv. een afkorting.

B= *wat is RL evert als ik vragen mag?*

O= *RL= Real Life*

O= *typen valt het goed mee, ik bedoelde daar verbaal in RL*

3.12 Zich excuseren

Oproepers excuseren zich minstens éénmaal in 27% van de onlinegesprekken en beantwoorders in 11%.

De beantwoorder excuseert zich om diverse redenen. Naast typefouten (zie hoger), excuseert men zich ook voor het soort vragen of de richting waarin het gesprek gaat.

B= **Sorry voor deze misschien indiscrete vraag** maar hoe heeft jouw vriend in die jaren een einde aan z'n leven willen maken? Ook met pillen en alcohol?

B= *ik denk dat we aan het filosoferen zijn nu over opvoeding en hulpverlening terwijl ik bij jou het verlangen voelde om je gevoelig kind te mogen tonen en **neit zozeer je rationaliteit. Ik heb dit waarschijnlijk in de hand gewerkt, het spijt me***

De oproeper excuseert zich wanneer hij de gesprekskamer moet verlaten. Bijvoorbeeld bij de plotse aankondiging van het einde van het onlinegesprek

O= *sorry heb telefoon*

O= maar ik moet door , mijn pa is thuis, sorry

Ook voor technische gebeurtenissen met de chatbox, excuseert de oproeper zich. Bijvoorbeeld als hij of zij uit het chatprogramma is weggefallen.

O= hey sorry denk dat ik was weggefallen want ik zag niets meer

O= hallo, sorry ik had daarnet op afbreken geklikt in plaats van op versturen. welgemeende sorry daarvoor, hoor!

Er worden tevens verontschuldigungen verstuurd die betrekking hebben op het inhoudelijke verloop van de chat.

B= dus tot nog toe heb je je erdoor geslagen...

*O= **dus valt het allemaal nog mee?***

B= helemaal niet, vind ik

B= 't is bijzonder erg dat je dit al die tijd hebt moeten doorstaan

*O= **sorry.. bedoelde het niet zo.***

O= da je ne man bent had ik al door. en wa ik er mee aanvang heb ik geen idee van

*O= **sorry wou ni grof zijn.***

Een laatste reden is wanneer de oproeper denkt te snel te gaan. Zo heeft de oproeper in onderstaand fragment veel lasso's snel na elkaar getypt.

O= sorry da ik zo snel ga! vraag maar , sorry

O= tmoest er allemala fuit precies denk:s

3.13 Tot slot: talige tekens gecombineerd

Vaak merken we dat oproepers meerdere tekens inzetten om de kanalenreductie te ondervangen.

Onderstaand voorbeeld is een integraal gesprek dat - wellicht door een storing - werd afgebroken. In nauwelijks 14 regels wordt heel wat emotie overgebracht. De nickname van de oproeper in dit citaat is overigens het triest emoticon of :(.

O= hallo

B= Goede avo d, wilU graag over iets praten

O= het gaat heel moeilijk.:'(

O= ik kan niet meer vechten tegen de pijn. ik wil het leven stop zetten. geen angsten meer, me nooit meer snijden...

B= Dan doen we het langzaam aan... misschien wordt het dan gemakkelijker

O= ik vecht al jaren lang, maar de angsten worden steeds intenser, plots zijn ze daar

O= heb ik mezelf niet meer onder controle::'(

O= om terug rust te vinden snij ik me... maar ik wil dat niet, maar dat is de enigste manier om die rust terug te vinden::'(

O= ik wil stoppen met het leven!!!

O= ?

O= ben jer nog?

*O= het is **idd** heel langzaam*

O= ::'(

O= waarom wil er niemand naar me luisteren::'(

Ondanks de afwezigheid van een gezicht of stem brengt de oproeper heel wat emoties over. Hij of zij gebruikt hiervoor diverse (hulp)middelen:

<i>Nickname</i>	de nickname is een triest emoticon :(
<i>Zin afsluiten</i>	:'(5 x gebruik van een huilend emoticon als afsluiter van een zin
<i>Pauze in zin</i>	“om terug rust te vinden snij ik me... maar ik wil dat niet”
<i>!!!</i>	Uitroeptekens herhalen om boodschap te beklemtonen: “ik wil stoppen met het leven!!!”
<i>?</i>	Het niet begrijpen
<i>Idd</i>	Afkortingen: idd (= inderdaad)

4 BESLUIT

Wat kunnen we leren uit deze beschrijving?

Onlinehulp kent door de zogenaamde kanalenreductie een beperking aan communicatiemogelijkheden. Zonder stemtimbre, stemvolume en allerlei non-verbale tekens, zijn er alternatieven nodig om een boodschap genuanceerd over te brengen. Deze alternatieve middelen staan centraal in dit hoofdstuk. We onderscheiden structurele en talige tools om in onlinehulp te communiceren.

Onlinehulp is een erg **anonieme** vorm van hulpverlening. De relatie tussen de twee betrokkenen wordt enkel gemedieerd via een computerscherm en een toetsenbord. Persoonsgegevens (zoals naam, geslacht, leeftijd, locatie ...) zijn niet bekend en worden in principe enkel vrijwillig ingebracht. Via de nickname kan men kiezen welke boodschap men wil geven. In plaats van de eigen naamsgegevens, kan eventueel verwezen worden naar het onderwerp of het voorwerp van de problematiek, naar het belang van anonimiteit, een persoonlijkheidskenmerk, de organisatie of een andere beschrijving.

Hoewel anonimiteit een vast gegeven is, merken we dat er in de praktijk verschillend mee wordt omgegaan, soms zelfs binnen één organisatie. Zo kan het gebeuren dat in functie van een hernieuwd contact, de mogelijkheid wordt gesuggereerd om een vroeger gespreksverslag te openen of wordt een mailadres doorgegeven.

Er zijn diverse manieren om **structuur** aan te brengen in een onlinegesprek. De opbouw van een gemiddeld gesprek kan zo beschreven worden: een beknopte opening en kennismaking wordt erg snel gevolgd door een hulpvraag. Die is meestal vrij direct en concreet. De hulpvraag wordt vervolgens uitgewerkt in het onlinegesprek waarbij er ondermeer gebruik gemaakt wordt van lasso's, kruisverwijzingen, onderwerpswitches en verwijzingen naar eerder getypte berichten of andere hulpmogelijkheden en het internet.

Een **lasso** is een veel gebruikt middel in het chatten waarbij er meerdere berichten na elkaar door dezelfde persoon worden verstuurd. Een boodschap wordt zo over meerdere berichten gespreid. Deze manier van communiceren heeft tot gevolg dat er **kruisverwijzingen** kunnen ontstaan (wanneer de reactie van de ene chatter teruggaat op een ouder bericht van de ander), maar die ontwrichten de communicatie nauwelijks. Tijdens de chat wordt tevens **geswitcht** van onderwerp door een gerichte vraag (tot verduidelijking), een offlinegebeurtenis of een verwijzing naar ouder bericht of zelfs een ouder onlinegesprek. Hoewel dit niet al te vaak gebeurd, kunnen deze wel de loop van het onlinegesprek bepalen. Ook wordt **doorverwezen naar andere hulpvormen**. Typisch in onlinegesprekken is het verwijzen naar internetzoekopdrachten of naar websites van andere

(welzijn)organisaties. De doorverwijzing gebeurt dan door concrete computerlinks of contactgegevens door te geven óf door de oproeper te motiveren zelf zoekacties te ondernemen. Een stap verder is het bevragen van de ervaringen met andere hulpverleningsvormen. Het onlinemedium komt zelf ook soms aan bod maar dan vooral inzake de werking van een onlinehulpchatbox of bij (een waarschuwing voor) technische storingen. Verwijzing naar de eigen offlinewerking hangt af van het uitgangspunt of onlinegesprekken een toeleidende of een complementaire functie hebben.

Uiteindelijk kent het gesprek ook een **afronding**, veelal ingezet door de beantwoorder. Vaak wordt hier verwezen naar de openingsuren van de chatbox. Indien de oproeper initiatief neemt om af te ronden, verwijst hij geregeld naar offlinegebeurtenissen die hem of haar ertoe dwingen op te stoppen. Het is het vaakst de beantwoorder die het gesprek effectief afrondt met een allerlaatste bericht: het wensen van succes en een afscheidsgroet.

Naast structurele kenmerken vinden we ook veel **talige tools** die al dan niet bewust worden ingezet. De talige mogelijkheden die worden gebruikt, zijn eigen aan het medium. Zo wordt er vaak **speak** gebruikt. Speak is een mengvorm van chattaal en spreektaal, bestaande uit klanknabootsingen en afkortingen, aangevuld met emoticons en leestekens (uitroepetekens, aanhalingstekens, vraagtekens, puntjes, asterix, streepje, hoofdletters). Elk van de tekens kan naargelang de context een verschillende betekenis krijgen. Zo kunnen bijvoorbeeld aanhalingstekens iets ‘benadrukken’ of net iets ‘verdoezelen’ wat te zwaar is om te benoemen. Opvallend is het verschil in competentie tussen oproepers en beantwoorders om met ‘speak’ om te springen. Inzake gebruik van tekens viel ook op dat de oproeper vaak de beantwoorder ‘besmet’ om bepaalde tekens te gaan hanteren. Speak en tekens worden vaak gebruikt om via **verkorte taal** het tempo in het gesprek te houden.

In de helft van de gesprekken worden **emoticons** gebruikt als mogelijkheid om (toch) gevoelens te verduidelijken. Hoewel de interpretatie ervan niet altijd voor de hand ligt, wordt in geen enkel gesprek door de andere gesprekspartner naar verduidelijking van een emoticon gevraagd.

Er worden vaak **(type)fouten** gemaakt in de onlinegesprekken. Dit is inherent aan het medium, gezien speak gebruikt wordt en er bovendien snel wordt getypt. Anderzijds vormt dit doorgaans geen groot probleem: fouten kunnen worden gecorrigeerd, maar dit hoeft lang niet altijd: zolang de betekenis van de berichten maar vlot wordt overgebracht.

Tempo(wijzigingen) worden bepaald door de lengte van de berichten, de snelheid van het typen en reageren, de pauze tussen de berichten (passieve rust), het inbrengen van actieve rust (lege berichten, drie puntjes) en het gebruik van interpunctie (punt, komma, hoofdletters en andere leestekens).

Door het gebruik van **talige tools**, wordt er belangrijke extra betekenis meegegeven aan de gesprekspartner. Talige tools kunnen de non-verbale communicatie deels vervangen en zo de chattekst ‘levendig’ maken. Er wordt emotie overgebracht of nadruk gelegd: een boodschap wordt versterkt, gesuggereerd of genuanceerd. Soms spiegelen beantwoorders het tekengebruik van de oproepers wat de afstemming op de ander kan versterken.

Onlinehulp is met andere woorden veel meer dan ‘het typen van woorden in een chatbox’.

Methodiek en/of vorming moet bijgevolg niet alleen oog hebben voor het gespreksverloop maar ook op systematische basis de aandacht richten op de inzet en de betekenis van tekens. Op hoe de inzet van tekens en de reactie hierop, mee het gespreksverloop bepalen en mogelijks een middel vormen om de kwaliteit van de gespreksvoering te verhogen.

Bijlagen

Bijlage 1: Kwantitatief overzicht van kenmerken van gesprekstructuur en enkele online-tools

	Aantal gesprekken van toepassing				Aantal berichten van toepassing				Aantal woorden van toepassing			
	O#	B#	O%	B%	O#	B#	O%	B%	O#	B#	O%	B%
Totaal	64	64	100,0%	100,0%	2.768	2.463	100,0%	100,0%	46.301	38.725	100,0%	100,0%

Structurele kenmerken

Nickname	2	26	3,1%	40,6%	2	195	0,1%	7,9%				
Opening	60	62	93,8%	96,9%	173	171	6,3%	6,9%	1.927	1.337	4,2%	3,5%
Afronding	51	57	79,7%	89,1%	224	240	8,1%	9,7%	2.381	3.659	5,1%	9,4%
Lasso	61	59	95,3%	92,2%	1.436	686	51,9%	27,9%	30.862	15.541	66,7%	40,1%
Kruisverwijzing	34	28	53,1%	43,8%	124	87	4,5%	3,5%	1.488	1.261	3,2%	3,3%
Technische storing	3	4	4,7%	6,3%	5	4	0,2%	0,2%	39	95	0,1%	0,2%
Switch van onderwerp	7	11	10,9%	17,2%	12	18	0,4%	0,7%	241	202	0,5%	0,5%
Verwijzing naar (ander) medium	25	30	39,1%	46,9%	70	82	2,5%	3,3%	1.122	1.644	2,4%	4,2%
Verwijzing naar internetzoekopdracht	1	5	1,6%	7,8%	1	7	0,0%	0,3%	6	85	0,0%	0,2%
Verwijzing naar hoger in chat	4	8	6,3%	12,5%	5	10	0,2%	0,4%	90	151	0,2%	0,4%
Verwijzing over anonimiteit	2	2	3,1%	3,1%	2	2	0,1%	0,1%	26	49	0,1%	0,1%
Identiteitsgegevens	33	31	51,6%	48,4%	66	70	2,4%	2,8%	363	749	0,8%	1,9%
Vraag naar contact	2	4	3,1%	6,3%	5	6	0,2%	0,2%	87	190	0,2%	0,5%

Talige kenmerken ⁹

Spreek- of chattaal	55	47	85,9%	73,4%	521	179	18,8%	7,3%
Emoticon	26	19	40,6%	29,7%	111	48	4,0%	1,9%
Gebruik van afkortingen	34	29	53,1%	45,3%	100	85	3,6%	3,5%
HOOFDLETTERS	13	8	20,3%	12,5%	29	11	1,0%	0,4%
(Spelling)fout	52	44	81,3%	68,8%	286	161	10,3%	6,5%
Eigen correctie van fout	18	11	28,1%	17,2%	34	18	1,2%	0,7%
Verduidelijking	11	10	17,2%	15,6%	22	15	0,8%	0,6%
Stilte	8	2	12,5%	3,1%	21	2	0,8%	0,1%
Onaffe zin of ...	32	39	50,0%	60,9%	173	280	6,3%	11,4%
Excuseren	17	7	26,6%	10,9%	23	9	0,8%	0,4%

Legende

O: oproeper

B= beantwoorder

= aantal

% = percentage

⁹ Bij de codering werd telkens het bericht als eenheid van codering gebruikt. Het aantal woorden is hier dus niet relevant.

Bijlage 2: Boomstructuur codering in NVivo7

Attributies	Gespreksduur	6-10 minuten 11-20 minuten 21-40 minuten 41-60 minuten 61-80 minuten 81-100 minuten 101-120 minuten 121-140 minuten Onbekende duur
	Over wie	Over de oproeper Over een derde Over beiden
	Volledigheid gesprek	Volledig Afgebroken
	Nickname oproeper	
	Nickname organisatie	Naam organisatie Naam persoon Naam organisatie en persoon Andere Geen nickname

Kenmerken onlinegesprekstructuur

Opening		
Midden		
Afronding		
Lasso		
Kruisverwijzing		
Storing		
Switch		
Verwijzing naar ander medium		
Verwijzing naar hoger in chat		
Verwijzing over anonimiteit		
Gebruik google of ander zoekprogramma of eigen website		
Identiteitsgegevens		
Vraag naar contact		
Zender van bericht	Oproeper	
	Beantwoorder	TO CPZ HBF JAC KJT KRW

Talige kenmerken

- Afkortingen
- Emoticons
- Spreektaal - woorden aan elkaar
- Verwijzen naar hogere tussenkomsten
- Uitroep (ai,ahaha, achzo, ...)
- Gebruik google of ander zoekprogramma of eigen website
- Gebruik (nick)name in gesprek
- Opvallende (niet grammaticale) typefout
- Blanco regels of alleen maar ...
- Onaffe zinnen
- Woord of zin in hoofdletters
- Herhaling leestekens of leesteken indien anders nooit
- Verduidelijking vragen
- Verbeteren van eigen taal- of typefout
- Verontschuldiging (voor typefout of foute interpretatie,...)
- Iets benadrukken tussen aanhalingstekens

Hoofdstuk 5: **Kwalitatieve analyse van 7 onlinegesprekken**

Hilde Vlaeminck

Tim Vanhove, Martine De Zitter en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 5 – Kwalitatieve analyse van 7 onlinegesprekken

Inleiding	143
1 Doel van de diepgaande analyse van 7 onlinegesprekken	144
2 Methodologische keuzes	144
2.1 De keuze voor de casus als onderzoeksobject	144
2.2 Selectie van onlinegesprekken	145
2.3 De keuze voor een semionarratief analysekader	145
3 Beschrijvend onderzoek: vaststellingen en hypothesen	146
3.1. Selectie onlinegesprekken	146
3.2. Voorstelling van de 7 onlinegesprekken	147
3.3. Uitprint van onlinegesprekken: vaststellingen en eerste hypothesen.....	160
4 Analyse onlinegesprekken	162
4.1. Actorialisatie	162
4.2. Tijd (temporalisatie)	163
4.3 De ruimte (spatialisatie)	164
4.4 Thema's en waarden	164
4.5. Plot en narratieve programma's.....	165
4.6. Taal & tekens.....	166
5 aAnbevelingen & vraagstukken voor methodiekontwikkeling	168
5.1. Het concept “Relatie” in onlinemethodiek.....	168
5.2. Fasering tijdens het onlinegesprek	169
6 Besluit	170
Bijlage: boomstructuur	173

INLEIDING

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksdeel: “Diepgaande kwantitatieve analyse van 7 onlinegesprekken”.

Eerst wordt de doelstelling van het onderzoeksluik omschreven en kort toegelicht.

Een tweede punt fundeert de methodologische keuzes in dit onderzoeksluik.

Dan volgt het beschrijvend onderzoek waarin de casusdata worden voorgesteld aan de hand van casusfiches. De lezer kan zich op die manier een beeld vormen van de casuïstiek die voor dit onderzoek werd geselecteerd.

Naast de beschrijving van het feitelijke onderzoeksmateriaal volgt een eerste ordening van de onderzoeksdata, op basis van de codering. Het gaat hierbij om vaststellingen en eerste hypothesen op basis van de gecodeerde data van zeven uitprints van onlinegesprekken.

Na het beschrijvende deel volgt een verklarend deel. Spanningsvelden uit de analyse van de onderzoeksdata, worden uiteengezet en verklaard.

1 DOEL VAN DE DIEPGAANDE ANALYSE VAN 7 ONLINEGESPREKKEN

Naast de analyse van 64 onlinegesprekken (uitgewerkt in hoofdstuk 4) voorziet het onderzoeksplan ook een meer diepgaande kwalitatieve analyse van 7 onlinegesprekken. De bedoeling is om per OHUP-partner één onlinegesprek grondiger te ontleden.

Concreet zal deze analyse aandacht besteden aan:

- de dynamiek van de structuur (syntaxis) binnen het gesprek;
- het proces van betekenisgeving (semantiek): taal en tekens;
- patronen in de communicatie.

Met het oog op methodiekontwikkeling zal de analyse vrij gedetailleerd nagaan:

- of de huidige onlinepraktijk een zekere systematiek laat zien;
- of er sprake is van doelgerichtheid;
- of de interventie een procesmatig karakter vertoont;
- welke technieken online worden angewend;
- wat de effecten zijn van de gehanteerde technieken;
- welke specifieke onlinetools worden ingezet;
- welke waarden of assumpties doorheen het onlinegesprek circuleren.

Wie methodiek ontwikkelt, beseft dat deze liefst zo goed aansluit bij bestaande praktijken. Niet om zonder meer over te nemen. Wél om na te gaan:

- of bestaande praktijken zich vanuit actuele methodiekkennis en evidence (practice based, evidence based) laten funderen;
- welke taal momenteel dominant circuleert aan de onlinetafel.
- Mede om deze redenen zal deze analyse veel aandacht schenken aan het beschrijvende deel waarin begrippen, concepten en werkwijzen die actueel gangbaar zijn, benoemd worden.

2 METHODOLOGISCHE KEUZES

2.1 De keuze voor de casus als onderzoeksobject

In de meer algemene betekenis wordt het concept casus in het sociaal werk gedefinieerd als een mondelinge of schriftelijke **reconstructie** van een voorbije of actuele (probleem)situatie dat de interactie tussen een of meerdere actoren gesitueerd in een afgebakende (tijd en ruimte)context in verhaal brengt. De casustekst vertelt over het doen en denken en is geformatteerd vanuit bepaalde leerdoelen. (Vlaeminck, 2005)

Een casus is een bijzonder **verhaal** dat iets leert over gangbare handelingspraktijken.

Casussen zijn betekenisvolle **kennisbronnen** om diverse redenen. Ten eerste om na te gaan welke situaties/gesprekken onder de aandacht worden gebracht. Waarom selecteert men die bepaalde casus? Ten tweede is het interessant om te zien welke actoren wél, niet, nauwelijks worden toegelaten tot het verhaal, binnen welke tijdslijnen en in welk ruimtelijk decor. Ten derde bevat een casus een laag waarin waarden en thema's uit het dagelijkse leven geëvoceerd worden. Ten vierde krijgt een casus een betekenis via het inzetten van taal en tekens waarin medewerkers zich uitdrukken. Een casus biedt kansen aan medewerkers én aan onderzoekers om het hulpverlenend handelen te leren kennen en kritisch te bekijken. Een essentiële stap in het ontwikkelen van methodiek.

Een casus is per definitie **kwetsbare materie**. Het geeft inzicht in de manier waarop het hulpverleningsaanbod geconcretiseerd wordt in de dagelijkse praktijk. Zowel voor de hulpvrager als voor de hulpverlener (casusauteur) als voor de organisatie ligt dit vaak gevoelig. Heldere ethische afspraken over de vertrouwelijkheid zijn daarom essentieel.

2.2 Selectie van onlinegesprekken

Er werd geopteerd om één onlinegesprek per OHUP partner diepgaand te analyseren.

Onderliggend motief hiertoe was een zo groot mogelijke verscheidenheid in knowhow leren kennen en presenteren. Een bijkomend doel was de betrokkenheid van elke OHUP-partner te bevorderen bij dit onderzoek. Niet onbelangrijk want methodiek behoeft een draagvlak in het werkveld als het kans op slagen wil.

De onderzoekers hebben voor dit onderzoeksluik gevraagd dat elke dienst één onlinegesprek selecteert én deze keuze motiveert. Hun selectiemotivatie krijgt een plaats in de analyse.

Op de drie locaties waar een observatie van een intervisie plaatsvond, vormde het besproken onlinegesprek het onderzoeksobject voor dit onderdeel. Het laat de onderzoekers toe om de eigen analyse van het onlinegesprek (aan de hand van de uitprint) te confronteren met de reflecties van de respondenten tijdens de intervisie.

Van elk geselecteerd onlinegesprek werd een uitprint bezorgd. Sommige respondenten mailden meerdere uitprints en lieten de keuze over aan de onderzoekers. Alle uitprints werden gelezen. Voor de analyse werd slechts één onlineuitprint per organisatie benut.

2.3 De keuze voor een semionarratief analysekader

De onderzoekers opteren voor een semionarratief analysekader om drie belangrijke redenen.

Ten eerste is het essentieel dat het casuscorpus - de tekst over het verhaal - centraal staat, niet de casusauteur, niet de participanten. Het onderzoek focust op het onlinegesprek, niet op de beantwoorder, niet op de organisatie.

Ten tweede moet het analysekader via het opsporen van narratieve indicatoren en tekens en betekenisgevende processen (semiotiek) de onderzoeker op een andere manier dichtbij de tekst brengen. De tekst moet van binnenuit spreken. Close reading – het herhaaldelijk grondig lezen - én systematisch uiteenrafelen van tekst en tekens creëren de nodige afstand én doen recht aan alle tekens. Deze specifieke afstand-nabij positie is wenselijk om dominantie van traditionele gespreksmethodiek (gespreksfasering, gesprekstechnieken) in het analysekader te voorkomen. De semionarratieve analyse spoort tekens op over tijd, plaats, actoren, narratieve programma's, waarden en thema's.

Ten derde nodigt semiotiek uit om zeer gedetailleerd tekens en wijzigingen in tekens op te sporen. Omdat onlinehulpverlening vooral werkt met tekst én tekens op een scherm achten de onderzoekers de keuze voor het narratieve-semiotische kader opportuun.

3 BESCHRIJVEND ONDERZOEK: VASTSTELLINGEN EN HYPOTHESEN

3.1. Selectie onlinegesprekken

nr	casuslocatie	Titel van de casus (regelnummer transcript waaruit titel werd geselecteerd)	Motief casusselectie casusauteur
1	X *	<i>21 = leven, volwassen worden, verliefd zijn, studeren. LEVEN</i> (r 154)	Teamleider selecteerde twee casussen voor de observatie. Onderzoekers opteerden voor casus 1 omwille van relevante spanningsvelden.
2	Y *	<i>Zou jij een brief schrijven of iet ????</i> (r 74)	Jonge online vrijwilligers – vraag oproeper als chantage.
3	Z *	<i>NIE TE MEELIG DOEN E</i> (r 86)	Dwingende chat: oproeper staat niet open voor dialoog, twijfelachtige authenticiteit. Exemplarische casus.
4	A	<i>« je krijg van mij nu een super dikke knuffel (als da mag he)...((((())) »</i> (r 160)	Het is een typisch voorbeeld van de gesprekken die we voeren : een gecombineerde (moeilijke) problematiek (vaak met automutilatie-problematiek), de duurtijd van het gesprek, een vlot gesprek, een eigen (persoonlijke) aanpak van de beantwoorder.
5	B	<i>« Laat me weten als ik te moeilijke vragen stel hé »</i> (r 31)	Een nieuwe aanmelding. Het is voor deze persoon zeer moeilijk om te chatten.
6	C	<i>« probeer het eens uit je ziet wat er van komt... »</i> (r 22)	Het is kort en dus overzichtelijk én het gesprek is afgerond, niet afgebroken, wat soms gebeurt.
7	D	<i>“kan papa mama aanklagen?????? wacht eventjes!! ik ben nog aan het uitleggen”</i> (r 53)	Het is een typische vraag voor onze dienst. Een advies over de omgangsregeling voor kinderen in een echtscheidingssituatie. Ik vind het soms moeilijk om snel en efficiënt de juiste juridische nuances én vragen te stellen.

In de locaties aangeduid met * gebeurden tevens observatie van casusbesprekingen tijdens intervisie of team.

Uit de selectiecriteria blijkt dat casussen om **diverse redenen** aandacht verdienen van praktijkmensen.

Dat een casusselectie niet eenvoudig is, blijkt uit het feit dat drie locaties meerdere online-uitprints inleverden.

Een toelichting bij de selectiemotieven.

Casus 7 werd geselecteerd omwille van het exemplarisch karakter, terwijl . casus 6 daarentegen werd gekozen omdat het vooral afweek van de gebruikelijke gang van zaken.

De casusselectie wijst in casus 3 en 4 vooral op de aard van het probleem (casus 3: dwingende chat, casus 4: probleem van automutilatie) terwijl het in casus 7 vooral gericht is op het handelen vanuit het mandaat als organisatie. In casus 2 en 4 wijst de selectie vooral in de richting van het persoonlijk handelen (jonge medewerkers, ; een eigen aanpak)

Een ander selectiemotief betreft het effect van het handelen. In dit geval zal de casus vooral inzoomen op (niet)bereikte resultaten van het onlinegesprek (casus 6: niet afgebroken, geen dialoog).

In deze selectie hebben niet alle opdrachtgevers geopteerd voor een good practice casus. Enkel in casus 4 locatie A is sprake van een “vlot” gesprek.

3.2. Voorstelling van de 7 onlinegesprekken

De uitprint van elk onlinegesprek wordt voorgesteld aan de hand van een **casusfiche**.

Deze casusfiche ordent een aantal casusdata aan de hand waarvan de lezer zich een eerste beeld kan vormen van het onlinegesprek.

Over welke casusdata gaat het in deze casusfiche?

Ten eerste krijgt de casus een **titel** – een woord of een zin die geselecteerd werd uit de tekst omwille van de centrale betekenis of plot waarnaar het verwijst.

Ten tweede volgt er een korte **samenvatting** van het chatgesprek.

Ten derde ordent de casusfiche data uit het onlinegesprek aan de hand van vier narratieve indicatoren (de basis voor een eerste analyse), nl:

- de **actorialisatie**: een opsomming van de diverse actoren (personages en niet-personages) vermeld tijdens het chatgesprek;
- de **temporalisatie**: een opsomming van de tijdsaanduidingen;
- de **spatialisatie**: een opsomming van de plaatsaanduidingen;
- de **narratieve programma's**: (NP) een korte beschrijving van de wijzigingen en processen die zich in de loop van het gesprek voltrekken en die de plot bepalen

Ten vierde laat de casusfiche de diversiteit aan **tekens** zien.

Tenslotte geeft de fiche enkele **kwantitatieve** gegevens: de precieze duur van het onlinegesprek, het aantal regelnummers, het aantal interventies van de oproeper en van de beantwoorder, het aantal ‘lasso’s’ of successievelijke interventies van één gesprekspartner.

Een korte paragraaf – aansluitend bij de casusfiche – vat de **eigenheid** van de casus samen en duidt aan waar onderzoeksmatig interessante **spanningen** zitten.

In de tekst komen volgende begrippen en afkortingen voor:

- systematisch gebruik van de termen ‘oproeper’ en ‘beantwoorder’ ook wanneer deze termen in de locatie zelf (nog) niet gangbaar zijn/waren.
- De aanduiding ‘r’ gevolgd door een getal staat voor regelnummer en het getal verwijst naar het cijfer in de uitprint waar dit begrip of deze zin voorkomt.

Tenslotte nog enkele afspraken:

- Uit respect voor de tekst én omwille van het analytisch belang voor dit onderzoek werden alle woorden en tekens letterlijk en ongewijzigd weergegeven (inclusief: taalfouten, spellingsfouten en typfouten)
- Alle interventies van oproeper en beantwoorder uit het transcript worden *cursief* getypt.
- Omwille van deontologische redenen én in afspraak met de stuurgroep OHUP worden de namen van de locaties niet vermeld.
- De onderzoekers stellen nadrukkelijk dat de analyse geen vergelijkende studie wil maken tussen de diverse locaties.

CASUSFICHE 1

Titel casus	21 = leven, volwassen worden, verliefd zijn, studeren. LEVEN
Korte samenvatting	Jonge, laatstejaarsstudente is ongeneeslijk ziek. (nog drie maanden te leven). Heeft nood aan “neutraal” klankbord en “praatje”.
Actorialisatie	Oproeper: <i>voornaam (nickname), ik, je, jezelf</i> Omgeving: <i>mijn ouders, broer, zussen, mijn zussen, mijn vriend, familie, ons gezin, we</i> Derden (niet familie): <i>mensen genoeg, weinig mensen, de ander, iedereen, ze, de dokters</i> Niet-personages: <i>de laatste chemo, die ziekte, alles, de teleurstelling</i>
Spatialisatie	r 31: <i>uit mijn omgeving</i> ; r 55: <i>liggen te bulderen</i> ; r 63: <i>alles staat stil</i> ; r 62: <i>druk in de weer met van alles</i> ; r 64: <i>dat alles doorloopt</i> ; r 65: <i>alles staat in teken van ziekte</i> ; r 80: <i>op het voorplan</i> ; r 87: <i>de trap op om naar bed te gaan</i> ; r 132: <i>dat mensen op zo’n momenten niet gaan lopen</i> ; r 140: <i>en dat alles doorgaat</i> ; r 142: <i>me niet aan vastklampen</i>
Temporalisatie	r 8: “ <i>tijdelijk</i> ” <i>behandeling stopgezet</i> ; r 14: <i>op mijn leeftijd – snel</i> ; r 29: <i>hoeveel tijd</i> , r 28: <i>uitstel</i> , r 30: <i>ong 3 maanden</i> ; r 33: <i>een korte tijd</i> , r 35: <i>het begin van de lente</i> , r 36: <i>een mooi voorjaar, net als vorig jaar</i> ; r 140: <i>of dat het plots maart is en dan april, mei</i> r 42: <i>wat studeerde je?</i> versus r 45: <i>ik doe of deed communicatie</i> ; r 49: <i>ik zou nog neerslachtig worden</i> ; r 55: <i>nu</i> , r 62: <i>altijd</i> ; r 44 <i>lang geleden</i> ; r 46: <i>in juni zou ik afstuderen</i> r 82: <i>dat ik snel achteruit ga</i> ; r 82, r 88: <i>2 weken geleden</i> ; r 104: <i>de komende weken</i> r 125: <i>plots contact zouden opnemen</i> ; r 159: <i>van dag tot dag</i> ; r 163: <i>elke dag = stelde met een jaar, dan zou 8ij een mooie leeftijd zijn</i> ; r 184: <i>amper geleefd</i> ; r 203: <i>max drie maanden, het kan even goed januari of februari zijn, we zien wel</i>
Narratieve programma’s (NP)	NP.1 : Proces in tijd: van <i>zorgelijke tijd</i> (r 4) naar <i>tijd om te verlangen</i> (r 38) , r 163: <i>elke dag = stelde met een jaar, dan zou 8ij een mooie leeftijd zijn</i> ; NP.2: Zelfbeeld: een erg <i>zorgend iemand</i> (r 59) – <i>niet speciaal</i> (r 60) – vind het <i>lastig</i> (r 68) - NP.3: Verwerking: <i>niet gedacht dat ik zo positief ging blijven</i> (r 128); <i>aftakelen en doodgaan niet zo positief</i> (r 109), <i>teleurgesteld dat ik het niet gehaald heb</i> (r129), r 139: <i>een vergissing</i> ; r 146: <i>een beetje deprimerend</i>
Tekens	 r 5: <i>graag...als je iets wil vertellen...</i> ; r 20: <i>en vrienden, familie, ...mensen genoeg</i> r 23: <i>verdriet bij de ander...en machteloosheid...</i> “ “ r 8: <i>dus worden behandelingen “tijdelijk” gestopt</i> ; r 212: <i>erg bedankt voor dit ‘praatje’</i> ; r 214: <i>ik vond het “fijn”</i> :-) r 52; r 98; r192 (hver); r 200 (hver) alle nu :) = r 100: <i>je zegt=schrijft precies wat je zelf wil</i> ; r 163: <i>elke dag = stelde met een jaar, dan zou 8ij een mooie leeftijd zijn</i> ; Cijfers r 30: <i>ong 3 maanden</i> ; r 73: <i>ze heeft 4 kinderen, niet 1</i> ; r 82, r 88: <i>2 weken geleden</i> ; r 135: <i>vervelende situatie nr 1 van het bezoek</i> ; r 150: <i>ik ben 21</i> ; r 164: <i>8ij zou mooie leeftijd zijn</i> ; r 193: <i>20 pg’s als de rest er 500 doet</i> Afkortingen r 76: <i>wrs niet</i> ; r 119: <i>dus mss moet je wat vereenvoudigen</i> ; r159: <i>ja idd</i> ! r 119: <i>vereenvoudigen!</i> ; r 181: <i>ahaa!</i> ; r 192: <i>neen nu even geen examens doen!!</i> ; r 209: <i>natuurlijk omdat ik graag wafels eet, wat had je gedacht!!</i> Typfouten r 137: <i>ongeloofelijk positief – die teleurstelling heeft dat toch nog niet weggenomen</i> Spreektaal r 9: <i>da’s een zware dobber om te verwerken</i>
Duur gesprek	1u 2min. totaal regelnummers: 216
Interactie	interventies oproeper: 115 (29 lasso’s) interventies beantwoorder: 65 (12 lasso’s)

Het bijzondere aspect aan casus 1 is vooral de scherpe tegenstelling van existentiële waarden leven en dood en de manier waarop deze waarden zich doorheen het verhaal bewegen. Het tragische karakter van de hulpvraag – nog drie maanden te leven – evolueert doorheen het onlinegesprek tot een wenkend toekomstgericht perspectief.

De tragiek en ernst van de nakende dood (“*een zware dobber*”) krijgt het gezelschap van “*licht*”, “*lente*”, “*lachen*”, “*bulderen*”, “*gelukzak*”.

Later wordt de metafoor van de (levens)balans ingebracht: beide waarden mogen dan naast elkaar staan. De toon klinkt gematigd “*een beetje deprimerend*”.

De spatialisatie laat zien dat de ruimtelijke uitdrukkingen eveneens beweging uitdrukken. *Niet vastklampen, alles moet doorgaan, niet gaan lopen.*

Deze casus heeft een opmerkelijke temporalisatie. De tijd speelt een cruciale rol. In de casusfiche valt het aantal tijdsaanduidingen sterk op. Tijd wordt zowel door oproeper als beantwoorder in een uiterst intrigerend verhaal geplaatst. Er wordt gespeeld met tijd. Als een dag = een jaar dan verhoogt de levensverwachting plotseling indrukwekkend.

De titel bevat een zin uit het onlinegesprek, uitgedrukt door de oproeper. De zin ziet er uit als een wiskundige formule: eerst een getal dan een = gevolgd door het lemma [leven] in twee versies: zonder en mét hoofdletters. Dan volgt de klassieke levensverwachting bij deze jonge leeftijd.

Uit de analyse zal blijken dat de beantwoorder in deze optimistische toon meegaat.

Qua actorialisatie valt op dat de beantwoorder het netwerk exploreert van de oproeper: gezin, ouders, broer, zussen, vriend. De oproeper corrigeert de beantwoorder in de pogingen om de personages te typeren. “*nee, geen zorgend iemand*”. Er komen ook niet gepersonaliseerde actoren zoals “*mensen, iedereen, de dokters*” in voor en een object “*de ziekte*”, “*de chemo*”.

De beantwoorder benut een omschrijving van de oproeper ‘*een praatje*’ in het afsluitend deel van het gesprek, waarin bedankt wordt voor het ‘*praatje*’.

Merk op dat de cijfers aangeven dat het een vrij lang gesprek is met een opvallend tempo: de oproeper neemt en ‘krijgt’ de tijd voor veel lasso-interventies. De oproeper kan dubbel zoveel interventies plaatsen dan de beantwoorder.

C A S U S F I C H E 2

Titel casus	zou jij een brief schrijven of niet???????????
Korte samenvatting	Jongere met suïcidale plannen vraagt zich of het “best” is om een afscheidsbrief te schrijven. Hulpverlener exploreert en concretiseert en de oproeper concludeert dat hij zelf wel zal zien of hij de brief schrijft
Actoren	Oproeper: r 1, r 3 enz (totaal: 33 x!) nickname: r 3: je; r 15: <i>alleen jezelf</i> Beantwoorder: r 3 én r 5: me; r 18, r 32, r 34, r 37, r 38: ik (tot 20 x) Omgeving: r 12: <i>mijn ouders</i>; r 13: <i>je ouders</i>; r 20: <i>die</i>; r 39: <i>het contact met een goede vriendin</i>; Derden (niet familie) : r 8: <i>de mensen die ik achterlaat</i>; r 9: <i>iedereen</i>; r 9: <i>een specifiek iemand</i>; r 15: <i>iemand</i>; r 52: <i>een goei pint is mijn vriend</i>; r 39: <i>dat alleen zijn</i>; r 85: <i>bepaalde mensen</i>; r 92: <i>die bepaalde persoon</i> Niet personages: r 31: <i>mijn reden zit ergens anders</i>, r 102: <i>een normaal contact</i>; r 108: <i>seks alles kapot gemaakt</i>; r 17: <i>geen schuld</i>; r 123: <i>de gedachte</i>
Spatialisatie	r 8: <i>mensen die ik achterlaat</i> ; r 16: <i>in die brief</i> ; r 31: <i>mijn reden zit ergens anders</i> ; r 49: <i>spelen toch maar wat met je voeten</i> ; r 54: <i>op caf</i> ; r 107: <i>tussen jullie 2: ruzie woorden meningsverschillen</i> ; r 116: <i>je besluit vaststaat</i> ; r 118: <i>had je graag op andere gedachten gebracht</i> ; r 119: <i>iets wat vast staat in je hoofd, zet je er niet meer uit, wordt gewoon een obsessie</i> ; r 123: <i>de gedachte laat je niet meer los</i>
Temporalisatie	r 3: <i>vanavond</i>; r 7: <i>wie zou je dan graag een afscheidsbrief...</i>; r 11: <i>zou je me willen vertellen...</i>; r 13: <i>zou je willen uitleggen hoe het komt dat ...niet zouden begrijpen</i>; r 18: <i>dat ze zich schuldig zouden voelen</i>; r 19: <i>voor je dood</i>; r 16: <i>wat zou je in de brief willen zetten</i>? r 23: <i>zou je zo'n brief schrijven of niet?</i> vs r 6: <i>is het het beste een afscheidsbrief te schrijven of niet?</i> r 74: <i>zou jij een brief schrijven of niet?????????????</i> r 112: <i>en zal zelf wel zien of ik de brief zijn</i> r 26: <i>de verdere afhandeling</i>; r 42: <i>al lang zo eenzaam?</i> r 54: <i>alle dag op caf</i>; r 56: <i>de laatste weken</i>; r 83, r 84: <i>zaterdag</i>; r 85: <i>een laatste keer</i>
Narratieve programma's	NP 1: Brief schrijven r 6: <i>is het het beste een afscheidsbrief te schrijven of niet</i> naar r 112: <i>en zal zelf wel zien of ik de brief zijn</i>; r 6: <i>een afscheidbrief</i>; r 23: <i>zo'n brief</i>; r 74: <i>een brief</i>; r 24: <i>zo'n ideale brief</i>; NP 2: Ultiem contact nemen: r 71: <i>rust met niemand nog iets te maken moeten hebben want dat gaat toch altijd verkeerd</i>; naar: r 87: <i>ik wil een bepaalde persoon gewoon nog een keer zien en naar r 94: hoeft niet meer met haar te praten, praten is zinloos zal wel iets verkeerd gezegd of gedaan hebben</i>; r 102: <i>zou nog een normaal contact willen hebben met niks verder, pintje drinken wat zeveren</i>; r 111: <i>weet niet wat ze wil</i>; NP 3; Schuld: r 17: <i>zeker geen schuld te geven</i>; 89: <i>iemand die ik zeker ook geen schuld geef hoor, niemand heeft daar schuld aan</i> NP 4: Reden (motief voor zelfdoding): r 31: <i>mijn reden zit ergens anders</i>; r 32: <i>vertel meer over je reden</i>; r 118: <i>ik had je graag op andere gedachten gebracht</i> vs r 119: <i>iets wat vaststaat in je hoofd, zet je er niet meer uit</i>.
Tekens	 (uitsluitend door de hver) r 13: <i>je ouders... dat ze je niet zouden begrijpen...</i> r 29: <i>niet de schuld wilt geven...?</i>; r 35: <i>ook doen met je....als jij het wil</i>; r 47: <i>echt ni vol te houden inderdaad...en hoe komt dat je zo eenzaam voelt, nickname?</i> Cijfers r 107: <i>tussen jullie 2</i> ?????????? r 74 (alle andere ? komen van de hulpverlener: 37 totaal) Spreektaal r 40: <i>dat is ni nix</i>; r 28: <i>yep</i>; r 115: <i>thxr 7: goh, das een moeilijke vraag</i>; r 34: <i>goh (nickname)</i>

Duur gesprek	ou 52min. totaal regelnummers: 125 regels
Interactie	interventies oproeper :58 (10 lasso's) interventies beantwoorder: 53 (7 lasso's)

Het bijzondere van casus 2 is het herhaaldelijk formuleren van de hulpvraag door de oproeper en de betekenis van de gewijzigde vorm waarin de vraag herhaald wordt.

De gehanteerde tijd laat zien hoe de hulpvraag evolueert van tegenwoordige tijd 'is het het beste om...' (r 6) naar de voorwaardelijke tijd 'zou jij een brief schrijven' (r 74) naar de toekomstige tijd in r 112 'ik zal zelf wel zien...'

Hierdoor neemt de druk op de beantwoorder toe. Een opmerkelijk proces want de hulpvraag wordt bij aanvang in r 4 aangekondigd als "gewoon een vraagje stellen". Vooral het gebruik van het verkleinwoord 'een vraagje' terwijl het gaat om een suïcidale problematiek.

Voor de actorialisatie trekt aandacht in deze casus: het inzetten van niet-personages ("de reden", "een goei pint is mijn vriend") of het vermelden van gedepersonaliseerde personages ("iemand", een "bepaalde persoon").

Een andere opvallende actorisatiewijziging zit in het narratieve programma over de briefkwesitie. Naast de wijziging in tijd, wijzigen ook de personages. Eerst wordt een niet gepersonaliseerde norm als subject ingezet 'het beste' (r 6) later de actor 'jij' (r 74) en tenslotte verschijnt in r 112 'ik' als handelend personage.

Het centrale thema in dit onlinegesprek gaat over de tegenstelling 'vaststaan' en 'loslaten' (op andere gedachten brengen) – soms uitgedrukt in termen van spatialisatie

Een andere spanning betreft de waarden "schuldig voelen" versus "bezorgd zijn" en de normen "normaal" versus "niet normaal" en "onnozel" versus "ernstig".

Het vaak voorkomend aanspreken van de oproeper met de nickname door de beantwoorder, is een fenomeen waarop de analyse zal ingaan.

De cijfers duiden aan dat het gesprek quasi evenveel interventies geeft aan beide kanten. Het aantal lasso's is voor beide gesprekspartners quasi analoog.

CASUSFICHE 3

Titel casus	NIE TE MEELIG DOEN E
Korte samenvatting	19 jarig meisje, suïcidale plannen, beëindigt voortijdig het gesprek
Selectiemotief	Exemplarische casus – type “dwingende chat”, cliënt staat niet open voor dialoog. Geloofwaardigheid wordt betwijfeld.
Actoren	Oproeper: r 1: X, U ; r 12: je; r 17: ik ; Beantwoorder: r 2: Y ; r 36: ik; r 68: u Omgeving oproeper: r 80: iemand in je omgeving; Niet personage actoren: r 21: je hart; r 12: iets; r 32: er; r 40: alles; r 44: dingen; r 65: niet alleen; r 77: alleen; r 95: de andere partij r 51: dit gesprek; r 51: de plannen; r 62: het dan gaan doen; r 90: samen met jou
Spatialisatie	r 5: ik kom er aan; r 8: op de chat ; r 28: waar te beginnen; r 23: het zien zitten; r 25: er r 42: deze stomme wereld; r 56: uit het raam djumpen; r 77: thuis; r 87: tegen; r 88: me klaar te zetten; r 88: te djumpen!!; r 91: kijk op het nieuws; r 92: regio ovl (kruibeke e; r 95: de sessie verlaten, r 102: verder kunnen praten;
Temporalisatie	r 5: zo dadelijk; r 19: soms; r 12: zou je; r 44: altijd, r 51: zal niets meer uithalen; r 51: reeds; r 52: vandaag om 17u; r 58: sebiet; r 62: dan, r 65: gwn men laatste min; r 73 : hoe oud? r 76: 19 geworden vandaag; r 88: nog 10 min; r 90: men laatste min;
Narratieve programma's	NP 1: Van humor naar ernst: r 13: een grapje vs r 15 het gaat niet goed; r 17: sorry ik krijg het moeilijk; r 58: sebiet breng je me op andere gedachten; (herhaling regel 60); NP 2: Boosheid: r 66: indruk dat je boos bent? NP 3: Beëindigen: r 68: ik wil dood en het zal me lukken, r 94: met jou af te sluiten
Tekens	 r 7: ... ; r 28: niet goed waar te beginnen....; r 38: weet het niet ... maar ik snij mezelf ... r 49: Spreektaal: r 16: ah zo; r 20: yep; r 82: tis te laat r 56: uit het raam djumpen ????? r 26: ??? Afkortingen: r 32 bv; r 38: zm; r 39: zm=zelfmoord; r 46: vk; r 65: gwn men laatste min; r 93: mss; r 35: !!!; r 82: besef dat toch!!!!!!!!!!!!!!!; r 88: djumpen!; Emoticons; r 48: ☹ Dialect: r 58: sebiet, r 86: NIE TE MEELIG DOEN E Hoofdletters: r 63: NEE; r 97: JA IK BEN BOOS!!!! Typfouten: r 74: lukt het nietmet sprinegn dan neem ik pillen Cijfers: r 76: 19; r 77: 19 geworden
Duur gesprek	43 minuten totaal regelnummers: 104
Interactie	interventies oproeper: 53 (12 lasso's) interventies beantwoorder: 46 (7 lasso's)

Het eerste wat opvalt in Casus 3 zijn de tekens: hoofdletters, uitroepetekens (de combinatie van beide), de toename van de uitroepetekens doorheen de tekst, de typfouten, de afkortingen waarmee de ernstige problematiek wordt aangekaart: *zm=zelfmoord* en *vk= verkrachting*.

De opening van het gesprek zorgt voor verwarring bij de beantwoorder omdat de toon zeer abrupt wijzigt van grappig naar zeer ernstig.

Er is een zeer precieze tijdsaanduiding (temporalisatie) die het verhaal extra spanning geeft (en de plot beïnvloedt). “*Vandaag om 17u*”.

Het inzetten van spreektaal “*men laatste min*”.

Centrale thema’s waarrond spanning wordt ontwikkeld zijn “*alles beu zijn*” versus “*boosheid*”; “*dood gaan om 17u*” versus “*mooie verjaardag*”; ‘dood gaan’ versus ‘publieke belangstelling krijgen’ (in het nieuws komen door spectaculaire zelfdoding).

De spatialisatie wordt beklemtoond door het gebruik van bewegende werkwoorden “*djumpen*”. (woord wordt herhaald, tweede keer met !)

De tekens evolueren doorheen de tekst: ze gaan in crescendo.

Opmerkelijk is de feedback van de oproeper op de empathische interventie van de beantwoorder. (zie titel).

Het slot van het onlinegesprek is bijzonder: de oproeper heeft de sessie verbroken en de beantwoorder blijft nog een aantal interventies (lasso) mailen.

CASUSFICHE 4

Titel casus	<i>“je krijg van mij nu een super dikke knuffel (als dat mag he)... (((((((()))))))) »</i>
Korte samenvatting	Meisje voelt zich “rot” omdat haar ouders met ongeloof reageren wanneer ze hen informeert over mishandeling door een vroegere leraar. Hulp via de school en via een psycholoog bracht geen erkenning. De beantwoorder stelt voor om het JAC te contacteren.
Actoren	Oproeper: petitefille, r 6: ik; r 65: mijn eigen schuld; Beantwoorder: r 85: ik begrijp het heel goed; r 86: ik vind het heel erg moedig; r 89: ik vind wel, r 90: ik geloof je ; Omgeving: familie: r 21 en 23: mijn ouders; r 68: een zuster; r 72: jongere zus; r 79: mijn oma; r 38: we; r 78: iemand anders in de familie; r 124: mijn zusje; Omgeving niet-familie: r 16 en r 17: mijn leraar; r 21: mijn mentor; r 41: die leraar; r 42: de leraar die mij mishandeld had; r 26: een psychologe; r 45: de psy; r 50: de psyg; een vertrouwenspersoon, r 106: een andere therapeut; r 110: psychologische hulp Niet-gepersonaliseerde actoren: r 11: er; r 26: allerlei instanties; r 24: het allemaal;
Spatialisatie	r 13: waar beginnen; r 14: begin waar je wil; r 16: op de lagere school; r 24: niet meer zag zitten; r 26: naar allerlei instanties gestuurd; r 31: ik kwam thuis van school; r 32: de helft uit mijn duim gezogen had; r 94: door je hoofdje; r 51: in hun ogen; r 84: naar een onbewoond eiland; r 115: als ik ziek thuis ben; r 116: niets voor niets altijd boven en lig steeds vaker in bed; r 131: niets aan mijn hoofd hebben; r 102: alles op een rij te zetten;
Temporalisatie	r 8: al lang; r 16: heel lang; r 20: niet eeuwig – ong. 3 jaar later; r 21: dezelfde avond; r 23: niet eerder of meteen; r 35: voordat je met die psychologe gepraat had; r 37: nu over praten; r 72: jongere zus is 15 jaar; r 79: overdag; r 55: nooit; r 54, r 56: soms; r 52: wat zou je hen willen vertellen? r 63: dat je met je ouders zou kunnen praten? r 79: regelmatig overdag; r 74: soms doet ze net zo hard met mijn ouders mee; r 75: ouders r 81: twee jaar geleden overleden; r 88: ik zou niet weten hoe ik dat voor mekaar moet krijgen
Narratieve programma's	NP: van heel erg rot (r 7) omdat O met haar ouders “nooit” meer praat over “belangrijke dingen” tot “het kan niet” en “ik durf niet” tot hulp om “je hartje te luchten” (r 144) via een contact met JAC en een superdikke knuffel.
Tekens	Spreektaal: r 2: hoi hoi; r 4: mwah; r 64: tog zeggen ..; als dat mag hé Emoticon : r 5: oesje ☺ ; r 128: ☺; r 155: ☺; r 161: dat is lief ☺; r 165: dankjewel ☺ Verkleinwoorden: r 144: je hartje luchten; r 94: je hoofdje (((())) je krijg van mij nu een super dikke knuffel (als dat mag he)... (((((((()))))))) » Typfouten r 55: dat zij he ttoch nooit goed vinden; r 142: als jij dat nit wil; r142: +e
Duur gesprek	55 minuten 171 regels
Interactie	Interventies oproeper : 56 (3 lasso's) interventies beantwoorder: 91 w.o.20 lasso's)

Een casus die op het eerste gezicht vooral 'verkleint': de nickname (*petite fille*), *je hoofdje, je hartje, een superdikke knuffel, "mijn zusje"*. In r 72 komt de leeftijd van de oproeper: 16 jaar.

De actorialisatie brengt een hele reeks hulpverleners in scène. Die worden niet gepersonaliseerd. Opvallend zijn de actoren die wel een bezittelijk voornaamwoord krijgen: "*mijn leraar*", "*mijn mentor*" versus "*de psy*", "*de psyg*" en "*allerlei instanties*".

Ook de overleden actor ("*mijn oma*") krijgt een rol.

De beantwoorder zal pogen om vooral in te spelen op de actorialisatie door een verwijzing te realiseren – en dus een nieuwe actor in de te voeren – ondanks de negatieve ervaringen met hulpverleners in het verleden.

De casus laat een opmerkelijk proces van relatie opbouw zien tussen de oproeper en de beantwoorder, gaande van exploreren van feiten en beleving naar het geven van ondersteuning via empathie, normatieve uitspraken en een gift of love (de superdikke knuffel) bij het beëindigen.

De narratieve plot wordt beïnvloed door het exploreren buiten het door de oproeper aangegeven referentiekader, nl automutilatie.

De cijfers maken duidelijk dat vooral de hulpverlener een overwicht aan interventies heeft (bijna het dubbele van de oproeper) én veel vaker lasso's gebruikt.

CASUSFICHE 5

Titel casus	<i>laat me weten als ik te moeilijke vragen stel hé</i>
Korte samenvatting	19 jarig meisje - slachtoffer van seksueel misbruik door drie jaar oudere broer – twijfelt of ze opnieuw professionele hulp zal zoeken. Een verwijzing via haar leerkracht naar een vertrouwensartscentrum strandde op een wachtlijst. Online hulpverlener adviseert CAW.
Actoren	Beantwoorder: r 26: <i>ik meen te begrijpen ... begrijp ik dit goed?</i> ; r 63: <i>maar met chatten hoor en zie je</i> Oproeper: r 8: <i>ik</i> ; (blijft persoonlijk voornaamwoord gebruiken) Omgeving: familie: broer: r 17: <i>mijn oudere broer</i> ; r 21: <i>nog een oudere broer</i> ; r 24: <i>jullie</i> ; Omgeving: niet-familie: iemand (r 38); r 39: <i>een leerkracht</i> ; r 40: <i>een hulporganisatie (weet niet meer welk)</i> ; r 47: <i>van anderen</i> r 57: <i>helemaal alleen</i> Niet gepersonaliseerde actor: objecten: r 11: <i>er zijn zaken....</i>
Spatialisatie	r 11: <i>thuis</i> ; r 25: <i>op kot</i> ; r 11: <i>zaken die ik moeilijk kan plaatsen</i> ; r 68: <i>al een ontzettend belangrijke stap gezet</i> r 69 : <i>stap voor stap...</i> r 73: <i>de regio weet waar je woont</i> ; r 86: <i>je kan hier ...terecht</i>
Temporalisatie	r 8: <i>de laatste tijd</i> ; r 22: <i>ik zie hem wekelijks</i> ; r 23: <i>19, hij is 22</i> ; r 26: <i>op dit moment niet echt klikt</i> ; r 34: <i>hoe lang is dit al zo?</i> ; r 35: <i>op mijn 11^e is het begonnen</i> ; r 66: <i>maar over zoiets praten vergt tijd hé en veel moeite</i> ; r 72: <i>dat ga ik onmiddellijk doen</i> ; r 77: <i>klein secondje</i> ; r 78: <i>zoek het effe op</i> ; r 86: <i>hier altijd terecht</i> ;
Narratieve programma's	Drie keer welkom (r 3; r 9, r 92) NP 1: Evolutie van: aarzeling, het niet goed weten, moeilijk om zich uit te spreken; inschakelen van een gedepersonaliseerde actor “ <i>er zijn zaken gebeurd</i> ” naar..... het concretiseren van “zaken” onder meer via het temporaliseren (aanduiding exacte leeftijd) én het narratief hulpprogramma over de vorige hulpverlening (r 40 tot r 49) NP 2: Beantwoorder vraagt nadrukkelijk feedback op eigen optreden en geeft inspraak in gespreksverloop en sturing versus de mededeling van oproeper dat vorige hulpverlening teveel vrije keuze benadrukte. (r 49 . in r 49: dat gevoel ik nog altijd...) – in r 90: het gebruik van een eerste “!” bij de oproeper “ <i>ok bedankt!</i> ” als reactie op aanbod van “plaats” (CAW tel nr en email) NP 3: <i>stap voor stap, het vergt tijd</i> (r 69) versus r 72: <i>ik ga onmiddellijk een adres opzoeken</i>
Tekens	Herhaling <i>welkom</i> : r 3, r 9; r 92; Spreektaal beantwoorder : r 63: <i>sorry zenne</i> ; r 37: <i>goh dat moet zwaar zijn voor jou</i> Typfouten r 89: <i>begrijp dat het Owat veelk is voor jou</i> !!! r 86: <i>je kan hier altijd terecht hé!!!</i> ; r 90: <i>ok bedankt!</i> Verkleinwoorden r 94: <i>ik zou je graag nog een vraagje stellen</i>
Duur gesprek	(niet vermeld in transcript) totaal regelnummers: 107
Interactie	interventies oproeper: 34 (5 lasso's) interventies beantwoorder: 59 (17 lasso's)

Casus 5 attendeert de lezer op het feit dat de beantwoorder het medium zelf ter discussie brengt bij de oproeper.

In r 4 polst de beantwoorder of de oproeper reeds eerder online was op de dienst.

In r 12 informeert de beantwoorder de oproeper over de spelregels van het online gesprek: *“als iets te moeilijk ligt, geef je maar een seintje”* en ook verder r 31: *laat me weten als ik te moeilijke vragen stel hé.* (let op het gebruik van spreektaal).

In r 61 reageert de beantwoorder op het woord “praten” door de oproeper (*“het lukt niet zo goed om te praten”*) : *“bedoel je dat het chatten moeilijk lukt?”*

Waarop de beantwoorder zich verontschuldigt en het medium verantwoordelijk stelt voor het misverstand *“sorry zenne, maar met chatten hoor en zie je belangrijke intonatie niet”*.

De casus bevat aanvankelijk veel staccato-zinnen zien (*ja; Ok; ik ben 19, misbruik*) maar evolueert doorheen het onlinegesprek naar meer verhalende interventies aan de kant van de oproeper. In r 40 *“ik mocht zelf de stappen beslissen en ben uiteindelijk nooit meer teruggegaan omdat ik schrik had”*.

Een andere opmerkelijke wijziging is de evolutie van tijd (van tegenwoordige tijd naar toekomstige tijd) én handelen (van doen, naar denken) : in r 9 *“ik weet niet zo goed wat te doen”* naar *“ik zal er aan denken”*.

Het gebruikmaken van een actor ‘zaken’ – later zal de oproeper er in slagen om die ‘zaken’ te concretiseren.

Vooraf de beantwoorder maakt gebruik van spreektaal en maakt tikfouten (in r 88: *begrijp dat het Owat veelk is voor jou*)

De cijfers maken duidelijk dat de beantwoorder beduidend meer interventies doet én asso's gebruikt dan de oproeper.

CASUSFICHE 6

Titel casus	<i>probeer het eens uit je ziet wat er van komt...</i>
Korte samenvatting	Hulpvrager wil weten <i>hoe je best met een man een gesprek begint in een café of party.</i>
Actoren	Oproeper: r 5: <i>ik</i> ; proloog en in r 5: <i>je</i> ; nickname (jongensnaam); r 20: <i>een verlegen iemand</i> ; Beantwoorder: naam van de dienst; r 4: <i>ik</i> ; Omgeving niet familie: r 6: <i>een jongen</i> ; r 26: <i>hij</i>
Spatialisatie	Proloog en r 5: <i>in café of fuif</i> ; r 6: <i>je ziet een jongen zitten</i> ; r 10: <i>er dicht bij gaan staan</i> ; r 13: <i>in zo'n situatie gezeten?</i> ; r 19: <i>zie je dat zitten?</i>
Temporalisatie	Vooraf de werkwoordtijden vallen op: tegenwoordige tijd en vooral voorwaardelijke tijd (<i>zou je, je zou..</i>) ; r 22: <i>eens</i> ;
Narratieve programma's	NP1: Vraag naar aanpak van sociaal contact wordt meteen omgezet in actie waarbij de eerdere pogingen van de oproeper kort worden geëxploreerd. Geringe respons van de oproeper (overwicht van interventies van hulpverlener). Probleem wordt gedramatiseerd: <i>"en als hij niet toehapt, dat is geen drama"</i> . NP 2: Oproeper omschrijft zichzelf als een verlegen iemand – er wordt geen narratief programma ontwikkeld rond dit gegeven.
Tekens	... r 8: <i>je hebt er waarschijnlijk al over nagedacht...hoe denk je het zelf aan te pakken?</i> r 23: <i>je ziet wat er van komt...</i> Afkortingen r 7: ja idd; r15 en r 21 en r 24: <i>ok</i> ; r 39: <i>thx</i> Typfouten proloogzin oproeper: <i>op welke manier kan je best met een man een gesprek beginnen</i> !!!! r 38: <i>succes nog!</i>
Duur gesprek	7 minuten - totaal aantal regelnummers 39 – zonder info bevraging onderzoek: slechts 28
Interactie	interventies oproeper: 13 (2 lasso's) interventies beantwoorder: 23 (6 lasso's)

Casus 6 is een uiterst kort onlinegesprek (wat de casusauteur overigens zelf opmerkte in de motivatie voor de selectie). De duur: 7 minuten en 39 regels

Het narratieve programma laat zien dat de probleemformulering in de proloog als opener wordt aangewend door de beantwoorder. r 4: *ik zie dat...*

De oproeper – de actor die zichzelf omschrijft als een verlegen iemand - wordt uitgedaagd een actieve rol te spelen in de plot. Hij moet zelf een situatie bedenken én een suggestie verzinnen voor de aanpak van het probleem. Hiertoe wordt de voorwaardelijke tijd ingezet (*zou je iets kunnen zeggen?*) Er is geen probleemverkenning. De suggestie van de oproeper wordt meteen ondersteund door de beantwoorder (*probeer het eens uit*).

Er is een dedramatiserend anticiperen op het mogelijk mislukken van de poging tot aanpak. De toekomstige tijd wordt opgeroepen in een voorwaardelijke zin: *als hij niet toehapt, dat is geen drama*.

De suggestieve puntjes zijn tekens die worden ingezet door de beantwoorder.

De beantwoorder domineert duidelijk deze chat: 23 interventies tgv 13 van de oproeper.

CASUSFICHE 7

Titel casus	kan papa mama aanklagen????????? wacht eventjes!! ik ben nog aan het uitleggen
Korte samenvatting	12 jarige vraagt of ze het <i>recht heeft</i> om <i>bij haar gescheiden papa weg te blijven</i> . Ze krijgt juridische informatie over de dwingende betekenis van het vonnis.
Actoren	Oproeper: “ik”; r 23, r 24: <i>we</i> Omgeving familie: “ <i>mijn gescheiden papa</i> ” (proloogzin); r 8: <i>je vader</i> ; r 14: <i>je mama</i> ; r 15: <i>ouders samen</i> ; r 28: <i>jouw papa</i> ; r 18: <i>ze (mama)</i> ; r 18: <i>ons</i> ; r 19: <i>i van hen</i> ; Beantwoorder: voornaam én dienst; r 28, r 47, r 54: r 77: <i>ik</i> ; r 92: <i>ons (dienst)</i> Omgeving niet familie: r 30 en r 39: <i>de rechter</i> ; r 34: <i>een rechter;zoontje</i> Niet-personage actoren: r 3: <i>de verbinding</i> ; r 15: <i>iets nieuws</i> , r 17: <i>die nieuwe afspraken</i> ; r 36: <i>dat vonnis blijft bestaan</i> ; ; r 12: <i>de wet</i> ;
Spatialisatie	r 4: <i>niet verschieten als het niet zo vlot loopt</i> ; r 8: <i>naar je vader moet gaan</i> vs proloog vraag: heb ik het recht <i>weg te blijven</i> ? r 19: <i>terug naar oorspronkelijke regeling</i> ; r 23: <i>op papier geschreven niet meer hoeven te gaan</i> ; r 29: <i>papa wil dat jullie naar hem gaan</i> r 34: <i>in een vonnis</i> ; r 37: <i>bij hem moeten gaan wonen</i> ; r 41: <i>dat wonen bij je papa</i> ;
Temporalisatie	r 9: <i>hoe oud ben je?</i> r 10: <i>12 jaar</i> r 15: <i>soms</i> ; r 21: <i>nu</i> ; r 25: <i>vooraf</i> ; r 28: <i>van de ene dag op de andere</i> ; r 41: <i>vroeger</i> ;
Narratieve programma's	NP 1: van hoofdzakelijk juridische vragen rond bezoekregeling evolueert het gesprek naar de beleving van de kind-vaderrelatie (r 70: “ <i>hij heeft nu een zoontje die hij veel LIEVER ZIET dan ons DAT DOET PIJN</i> ”); een proces tussen weten en voelen NP 2: bezoekregeling: evolutie van “ <i>moet gaan</i> ” naar “ <i>kiezen of je gaat of niet</i> ” naar “ <i>niet meer hoeven te gaan</i> ”; “ <i>laten weten dat je niet gaat</i> ”; “ <i>moeten wonen bij hem</i> ” <i>van moeten wonen naar niet zomaar zeggen dat je bij hem moet wonen</i> (r 58) <i>van aanklagen naar niet zomaar aanklagen</i> (r 61) <i>van wettelijk, moeten, eisen naar.... uit te leggen wat je leuk vindt</i> (r 75) <i>van moeten, eisen naar.... alleen moet doen als je dat ziet zitten</i>
Tekens	???? r 53: de hoeveelheid vraagtekens: <i>kan papa mama aanklagen????????????????</i> !!! r 54: de uitroepetekens als antwoord: <i>wacht eventjes!! ik ben nog aan het uitleggen</i> Hoofdletters r 70 : veel LIEVER ZIET dan ons DAT DOET PIJN Cijfers r 19: <i>i van hen</i> (gebruik van cijfer om ouder aan te duiden) Afkortingen r 41: <i>ivm dat wonen bij je papa</i>
Duur gesprek	28 minuten 93 regelnummers
Interactie	interventies oproeper: 25 (4 lasso's) interventies beantwoorder: 51 (13 lasso's)

Casus 7 laat zien hoe de beantwoorder informatie doseert, nadat de oproeper telkens aanmaant en aandringt om een antwoord te geven en/of om de gebruikte begrippen in het informatie-aanbod toe te lichten.

Het chattempo moet voortdurend worden bijgesteld. De beantwoorder komt onder druk en neemt toevlucht tot !! om de oproeper aan te manen tot geduld. Het gaat om een behoorlijk aantal regels in verhouding tot de chattijd. De beantwoorder doet dubbel zoveel interventies dan de oproeper en gebruikt drie keer meer lasso's.

Verder is deze casus vooral interessant om de spanning te zien tussen correcte, eenduidige, juridische informatie en ambivalente gevoelens (in hoofdletters).

Ook de spanning tussen het benoemen van de gevoelens aan de kant van de oproeper (*DOET PIJN*) en het uitdrukken van empathie aan de kant van de beantwoorder (*niet leuk*).

Opmerkelijk is het aantal nuances dat wordt toegevoegd tijdens het uitleggen van juridische informatie: allesbehalve eenduidige materie.

3.3. Uitprint van onlinegesprekken: vaststellingen en eerste hypothesen

De keuze voor de casus als onderzoeksobject leek in de sector van onlinehulpverlening uiterst laagdrempelig en moeiteloos. Elke dienst heeft namelijk van elk onlinegesprek een uitprint die gewoon uit de computer rolt. Dit betekent dat de reconstructie van de chat niet door een casusauteur wordt geconstrueerd. De respondenten hoeven geen extra inspanning te leveren voor het aanleveren van casusdata.

Methodologisch gezien is dit een buitenkans omdat een dergelijke uitprint én objectief én volledig is. Elke tussenkomst van elke actor, elk woord, elk teken wordt geregistreerd.

Een eerste blik op het casuscorpus (de tekst) én een telling leert iets over de verscheidenheid en omvang.

Het volgend schema brengt enkele cijfers samen en laat de verschillen zien qua tijdsduur, aantal regels in de tekst, aantal interventies oproeper en beantwoorder.

Bij die laatste werden telkens ook het aantal “lasso's”¹⁰ aangeduid. Vooral de verhouding tussen oproeper en beantwoorder kan een eerste opvallend beeld geven over de chat. Wie was in aantal woorden de dominante onlinepartner? Wie maakt meest gebruik van lasso's.

¹⁰ Lasso = term die meerdere, achtereenvolgende ‘verknijpte’ of ‘verdeelde’ tussenkomsten aanduidt van één chatpartner zonder dat de andere tussenkomt.

nummer casusfiche	tijdsduur chat	aantal regelnummers	aantal interventies oproeper	aantal interventies beantwoorder
1	1u 2min	216	115 (29 1asso's)	65 (12 1asso's)
2	ou 52min	125	58 (10 1asso's)	53 (7 1asso's)
3	ou 43min	104	53 (12 1asso's)	46 (7 1asso's)
4	ou 55min	171	56 (3 1asso's)	91 (20 1asso's)
5	niet vermeld	107	34 (5 1asso's)	59 (17 1asso's)
6	ou 7min	28	13 (2 1asso's)	23 (6 1asso's)
7	ou 28min	93	25 (4 1asso's)	51 (13 1asso's)

Maar er is ook een schaduwkant.

Een transcript van een onlinegesprek is echter ook een listig onderzoeksobject. De tekst confronteert, maakt indruk op de onderzoeker-lezer. Het geeft de illusie op de eerste rij te zitten – ja zelfs mee op het podium te staan van het interactiegebeuren. De tekst is een inwijding in het 'ware' gespreksverloop. Soms zelfs neigend naar een vorm van voyeurisme.

De beantwoorder staat te kijk.

De oproeper is voelbaar aanwezig – de problematiek en de hulpvrager niet zelden indringend én emotioneel beroerend.

Vertelt een uitprint van een onlinegesprek méér of andere dingen dan gespreksverslagen van telefonische contacten of face-to -face gesprekken?

Wat vertelt de uitprint niet?

Het **chattempo** bijvoorbeeld. Sommige prints geven exact per interventie het tijdsverloop aan. Andere prints informeren daarover niet.

Maar zelfs als de tijd klok expliciet wordt vermeld, dan nog laat de tijd zich niet echt 'voelen'. Hoe ontspannend, stresserend schuiven of lopen de seconden, de minuten. De subjectieve tijdsaanduiding staat niet in de uitprint.

De uitprint bevat geen **reflecties** van de beantwoorder over het onlinegesprek. De tekst geeft geen informatie over observatiegegevens. Er is geen toelichting over de innerlijke stem van de oproeper, van de beantwoorder tijdens het gesprek. Eveneens missen we de reflecties na het onlinegesprek. In de definitie van een casus aan het begin van dit hoofdstuk staat vermeld dat een casus het doen én het denken van de actoren in kaart brengt. Toegepast op deze online-uitprints: deze casusvorm geeft een haarscherpe reconstructie van het doen, niet van het denken.

Het responsieve¹¹ proces tussen de uitprint van het onlinegesprek en de lezer evoceert echter wel een eigen spanning en emotie. De tekst beroert de lezer, laat onmacht en stress voelen. Voeg daarbij dat onlinegesprekken niet zelden over indringende en existentiële problemen gaan en het wordt

¹¹ Responsieve proces: de impact van de tekst op de lezer, hoe de tekst 'spreekt' tot de lezer.

begrijpelijk dat een onderzoeker best het transcript meerdere keren – liefst met een behoorlijke tussentijd – leest en herleest tot hij/zij net als een goede voordrachtskunstenaar, de 'emotie voorbij is'.

Het transcript zegt niets over **de context** van de beantwoorder. In welke omstandigheden zit hij/zij voor het scherm? Wat niet wordt meegedeeld of valt te lezen, neigt zich soms een weg te banen via fantasie. Hoe stelt de lezer zich de oproeper voor? Hoe stelt de lezer zich de beantwoorder voor?

De **vorm** van de tekst als aandachtspunt.

De eerste aanblik van de tekst verdient aandacht van de onderzoeker: de totale lengte van de tekst, de wissel van interventies, het aantal woorden, de lengte van de zinnen, woorden die eruit springen, interventies zonder woorden. Welke actor domineert in aantal zinnen? in aantal tekens? Hoe interactief is het onlinegesprek: is er sprake van een pingpong structuur waarbij elke partner telkens reageert op de vorige interventie of wordt er gebruik gemaakt van lasso's waarbij de onlinepartner telkens iets toevoegt, corrigeert of reflecteert.

4 ANALYSE ONLINEGESPREKKEN

4.1. Actorialisatie

De **actoren** zijn in elke hulpverleningssituatie de figuren naar wie het eerst en de meeste aandacht gaat. In onlinegesprekken zet de oproeper zichzelf als personage in het verhaal, van bij de proloog. De oproeper kiest een nickname, tikt die in en ziet die op het scherm genoteerd, telkens weer. Het is interessant om stil te staan bij de betekenis van de nickname. Soms blijft de oproeper dichtbij zijn/haar eigen persoon en kiest voor een gewone – gefingeerde (?) - voornaam die meteen ook duidelijk het geslacht aangeeft. Soms zal de oproeper een nickname kiezen die veeleer een hoedanigheid of stemming uitdrukt. Vb. depri, klein meisje.

Soms zal de beantwoorder deze **nickname** in de interventies duidelijk honoreren en de oproeper nadrukkelijk aanspreken met deze voornaam. In casus 2 komt de nickname meer dan 30 x voor in de tussenkomsten van de beantwoorder. Misschien is het een bewuste poging tot contact, tot nabijheid. Een strategie om de afstand tussen de beantwoorder en de oproeper te verkleinen. De oproeper krijgt een naam, is niet zomaar een anonieme gebruiker van een onlinedienst. In casus 4 is de nickname erg misleidend: de oproeper verkleint zichzelf door zich "petite fille" te noemen. Later blijkt dat de oproeper 16 jaar is. De beantwoorder gaat mee in deze metafoor en gebruikt vaker verkleinwoorden "je hoofdje, je hartje".

Ook de **beantwoorder** zet zichzelf in scène. Casus 2 laat bvb. een opmerkelijk hoog aantal "ik" (20 x) zien in de telling.

In casus 7 daarentegen komt de beantwoorder in scène via een nickname (in dit geval de eigen voornaam) en slechts drie keer als "ik" in het transcript (r 28 "ik zeg...", r 47 "ik vind dat...", r 54 "ik ben aan het uitleggen")

Een bijzondere actor betreft **de omgeving** van de oproeper. De beantwoorder kan vooral of uitsluitend focussen op de oproeper en/of kan de nabije omgeving ter sprake brengen en bevragen. In casus 4 worden heel wat taakgerichte omgevingsactoren opgevoerd: leraar, psycholoog, hulpverlenende organisaties. De oproeper geeft deze soms andere aanduidingen: *mijn leraar, die leraar, de, de psyg, een andere therapeut*. Verder valt in deze casus ook op dat de oproeper ook overleden actoren een plaats geeft.

Een andere actor zijn de **niet-personage actoren**: het kunnen objecten zijn of niet actoren die zeer afstandelijk worden in scène gezet. In casus 4 is er bvb sprake van “*allerlei instanties*” en “*iemand anders in de familie*”.

In casus 2 bvb. blijkt dat de oproeper vaak gebruik maakt van deze actoren: *iemand, niemand, een bepaald iemand...de reden, een reden*

Casus 3 brengt veel niet-personage actoren. Misschien is dit ook één van de redenen waarom de hulpverlener de authenticiteit (tijdens intervisie: zie hoofdstuk 5) betwijfelt.

Casus 7 zal *de wet* en *het vonnis* als invloedrijke actoren opvoeren.

In casus 5 gaat het over “*zaken*” die gebeurd zijn, waarmee intieme relaties worden benoemd.

4.2. Tijd (temporalisatie)

De tijd van het onlinegesprek zelf werd hierboven reeds aangekaart. Hoelang duurde het gesprek en wie nam de meeste tijd voor zijn/haar rekening? Transcripten die per interventie de tijdsaanduiding markeren, laten toe om meer in detail na te gaan hoeveel tijd er tussen de reacties zit. (In het hoofdstuk over de diepte-interviews komen we op dit fenomeen terug).

Tijd is een narratieve parameter die in de onderliggende werkprincipes van hulpverlening een niet onbelangrijke rol speelt. Denken we aan het bekende “hier en nu principe” waarmee wordt aangeduid dat met name het sociaal werk zich vooral op de – in ruimte en tijd afgebakende! - actuele situatie dient te focussen.

Temporalisatie speelt in vele hulpverlenende gesprekken een niet onbelangrijke, soms uitgesproken dominante – ja zelfs tragische én dramatische rol. In onlinegesprekken laat **tijd** zich **op meerdere wijzen** 'zien'. Opmerkelijk bijvoorbeeld in casus 1 hoe de tijd wisselend als een getal (3 mnd), als een woord (in juni) of als een metafoor (het begin van de lente) op het scherm verschijnt.

Welke actor maakt op welk moment in het gesprek gebruik van getallen? Cijfers hebben iets objectiverend, iets rationeels, iets dwingend. Tijd kan ook uitgedrukt zijn in woorden en valt dan minder op tussen andere woorden in de tekst. Hierdoor gaat de exactheid van de tijd misschien verloren. Expressie van tijd kan ook gebeuren via het inzetten van metaforen waarin tijd bijna als poëtisch element – waarrond diverse betekenissen mogelijk zijn – tot de lezer “spreekt”.

Tijd laat zich eveneens uitdrukken via de **werkwoordtijden**. Hoe verhoudt tegenwoordige tijd zich tot verleden tijd, toekomstige tijd en voorwaardelijke tijd. Interessant is ook wie deze tijden installeert.

In casus 1 blijkt hoe de hulpverlener – ondanks de tragische problematiek van de oproeper (terminale jonge studente) toch kiest voor een optimistische, toekomstige tijd (“*wie weet tot later*”).

In casus 2 vertrekt het gesprek in de tegenwoordige tijd (*is het best om...*) via de voorwaardelijke tijd (*zou je een brief schrijven*) maar wijzigt in indringende toekomstige tijd: *ik zal zelf wel zien*.

De beantwoorder in casus 2 stelt veel vragen in de voorwaardelijke tijd: r 3: *waarover zou je vanavond willen praten?* r 5: *wat zou je me willen vragen?*; r 7: *wie zou je dan graag een afscheidsbrief schrijven?*

In casus 3 zal de oproeper de tijdsaanduiding geven in spreektaal r 58: *sebiet* of via een afkorting in r 65: *gwn men laatste min*, of gewoon in cijfers in r 88: nog 10 min, waardoor de klok intrigerend begint te tikken.

Een bijzondere tijdsaanduiding betreft de **leeftijd**, vanuit het anonimiteitsprincipe geredeneerd, een spannende kwestie. Of informatie over de leeftijd wél of niet binnen de anonimiteitgarantie zit, valt

te bediscussiëren. Soms zal de beantwoorder hier meteen via een directe gesloten vraag naar peilen, zoals in casus 7 “*hoe oud ben je?*”. Soms gebeurt dit meer op een indirecte manier. Zoals in casus 4 bvb waar de leeftijdsaanduiding van de jongere zus in r 72: *jongere zus is 15 jaar*, meteen ook de leeftijd van de oproeper exact situeren, zonder dat de beantwoorder hier rechtstreeks naar hoefde te peilen.

4.3 De ruimte (spatialisatie)

Transcripten lijken een statisch medium: elke partner zit voor het scherm. Bij nader inzien drukken nogal wat interventies beweging uit. Het gaat om actoren die zich letterlijk, figuurlijk verplaatsen. Belangrijk hierbij is om na te gaan of er plaatsen ter sprake komen (thuis, school, werk) en/of deze letterlijk beschreven worden, met naam genoemd. Plaatsen die een ‘naam’ krijgen maken méér indruk, ze lijken ‘méér waar’.

In casus 3 vertelt de oproeper vanuit welke regio ze chat én raadt de beantwoorder aan om s’anderendaags naar een lokale televisiezender te kijken om te zien hoe de zelfdoding is afgelopen.

Verder is de spanning tussen ‘bewegen, zich verplaatsen’ aan de ene kant en ‘blijven zitten, vastklampen’ aan de andere kant en alle tussenfasen: ‘een beetje opschuiven, een kleine stap zetten’. Soms zal het onlinegesprek eindigen of een belangrijke wending krijgen door een verplaatsing in de ruimte, al of niet geïnitieerd door de beantwoorder.

In casus 3 (r 56) deelt de oproeper mee dat ze gaat “*djumpen*”, een woord waar beweging inzit. Dat dit woord nog eens wordt herhaald maar dan geflankeerd door twee !! (r 88) zet de beweging kracht bij.

In casus 4 (r 84) uit de oproeper de wens om *naar een onbewoond eiland* te willen. Even later bekend deze oproeper (r 116) *steeds vaker in bed* te liggen.

In casus 7 zal de ruimte een opmerkelijke rol spelen: mag/moet de oproeper regelmatig naar (echtgescheiden) vader op bezoek? Er zit een nuanceverschil tussen “*moeten gaan*” en “*niet meer hoeven te gaan*” en over “*moeten wonen*”.

Plaats betekent ook de ruimte verkennen van de hulpvrager: de materiële ruimte en de psychologische en mentale ruimte zowel aan de kant van de oproeper als aan de kant van de hulpverlener. Deze kwestie kwam in deze geselecteerde onlinegesprekken weinig aan de orde.

4.4 Thema’s en waarden

Hoe kan het scherm waarden evoceren?

Een oproeper kan hiertoe allerlei tekens inzetten.

Het gebruik van **hoofdletters** bijvoorbeeld, het toenemende aantal **vraagtekens**, **uitroepetekens**. De lezer wordt aangemaand om woorden en zinnen te decoderen.

Diverse waarden en opvattingen gaan schuil onder vragen en interventies in de gesprekken.

1. Spreken over problemen met mensen uit je omgeving is essentieel.
 - a. Casus 1: de oproeper deelt mee dat spreken met de eigen ouders en vrienden niet altijd evident is.
 - b. Casus 4: de oproeper is ontgoocheld in de communicatie met de eigen ouders. Stoot op wantrouwen en argwaan. De beantwoorder kiest resoluut om de onderliggende waarden vanuit zichzelf te laten vertrekken: r 90: *ik geloof je als je zegt dat je ongelukkig bent*.
2. Het uiten van gevoelens is een cruciale schakel in een verwerkingsproces.
 - a. casus 1: r 16: *Moet je dit alleen verwerken?*
 - b. casus 4: r 82: *Ik vind het heel erg moedig van jou dat je dit allemaal wil vertellen. Wat erg voor jou; dat begrijp ik heel goed, ik geloof je als je zegt dat je ongelukkig bent*.

- c. casus 5: r 66: *maar over zoeits praten vergt tijd hé en veel moeite.*
- 3. Tonen van empathie primeert op exploreren van feiten.
 - a. casus 1: r 22: oproeper *Ze (ouders) weten niet altijd hoe ze moeten reageren.* r 23: *beantwoorder: dan zie je verdriet bij de ander...en machteloosheid.*
- 4. Positief labelen schept perspectieven voor de toekomst.
 - a. casus 4: r 102: *Schrijven doet nadenken, het is een goede manier om alles op een rijtje te zetten.*

4.5. Plot en narratieve programma's

Narratieve programma's zijn soms sterk getemporaliseerd.

Er komt een spanning in het verhaal omdat ... de **tijd** dringt. Oproepers willen snel een reactie, stellen pertinente vragen:

casus 2: afscheidsbrief schrijven of niet

casus 3: om drie uur ga ik uit het raam djumpen,

casus 2 b in locatie Y: maak me vrolijk binnen drie minuten.

casus 7: de oproeper wil snel een eenduidig antwoord op haar vraag, de beantwoorder moet herhaaldelijk vragen om geduld uit te oefenen (zie titel casus)

De spanning neemt toe omdat de beantwoorder van zijn/haar kant tijd wil geven aan het exploreren, het vanuit een ander perspectief bekijken.

De beantwoorder wil het 'hier en nu' leren kennen, maar heeft soms de 'omweg' van het verleden nodig om de capaciteit van de oproeper en diens omgeving in te schatten. Vooral de wending om de huidige – beladen – sfeer te counteren naar een minder problematische toekomstige tijd is binnen een kort tijdsbestek een heuse opdracht.

We stellen vast dat beantwoorders zich hierbij bedienen van de voorwaardelijke tijd om deze wending te bewerkstelligen. De “*stel dat....*” vraag en de “*wat zou er kunnen gebeuren opdat....*”, “*zou je willen dat...*” poogt de plot te ontzenuwen en het narratieve programma te doorlopen tot de finish.

De narratieve plot kan ook via de weg van de spatialisatie gebeuren. De oproeper deelt mee en/of wordt dan aangemoedigd om **letterlijk of mentaal in beweging** te komen.

vb: casus 1: r 207: *vind je het goed als ik nu doorga, mijn zussen bakken wafels.*

vb: casus 2: r 118: *had je graag op andere gedachten gebracht, r 119: wat vast staat in je hoofd, zet je er niet meer uit, wordt gewoon een obsessie; r 120: obsessie*

vb: casus 5: r 69 : *stap voor stap; r 68: je hebt al een belangrijke stap gezet.*

vb: casus 4: r 84: *naar een onbewoond eiland gaan.*

Narratieve programma's zijn soms geactorialiseerd. De plot of spanning in het verhaal vindt plaats via het verschijnen van bijkomende **actoren** en/of omdat er een nieuw perspectief op de bekende actoren wordt aangeboden.

De ultieme spanning – in literatuur benoemd als de paradox “connection & isolation” – voltrekt zich in de loop van het verhaal.

Voorbeelden: In casus 3 wil de oproeper alleen zijn, met rust gelaten, maar houdt het onlinegesprek toch een poos aan – wil duidelijk toch nog contact – herhaalt twee keer dat de beantwoorder haar niet op andere gedachten moet brengen (r 58 en r60) én wil duidelijk in de nabije toekomst een belangrijke rol spelen (“*kijk naar de televisie morgen voor het verslag van de zelfdoding*”). Op zich is dit spanningsveld in vele gesprekken (telefonisch en face-to-face) herkenbaar: in onlinecontacten krijgt het een extra lading mee via tekens die dwingend op het scherm komen dansen.

Een andere plot geschiedt via de **normatieve** weg. Gepoogd wordt om de oproeper vanuit een ander perspectief te doen kijken. Of op zijn minst om de oproeper te doen twijfelen aan de “juistheid” van een opvatting.

vb casus 1: r 74: *maar nu krijgt dat ene kind toch even prioriteit en ik denk dat daar niets mis mee is.* »

casus 1: r 186: *jij moet de volgende maanden nog zoveel mogelijk leven zoals jij dat wilt, misschien zelfs nog wat studeren.*”

casus 4: r 117: *moeilijk als ouders niet doorhebben dat er iets mis is, of als ze het niet willen zien*

Waarheen leiden narratieve programma's? Wat is het doel?

Een eerste doel is te vatten onder de term “**ondersteuning**”.

De oproeper in casus 1 heeft het over “**een praatje**” – een begrip dat aan het einde van het onlinegesprek wordt gebruikt door de beantwoorder.

Het doel klinkt alledaags en het gebruik van het verkleinwoord minimaliseert de verwachting. Dit staat in schril contrast tot de existentiële waarden die tijdens de chat circuleren. De hulpverlener geeft ondersteuning én vult aan met inzichtbijbrengende of perceptie-wijzigende doelen. Anders – lees: optimistisch – kijken naar de terminale fase.

In casus 4 zal de oproeper ook steun vragen door zich letterlijk via de nickname en de enscenering van argwanende ouders, zeer klein maken. De beantwoorder zal hierbij in de plaatsvervangende rol treden. Als de ouders de oproeper niet (willen/kunnen??) geloven, dan neemt de onlinebeantwoorder deze rol wel op. En geeft een driedelige lasso met een knuffel (in woorden én veel tekens).

Casus 3 verpakt de vraag naar ondersteuning in een vreemde wikkkel: gebruikt humor én paradoxale signalen (*probeer me niet te overtuigen...*) én een forse feedback op de empathie van de beantwoorder. Het lijkt alsof empathische steun niet écht “formeel” de vraag mag/kan zijn.

Een tweede doel is te vatten onder de term “**suggestie en advies**”

De oproeper in casus 2 wil een antwoord, een advies op een concreet afgebakend probleemaspect. Niet de grote suïcidale gedachte, wél de praktische vraag of er nu een afscheidbrief moet worden geschreven, ja dan nee. De beantwoorder exploreert de vraag wél maar geeft geen suggestie. Het is de oproeper zelf die uiteindelijk de knoop doorhakt voor zichzelf.

Ook in casus 6 wil de oproeper een concreet advies in verband met het contacteren van een jongen in een nieuwe context. Hier gaat de beantwoorder snel – zonder exploratie - in op de vraag en bedenkt een concrete aanpak. De beantwoorder vult aan door te anticiperen op een mogelijke ontgoocheling. In die zin biedt de beantwoorder méér dan wat de oproeper vraagt.

Een derde doel betreft “**informatie verwerven**”. In casus 7 wil de oproeper zeer concrete informatie en jaagt het tempo van de chat sterk omhoog en zet hiermee de beantwoorder onder druk. Later zal blijken uit de hoofdletters dat naast of onder de vraag naar informatie een vraag naar erkenning van leed zit.

Een vierde doel betreft “**durf om probleem te verwoorden** op het scherm”. In casus 5 lukt het de oproeper niet of nauwelijks om de problemen onder woorden te brengen. Er wordt gebruik gemaakt van afkortingen (*vk=verkrachting*) en het is de beantwoorder die ook automutilatie suggereert in de hoop hiermee het hiaat te dempen.

4.6. Taal & tekens

Aandacht gaat naar het **correct lezen én begrijpen** van de interventies van de oproeper.

casus 1: r 61: *wat bedoel je?* R 100: *je zegt = schrijft precies wat je zelf wil.*

casus 4: r 15: *ik luister (lees) graag.*

Het gebruik van **cijfers** en woorden.

casus 1: het goochelen met cijfers in getallen en metaforen :

r 30: *ong 3 maanden*

r 35: nog net het begin van de lente, hopelijk wordt het een mooi voorjaar.

casus 4: *dus ong. 3 jaar later*

De **tikfouten** aan de kant van de beantwoorder.

casus 1: r 206: *da's een goeie hedachte zoals je zelf zei.*

Een aparte vermelding verdienen de **schrijf- en spellingsfouten** en vooral ook of en waar de oproeper de tekst spontaan corrigeert.

In casus 2 zal de oproeper de typfout “opsessie” (r 119) corrigeren.

Net zoals in face-to-facegesprekken zal de onlinehulpverlener attent zijn op **herhaling** van zinnen, woorden.

Casus 2 toont goed aan hoe de herhaling (ivm de vraag rond het schrijven van de afscheidsbrief) telkens toch subtiele wijzigingen ondergaat. Aantal ??? wijzigt, de adressering wijzigt: “ neutraal” naar “jij”; van tegenwoordige tijd “is” naar voorwaardelijke tijd “zou”.

r 6: *is het het beste een afscheidsbrief te schrijven of niet?*

r 74: *zou jij een brief schrijven of niet????????????????*

r 112: *en zal zelf wel zien of ik de brief zijn;*

r 6: *een afscheidbrief;* r 23: *zo'n brief;*

r 74: *een brief;* r 24: *zo'n ideale brief;*

Het gebruik van **spreektaal, dialect** aan de kant van de oproeper én aan de kant van de beantwoorder. Wellicht zit hierin een strategie vavat om het relationele of contactuele aspect van het onlinegesprek te bevorderen.

Het gebruik van **hoofdletters**. We verwijzen hiervoor naar casus 3 (titel).

Het gebruik van **woordtekens** “ “ ; ‘ ‘ ; è é à , - , _

Het gebruik van **zinstekens**: ? !
.....

Soms leidt een **combinatie van tekens** tot een sterke mix:

casus 1: r 210: zeker, gelukzak! (mix van spreektaal en !)

Een ander punt betreft de **afwezige tekens**: bvb het nagenoeg tikken zonder leestekens, het formuleren van zinnen zonder voornaamwoord (het onpersoonlijk maken).

casus 2: r 124 als afsluiting zegt de oproeper: *oké zal wel zien en laat je nu.*

Verder zitten er in de tekst ook op dit vlak **opmerkelijke wijzigingen**: wanneer wijzigt de schrijfstijl? wanneer wordt algemeen Nederlands ingeruild voor meer nabije streektaal? wanneer komen de eerste !!! en wanneer nemen het aantal vraagtekens toe? Wat betekent de herhaling van tekens?

Over het inzetten van taal en tekens is in de analyse van de 64 uitprints (hoofdstuk 4) een meer volledig overzicht uitgewerkt.

5 AANBEVELINGEN & VRAAGSTUKKEN VOOR METHODIEKONTWIKKELING

5.1. Het concept “Relatie” in onlinemethodiek

*“Trustworthiness must be evident within **the human-machine interaction** for it to work effectively and therapeutically”.*

Het opbouwen van een vertrouwensvolle relatie – ook al gaat het maar om één onlinegesprek – is geen eenvoudig vraagstuk.

It's very personal and not personal at all, stelt Lago (in Milner en Palmer, 2001). In deze zin wordt de paradox waarin het online-relatieconcept zich bevindt, kort en accuraat gesteld.

Verschilt een onlinerelatie met een klassieke face-to-face relatie?

Perlman¹² stelt dat een relatie ontstaat vanaf het moment dat mensen ervaringen delen met elkaar.

Het is een besef of gevoel van verbondenheid met een medemens: een gewaarwording die plotseling kan overspringen als een elektrische vonk maar zich ook geleidelijk kan ontwikkelen wanneer iets of iemand onze aandacht trekt, een emotie verwekt, en deze emotie door dit “iets” of “iemand” wordt teruggekoppeld. Merk op dat ook hier reeds sprake is van “iets” – een zekere depersonalisatie van de relatiepartner én dat relatie van zeer korte duur kan zijn. Indien we in deze definitie “elektrische” vonk vervangen door “elektronische”, komen we dan dichterbij het virtuele contact?

De transcripten laten een verscheidenheid zien in de wijze waarop relatievorming tot stand komt tijdens het onlinegesprek.

In *casus 1* slaagt de beantwoorder er in om de oproeper voorbij de 'verwachte' beleving te brengen. Online spreken over het fatale moment – nog drie maanden – wordt gekoppeld aan “de lente” en aan “wensen en verwachtingen”.

In *casus 2* kunnen de pogingen van de beantwoorder om de oproeper met de nickname aan te spreken in bijna elke interventie gezien worden als een poging tot relationele nabijheid. Even opvallend is hoe deze beantwoorder zichzelf als actor in de relatie plaatst. Het gaat om “ik” (20 keer) en om “nickname”. (we verwijzen hier naar de analyse van de intervisie waar de teamleider suggereert om (ik) tussen haakjes te zetten. De oproeper in casus 2 minimaliseert de hulpvraag bij aanvang: “een vraagje” waarmee het probleem wordt verkleind en gebagatelliseerd. De beantwoorder wordt daarmee op een verkeerd been gezet, want krijgt even later te horen dat de kleine vraag samenhangt met een plan voor zelfdoding. Het detail is of het “*best is om een afscheidsbrief te schrijven*”. Dit brengt een sterke spanning in het online contact: én “bijzaak” en ‘levens-zaak’. Wat mag en kan er in de relatie al gedeeld worden: enkele het detail en/of ook de ultieme kwestie van de nakende zelfdoding.

In *casus 3* wordt de empathie van de beantwoorder gecounterd door de oproeper. Empathie is een traditionele strategie om de relatie tot stand te brengen: als we gevoelens kunnen benoemen die erkend worden, dan ontstaat er verbondenheid en dus relatie. Dit blijkt in casus 3 verkeerd uit te pakken. De oproeper reageert in hoofdletters én in spreektaal en met een spellingsfout NIE TE MEELIG DOEN E.

In *casus 4* kiest de beantwoorder een virtuele knuffel als ondersteuning voor de oproeper. (zie titel casus 4)

¹² Perlman, H. (1982) De relatie.

In casus 5 bewaakt de beantwoorder de verstandhouding met de oproeper door vragen te stellen over de specificiteit van het medium. De beantwoorder brengt hier een vorm van metacommunicatie in. Vb r 31: *laat me weten als ik te moeilijke vragen stel.*

In casus 6 heeft de oproeper het probleem reeds tijdens de proloog ingetikt. Het opvragen van de hulpvraag vooraleer het gesprek start en nog vooraleer de oproeper kan inschatten of de beantwoorder het waard is om het probleem toe te vertrouwen.

De beantwoorder neemt deze formulering over in de openingsvraag en voorziet hierbij geen “contactschakel” tijdens de eerste fase. Dat de oproeper zichzelf even later in het onlinegesprek definieert als een verlegen iemand, kan gezien worden als een – moedige – vorm van disclosure.

In casus 7 wordt de oproeper ongeduldig want de informatie die gedeeld wordt tijdens de “online relatie” sluit niet meteen aan bij de verwachting. Dus wordt de vraag herhaald én kracht bijgezet met leestekens (“*kan papa mama aanklagen????*”) – de beantwoorder poogt de irritatie in de relatie te counteren door geduld te vragen (*wacht, ik ben nog aan het uitleggen*).

5.2. Fasering tijdens het onlinegesprek

Proloog

De proloog omvat altijd de nickname en – afhankelijk van de dienst en de software – de mogelijkheid om de hulpvraag of reden van de chat kort te omschrijven.

Welkom en contactleggen

De eerste interventie als begroeting.

Casus 1: beantwoorder: *Goeiemiddag.*

Casus 2: beantwoorder : *Hallo, nickname. Waarover zou je willen praten met me, NN?*

Casus 5: beantwoorder: *Als iets te moeilijk ligt om te beantwoorden of je liever over iets ander praat, dan geef je maar een seintje hé.*

Exploratie

De exploratie begint met een contactbevorderende interventie: een welkom gevolgd door de nickname én een uitnodiging om de vraag te formuleren.

Casus 1: r 4: *het gaat niet zo goed met me omdat ik ziek ben.*

Afhankelijk van de dienst volgen dan concretiserende vragen.

Casus 1: r 10: *geeft men meer uitleg?* r 16: *moet je dit alleen verwerken?* r 42: *wat studeerde je?*

Casus 2: r 5: *wat zou je me willen vragen?* R 7: *wie zou je een afscheidsbrief willen schrijven?* R 24: *hoe zou zo’n ideale brieferuit zien volgens jou?*

Probleem begrijpen

Begrijpen volgt meestal de weg van de inleving – eerst gevoelens uitdrukken om de oproeper vertrouwen te doen krijgen.

Casus 1:

r 9: *da’s een zware dobber om te verwerken.*

r 38: *is er iets waar je nog naar verlangt?*

R 85: *je voelt je snel uitgeput?* r 97: *ja dat begrijp ik heel goed.*

Casus 2:

r 29: *Hm, je ziet je ouders wel graag omdat je ze zeker niet de schuld wil geven...?*

Casus 5:

r 26: *Ik meen te begrijpen dat het op dit moment niet echt klikt tussen jullie. Begrijp ik dit goed?*

r 29: *hoe uit zich dit?*

r 31: *laat me weten als ik te moeilijke vragen stel hé.*

Probleemaanpak

Casus 1: een opmerkelijke keuze om te kiezen voor een toekomstgerichte en optimistisch perspectief niettegenstaande de tragische situatie. Er wordt vooral empathisch én inzichtbijbrengend gewerkt.

Merk op hoe de oproeper vooral een normatieve uitspraak verwacht én ook krijgt.

Casus 1:

r 162: *ik heb ooit een boekje gelezen waarin een jongetje sterft en vertelde dat hij elke dag = stelde met een jaar.* O: r 163: *dan zou 8ij een mooie leeftijd zijn.*

R 170 en (herhaald in) r186: *jij moet de volgende maanden nog zoveel mogelijk doordoen in zo normaal mogelijke omstandigheden.* De vraag van de oproeper is

“jij bent neutraal, als je eerlijk bent: vind je dat dan normaal of eerder abnormaal?”

Casus 2:

R 121: *ik hoop dat je er toch nog even over zult nadenken, over je vriendin waarom ze geen contact meer wil en of je hier eventueel toch met haar over kan praten.*

Casus 4:

r 148: *zal ik je de site van het JAC geven?*

Casus 6:

Probeer het eens uit, je ziet wat er van komt.

Afronden

Casus 1: r 212: *beantwoorder bedankt de oproeper voor dit ‘praatje’ zoals je zelf zei;*

r 214: *oproeper: wie weet tot later eens.*

6 BESLUIT

Aansluitend bij de doelstellingen, in de inleiding van dit hoofdstuk, zullen we de volgende vragen beantwoorden:

Vraag één: wat leert de analyse over

- de dynamiek van de structuur (syntaxis) binnen het onlinegesprek,
- het proces van betekenisgeving (semantiek): taal en tekens en waarden,
- patronen in de communicatie?

Vraag twee: geeft de analyse aanwijzingen voor methodiekontwikkeling:

- m.b.t. systematiek,
- m.b.t. doelgerichtheid,
- m.b.t. onlinetechnieken en de effecten,
- m.b.t. onlinetools.

Een eerste belangrijke conclusie betreft het listige karakter van de uitprints. Het onlinemedium lijkt via de uitprint één en al openheid en toegankelijkheid te garanderen terwijl er bij nader inzien essentiële casuïstiekcomponenten ontbreken. Wie enkel de uitprint leest, kent slechts het halve verhaal. Het verhaal over het doen, niet het verhaal over het denken. Reflecties van een casusauteur kunnen helpen bij het decoderen van taal en tekens.

Wat vertelt de uitprint wél?

De uitprints laten zich zowel kwantitatief als kwalitatief lezen.

Kwantitatief via het tellen van de tijdsduur van het onlinegesprek, het aantal regels tekst, het aantal woorden per interventie, het aantal interventies van de oproeper versus deze van de beantwoorder, het aantal ingezette lasso's, het aantal herhalingen, verkleinwoorden, het aantal ingezette tekens. Tellen leidt tot een eerste vorm van weten. Het geeft een aanduiding over het type onlinegesprek, de (al of niet) dominante positie van een onlinepartner, het tempo, onlineklimaat.

Kwantitatief lezen betekent nagaan hoe actoren zich doorheen het onlinegesprek bewegen. Zowel oproeper als beantwoorder geven zichzelf een nickname, een persoonlijk voornaamwoord of laten systematisch het 'ik' weg. Vooral het inzetten van derden – mensen uit de omgeving zoals familie, vrienden, leraren, hulpverleners – en/of het in scène zetten van objecten (vb "iemand", "zaken") kunnen wijzen op betekenisvolle probleemaspecten of wensen.

Schermlezen betekent ook en vooral de dynamiek van de tijd zien, inschatten en hanteren. Het vaststellen van de dominante tijd bij de aanvang van het onlinegesprek, het opmerken van wijzigingen in tijdgebruik, het zelf inschakelen van een nieuw tijdsperspectief laten zich via het scherm explicieter zien.

Ruimtelijke aanduidingen en wijzigingen kunnen eveneens veelbetekenend zijn. Oproepers delen mee dat ze iets gaan doen, ergens heen willen, willen iets in beweging brengen: soms letterlijk soms figuurlijk. Of drukken uit dat ze de intentie hebben om iets te wijzigen ("ik zal erover nadenken om naar het CAW te gaan")

Alle zonet beschreven aanduidingen wérken op het scherm door de wijze waarop ze vermeld worden: als foutief getypte zin, in HOOFDLETTERS, met ?????????? of !!!!!

Ook hier geldt dat de structuur van het onlinegesprek zich laat kennen door de wijzigingen in de tekens. Wanneer verschijnen de eerste ?? en de eerste !!. Hoe evolueren typfouten? Worden herhalingen in exact dezelfde tekens gezet of is er toch iets gewijzigd?

In grote lijnen laat de huidige onlinepraktijk een zekere systematiek zien.

De systematiek laat zich vooral zien in de opeenvolgende stappen die quasi in elk onlinegesprek zijn terug te vinden. Er is een proloog, een inleiding, een exploratie, een actie en afsluiting. Alleen verlopen de stappen sneller en iteratief. Het benutten van de probleemformulering in de proloog, het gebruik maken van de nickname als betekenisgever, het installeren van gespreksregels voor de onlinecommunicatie zijn voorbeelden die aantonen dat online specifieke mogelijkheden biedt om de werkaliantie tussen oproeper en beantwoorder te activeren.

De doelgerichtheid krijgt online wél een uiteenlopend karakter alnaargelang de kernopdracht van de organisatie: uitsluitend informeren, vooral kortdurend (in één onlinecontact) ondersteunen, verwijzen, psychosociale begeleiding.

Het procesverloop tijdens een onlinegesprek worstelt met enkele vraagstukken.

Er is een spanning die te maken heeft met 'TIJD versus de ernst van het probleem'.

Enerzijds is er een grote(re) tijdsspanne dan in face-to-face of in telefonische gesprekken. Anderzijds moet de totale tijd beslist ook worden afgezet ten aanzien van de hoeveelheid tekst én vooral ten aanzien van de aard en het tempo van de interactie. Wie krijgt de meeste woorden, zinnen, regelnummers en wie poogt het tempo te sturen via het inzetten van lasso's of het tekenloos wachten.

Verder moet binnen de beperkte tijd – en het niet altijd door de beantwoorder te hanteren tempo – een complexe of indringende vraag worden besproken. Welk thema krijgt priori-tijd? Het is duidelijk dat de actuele vraagstelling het vertrekpunt is, maar dat sommige thema's nu eenmaal toch een minimale exploratie in het verleden vereisen of dat anticiperen op een nabije toekomst een verantwoorde tijdsinvestering kan zijn.

Er is een tweede spanning tussen 'EMOTIE versus informatie'.

Kiezen om prioriteit te geven aan emotie, beleving en empathie is niet in elk onlinegesprek aan de orde. Soms zal online vooral accent leggen op informatie en met directe, gesloten vragen feitelijke informatie genereren.

Er is een derde spanning tussen “ GEHEIM versus opheldering”

Online geeft veiligheid en een virtuele nabijheid dankzij anonimiteit.

Casussen laten zien dat beantwoorders op een heel uiteenlopende wijze balanceren tussen het recht op geheimhouden, het recht op mysterie én de noodzaak of wenselijkheid van onthulling. Dit proces laat zich zien aan beide kanten. Zowel bij oproeper als beantwoorder. Het in literatuur beschreven fenomeen van “disinhibition” blijkt niet in elk onlinegesprek meteen te kloppen. Soms hebben oproepers duidelijk moeite om het woord zelfs nog maar in te tikken. (zm voor zelfmoord) Gaat het om schijnveiligheid? om schijnopenheid?

De tools om deze spanning op te lossen lijken nog vooral geput uit de face to face methodiek: exploreren en empathie uiten. Of ... ontbreekt vooral de taal waarmee de tools specifiek worden aangeduid. *Leest* men van het scherm? Of ... *praat* men vooral via het scherm? Het strategisch inzetten van tekens gebeurt opvallend méér door de oproeper dan door de beantwoorder.

BIJLAGE: BOOMSTRUCTUUR

1. Actor
 - a. Oproeper
 - b. Omgeving
 - i. gepersonaliseerd
 - ii. niet gepersonaliseerd
 - c. beantwoorder
 - i. ik personage
 - ii. wij personage
 - d. Niet personage actoren
2. Tijd
 - a. tijdsaanduidingen
 - i. Verleden tijd
 - ii. Toekomstige tijd
 - iii. Voorwaardelijke tijd
 - b. bewegingen in de tijd
3. Ruimte
 - a. concrete ruimtelijke aanduiding
 - b. lichaam als ruimte
 - c. beweging via werkwoorden
 - d. beweging via voorzetsel
4. Plot
 - a. narratief programma
 - b. hulpmiddel
 - c. obstakel
5. Waarden
 - a. gevoelens
 - b. weten
6. Tekens
 - a.
 - b. !!
 - c. ???
 - d. typfouten
 - e. spellingsfouten
 - f. hoofdletters
 - g. emoticons
 - h. herhalingen

Hoofdstuk 6: **Analyse van 3 casusbesprekingen**

Hilde Vlaeminck

Tim Vanhove, Martine De Zitter en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 6 – Analyse van 3 casusbesprekingen

Inleiding.....	177
1 Doel van de analyse van casusbesprekingen	178
2 Methodologische keuzes	179
2.1 Keuze voor de casusbespreking als onderzoeksobject	179
2.2 Keuze voor participerende observatie	179
2.3 Bijkomende databronnen	179
2.4 Codering	179
2.5 Analyse en opsporen van spanningsvelden.....	180
3 Casusmodaliteiten	180
3.1 Een overzicht.....	181
3.2 Vaststellingen bij de casusmodaliteiten	185
4 Beschrijvend onderzoek	186
4.1 Selectie van de onderzoekslocaties.....	186
4.2 Voorstelling drie casusbesprekingen	187
4.3 Casuscontext	189
4.4 Casusbesprekingen: beschrijving inhoud en vorm	189
5 Analyse casusbesprekingen	196
5.1 Input op microniveau	196
5.2 Input op mesoniveau	196
5.3 Input op macroniveau	197
5.4 Throughput op microniveau	197
5.5 Throughput op mesoniveau	198
5.6 Output op microniveau	199
5.7 Output op mesoniveau	200
5.8 Output op macroniveau	200
6 Besluit	201
Bijlagen	203
Bijlage 1: Brief respondenten	203
Bijlage 2 : Boomstructuur	204

INLEIDING

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksdeel: ‘Analyse van intervisie/supervisie/casusbesprekingen’.

Eerst wordt de doelstelling van het onderzoeksluik omschreven en kort toegelicht.

Een tweede punt fundeert de methodologische keuzes in dit onderzoeksluik, nl. de keuze voor participerende observatie van casusbesprekingen. Aangevuld met informatie over de diverse stappen in het methodologisch proces.

Dan volgt het meer beschrijvend onderzoek waarin de casusbesprekingen in de drie locaties worden voorgesteld. De casussen die werden besproken werden reeds in hoofdstuk 4 aan de hand van casusfiches gepresenteerd.

Overeenkomstig de eerdere afspraken worden alle identificatiegegevens zowel van de cliënt als van de hulpverleners en de locaties zorgvuldig geanonimiseerd.

Naast de beschrijving van het feitelijke onderzoeksmateriaal volgt een eerste ordening van de onderzoeksdata, op basis van de codering. Het gaat hierbij om vaststellingen en eerste hypothesen op basis van de gecodeerde data uit de drie geobserveerde casusbesprekingen op het vlak van input, throughput en output.

Na het beschrijvende deel volgt een verklarend deel. Spanningsvelden die uit de analyse van de onderzoeksdata naar voor kwamen, worden uiteengezet en verklaard.

Het besluit vat de belangrijkste bevindingen samen en formuleert de eerste hypothesen en aanbevelingen met betrekking tot methodiekontwikkeling.

1 DOEL VAN DE ANALYSE VAN CASUSBESPREKINGEN

Tijdens casusbesprekingen wordt de gebruikelijke systematiek waarmee beantwoorders spreken en denken over onlinegesprekken zichtbaar. Het gaat om leerprocessen waarin niet alleen de casusauteur maar ook het gehele forum ervaringsgerichte kennis kunnen delen, taxeren en verder ontwikkelen. Als zodanig vormen intervisies en supervisies betekenisvolle onderzoeksobjecten om de bestaande hulpverleningspraktijk te leren kennen. Dit laatste is een voorwaarde voor methodiekontwikkeling. Een ‘goede’ methodiek moet vooral aansluiting zoeken met de reeds aanwezige competentie op de werkvloer - de taal en de cultuur van het casusforum, de assumpties, de vertelpatronen - én antwoorden formuleren op actuele handelingsvraagstukken die tijdens de casusbespreking worden aangekaart.

Algemeen laat het doel zich formuleren als:

het in kaart brengen én analyseren van het gebruikelijke reconstructie- én reflectieproces over een onlinegesprek met het oog op kennisverwerving over de aanwezige methodiekcompetentie van de participanten aan een intervisie/supervisie.

Meer specifiek kan dit algemene doel worden omgezet in volgende subdoelen:

- Kennis opdoen over **reflecties van beantwoorders** m.b.t. onlinegesprekken
 - i. Welke casusdata komen (niet/nog niet/nauwelijks) aan bod?
 - ii. Welke feedback vraagt/krijgt een casusauteur¹³?
 - iii. Welke taal hanteert het casusforum¹⁴ bij de bespreking?
- Kennis opdoen over de **assumpties**, referentiekader, visie.
 - i. Wordt er gerefereerd naar documenten?
 - ii. Wordt er gerefereerd naar vorming?
 - iii. Wordt er gerefereerd naar andere casussen?
- Kennis opdoen over de **positie van de actoren** in dit leerproces.
 - i. Leerdoel gericht op de beantwoorder? de dienst? de methode? het team? de oproeper?
- Kennis verwerven over specifieke **online-tools** op de werkvloer.
 - i. Belang en betekenis en gebruik van tekst en tekens
 - ii. Andere hulpmiddelen
- Verifiëren, falsifiëren van inzichten uit **literatuur** m.b.t. vorming onlinecompetentie.
 - i. Noodzaak om onlinevorming te voorzien in nabijheid van trainer
 - ii. Gebrek aan specifiek onlinegetrainde trainers
 - iii. Specifieke fasering van een onlinegesprekstructuur
 - iv. Aandacht voor chattaal, tekens en betekenis
 - v. Aandacht voor onlinefenomenen: disinhibition, kanaalreductie, multi tasking, anonimiteit ...

¹³ Een casusauteur is de persoon die het onlinegesprek naar voor brengt op het team. Soms – maar niet altijd – is de casusauteur ook de hulpverlener in het onlinegesprek.

¹⁴ Het casusforum is het team, het platform aan wie de casus wordt gepresenteerd: de samenstelling kan variëren van uitsluitend collega's vrijwilligers, collega's professionals, al of niet aangevuld met een staflid-teamleider.

2 METHODOLOGISCHE KEUZES

2.1 Keuze voor de casusbespreking als onderzoeksobject

Een casusbespreking laat zien hoe een team beantwoorders hun dagelijkse praktijkervaringen met onlinehulpverlening benutten als leermateriaal door een uitprint te selecteren, te presenteren en kritisch te (laten)becommentariëren met het oog op kennisverwerving en optimalisering van de hulpverlening. Verder geldt ook hier de motivatie voor de casus als onderzoeksobject die reeds toegelicht staat in punt 2.1 van hoofdstuk 4 (diepgaande kwalitatieve analyse van 7 onlinegesprekken).

2.2 Keuze voor participerende observatie

Het onderzoek van de casusbesprekingen gebeurt via observerende participatie.

Het uitgangspunt luidt dat visie, vuistregels en handelingsruimte bij onlinehulpverlening vooral tijdens intervisie of supervisie geformuleerd, bediscussieerd en gehonoreerd kunnen worden.

De participerende observatie gebeurde telkens door een duo van onderzoekers: een sociaal werker en een socioloog. Beide onderzoekers noteerden – onafhankelijk van elkaar – impressies, vaststellingen en vragen tijdens de bespreking en vergeleken deze op een later tijdstip.

Het aantal besprekingen werd in overleg met de onderzoeksstuurgroep bepaald. Er vonden drie observaties plaats in telkens een andere locatie.

De bevindingen en de analyse naar aanleiding van deze drie observaties pretenderen geen generaliseerbaarheid – geen representativiteit. Wél een transfereerbaarheid naar andere casusbesprekingen.

Alle observaties werden via audio-opname geregistreerd. Op basis van deze registratie werden de transcripten opgemaakt.

2.3 Bijkomende databronnen

Aanvullend bij deze observatie benutten de onderzoekers nog bijkomende bronnen, zoals:

- de notulen van het interdisciplinair overleg, opgemaakt door de teamleider in locatie Y;
- de uitnodigingsbrief aan de medewerkers in locatie X;
- de uitprints van drie onlinegesprekken in elke locatie;
- reader “Vorming Kandidaat Vrijwilligers Online” in locatie Y;
- “De visie van de stafleden op een succesvol onlinegesprek” (tekst interview: locatie X)

2.4 Codering

De transcripten van de casusbesprekingen werden ingevoerd en gecodeerd.

De boomstructuur¹⁵ (zie bijlage) werd opgemaakt in het licht van het einddoel van het onderzoek, nl het ontwerpen van een bruikbare methodiek.

Methodiek krijgt in de boomstructuur een driedubbele vertaling.

¹⁵ Een boomstructuur is het coderingsschema dat onderzoekers gebruiken als basis voor de analyse van de besprekingen en gesprekken.

- Enerzijds moet de codering leiden tot meer inzicht in de fasering van het proces, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen input, throughput en output. De auteur Snellen¹⁶ spreekt over een *structuur in de lengte*.
- Anderzijds coderen we ook vanuit een *structuur in de diepte*, zijnde: interventies en strategie vanuit het micro, het meso en het macroperspectief.¹⁷
- Methodiek dient ook vertaald in een *structuur in de breedte*, gericht op de diverse actoren in het proces: het cliëntsysteem, het sociaal netwerk, de bredere omgeving. Interventies van de oproeper, de beantwoorder kregen eveneens een aparte codering.

De codering van interventies is gebaseerd op het driewerldperspectief (Van der Laan, 1990)¹⁸, een wetenschappelijk referentiekader voor zorgvuldigheidscriteria in hulpverlening. Dit betekent dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen: feiten, beleving en normering.

Voor de analyse van taal en tekens maken we gebruik van semiotische demarcatoren: tijd, plaats, actoren en actanten. (Generatief Traject van Greimas)

2.5 Analyse en opsporen van spanningsvelden

Het coderen leidt tot een meer gedetailleerd inzicht in het narratief proces van casuïstiek.

Ze verifiëren of falsifiëren de eerste impressies en hypothesen van de onderzoekers.

Gecodeerde onderzoeksdata worden benut bij het beschrijvend onderzoek en bij de analyse.

De vastgestelde narratieve patronen worden geëxpliciteerd. Van daaruit ontstaan hypothesen. Deze hypothesen zullen/kunnen op hun beurt inspirerend zijn voor de diepte-interviews met onlinehulpverleners en het focusgesprek met vormingsverantwoordelijken.

De analyse beoogt vooral een bijdrage te leveren aan de methodiekontwikkeling. In dit kader is het essentieel om patronen op te merken, spanningen te bestuderen, praktisch bruikbare houvasten te ontwikkelen en verder uit te testen.

3 CASUSMODALITEITEN

Vooraleer een keuze te maken over de onderzoekslocaties, werd aan elke OHUPpartner gevraagd informatie te geven over de bestaande intervisie- en supervisiepraktijken.

De tabel op volgende bladzijde rubriceert enkele belangrijke gegevens, zoals: de naam van de bespreking, het doel, de gespreksthema's, de participanten, de tijdsduur en het al of niet archiveren van de bespreking in een vorm van schriftelijke rapportage. De onderzoekers beogen voldoende variatie van besprekingsvormen bij de selectie. Tevens zal deze informatie de onderzoekers in staat stellen hun uiteindelijke selectie te funderen.

Na het overzicht volgen een aantal vaststellingen.

¹⁶ Snellen, A. (2007). Basismodel voor methodisch hulpverleners.

¹⁷ Micro niveau: casusdata m.b.t. de interactie hulpverlener - cliënt;

Meso niveau: casusdata die verwijzen naar het team (casusforum);

Macroniveau: casusdata die verwijzen naar organisatiecontext en/of ruimere maatschappelijke context.

¹⁸ VAN DER LAAN, G. (1990). Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk. Utrecht: SWP.

3.1 Een overzicht

Naam organisatie	Benaming team	Doel	Thema	Participanten	Tijdstip	Verslag ja/nee
CAW Slachtoffer chat Zuid Oost Vlaanderen	Supervisie	uitwisseling informatie visie ontwikkeling dossierbesprekingen	dossierbesprekingen	vaste samenstelling 9 vrijwilligers én coördinator	1 x / 2 maand duur: 2 u	ja
CAW Mozaïek Preventie (Onthaal)	Chatintervisie	bespreking gesprekken terugkoppeling info afspraken maken visie ontwikkeing	gesprekken voorbij maand én selectie praktische info uitwisseling	alle 'chathulpverleners' + straathoekwerker (chatten proactief op datingsites)	1 x / 2 maand duur: 2 u	ja
Centrum ter preventie van zelfdoding	1. Oproepbespreking	Verhogen van kwaliteit en professionaliteit door samen te werken: ervaringen uitwisselen duidelijkheid brengen ingaan op vragen die leven luchten van emoties wederzijds begrip ondersteuning en bijsturing van de vrijwilligers binding tussen vrijwilligers vergroten motivatie vergroten wederzijds feedback geven	Tot hertoe: vooral thema's rond bepaald soorten oproepen: oproepen voor een derde jonge meisjes multiple problemen. Vanaf februari 2008: specifieke intervisie voor chat vrijwilligers aan de hand van transcripten via specifieke thema's: bijv. afstand verkleinen, afronden..	max 10 vrijwilligers beroepskracht aanwezig	1 x / 2mnd duur: 2u30'	ja
	2. Functionerings-Gesprek	bespreking transcript nieuwe vrijwilliger (na 3 mnd)	transcript van een gesprek	via mail of persoonlijke feedback	eind april duur: 1u30	ja
	3. Persoonlijke feedback	individuele feedback op vraag van vrijwilliger	vraag van vrijwilliger via mail aan stafmedewerker.		wekelijks	

Naam organisatie	Benaming team	Doel	Thema	Participanten	Tijdstip	Verslag ja/nee
Daedalos Kind en gezin	Intervisie vergadering	ervaringen uitwisselen situaties bespreken afspraken maken over manier van online hulpverlening	thema's en afspraken hierrond doelgroepen: moeilijk te bespreken omwille van anonimiteit	vast: 5 vrijwilligers wisselend: coördinatoren externe diensten geen beroepskracht	1 x/ 2 mnd 1,5 u	ja
JAC Netwerk Online Jongeren advies	Intervisie werkgroep digitale hulpverlening	gezamenlijke visie ontwikkelen afstemming online hulpverlening ervaringsuitwisseling deskundigheidsbevordering	casus cliëntbespreking toegepast op levensdomeinen of thematieken; deontologie; methodiek uitwisselen; afstemming op elkaar; gezamenlijke werkafspraken	vaste groep van 10 professionals af en toe: samen met emailgroep Sensoa	4 à 5 x/jaar 3u	nee mate riaal benut voor draai boek vor ming
Holebifoon	Intervisie (geen afzonderlijke interview voor online)	informatieverstrekking teambuilding casusbespreking	info permanentierooster casusbespreking inhoudelijke thema's (bijv. adoptie)	vaste groep vrijwilligers: 15 à 20 én interne beroepskracht	regelmatig maandelijks 3 ^e dinsdag	ja
Kinder- en jongeren telefoon	Beantwoorders- vergadering & interview	welbevinden chatbeantwoorder interne externe informatie praktische organisatie	uitwisseling vaste chatters gezamenlijke aanpak signaleren nieuwe tendensen 'van alles'	vaste groep: 10 vrijwilligers, zonder beroepskracht	1 x/3 mnd 1 u	nee
	Supervisie (op te starten) na vaststelling: teruglopende input interview		reflecteren over aanpak van als moeilijk ervaren gesprekken;	supervisor (trainer vorming) vanaf april 08	1 x /6mnd vanaf april 2008	
Kinder rechtswinkel	Geen					

Naam organisatie	Benaming team	Doel	Thema	Participanten	Tijdstip	Verslag ja/nee
Tele-Onthaal Antwerpen	Supervisie voor online	stilstaan bij en in vraag stellen van onlinegesprekken m.b.t. kritische en constructief denkende collega's	interventies van de supervisant (adh uitprint gesprek – wordt voorgelezen)	vaste groep: 12 pers beroepskracht aanwezig	1 x/jaar 2u	nee
	Supervisie-vergadering	idem	telefoon én online gesprekken;	8 à 14 personen beroepskracht	7x/jaar 2u	nee(indiv. mapje)
Tele-Onthaal Limburg	Verbatim bespreking	uitgebreid feedback over aanpak, gesprekstechnische vaardigheden en valkuilen	interventies	(niet vermeld)	1 à 2 x/mnd	nee
	Intervisie	uitwisselen ervaringen telefoon en online via oefening en zelfreflectie vaardigheden uitbreiden	concrete vragen bepaalde soort oproepers thema's vaardigheden	10 à 12 vrijwilligers + staflid	1 x/mnd 2u30	nee
	Individuele supervisie	persoonlijke feedback over functioneren	groei en positie in leertraject kwaliteiten	(niet vermeld)	1 x/3mnd 1u	nee
	Online interventie	ervaringen delen	hoe werken aan kwaliteiten	vaste groep van 6 vrijwilligers en staflid	1 x/3mnd 2u à 2u30	nee
Tele-onthaal Oost Vlaanderen	Individueel supervisiegesprek	individueel contact	vragen van vrijwilligers bepaalde soort oproepers praktische organisatie	1 vrijwilliger en 1 stafmedewerker	2 x/jaar 1u	ja
	Intervisie	uitwisseling ervaringen telefoon en online oefenen vaardigheden	telefoon of onlinegesprek engagement en samenwerking in organisatie	groep van 15 vrijwilligers en 1 stafmedewerker	10 x/jaar 2u	nee

Naam organisatie	Benaming team	Doel	Thema	Participanten	Tijdstip	Verslag ja/nee
Tele-onthaal Vlaams Brabant en Brussel	Intervisie	laten leren in groep, dynamiek brengen, inbreng groepslid primeert; ook feedback staf op kwaliteit en pijnpunten;	ervaringen thema's	enkel online vrijwilligers én staflid	3 x/jaar 2u	nee
	Feedback	schriftelijke (evt ook face to face) feedback op gesprek van vrijwilliger	vooral casus komt maximaal aan bod ▪ soms ook algemene thema's: bijv. wat is goed gesprek?	1 vrijwilliger 1 staflid	2 x eerste maanden na vorming en op vraag	nee (feedback wel op computer beschikbaar)
Tele-onthaal West-Vlaanderen	Leergroep (mix van interventie en supervisie)	vrijwilligers ondersteunen kwaliteit gespreksvoering verhogen leren van elkaar als vrijwilliger	casus thema's (bijv. anorexia) gespreksmethoden (bijv. afronden)	groep van 15 à 17 (tel én online) en leergroepbegeleider	1 x maand 2u	nee
	Individuele supervisie	coachen omgaan met moeilijke groepen	thema's: op passende wijze geholpen? twijfel rond authenticiteit?	1 vrijwilliger en 1 staflid	op vraag van vrijwilliger	nee

3.2 Vaststellingen bij de casusmodaliteiten

3.2.1 De naam van de bespreking

Er is een verscheidenheid in de benaming van de bespreking: intervisie, chatintervisie, oproepbespreking, intervisie werkgroep digitale hulpverlening, beantwoordersvergadering, verbatimbespreking; leergroep (mix intervisie, supervisie).

De aanduiding van het type bespreking is niet altijd in overeenstemming met de aard van de participanten. De naam intervisie¹⁹ wordt bijvoorbeeld gebruikt, terwijl er toch een interne beroepskracht aanwezig is.

Er is een diversiteit in het aanbod van casusbesprekingen. Medewerkers krijgen feedback op hun handelen via individuele supervisie, een functioneringsgesprek, en groepsbesprekingen. Dat het aanbod kan wijzigen, blijkt uit de vermelding van een respondent dat de dienst n.a.v. signalen van medewerkers, opteert om opnieuw groepssupervisie in te leggen.

Eén dienst kent geen bespreking, het is een éénmanspost.

3.2.2 Het onderwerp

Er is een duidelijk verschil op te merken tussen enerzijds casusbesprekingen uitsluitend afgestemd op onlinehulpverlening en anderzijds casusbesprekingen die zich richten op online- én telefonische hulpverlening.

3.2.3 De doelstellingen

De doelen zijn divers: naast het uitwisselen van ervaringen worden besprekingen ook benut om informatie mee te delen en visie te ontwikkelen.

Soms staat 'leren' als doelstelling expliciet vermeld.

Uitwisselen van ervaring wordt door sommige diensten meer geconcretiseerd: sterke punten en pijnpunten, feedback, ondersteunen, kwaliteit verhogen.

3.2.4 De gespreksthema's tijdens de casusbesprekingen

Sommige respondenten spreken over 'casus' anderen over 'dossiers' om cliëntsituaties aan te duiden. In sommige diensten komen specifieke thema's aan bod: zoals bijv. het afsluiten van een chat, problematiek jonge meisjes, twijfel rond authenticiteit.

3.2.5 De participanten

De samenstelling is eveneens divers: soms gaat het uitsluitend om vrijwilligers al of niet in het bijzijn van een professional, stafid. Eén dienst werkt uitsluitend met professionals. Hier en daar maakt men melding dat occasioneel ook externe diensten participeren.

3.2.6 Rapportage output

Vijf van de acht diensten maken een verslag over de bespreking.

¹⁹ Intervisie is een vorm van werkbegeleiding tussen "gelijken", waarbij deelnemers leren van mekaars werkervaringen zonder de aanwezigheid van een supervisor of leidinggevende.

3.2.7 Besluit

Er zijn duidelijk aandacht, tijd en middelen om op geregelde tijdstippen – structureel verankerd – reflectie en feedback te organiseren binnen de OHUP-organisaties.

Niet iedereen creëert voor de onlinehulpverlening een exclusief forum.

Dat drie diensten ‘visie ontwikkeling’ vermelden als doelstelling van hun bespreking, is in het kader van een actuele methodiekontwikkeling, niet onbelangrijk. Methodiek gaat immers niet alleen over de technisch-instrumentele kant (Wat doen we en hoe doen we onlinehulp?) maar ook over fundamentele opvattingen en assumpties (Waarom doen we wat we doen? Waarop baseren we het handelen?).

De thema’s laten zien dat signalen vanuit casusbesprekingen worden opgepakt: bijv. aandacht voor afsluiten van onlinegesprekken.

4 BESCHRIJVEND ONDERZOEK

4.1 Selectie van de onderzoekslocaties

De locaties werden in overleg met de onderzoeksstuurgroep vastgelegd, aan de hand van vier criteria:

1. De weging van het aandeel onlinedienstverlening binnen OHUP
2. De doelgroep: afgebakende leeftijdscategorie of ruimere groep
3. Thematische selectie: problemen m.b.t. een specifiek thema
4. Pragmatisch: haalbaarheid binnen de agenda’s en timing van het onderzoek

Nr	Selectiecriteria: doelgroep/thema	Participanten	Titel casusbespreking ²⁰ en aantal besproken casussen	Datum en uur
1	Alg. eerste lijn problematiek: brede doelgroep	11 vrijwilligers: 10 vrouwen, 1 man 1 stafmede -werker	“En toch, die intimiteit is er” Twee casussen : casus X.1: ²¹ “21 = LEVEN, volwassen worden, verliefd zijn, studeren. LEVEN” casus X.2: “Thx”	locatie X 20 maart o8 14u15 tot 16u15
2	Specifiek thema: zelfdoding	3 online vrijwilligers 1 vrouw 2 mannen 1 stafmede -werker	“Ik tussen haakjes zetten (ik)” Twee casussen: - casus Y.1: ²² “Zou jij een brief schrijven of iet?????” - casus Y.2: “Zin om nog even samen te mokken?”	locatie Y 31 maart o8 19u30 tot 22u
3	Specifieke doelgroep: jongeren	11 professionals: 8 vrouwen, 3 mannen	“Ge doet wat ge moet doen, en dan krijgt ge zoiets....ook al die hoofdletters” ²³ Een casus : - casus Z.1 “NIE TE MEELIG DOEN E” ²⁴	locatie Z 10 april o8 van 10u tot 11u

²⁰ Titel intervisie werd toegekend door de onderzoekers en geselecteerd uit het transcript van de casusbespreking,

²¹ Casus werd geanalyseerd binnen onderzoeksluik “Diepgaande analyse 7 onlinegesprekken” (zie hoofdstuk 4, casusfiche 1)

²² Casus werd geanalyseerd binnen onderzoeksluik “Diepgaande analyse 7 onlinegesprekken” (zie hoofdstuk 4, casusfiche 2)

²³ Casus werd geanalyseerd binnen onderzoeksluik “Diepgaande analyse 7 onlinegesprekken” (zie hoofdstuk 4, casusfiche 3)

4.2 Voorstelling drie casusbesprekingen

De casusbesprekingen – het onderzoeksobject in dit hoofdstuk - worden bij wijze van inleiding, summier gepresenteerd.

Per locatie krijgt de bespreking een titel. Deze is ontleend aan het transcript, opgemaakt door de onderzoekers op basis van audio-opname.

De drie besproken casussen X.1 Y.1 en Z.1 werden in hoofdstuk 4 reeds voorgesteld aan de hand van een casusfiche én daar, samen met vier andere casussen (andere OHUP-partners) geanalyseerd. Omwille van het leescomfort wordt de korte inhoud van de drie geselecteerde casussen X, Y en Z nog even herhaald.

Verder noteren we per onderzoekslocatie de thema's en vragen die tijdens de bespreking aan bod kwamen.

De initiële vraag van de casusauteur aan het casusforum is hierbij een belangrijk gegeven. Waarover wil hij/zij feedback krijgen van collega's en stafid?

Daarnaast vermelden we vragen, discussiepunten of thema's uit het casusforum tijdens de bespreking.

Casusbespreking locatie X

Samenstelling casusforum: 11 vrijwilligers en 1 stafmedewerker

Titel casusbespreking '*En toch die intimiteit is er*'

Samenvatting casus X.1:

Titel casus X "21=leven, volwassen worden, verliefd zijn, studeren. LEVEN."
(zie casusfiche 1 hoofdstuk 4)

Jonge, laatstejaarsstudente is ongeneeslijk ziek: nog drie maanden te leven. Ze heeft nood aan een "neutraal klankbord" en "praatje".

Thema's en vragen die ter sprake komen tijdens de casusbespreking X :

- De vraag van de casusauteur: "was ik niet té licht geweest?";
- De impressie van de casusauteur: "Een heel vol, een rijk gesprek.";
- De emotionele impact van de problematiek op de casusauteur én het casusforum;
- Het verschil tussen online en telefonische hulpverlening m.b.t. het uiten van empathie:
 - o vanuit het casusforum: "koel, sec en droog, technisch" versus "en toch is die intimiteit er" (titel van casusbespreking)
 - o vanuit de begeleider: verwijzing naar vorming: diverse soorten empathie

Casusbespreking locatie Y

Samenstelling casusforum: 3 vrijwilligers en 1 stafmedewerker

Titel casusbespreking ***'Ik tussen haakjes zetten: (ik)'***

Samenvatting casus Y.1:

Titel casus *"Zou jij een brief schrijven of niet?????"*

(zie casusfiche 2 hoofdstuk 4)

Een jongere met suïcidale plannen vraagt herhaaldelijk of het 'best' is om een afscheidsbrief te schrijven. Hulpverlener exploreert en concretiseert en de oproeper concludeert dat hij zelf wel zal zien of hij de brief schrijft.

Thema's en vragen die ter sprake komen tijdens de casusbespreking:

- De vraag van de casusauteur: *"ik had het gevoel dat O niet inging op wat ik aangaf. Je vraagt je af: kan ik iets anders, iets meer doen?"*
- De suïcidale melding van O: de twijfel, ambivalentie, de rigiditeit in denken
- Het belang van historiek: *Hoe verliepen vorige suïcidale pogingen? Hoe herstelde O van eerdere suïcidepogingen?*
- Notities aan het bord geordend als: 'gedaan' versus 'nog kunnen doen', 'hoe tunnel doorbreken?', *'ik tussen haakjes (ik)', 'onzekerheid', 'twijfel'*
- De effecten en risico's van confronteren online.
- De herkenning van een analoge zin uit eerder onlinegesprek met de oproeper.

Casusbespreking locatie Z

Samenstelling casusforum: 11 professionals

Titel casusbespreking: ***'Ge doet wat ge moet doen en dan krijgt ge zoiets... al die hoofdletters'***

Samenvatting van de casus Z1:

Titel casus: **NIE TE MEELIG DOEN E**

(zie casusfiche 3: hoofdstuk 4)

Een 19-jarig meisje heeft suïcidale plannen. Ze beëindigt voortijdig het gesprek na het uiten van kritiek op de empathische interventie van de beantwoorder. (NIE TE MEELIG DOEN E)

Thema's en vragen die ter sprake komen tijdens de casusbespreking:

- De vraag van de casusverteller²⁵: *"eerst grapt die nog wat en dan zegt die dat de plannen al gemaakt zijn en ... dat ze veel met hoofdletters en zo werkt ... als ge daar dan op ingaat en dan krijgt ge: "nie meelig doen e" in hoofdletters, die staat niet echt open voor communicatie. Als ge op bepaalde dingen ingaat, dan blokt die dat direct af. Is het waar? is het niet waar? kunt ge dat benoemen? kunt ge dat niet?"*
- Het geslacht van de oproeper
- De diversiteit van problemen (zelfdoding, automutilatie, verkrachting) versus de beperktheid van online.
- De leiding in het gesprek.
- De spanning tussen theorie *"doen wat ge moet doen"* - aansluiten en inleven- en haalbaarheid en (on)verwachte effecten in praktijk *"en dan krijgt ge zoiets, al die hoofdletters"*.

²⁵ In locatie Z was de casusverteller niet de casusauteur. De casusauteur zelf nam geen deel aan de bespreking.

4.3 Casuscontext

Vaststellingen:

- Elke casusbespreking vertrekt vanuit een uitprint van het onlinegesprek.
- Deze uitprint wordt wel/niet op voorhand aan de respondenten verstuurd.
- Indien de casus niet op voorhand is verstuurd, dan wordt leestijd voorzien tijdens de bespreking.
- De casusauteurs worden van tevoren aangeduid.
- De bespreking omvat méér dan enkel casusbespreking van onlinegesprekken: ook meer algemene informatie, afspraken, aankondigingen vorming.
- De timing wordt in elke locatie strikt bewaakt.
- Er is een vriendelijke en open sfeer aan de casustafel.
- Alle respondenten op de drie locaties delen mee dat de geobserveerde casusbespreking niet afweek van een doorsnee bespreking.
- De accommodatie voorziet in elke locatie een mogelijkheid tot visuele ondersteuning (flapover bord, white board).

4.4 Casusbesprekingen: beschrijving inhoud en vorm

Waarover spreekt een casusforum tijdens een intervisie?

Het beschrijvend onderzoek geeft een beeld over de verscheidenheid en de niveaus waarop medewerkers kennis genereren over onlinehulpverlening.

Waarvoor tonen ze interesse? Wat wordt in vraag gesteld? Welke manier van handelen online wordt gewaardeerd? Gestimuleerd? Verklaard? Betwijfeld? Waar worden specifieke online-kwesties gethematiseerd of geïdentificeerd aan de casustafel?

Hieronder rubriceren we **de inhoud** van de bespreking aan de hand van de volgende themata:

- Onlinedoelgroep & probleemsituaties
- Visie op online-aanbod als organisatie
- Specifieke visie & profilering online versus telefonische hulpverlening
- Hulpverleningsstrategie
- Gebruik van taal en tekens tijdens het onlinegesprek
- Timing
- Omgeving en comfort voor onlinehulpverlener en voor de medewerkers
- Verhouding praktijk - theorie

De voorbeelden uit de transcripten worden telkens cursief getypt. Er is een verwijzing naar de locatie (X, Y of Z) én een aanduiding die de regelnummer aanduidt in het transcript (r 25).²⁶ Soms is het noodzakelijk om te verwijzen naar de uitprint van het onlinegesprek zelf: dit staat altijd tussen haakjes en in een kleiner lettertype.

4.4.1 Reflecties over de onlinedoelgroep & hulpvragen

Tijdens de casusbesprekingen wordt er tussendoor informatie gegeven over de bereikte doelgroep en/of over de (on)gewone hulpvraag.

Voorbeelden:

(X) r 157 – 161: *We weten dat de leeftijd van online-oproepers tussen 15 jaar en 40 jaar is.*

Dat er nog meer vrouwen dan mannen zijn, mannen bereiken lukt niet zo goed via dit kanaal.

(X) r 63: *blijkbaar is uitspreken moeilijker dan het tikken. Het is de leefwereld van de jongere.*

²⁶ Transcript van de casusbespreking werd opgemaakt door de onderzoekers op basis van audio-opname.

(Y) r 8: *iemand uit Nederland, ik kon dus niet naar een JAC doorverwijzen, maar naar SOS Nederland.*

(Y) r 37 : *de oproeper had geen vraag i.v.m. zelfdoding, maar een drang tot moord van een derde.*

De casusauteur attendeert het casusforum op een behoefte van de oproeper.

Voorbeeld:

(X) r 183: *mooi dat er computers bestaan, prachtig gezegd. (uitprint onlinegesprek regel 90: “gelukkig dat er nog zo iets als computers bestaan”) Nu kan ze echt open en bloot bij manier van spreken daarover ²⁷ spreken.*

Onderstaand voorbeeld laat zien hoe de medewerker de onderlinge positionering ziet van de diverse vormen in het hulpverleningsaanbod.

Voorbeeld:

(Z) r 158 e.v. *Ook als dat gedrag (ongeloofwaardig verhaal nvdr) zich stelt, is er bijna altijd een reden. Ik weet niet of het op dat moment altijd belangrijk is om daar een vinger op te leggen. Na een aantal gesprekken kan dat wel... ik ga dat niet benoemen. Ik zeg: ik heb het gevoel dat je met een aantal dingen zit, je betreft alles op elkaar. Omdat ik daar dan geen tijd meer wil in steken. Op zo'n moment. En dat kan dan via mail. of ik zeg dan: **uitnodigen voor een gesprek**. Dan ga je erop in ... want in je achterhoofd houden: we doen maar x uur chat per week en er zijn zoveel mensen die willen chatten – en dan die online vrijhouden voor andere mensen.*

4.4.2 Reflecties over het online-aanbod als organisatie

Praten medewerkers over de positionering en evolutie van het online-aanbod in de organisatie?

Onderstaande voorbeelden gaan over de nood aan referentiekaders, de visie op online, de ethische aspecten in het omgaan met online-data.

Voorbeelden:

(X) r 32: *We vinden nergens handvatten om dat te toetsen, nu moeten we zelf die weg zoeken.*

(X) r 11, 12: *We doen hier hulpverlening en of dat dit nu aan de telefoon of via online het zijn allemaal hulpverlenende gesprekken. Ik hoop dat we straks niet tot de constatering zullen komen dat het totaal iets anders is. Indien zou blijken dat het sterk afwijkt, in visie en in principes, dan hebben we een probleem.*

(X) ethische aspecten: r 21: *Dit is kwetsbaar materiaal: voor mijn part houdt ge dat, na de intervisie, maar als ge denkt: ik laat dat rondslingeren, dan laat ge het hier achter. OK?*

(X) r 35: *Alleen de vrijwilligers die bewezen hebben dat ze goed zijn aan de telefoon kunnen na 2 jaar online doen. r 146: het zou niet goed zijn om iedereen te verplichten om online te zijn.*

Er is aandacht voor de technische aspecten van het onlinemedium.

Voorbeelden:

(Y) r 15: *Een halfuur geen oproepen gekregen, dat lag niet aan de kwaliteit van de verbinding, we hebben dan met elkaar eens contact genomen om te zien wat er aan de hand was.*

(Y) r 19: *Afen toe gebeurt het dat er storingen zijn, ik heb het doorgegeven.*

(Y) r 22: *Dus één derde van mijn gesprekken zijn afgebroken omdat de andere zonder reden – misschien technische - afhaakt. r 26: het ligt aan de server. Daar gaan we zeker werk van maken.*

²⁷ daarover: bedoeld wordt spreken over het levenseinde als jonge vrouw.

4.4.3 Reflecties over de verhouding online versus telefonische hulpverlening

Vooraf in locatie X en Z wordt er geregeld vergeleken of verwezen naar de verhouding tussen online en telefonische of face to face hulpverlening. In deze locaties gaat het om participanten die niet of niet exclusief onlinehulpverlening opnemen.

Stilstaan bij ‘gevoel’ en uitdrukken van ‘empathie’ is een terugkerend gesprekstema. De vraag luidt in hoeverre dit nu online moeilijker ligt dan via telefoon of face to face.

Voorbeeld:

(X) r 147: *Misschien zeggen mensen wel: het is toch dat niet, ik mis de warmte van een stem, dat moet je in woorden overbrengen. Niet iedereen is daar goed in om dat over te brengen.*

(X) r 139: *Zo aan de telefoon: soms zegt je niets meer, maar de oproeper voelt dan: die zit er ook mee.*

(X) r 122: *Ja voor de warmte, zou gemakkelijker zijn... zo van medeleven..dat zou aan de telefoon toch gemakkelijker zijn.*

(X) r 112: *Hoe zou zo'n zwaar beladen en emotioneel gesprek geweest zijn aan de telefoon, en ik denk dat je als hulpverlener dan ook met de tranen in de ogen zou zitten aan de telefoon, en dat je dit niet zou kunnen wegstoppen en ik denk ook dat er veel stiltes zitten, je ziet het niet, want het gaat dan telkens over en weer.*

(X) r 128: *Aan de telefoon kunt je iets laten aanvoelen door uw manier praten, bij online ga je ergens moeten onder woorden brengen, vertalen in letters, een manier moeten vinden, benoemen dat je meeleeft, empathisch niet altijd makkelijk om in woorden te zeggen.*

(Y) (offline) *Ik zou niet graag telefonisch hulpverleners – te direct – ik heb ook geen goede stem*

(Y) r 45: *(casusauteur had nav een crisissituatie online, een collega gebeld) je hoort dan aan die collega (telefonische hvr) dat die gewoon is om te bellen in geval van crisis.*

Het gaat niet alleen om pijnlijke of kwetsbare emoties, ook om vrolijke of ironiserende beleving die in woorden schuilt.

Voorbeeld:

(Z) r 19: *Dat hebt je ook vaak in face to face: eerst ha ha ha ironie, soms gewoon een houding.*

(X) r 163: *Een paar vrolijke noten, die vind ik echt fantastisch. Bulderen, en die pannenkoek en gelukzak.*

4.4.4 Reflectie over tekens in de tekst

Typisch voor het onlinemedium is het gebruiken, lezen én decoderen van tekens (lees, woordtekens, cijfers, suggestieve punten, emoticons, smileys) op het scherm. Hebben respondenten hier oog voor?

Voorbeelden:

(X) r 173: *Dat uitroepetekens: ik denk dat de oproeper daar nood aan had. (r 210 uitprint casus X a 'gelukzak!')*

(X) r 137: *Wat wil dit zeggen (emoticon): blij, opgelucht, erkenning. Dat is ook betrokkenheid, dat is ook die warmte. Van een andere orde dan...*

(Y) r 116: *Ik zou misschien niet zo gereageerd hebben met het uitroepetekens.*

(Z) r 6: *Het feit dat ze ook veel met hoofdletters en zo werkt... als de daar dan op ingaat en dan krijgt je: niet te melig doen e in hoofdletters, die staat niet echt open voor communicatie.*

(Z) r 53: *Maar ze geeft wel aan dat het vandaag is, om vijf uur*

(X) r 167: *Ze reageerde ook meteen. (zien op basis van tekst én inschatten timing!)*

4.4.5 Reflectie over woorden, woordkeuze, zinsbouw

Het online medium zet woorden, woordkeuzes en zinsbouw op het scherm. Welke woorden worden opgemerkt?

Voorbeelden:

- (X) r 170: *dat 'bulderen' vond ik fantastisch.* (r 55 uitprint casus X a "jij zult nu ook niet liggen te bulderen")
- (X) r 171: *over die pannenkoek, 'gelukzak' heb ik superwarm opgeschreven*²⁸
- (X) r 111: *ik heb negen keer het woordje erkenning opgeschreven*
- (X) r 102: *aandacht voor haar persoon heb ik hier opgeschreven,*
- (X) r 119: *in online gaat ge het met woorden moeten doen.*
- (X) r 141: *meer verantwoordelijk voor de woorden*
- (Y) r 29: *vanaf het moment dat ge het woord zelfmoord gebruikt, dat ze dan afbreken.*
- (Y) r 88: *ja, hij vertelt er wel vrij veel over, zo droog. (r150) Hij antwoordt daar echt zo droog op. Die begrafenis en zo. (r153) Hij zit zo diep in die trechter. Dat is dezelfde zin uit het vorige gesprek. Als hem dat zo blijft bezighouden. (r176) Zo sekke reacties dat moedigt niet aan om verder door te vragen.*
- (Y) r 129: *en zijn zelfmoord, dat was de vorige keer al.*
- (Y) r 177: *gelijk hier ook (leest voor) vindt ge het onnozel?*
- (Z) r 22: *ik vind ook het taalgebruik, zo van 'djumpen' r 23 ik vind dat niet zo vreemd.*
- (Z) r 192: *Het is wel belangrijk om efkens terug te lezen in de chat: wat bedoelt ze daar nu mee? Ik merk tijdens de chat dat het belangrijk is om nog eens terug te herlezen en je af te vragen: wat bedoelt die daar nu mee?*

4.4.6 Reflecties over tijd, timing

Het tijdsaspect wordt opgemerkt door sommige respondenten. Het gaat vooral om de gesprekstijd en het tempo waarin thema's worden aangekaart of reacties gegeven.

Voorbeelden:

- (Z) r 24: *en dan binnen 10 min.*
- (X) r 167: *Ze reageerde ook meteen.*
- (Z) r 64: *Dat is een van de dingen die ik moeilijk vind bij chat: ge weet niet hoelang het gesprek zal duren. Ge weet niet hoeveel tijd ge hebt om het probleem uit te klaren. Ik ervaar dat dikwijls, neem een halfuur om uit te klaren en dan is het probleem uitgeklaard en dan zegt die persoon: ik ben weg, ga eten..ge hebt dan een leeg gevoel, die wonde bloot gelegd.*
- (Z) r 195: *Nee, ik denk dat het vrij traag ging: het is een gesprek van 40 minuten en ge hebt qua tekst slechts ...allez ja.*

4.4.7 Reflecties over hulpverleningsstrategie online

Visie op wenselijke, algemene strategie bij onlinegesprekken. De voorbeelden laten zien hoe respondenten denken over 'zwaar (ernstig) versus licht (optimistisch, toekomst)' en '**afstand en nabijheid**'. De grens tussen onlinecounselen en therapie is eveneens een gespreksthema.

Voorbeelden

- (X) r 168: *Ge kunt twee wegen opgaan: zeer zwaar of net niet voor kiezen.*
- (X) r 97: *Was ik niet te licht geweest? versus r 91: een heel vol, een rijk gesprek*
- (X) r 8: *Zijn we wel voldoende empathisch geweest? Hebben we voldoende afstand gehouden?*
- (X) r 176: *Empathisch in dit gesprek? Het staat er vol van!*
- (Y) r 106: *We zijn geen relatietherapeuten hé. Verre van.*

²⁸ opmerkelijk dat respondent hier zelf het *geschreven medium* lanceert in de bespreking

- (Z) r 5,6: *Eerst grapt die nog wat en dan dat die zelfmoordplannen al gemaakt zijn en ...*
 (Z) r 31: *Ik was aan het denken aan die vijf stappen en de eerste stap is: contact maken. Ik heb het gevoel dat het contact niet goed zit.*
 (Z) r 101: *Moet ge een cliënt redden? Is dat uw doelstelling? Maar dat bepaalt wel mee hoe ge u opstelt. Als ge meegaat in die paniek, zegt dat ook wel van ik ben hier verantwoordelijk.*

Een bijzondere strategie betreft het inschatten van het '**waarheidsgehalte**'.

Voorbeelden:

- (Z) r 9: *Als ge op bepaalde dingen ingaat, dan blokt die dat direct af. Is het waar? Niet waar? Kunt ge dat benoemen?*
 (Z) r 12: *Een vraagje rond die geloofwaardigheid: hoe komt het dat ge begint te twijfelen?*
 (Z) r 25: *Dat is iemand die aan het pesten is, maar ge weet het niet, maar die heeft misschien wel die gedachten en wat vindt die ander daar nu van?*
 (Z) r 167: *Jij zou nooit de confrontatie aangaan? Echt zeggen dat het niet klopt? Het hangt er ook van af per gesprek... Er is geen standaard. Ik zou er alleszins een voordeel in moeten zien. Ik zeg wel eens: ik heb het 'n beetje moeilijk om te geloven wat hier nu gebeurt. Bij zelfmoord zou ik dit niet doen. Die ervaart dat ook. Of die dat nu gaat doen of niet... Ik zou echt wel wikkelen en wegen ... ik heb het ooit wel gedaan, dat klopte langs geen kanten, ik geloofde die niet, en dan een beetje confronteren, en dan heeft die zich er – om het grof te zeggen – uit 'geluld' en toen heb ik gezegd: ik heb moeite om u te geloven, er zijn een aantal dingen die niet kloppen.*
 (Z) r 154: *Ge herkent sommige mensen wel aan de manier waarop ze reageren of verhalen vertellen. Of dat ze elkaar tegenspreken. Eerst zeggen ouders zijn overleden en dan later: mijn ouders zullen boos zijn. En dan zeg ik dat wel: hoe kan dat nu, Daar ga ik dan wel op in. Het kan natuurlijk averechts uitpakken.*

Een andere kwestie betreft de strategie rond **afbakening** van het thema en doel.

Voorbeeld:

- (Z) r 46: *Ze haalt veel items aan, waarop je kan doorgaan. Maar het doel van het gesprek: ge kunt niet alles bespreken in een onlinegesprek: en over zelfmoord en over automutilatie over verkrachting*
 (Z) r 57: *Maar de jongere heeft de leiding in het gesprek. Heel fel. Dat gebeurt vaak in gesprekken, dan krijgt ge daar niets tussen, ge begint ergens mee en ge verliest de draad.*
 (Z) r 60, 61: *Ik probeer meer en meer te diversifiëren: waar heb je het nu moeilijkst mee? Ja, dat werkt ook wel. De persoon gaat zijn gedachten ordenen naar één ding.*
 (Z) r 51: *Ja, ik blijf op mijn honger zitten, wat maakt dat ge dààr nù vandaag mee zit? Wat is de druppel die de emmer doet overlopen? TL: Maar ze geeft wel aan, dat het vandaag is, om vijf uur?*
 TL: *Ik vraag me af = wat is moeilijkste? ik ben alles zo beu? wat ben je meest beu?*

Hieronder illustreren de voorbeelden hoe online hulpverleners **exploreren**: wat vragen en verkennen ze bij de oproeper? Het geslacht van de oproeper? De niet-geëxpliciteerde beleving? De kwetsbare thema's? Het verleden?

Voorbeelden:

- (Z) r 26: *Is het hij of zij? Iemand die precies aan het rebelleren is.*
 (Z) r 75: *Gewoon al het feit dat ze online komt, is het bewijs dat ze twijfelt. (aan zelfmoord: nvdr)*
 (X) r 105: *En zat de casusauteur dan dichtbij de hulpvraag van de oproeper?*
 (Y) r 28, 29: *Op een gegeven moment vraagt ge u af: moet ik nu de druk verhogen, een snaar geraakt, mss was het zo erg niet, vanaf het moment dat ge het woord zelfmoord gebruikt, dat ze dan afbreken.*
 (Y) r 33: *We hebben het er al over gehad. Dat ge dan moet kijken wat er aan vooraf is gegaan.*

(Y) r 76: *Dat hij wel meer blootgaf, maar hij bleef bij zijn standpunt, ik vraag me af: kunt ge daar dan iets aan veranderen of aan doen? andere vragen of zo??*

r 98: *Over die eerdere pogingen, daar zou ik die historiek wel eens willen weten..*

Een onderdeel van de strategie betreft de **aanpak**, de actie van de hulpverlener.

Voorbeelden:

(Y) r 109: *Hij probeert zo'n beetje te chanteren om toch te blijven praten. Hij zegt: als ge toch niet kunt antwoorden, maar hij verbreekt het contact niet. Hij wil toch in gesprek blijven. (r118) je geeft toe aan het chanteren. Gewoon dat stukje weglaten, rustig en kalm blijven, zou volgens mij voldoende zijn.*

(Y) r 168: *Concretiseren. Door mee te gaan, eigenlijk ook confrontatie. Meegaan in die beweging. Door te concretiseren doorbreek je het schild (r172)*

(Y) *Het 'ik' tussen haakjes plaatsen*

Samenvattend zou men kunnen stellen dat de aanpak vooral: beheerst (rustig), concreet en oproepergericht (en niet beantwoorder of 'ik' centraal) moet zijn.

Tenslotte wordt er gereflecteerd over de strategie bij het **afronden**

Voorbeeld:

(Y) r 68: *Positieve gesprekken: dat ze bedanken of zeggen dat het toch gedaan heeft.*

(Y) r 64: *Dat is een van de dingen die ik moeilijk vind bij chat: ge weet niet hoelang het gesprek zal duren. Ge weet niet hoeveel tijd ge hebt om het probleem uit te klaren. Ik ervaar dat dikwijls, neem een halfuur om uit te klaren en dan is het probleem uitgeklaard en dan zegt die persoon: ik ben weg, ga eten ... ge hebt dan een leeg gevoel, die wonde bloot gelegd*

4.4.8 Reflecties over context en comfort van onlinehulpverlener

In de hieronder vermelde voorbeelden vertellen respondenten over de omstandigheden waarin ze online communiceren en over de hulpmiddelen die ze hierbij benutten.

Voorbeelden:

(X) r 153: *Want die deur moet toe. Intimiteit creëren. Sommigen willen met twee in één ruimte zitten, anderen zitten liefst alleen.*

(X) r 144: *Ge kunt het vergelijken met een boek waar ge zo helemaal in zit.*

(Y) (pauze off the record) *Als ik thuis online chat met oproepers, zet ik wat muziek aan, dat geeft meer rust.*

(Y) tools: r 86 *Ik heb gevraagd hoe en wat...en ook wel gekeken naar die vragen op dat blad.*

4.4.9 Reflecties over de context van de casusbespreking

Respondenten pogen het comfort van de casusbespreking te verhogen door het transcript als tool te honoreren.

Voorbeelden:

(Y) r 164: *Zeg de pagina .*

(Y) r 75: *Als ik zo het middenstuk herlees, dat hij echt niet ingaat op de dingen die ik zei.*

(Y) r 97: *Wat halen jullie eruit?*

(Y) r 101: *Waar staat dit? r117: Waar staat dat?*

(X) r 88: *Ik kleur altijd de gesprekken: dan levert dat wel wat op (hoeveel kleur oproeper, hoeveel kleur beantwoorder).*

Onderstaand voorbeeld verwijst naar een online-oefening die men eerder deed in het team.

Voorbeeld:

(X) r 132: *We hebben eens een testje gedaan. Wat we vaststelden; het krijgen van een emoticon was heel anders (deed deugd) dan het geven van een emoticon (veel moeilijker) Wij zeggen aan onze medewerkers: merk dat op en doe daar eventueel iets mee.*

4.4.10 Reflecties over de theorie versus de praktijk

Af en toe wordt verwezen naar voorbij de vorming of worden kenniselementen nog eens herhaald.

In locatie Z spreekt men duidelijk over stappen. Locatie X geeft uitleg over de vormen van empathie.

In locatie Y worden eerst de drie kernvragen nog eens op een rij gezet.

Voorbeelden:

(Z) r 91: *Vanuit die vorming met CPZ: zijn er tips over afsluiten? een soort afspraken?*

TL: *Er zijn wel tips gekomen uit die vorming. Maar meer...Probeer een afspraak te maken, perspectieven te geven en die heel concreet te maken. TL: Kun je dat hanteren bij chat?*

TL: *bijv. als copingstrategie: ik ga er met mijn tante over praten. En dan heel concreet maken.*

(Z) r 109: *Vandaar die derde stap: wat verwacht je van dit gesprek? Een vraag die heel moeilijk is om te stellen. TL: Uw cl dwingen om daarover na te denken. TL: Wel ja, dat is de vraag van die dwingende chats : hoe gaat ge daar mee om? Efkes gesprek terug in handen te nemen, verwachtingen checken, samen te vatten. TL: En vooral wat verwacht je nog van mij? Ge komt toch nog op de chat. Dan moet je waarschijnlijk toch nog iets willen bereiken.*

(X) r 176: *Je weet dat het ook al empathie is als je aandachtig luistert.*

(Y) r 80: *Ik stel de 3 focussen: is er voldoende op zelfmoord ingegaan? hoe ga je om met moeilijke vragen? zo van: ik ga u laten, want ge kunt me toch geen antwoord geven, hoe zouden jullie daarmee omgegaan zijn? Is het dat? Lees eerst maar op uw gemak. Had je nog iets meer kunnen doen?*

4.4.11 Samenvattend

De opsomming laat zien dat er een grote diversiteit is aan soorten reflectie. Deze reflecties liggen veel breder dan louter op het microniveau. Er wordt ook op mesoniveau en zelfs op metaniveau gereflecteerd.

De vraag is in hoeverre deze reflecties systematisch worden aangestuurd tijdens de besprekingen.

Omwillen van het recente karakter van de ontwikkeling van onlinemethodiek zal ook worden nagegaan welke vorm van honorering deze reflecties krijgen (bijv. door het archiveren in rapportage, door het opnemen van eerdere output als input bij volgende besprekingen).

De analyse hieronder zal op deze vragen een antwoord zoeken.

5 ANALYSE CASUSBESPREKINGEN

5.1 Input op microniveau

Uit de beschrijving van de reflecties valt op dat de input gebeurt aan de hand van de **uitprint** van het onlinegesprek. Hierdoor kennen alle participanten letterlijk de interventies van de chat. De beeldtekst op scherm verschijnt niet opnieuw. Het gaat om een geprinte versie waarover mondeling en face to face wordt gereflecteerd.

Opmerkelijk is dat niet elke locatie van tevoren de uitprint bezorgt aan de respondenten.

Bijkomende input komt vanuit de casusauteur – in locatie Z ging het om een casusverteller ²⁹– die een **vraag** stelt aan het forum.

In de drie locaties ging het telkens om een vraag die betrekking had op het handelen:

- in X ging de vraag over het – ongewone - perspectief van waaruit naar de – tragische – situatie werd gekeken: “*Ben ik niet te licht geweest?*”
- in Y zit de vraag van de casusauteur vooral op het gesprekstechnische vlak: “*Wat had ik nog méér kunnen doen?*”.
- in Z betreft de vraag vooral de gespannen verhouding tussen de theorie en de praktijk “*Ge doet wat ge moet doen en dan krijgt ge zoiets...*” én het effect ervan op de oproeper, “*al die hoofdletters*” (NIE TE MEELIG DOEN).

Er is aandacht voor **de tekens** op de diverse locaties. Zoals zojuist vermeld, attendeert de casusverteller (Z) op het gebruik van hoofdletters door de oproeper, het gebruik van uitroeptekens. Niet alle soorten tekens worden opgemerkt tijdens de input of gethematiseerd tijdens de throughput. De casusfiches (zie hoofdstuk 4) vermelden méér ‘tekens’ zoals: het gebruik van ... , het vermelden van precieze cijfers (getallen of in woorden), afkortingen, spreektaal, aard en gebruik van nicknames, onbepaalde persoonlijke voornaamwoorden, typfouten (al of niet gecorrigeerd), verkleinwoorden, herhaling van zinnen (met nuance verschillen). Bovendien evolueren deze tekens ook doorheen het verhaal: meer of minder tikfouten, meer of genuanceerd gebruik van cijfers, de actor (oproeper of beantwoorder die tekens lanceert en/of overneemt).

5.2 Input op mesoniveau

De **(sub)cultuur en inbedding** van de besprekingen is een interessant gegeven.

Elke uitprint van een onlinegesprek bevat immers een veelheid van interventies, woorden en tekens. Welke selectie wordt gemaakt bij de input? Bepaalt de casusauteur dit of heeft dit veeleer te maken met keuze op het mesoniveau? Met gewoontes in het team, op de dienst.

Voorbeelden:

Locatie X en Y geven duidelijke richtlijnen aan de participanten.

In X gebeurt dit schriftelijk door de doelstellingen (geformuleerd in termen van concrete vragen) in de uitnodiging te plaatsen en deze mondeling als input tijdens de bespreking nog eens te herhalen én op flap te noteren.

Bv: *Geef de medewerker aan de oproeper voldoende ruimte om te ventileren?*

In Y attendeert de gespreksleider op de drie grote, steeds terugkerende vragen:

Bespreking zelfdoding en ambivalentie.

Hoe ingaan op moeilijke vragen?

Wat had ik nog méér kunnen doen? (sterke punten en werkpunten)

²⁹ De casusverteller heeft het onlinegesprek niet zelf gevoerd.

Deze drie vragen worden op flapover genoteerd, geven houvast tijdens de bespreking en worden tevens in de output mee opgenomen.

In Z is de casusauteur afwezig maar in de begeleidende mail staat te lezen dat het een situatie betreft waarmee “we” en “meerdere collega’s” te maken hebben.

De input varieert dus op een continuüm van:

persoonlijke leerdoelen	thema	collectieve leerdoelen
casusauteur (ik)	probleem behoefte oproeper	(wij)

Spreeken over onlinehulpverlening brengt een specifieke taal op gang. Locatie Y stelt nadrukkelijk dat ze systematisch gebruik maken van **drie kernbegrippen**: ‘oproeper’, ‘beantwoorder’ en ‘ambivalentie’.³⁰

De taal waarin de leerdoelen of leervragen worden geformuleerd is in locatie Z duidelijk op de onlineleest geschoeid: de casusauteur spreekt over: “*dwingende chats*”.

En verder: “*alsook de geloofwaardigheid van zulke chats wordt dikwijls in vraag gesteld*”.

Een ander aspect van input op mesoniveau betreft de **informatie** over ruimere **organisatorische en technische** aspecten van onlinehulpverlening. Voorgaande beschrijving van de reflecties leert dat élk casusforum de vergadertijd ook benut om informatie te geven over doelgroep, software, oplossing van technische problemen. Het zet de participanten aan om signalen te geven.

5.3 Input op macroniveau

De organisatie kiest voor een intervisievorm die de bespreking van onlinegesprekken mee bepaalt. In locatie X zitten onlinehulpverleners die onlinehulp combineren met telefonische hulpverlening samen aan de tafel met (exclusief) telefonische hulpverleners. In locatie Y zitten enkel beginnende (exclusief) onlinemedewerkers vrijwilligers; in Z gaat het louter om beroepskrachten die zowel face to face, telefonische én onlinehulpverlening combineren.

De organisatie bepaalt ook de grootte van de intervisiegroep. In locatie X zitten 12 mensen rond de tafel, terwijl het in locatie Y slechts gaat om 4 participanten.

5.4 Throughput op microniveau

Welke soort reflecties worden aangemoedigd? Welke niet? Of nauwelijks?

Zeer dominant aanwezig is de stimulans om **gevoelens** op te sporen bij de oproeper en om na te gaan waar de oproeper empathie uitdrukt.

Dat de oproeper hierbij niet enkel de ‘boventoon’ van de gevoelens hoort, maar ook de dieper liggende laag aanboort (de ambivalentie opmerkt, of de ‘lichtheid’ van de beleving kiest), wordt duidelijk aangemoedigd (X). De theorie van de soorten empathie wordt nog even kort herhaald als geheugenopfrisser. De participanten in X krijgen als vraag voor de bespreking: “Zijn we wel *voldoende empathisch* geweest?”

³⁰ Ambivalentie verwijst naar het dubbele gevoel en niet zelden paradoxale boodschap van suïcidanten: én beslissende keuze gemaakt én toch nog twijfelen.

In locatie Y wordt empathie op een spanningsveld geplaatst met confrontatie. Wanneer mag en kan de beantwoorder een confronterende tussenkomst doen? Als de oproeper inconsequent lijkt of blind is voor het eigen dubbelzinnig of ambivalent gedrag?

In Z wordt het empathisch zijn sterk geproblematiseerd. Klopt de theorie wel dat het uitdrukken van empathie leidt tot een betere verstandhouding? De oproeper lijkt alvast niet overtuigd. Het casusforum overweegt of ‘*het potje opendoen*’ van emoties wel altijd wenselijk is. De participanten erkennen dat sommige mensen op moeilijke momenten vooral iets ‘praktisch’ willen ‘doen’ in plaats van ‘uiting te geven aan gevoelens’.

De assumptie hierbij is dat uitdrukken van beleving nabijheid schept en het contact bevordert. “*Het moet wel in woorden worden uitgedrukt*” zo luidt het. (X)

Het bevragen van **méér feitelijke gegevens** is niet meteen het eerste doel. Onderliggende hypothese is dat de beantwoorder eerst empathie moet uitdrukken als opening naar exploratie van de situatie en het probleem. (In de diepte-interviews wordt op dit thema verder ingezoomd.)

Een ander spanningsveld betreft de keuze voor ‘**het hier en nu**’. Waarover wil de oproeper allemaal chatten en wat wil de beantwoorder (en de theorie die hem/haar stuurt). Het exploreren van de historiek (het ‘toen’) van de probleemsituatie evenals het verkennen van de thuis-, werk en woonomstandigheden (het ‘daar’) blijken niet evident.

In het reflecteren over de aanpak valt op hoe gemakkelijk de participanten de **vergelijking maken tussen online en telefonische** hulpverlening. Zeker in X en Z waar de participanten beide vormen combineren.

5.5 Throughput op mesoniveau

Respect voor de tekst - het is **confronterend** want het toont ‘alles’ - én voor de **kwetsbaarheid van de casusauteur** (“*de beantwoorder staat in zijn blootje*”) zijn niet te onderschatten. In locatie X wordt dit nadrukkelijk bij de inleiding aan de orde gesteld. In locatie Z is niet de casusauteur maar wel een casusverteller aan de tafel. In locatie Y zal een participant duidelijk begrip uitspreken en solidariteit tonen met de casusauteur (“*ik zeg dit nu wel tegen jou, maar zelf weet ik het ook allemaal niet zo – achteraf is het altijd gemakkelijker.*”).

De **cultuur en sfeer** van de bespreking varieert: van sterk en bijna uitsluitend ondersteunend (X), tot vooral gebaseerd op systematiek (drie thema’s) en bevregend naar alternatieven voor het handelen (Y) naar het op metaniveau problematiseren van aanpak en assumpties (Z).

Een belangrijk aspect op mesoniveau betreft het bepalen en bespreken van **grenzen** van het medium vanuit de dienst. Vooral de afbakening met therapie lijkt een belangrijke maatstaf. Waarin onderscheidt zich een onlinegesprek rond een ernstig, levensbedreigend thema van een therapeutisch gesprek? Aan de tafel wordt het thema wel aangesneden maar niet echt uitgediscussieerd. (Tijdens diepte-interviews willen we dit verder uitklaren.)

Samenhangend met de grensafbakening stelt zich ook het vraagstuk van de **verantwoordelijkheid**. In X duidelijk verwoord als: “*Wij zijn verantwoordelijk voor alle woorden*”.

De throughput wordt **bemoeilijkt** door diverse factoren:

- wanneer de uitprint pas op het moment zelf aan de casusauteur en het casusforum wordt overhandigd;
- omdat de uitprint geen regelnummers vermeldt, wordt het snel opzoeken en verwijzen naar de betreffende interventie bemoeilijkt en afgeremd;
- de uitgangsvraag staat niet permanent in beeld voor de participanten.

De **tools** die gehanteerd worden tijdens de throughput zijn vooral de uitprint van het onlinegesprek en kenniselementen uit vormingssessies of readers.

Bijvoorbeeld: in locatie X verwijst men naar het referentiekader over ‘empathie-vormen’, in locatie Y en Z wordt gealludeerd op de diverse stappen in het onlinegesprek; locatie Y heeft het over de verschillende fasen in concreetheid van zelfdodingsgedachten.

De vraag is of deze kaders mogen/moeten worden aangevuld met specifieke online-tools:

- Via welke tekens kan empathie online worden geuit?
- Via welke tekens toont het scherm dat er een volgende stap aanvangt in het proces?
- Welke signalen duiden op bepaalde fasen in het proces van zelfdoding?

Momenteel lijken dergelijke concrete tools nog niet voor handen en/of worden ze nog niet systematisch benut.

De **tekens** worden niet systematisch opgespoord of aangemoedigd. Het hangt veeleer af van de alertheid van een casusauteur of participanten of woorden of tekens worden opgemerkt. Het gaat dan vooral om tekens die door de oproeper worden ingetikt en niet om tekens aan de kant van de beantwoorder. Hoe de tekens wijzigen doorheen de tekst komt evenmin aan de orde.

Opvallend is de opmerkzaamheid voor woorden uit het dagelijks (en niet zozeer professionele) leven. Bijvoorbeeld: het woord ‘djumpen’, ‘pannenkoek’, ‘gelukzak’.

5.6 Output op microniveau

Een belangrijk gegeven voor het bewaken van de output lijkt de **tevredenheid** van de oproeper.

Heeft de oproeper de beantwoorder bedankt? Dan lijkt het een ‘positief gesprek’ en gaat de beantwoorder er vanuit dat het misschien weinig zin heeft om het als voorwerp van bespreking aan te bieden tijdens de intervisie. (Y)

Heeft de oproeper voortijdig de chat verlaten, dan kan dit een teken van ontevredenheid zijn. (Z)

Of...wordt dit principe zelf kritisch bekeken? Wat verwacht een beantwoorder en wat verwacht de oproeper van een chat? In Z wordt de vraag gesteld: “*Moeten we de oproeper redden? Is dat onze opdracht?*”.

Welk **antwoord** is gegeven op de **uitgangsvraag van de casusauteur**? Sluit de output aan bij de input?

In locatie X verneemt de casusauteur dat er wel degelijk véél empathie verscholen zat – ook in de ‘lichte’ antwoorden van de casusauteur. De verklaring zat vooral in de weergave van de theorie over de verschillende vormen van empathie. Het ging hierbij niet om een verklaring of een legitimatie van de interventie. De casusauteur mag best ‘*nog eens blozen*’.

In locatie Y wordt de casusauteur aangemaand om minder in te gaan op de ‘*emotionele chantage*’ van de oproeper door zichzelf als persoon, als ‘*ik*’ tussen haakjes te plaatsen. De notulen vermelden: “*zelf neutraal blijven*” en “*het gevoel achter de uitspraak terugspelen: onzekerheid, ben ik wel de moeite waard*”. Verder wordt aangeraden om gevoelens te concretiseren om ‘*het pantser te doorbreken*’.

In locatie Z zit de output verspreid over het gehele transcript. Er is geen formeel besluit, noch aan het einde van de bespreking, noch in de notulen (geen rapportage voorzien). Terwijl de bespreking zelf

vaak op mesoniveau zit, wordt op het einde terug naar de casusverteller overgestapt met de vraag of deze nu verder kan.

5.7 Output op mesoniveau

Wat leert een casusforum uit de besprekingen. In deze analyse dienen we hypothetisch te werk te gaan omdat in twee locaties geen notulen worden gemaakt.

In locatie X maken de participanten die enkel telefonische hulpverlening doen kennis met de ervaringen met het nieuwe medium. Ze krijgen informatie over de doelgroep, de problematiek, de visie van de organisatie (X r 13, 14,15: *er is geen verschil tussen telefonische en online hulpverlening, als dat wel het geval zou zijn, dan is er een probleem*), de typische tools (emoticons en empathie online), de duur van een chat (in vgl. met een telefonisch contact). De participanten krijgen een tekst over een onlinegesprek en worden aangemoedigd om dit vanuit hun bekend referentiekader te lezen.

Of hiermee ook de kloof vermindert ten aanzien van het onlinemedium valt niet te voorspellen. In locatie Y zijn de participanten duidelijk geneigd om zich uitsluitend op de geschreven tekst te richten. Dat ze niet van tevoren over het transcript kunnen beschikken, lijkt een nadeel. Er gaat besprekingstijd naar de lectuur – lectuur van een veelheid van gegevens (inherent aan de uitprint van een onlinegesprek) vereist meerdere lezingen.

In Z appelleert de casusauteur via de bijgevoegde vraag aan het forum dat de casus een middel is om ‘collectief’ te leren. Iedereen herkent de plotse wending van de stemming (oproeper maakt een grapje en vertelt meteen daarna over suïcidale plannen) wat de authenticiteit van de oproeper onderuit haalt. Uit de bespreking kan geleerd worden hoe genuanceerd hier taalkundig mee wordt omgesprongen. In de dwingende chat wordt doorheen de bespreking niet alleen de wrevel erkend, maar ook de kracht die uitgaat van de oproeper. In het zoeken van een antwoord op de vraag naar de waarheid en het uitspreken van de argwaan door de beantwoorder, ontstaat er praktijkkennis.

- algemene bedenking: *“Is het nodig om bij twijfel daar de vinger op te leggen?”*
- bij twijfel rond waarheid bij suïcidale oproepers: geen confrontatie
- bij twijfel:
 - o nuanceren: *“Het klinkt onwaarschijnlijk wat je vertelt.”*
 - o *“Ik heb het een beetje moeilijk met wat je nu vertelt.”*
 - o het opmerken van tegenspraak of tegenstellingen tijdens online (bijv. *“Eerst deelde je mee dat je moeder overleden is en nu zeg je dat je moeder vanavond boos is op je.”*)
- discussie: hebben jongeren het recht om ons als dienst uit te testen?
- aanpak: na meer dan één chat adviseren om face to face afspraak te maken of een email te sturen om te vermijden dat de schaarse online-tijd rechtvaardig benut wordt.

5.8 Output op macroniveau

In locatie Y kwamen technische beperkingen van de onlineverbinding ter sprake. Het is niet vast te stellen in welke zin output op macroniveau systematisch wordt aangemoedigd.

In locatie X blijken de participanten die uitsluitend telefonische hulpverlening doen enigszins verontrust over de online-ontwikkelingen. Ze laten doorschemeren dat ze niet graag onlinehulp zouden bieden. Het is niet duidelijk (o.m. door de afwezigheid van notulen) in hoeverre deze signalen worden meegenomen naar het beleid.

6 BESLUIT

Geeft de analyse een antwoord op de vragen zoals die in ‘het doel’ van dit hoofdstuk werden geformuleerd?

Uit de analyse blijkt een grote diversiteit aan reflecties in de drie locaties.

Reflecties van professionals en vrijwillige medewerkers laten verschillen zien.

Het verschil zit vooral in de perspectieven van waaruit onlinehulpverlening wordt bekeken en begrepen. Het referentiekader vanuit het Rogeriaans denkkader (Rogers, Carkhuff) EN de crisistheorie van Caplan (Y) zijn duidelijk inspirerend. Wat wérkt in face to face, zal het ook in online doen, zo lijkt de redenering. Al wordt er aan toegevoegd dat empathie in onlinegesprekken nog méér woorden nodig heeft.

Bij professionals is er af en toe een discussie vanuit het metaniveau waarbij het systeem zelf en de theorie worden geproblematiseerd. Ze voegen hun praktijkervaringen samen en komen tot een genuanceerd stukje praktijkkennis (bijv. ‘omgaan met waarheidstwijfel’) Er wordt verwezen naar de stappen in het hulpverleningsproces.

Gevoelens en beleving zijn centralere casusdata dan feitelijke of normatieve data.

De feedback die een casusauteur krijgt, varieert van sterk en uitsluitend ondersteuning en bevestiging (X) naar inspirerende vragen en voorstellen voor alternatieven (Y) of/en naar fundamentele kritische ingesteldheid (Z).

De taal binnen het casusforum³¹ tijdens de bespreking is sterk geïnspireerd vanuit het face to face referentiekader én vanuit de vorming. Daarnaast voegt de bespreking ook iets toe aan de bestaande kennis: de timing van de reacties tussen oproeper en beantwoorder, het ‘zien’ van leestekens (hoofdletters, uitroeptekens), het gebruik van opmerkelijke woorden.

Vanuit het methodiekstandpunt gezien levert elke referentie naar analoge (maar ook geheel tegengestelde) onlinegesprekken en/of herkenbare woorden en zinnen een bijkomende fundering. Wie in de besproken casus ook zijn/haar eigen ervaringen (h)erkent, hecht misschien meer waarde aan de opgedane kennis en voorstellen.

De leerdoelen zijn op het eerste gezicht vooral gericht op de casusauteur/medewerker, maar uit de analyse blijkt dat er ook op mesoniveau; macroniveau en op metaniveau reflecties komen. Al worden die laatste misschien niet doelbewust aangestuurd.

Het gebruik van specifieke onlinetools kan zeker nog worden geoptimaliseerd. Het aanbrengen van regelnummers, het voorzien van leestijd, het systematisch teruggrijpen naar de tekst, het gebruiken van een scherm om de online-sfeer beter op te roepen tijdens de bespreking, zijn slechts enkele aanbevelingen. De diepte-interviews en het focusgesprek zullen deze suggesties verder bevragen.

Literatuur poneerde dat een specifieke onlinevorming door online getrainde trainers te prefereren is (maar die zijn in de praktijk nog weinig beschikbaar). Momenteel kan deze bewering vanuit de analyse nog niet geverifieerd of gefalsificeerd worden. Wél bevat de analyse een aantal vaststellingen die misschien straks als argumenten een plaats verdienen in de methodiekontwikkeling. De diepte-

³¹ Het casusforum is het team, het platform aan wie de casus wordt gepresenteerd: de samenstelling kan variëren van uitsluitend collega's vrijwilligers, collega's professionals, al of niet aangevuld met een stafflid-teamleider.

interviews en het focusgesprek zullen een belangrijke rol spelen om dit verder te verkennen en te toetsen.

Dit hoofdstuk toont aan dat er een veelheid van reflecties valt waar te nemen die de formele doelstellingen – zoals omschreven in de uitnodigingsbrief (X) aan de participanten of tijdens de inleiding van de bespreking (Y) – overschrijden. Vooral de aandacht voor chattaal, tekens en betekenis kan beslist nog toenemen.

Door literatuur aangeduide fenomenen zoals ‘disinhibition’, ‘kanaalreductie’, ‘multi tasking’, en ‘anonimiteit’ worden in deze bewoordingen niet expliciet genoemd. Veeleer gaat het om impliciete erkenning van deze kwesties bvb in locatie Z waar men de kwestie van de authenticiteitstwijfel aansnijdt.

Als organisatie bewust expertise en kennis wil ontwikkelen over onlinehulpverlening, dan kan dat versterkt worden door expliciet de vraag te stellen wat de dienst uit een intervisie moet onthouden in functie van het versterken van de onlinehulp. Wat kan de organisatie leren uit de ervaringen? Een heldere en systematische rapportage zou hiertoe een vehikel kunnen zijn.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Brief respondenten

Onderzoek ‘Methodiek Online hulpverlening’

Onderzoeksluik ‘Analyse Online casusbespreking’

beste vrijwilliger,
beste professional

Zoals u wellicht reeds vernomen hebt van uw coördinator of teamleider komen we binnenkort een casusbespreking van een onlinegesprek bijwonen. Deze participerende observatie kadert binnen het onderzoek ‘Online hulpverlening’. Het doel is vooral bruikbare kennis genereren over de manier waarop u spreekt en denkt over online hulpverlening. Dit onderzoek verloopt in verschillende fasen en via meerdere werkwijzen. Naast een literatuurstudie loopt er ook een bevraging van de oproepers. Er gebeurt een analyse van 70 onlinegesprekken. Verder gaan er diepte-interviews door en zal er een focusgesprek plaatsvinden met vertegenwoordigers uit diverse onlinediensten.

Met het onderzoeksluik ‘Casusbesprekingen’ willen we weten hoe u dagelijks omgaat met online hulpvragen en hoe u hierop met collega’s terugblijkt. We opteren om in drie verschillende locaties een casusbespreking bij te wonen.

Uw dienst werd door de onderzoeksgroep geselecteerd. Bij de selectie werd rekening gehouden met de doelgroep, de problematiek, de grootte van het online-aanbod. De selectie werd van tevoren met uw leidinggevenden overlegd.

Omdat ervaring leert dat de aanwezigheid van onderzoekers tijdens een gevalbespreking extra spanning kan oproepen, willen we u in deze brief informatie geven over deze specifieke onderzoeksactiviteit.

1. Het centraal onderzoeksobject is de bespreking van een onlinegesprek. Niet de medewerkers, niet het team. ELKE bespreking is een bruikbare casus indien deze herkenbaar is: dat wil zeggen dat de bespreking overeenstemt met hoe het er gewoonlijk bij u aan toegaat.
2. Bij de aanvang van de bespreking lichten de onderzoekers de doelstelling en de werkafspraken in verband met de observatie toe. U krijgt de kans om bijkomende vragen te stellen.
3. Tijdens de bespreking luisteren, observeren en noteren de onderzoekers, maar komen niet tussen. Voor de onderzoekers onbekende terminologie kan tijdens de pauze of meteen na de bespreking kort verduidelijkt worden, indien nodig.
4. De bespreking wordt via audio-opname geregistreerd.
5. Na de observatie wordt de tekst van de bespreking aan de hand van de audio-opnames door de onderzoekers letterlijk uitgetypt in een transcript. Na het uittikken worden de opnames vernietigd. De opnames worden enkel en alleen aangewend voor het onderzoeksdoel.
6. Alle namen van oproepers, van hulpverleners evenals alle plaatsnamen of andere aanduidingen die zouden kunnen leiden tot identificatie, worden zorgvuldig geanonimiseerd.
7. De tekst wordt na de observatie bestudeerd en verwerkt in een deelrapport waarna u – hetzij rechtstreeks, hetzij via de stuurgroep – aanvullingen en suggesties kunt leveren. Deze worden mee verwerkt in het eindrapport.

We zijn u heel dankbaar dat u ons toelaat aan uw casustafel en kijken er naar uit u te ontmoeten en uw verhalen of casussen te leren kennen. Als u nog vragen heeft, aarzel niet ons te contacteren.

Met een vriendelijke groet, namens de onderzoeksgroep,

dr Hilde Vlaeminck
praktijklector
coördinator PRiCK
(praktijkonderzoek casuïstiekkwaliteit)
hilde.vlaeminck@arteveldehs.be

Tim Vanhove
onderzoeksmedewerker
socioloog
tim.vanhove@arteveldehs.be

Bijlage 2 : Boomstructuur

Input microniveau

vraag casusauteur aan het casusforum

informatie bij de uitprint:

feiten

beleving

normering

Input mesoniveau

verbinding met eigen casuïstiek

intuïtieve respons

Input macroniveau

Throughput microniveau

bijkomende informatieve vragen tijdens de bespreking

verklarende interventies, hypothesen

reële , gewenste of gevreesde effecten aanpak

Throughput mesoniveau

vragen naar bijkomende informatie

verklarende vragen, hypothesen

suggesties voor aanpak

Throughput macroniveau

Output microniveau

samenvatting

herhaling

antwoord op startvraag

notulen

Output mesoniveau

notulen

Output macroniveau

Reflecties metaniveau

Reflecties m.b.t. taal en tekens

Hoofdstuk 7: **Analyse van diepte-interviews met 7 onlinebeantwoorders**

Hilde Vlaeminck

Martine De Zitter, Tim Vanhove en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 7

Analyse van diepte-interviews met 7 onlinebeantwoorders

Inleiding.....	207
1 Doelstelling.....	207
2 Methodologische keuzes	207
3 Beschrijvend onderzoek	208
3.1 Een kijk op onlinehulp als medium	209
3.1.1 Doel van onlinegesprekken	209
3.1.2 Kenmerken van onlinegesprekken	209
3.1.3 Beeld van online-oproepers.....	212
3.2 Visie op het verloop van een onlinegesprek.....	212
3.2.1 Context	212
3.2.2 Proloog.....	212
3.2.3 Opening van het onlinegesprek	213
3.2.4 Verkenningsfase en probleemexploratie	213
3.2.5 Afronden.....	215
3.3 Behoeften omtrent vorming.....	215
3.4 Onlinetools en onlinetaal	216
4 Verklarende analyse met het oog op methodiekontwikkeling	218
5 Besluit	219
Bijlagen	221
Bijlage 1: Items voor het diepte interview	221
Bijlage 2: Brief aan de respondenten diepte interview	222

INLEIDING

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksdeel ‘Analyse van diepte-interviews van zeven online-beantwoorders’. Eerst wordt de doelstelling van het onderzoeksluik omschreven en kort toegelicht. Een tweede punt fundeert de methodologische keuzes in dit onderzoeksluik. Dan volgt het beschrijvend onderzoek waarin, de casusdata worden toegelicht. Na het beschrijvende deel volgt een verklarend deel. De spanningsvelden uit de analyse van de onderzoeksdata, worden uiteengezet en verklaard.

1 DOELSTELLING

Het overkoepelend onderzoek wil de kwaliteit van onlinegesprekken wetenschappelijk onderbouwen, borgen en verbeteren.

Dit onderzoeksluik focust op de onlinemedewerker. Het betreft (vrijwillige of professionele) medewerkers uit de OHUP-organisatie die onlinegesprekken voeren met oproepers. We noemen hen in het vervolg van dit onderzoeksrapport systematisch ‘beantwoorders’.

Hoe ervaren beantwoorders het voeren van ‘onlinegesprekken’? Welke middelen zetten ze in om de zogenaamde kanalenreductie op te vangen? Aan welke ondersteuning en vorming is er behoefte?

Centraal in dit onderzoeksdeel staan de praktijkervaringen, gezien vanuit het perspectief van de beantwoorders. Via het diepte-interview willen de onderzoekers de ervaringskennis, behoeften en verwachtingen leren kennen van het luisterend oor (of eerder het lezende oog) van de beantwoorders.

2 METHODOLOGISCHE KEUZES

In kwalitatief onderzoek met diepte-interviews is de vraagstelling, dataverzameling en wijze van rapportering verschillend van die in een kwantitatieve survey.

“De frequentie van voorkomen is niet belangrijk maar de betekenisgeving en de verscheidenheid in betekenisgeving is belangrijk. [...] De antwoorden van de beantwoorders worden niet beperkt tot categorieën zoals in de kwantitatieve survey. [...] De kwalitatieve survey is een constant vergelijkende methode waarbij theorievorming vanuit de interviews centraal staat. Dat laatste komt tot uiting in de rapportering, waar gebruikgemaakt wordt van citaten om de gevonden typen en betekenissen te illustreren.”³²

Als interviewvorm werd geopteerd voor een semi-gestructureerd interview.³³ De onderzoekers maken daarbij gebruik van een vragenprotocol. Een vragenprotocol ligt in de lijn van een topiclijst³⁴ maar werkt met meer uitgeschreven interviewvragen (zie bijlage). Ook al krijgt de respondent voldoende ruimte om zelf zijn verhaal te vertellen, de interviewer stelt als uitgangspunt aan iedereen ongeveer dezelfde vragen in gelijkaardige bewoordingen, maar in wisselende volgorde.

³² Op citaat: Mortelmans, D., Handboek Kwalitatieve onderzoeksmethoden, Acco Leuven, 2007, p. 135.

³³ Dit wil zeggen dat de onderzoeker het interview heeft voorbereid en in grote lijnen heeft gestructureerd, terwijl er toch plaats blijft voor de respondent om het interview in te vullen.

³⁴ Topiclijst: een lijst van onderwerpen die de interviewer in de loop van het interview aan bod wil laten komen

Per organisatie wordt één onlinemedewerker in een diepte-interview bevraagd. In totaal zijn tussen 9 en 19 juni 2008, zeven interviews afgenomen door telkens twee onderzoekers.

Werkwijze

Een van de onderzoekers neemt de rol van interviewer op zich, een tweede die van observator.

Van elk interview wordt een geluidsopname gemaakt.

Na het interview schrijven de twee onderzoekers hun eerste reflecties uit in 'onderzoeksnotities' en de opname wordt uitgetikt in een 'transcript'.

De data uit de interviews worden beschreven.

De onderzoeksbevindingen worden uiteengezet en verklaard

Overzicht beantwoorders diepte-interviews

	Ervaring online	Mix met telefonische hulp	Jaren werkzaam als professional of als vrijwilliger	Opleiding
1	5 jaar	ja	26 jaar vrijwilliger	universitair
2	2 jaar	ja	3 jaar professional	bachelor sociaal werk
3	1,5 jaar	ja	2 jaar vrijwilliger	universitair
4	2 jaar	ja	5 jaar vrijwilliger	bachelor handelswetenschap
5	1 jaar	ja	10 jaar professional	sociale agogiek
6	2 jaar	ja	2 jaar vrijwilliger	bachelor sociaal werk
7	1 jaar	ja	9 jaar vrijwilliger	bachelor paramedisch beroep

3 BESCHRIJVEND ONDERZOEK

Op basis van de onderzoeksnotities en transcripten volgt hier een weergave van de belangrijkste inzichten van de beantwoorders met betrekking tot de onlinehulpverlening. De beschrijving volgt in grote lijnen de topics van het diepte-interview. Met name:

- Een kijk op online als medium;
- Het verloop van een onlinegesprek;
- De behoeften met betrekking tot vorming en opleiding voor onlinehulpverlening;
- Onlinetools en taal.

Om de privacy van de beantwoorders te beschermen, worden de namen van de respondenten niet toegevoegd aan de citaten. Een afspraak die van tevoren ook schriftelijk werd gegarandeerd.

3.1 Een kijk op onlinehulp als medium

Onder de noemer ‘onlinehulp als medium’ beschrijven we wat de beantwoorders vertellen over:

- Het doel van onlinegesprekken;
- De kenmerken van onlinegesprekken;
- De kenmerken van oproepers.

3.1.1 Doel van onlinegesprekken

Sommige beantwoorders beschouwen onlinehulp als drempelverlagend. Ze zien hierin een eerste stap of een mogelijke toeleiding naar telefonische- en/of tweedelijns hulp.

“Volgens mij zijn die chatters mensen die heel jong zijn, die nog niet die stap kunnen nemen om daar via de telefoon over te kunnen praten.”

“Als het gaat om erover te spreken, de drempel, dat lukt veel beter via chat.”

“Doel is eerste opvang bieden, de eerste stap naar hulpverlening toe. [...] Wij dachten: een eerste opvang en ze te leiden naar verdere hulpverlening.”

“Een chat is geen echt gesprek”, “het zet de deur op een kier, het doet een lichtje branden... en zelfs soms dat niet eens”, “een chat helpt de eerste stap te zetten naar hulp”.

Bij het formuleren van de doelstelling van het onlinehulpmedium zijn er duidelijke verschillen: sommige beantwoorders willen vooral ondersteunen maar afhankelijk van het organisatiedoel, kijkt de beantwoorder uiteraard anders naar de onlinehulppraktijk.

“Online wil vooral informatie bieden – soms ook gewoon informatie over de eigen dienst.”

“Online is geen therapie, we bieden informatie en advies, maar gaan niet in op emotionele gegevens van de oproeper.”

“Het doel is niet het geven van een oplossing, ook niet geven van een advies.”

Niet alleen de beantwoorders maar ook oproepers hebben eigen doelstellingen.

“Een iemand gebruikte de chat als voorbereiding op gesprekken in de gewone hulpverlening. Een ander gebruikte chat omdat de hulpverlening haar echt niet lag.”

3.1.2 Kenmerken van onlinegesprekken

Onlinehulp in vergelijking met telefonische, e-mail- of face-to-facehulp

Alle geïnterviewde beantwoorders hebben ervaring met telefonische dienstverlening. Wat kenmerkend is voor onlinehulp, wordt geregeld afgezet tegenover de eigenheden van telefonische, e-mail- en face-to-facehulpverlening.

Voor sommigen is onlinehulp niet écht verschillend van telefonische dienstverlening. Een aantal fragmenten uit de interviews illustreren dit gegeven:

“Online komen dezelfde vragen als aan de telefoon, alleen zijn de antwoorden korter.”

“Voor online heb je dezelfde kennis nodig over de problematiek en over de oplossingen als aan de telefoon.”

“De problematiek is dezelfde, maar bij chatten heb je meer jonge meisjes en de zelfmoordgedachte is al veel verder.”

Toch benoemen ze ook **verschillen**.

“Chatten is moeilijker dan telefoneren.”

“De chatters zijn serieuzer dan aan de telefoon. Daar hebt ge soms pesttelefoons, giecheltelefoons. Wie onnozel wil doen, gaat niet een uur zitten wachten om dan te chatten: ‘hallo, ik zit op mijn velo’.”

“Jongeren vragen er ook naar (hernieuwd contact). Mogen volgende week terugkomen op chat. Telefonisch kan ook maar gebeurt weinig.”

Sommige beantwoorders vergelijken online spontaan met **face-to-facehulp**.

“Er is niet zoveel verschil online en in een gewoon gesprek: voor de vragen toch.”

“Chat is helemaal anders. Ik heb moeite met het gebrek aan non-verbale communicatie bij online.”

“Je moet nog meer dan in face-to-facehulp bevragen wat ze bedoelen. Bijvoorbeeld: ‘ik voel me niet goed’. (ik ga onder trein springen of ik voel me nu niet lekker).”

“Ik ben veel directer in mijn bewoordingen. Zal sneller vragen naar zelfmoordplannen of automutilatie dan in face-to-facehulp.”

“Het is een zwaardere problematiek dan face-to-facehulp.”

“Je moet vooral geloven in het medium. Als je in sterktes en kwaliteiten van het medium gelooft, ga je er volledig voor en laat je meeslepen in die manier van werken en je denkt niet constant: ‘Ze moeten ter plaatse komen’. Eigenlijk kan ik online evenveel bereiken dan als ik fysiek aanwezig ben.”

“Ik zal rapper confronteren met mensen in de chat dan in een gewoon gesprek.”

Eén beantwoorder vindt dat onlinehulp vooral als een zelfstandig medium moet beschouwd worden.

“We zijn wel afgestapt van het idee dat we jongeren naar ons toe willen trekken, bijvoorbeeld via telefoon. Online moet eigenlijk een medium op zich zijn. Het is een volwaardig medium. Als jongeren kiezen om zo contact te hebben...”

Eigenheid onlinegesprekken

De beantwoorders hebben duidelijk diverse standpunten met betrekking tot de eigenheid van onlinegesprekken als aanbod binnen een welzijnsorganisatie. De mogelijkheid om **contact** te hebben in onlinehulp worden uiteenlopend ervaren en door sommigen zelfs geproblematiseerd.

“Er is geen echt contact mogelijk via chat.”

“Online zoekt ge toch een heel intens contact”

“Je zintuigen verenigen online... Ik probeer mij geen gezicht voor te stellen. Mijn werk als vrijwilliger aan de telefoon helpt me om me online te blijven realiseren dat er een mens aan de andere kant zit.”

“Online is bijzonder omdat je moet schrijven, iets formuleren. De ander moet dat ook doen. Dat is boeiend. Het is belangrijk dat je niet afstandelijker wordt, dat het een eigen leven gaat leiden.”

“Ik kon niet geloven dat je een gesprek over gevoelens kan voeren met een computer. Ik ben aangenaam verrast geweest. Je kan dat heel goed aanvoelen, aan de snelheid waarmee men antwoordt, de lengte van de zinnen. Je kan zeer goed zinvolle gesprekken voeren via pc.”

“Aan mijn kant is dat contact, die band er vlug. Waarschijnlijk omdat ze u niet zien, dat anoniem zijn is heel belangrijk.”

“Contact maken via chat vind ik heel moeilijk. Als er voldoende vrijwilligers zijn, dan stop ik met chat. Dat ligt me minder dan de telefoon. Ge mist daar de helft in. Iemand aan de telefoon: die puft, die blaast.”

Bij onlinehulp ligt de zwaarte van de **problematiek** vaak anders.

“Problemen online liggen meestal niet in het vuur.”³⁵

“De problematiek is zeker niet lichter bij online. Gewoonlijk is het vrij zwaar.”

“Het gaat veelal over zeer ernstige, serieuze problemen.”

Toch lijken niet alle thema's geschikt voor online.

“Online is niet geschikt voor complexe juridische vragen”

De eigenheid van het medium online laat zich meerdere keren vooral via **tijd** problematiseren.

“Onlinehulpverlening is vooral een kwestie van een ander tempo: chatters willen meteen een antwoord, liefst eenduidig en in één zin.”

“Chatten duurt gewoon veel langer: het is de telefoontijd maal drie.”

“Chat is vooral een momentopname.”

“Meestal chatten ze op momenten dat ze diep zitten, dat het niet goed gaat.”

“Ik vind dat ge heel rap dingen weet en daar schrik ik van: hoeveel informatie ik krijg via chat.”

“... ge weet vlugger iets, ik zal rapper confronteren met mensen in de chat dan in een gewoon gesprek.”

“Doordat jongeren veel chatten, denk ik dat online een troef is. Jongeren zullen minder snel aan de telefoon met een probleem binnenkomen. Terwijl online zeggen ze meteen ‘ik ben mij aan het snijden’.”

Het tempo waarmee getypt wordt, geeft de beantwoorders vaak informatie over de oproeper.

“Sommige mensen typen traag, andere mensen typen rapper en dan plots is er meer tijd tussen, dat voel je dan wel dat het een moeilijk onderwerp is.”

³⁵ Deze beantwoorder bedoelt dat de problemen niet echt dringend zijn, geen crisissituaties.

3.1.3 Beeld van online-oproepers

Met wie voeren de beantwoorders gesprekken? Sommige beantwoorders geven aan dat ze specifieke doelgroepen (willen) bereiken met onlinehulp. Anderen benadrukken dat ze binnen een doelgroep andere gebruikers bereiken.

“Online bereiken we een nieuwe doelgroep: de 12- à 13-jarigen, die hebben vooral moeite om zich uit te spreken. De chat gaat vaak zeer moeizaam.”

“Chatters zijn geen bellers.”

“Als ik chatters aanmoedig om telefonisch contact op te nemen, gaan ze daar meestal niet op in.”

“Online is gezien het doel van onze organisatie niet écht het medium om ons te bereiken.”

“Chat blijft oppervlakkig – ik denk dat chatters het idee hebben van... ‘zolang ik er niet over gesproken heb.’”

“Vooral chatters willen een direct antwoord. Jonge mensen, die nieuwe jeugd van 13-14 jaar, bij hen is dat een doel: ik heb gechat, ze hebben me daar een antwoord gegeven.”

Sommige beantwoorders maken ook spontaan de verwijzing naar ‘pestoproepers’.

“Online heeft minder last van pestoproepers: die hebben het er niet voor over om te ‘wachten’ tot er een chatroom vrij is.”

“De chatters zijn serieuzer dan de telefoons. Daar hebt ge soms pesttelefoons, giecheltelefoons. Wie onnozel wil doen, gaat niet een uur zitten wachten om dan te chatten: ‘hallo, ik zit om mijn velo’.”

3.2 Visie op het verloop van een onlinegesprek

Hoe verloopt een ‘standaardgesprek’ volgens de ondervraagde beantwoorders? Is er sprake van een vaak terugkerende opbouw in het gesprek? Zijn er vuistregels om het onlinegesprek te sturen?

3.2.1 Context

De context van waaruit de beantwoorder onlinegesprekken voert heeft belang. De plaats en omstandigheden van waaruit gechat wordt verschillen dan ook bij de diverse OHUP-organisaties. Eén beantwoorder doet bijvoorbeeld onlinehulp van thuis uit en staat er op dat de andere gezinsleden niet storen. Een andere beantwoorder verkiest online hulp te doen in het permanentielokaal van de dienst en vindt het goed dat er een collega aanwezig is in het lokaal.

3.2.2 Proloog

Onder de proloog wordt verstaan wat de oproeper op de computer input, voor het online gesprek écht aanvangt. Twee beantwoorders attenderen op de beleving van de beantwoorder tijdens de proloog en spreken over de stress en onzekerheid wanneer ze voor de eerste keer online zijn.

Bij het begin van een chatgesprek verschijnt er een venster waarop een aantal gegevens kunnen worden ingevuld, waaronder de nickname van de oproeper. Over de betekenis van de **nickname** van de **oproeper** zijn de standpunten uiteenlopend. Voor sommige beantwoorders is de nickname een belangrijk gegeven. Het laat hen toe om de oproeper van bij het begin met deze naam aan te spreken

en daarmee het contact te leggen. Anderen doen dat niet, tenzij de naam tijdens het gesprek een belangrijke betekenis krijgt.

“Ik begin altijd met ‘Hallo’, gevolgd door de nickname.”

“De nickname gebruik ik als aanspreking voor de oproeper, tenzij het een vreemde omschrijving is.”

“Altijd opletten met het interpreteren van de nickname: als het een gewone voornaam is, ben je soms te snel geneigd om daar bijvoorbeeld al het geslacht uit af te leiden.”

Er is ook aandacht voor de **nickname van de beantwoorder**. Sommigen nemen hun eigen voornaam of een zelf gekozen nickname, al dan niet gevolgd door de naam van de organisatie. Soms bepaalt de organisatie de vaste nickname van elke medewerker. Een terugkerende oproeper kan op die manier snel vaststellen welke hulpverlener aan de chattafel zit. Weer anderen blijven geheel anoniem achter de naam van ‘de organisatie’ die automatisch bij elke interventie op het scherm verschijnt.

Er zijn duidelijke verschillen in de mate waarin **anonimiteit** van de beantwoorder een absoluut of eerder rekbaar principe is. Sommige beantwoorders willen meedelen of ze man of vrouw zijn, maar niet hun leeftijd. Bij andere is het weer net andersom. Sommige beantwoorders hebben een vaste regel (soms een huisregel: *“er wordt absoluut niets meegedeeld”*), anderen daarentegen zijn flexibel in het meedelen van persoonlijke gegevens of laten het afhangen van de aard van de vraag. Eén beantwoorder vermeldde dat de functie (professional, vrijwilliger) en de genoten opleiding helder moeten worden aangegeven omdat de oproeper daar recht op heeft en op basis van die informatie zijn of haar verwachtingen kan afstellen.

Bij sommige organisaties wordt naast de nickname, ook de mogelijkheid geboden om een eerste omschrijving van de vraag in te tikken. Die mogelijkheid om – nog voor de start van het chatgesprek – **informatie** in te tikken over de **hulpvraag** wordt uiteenlopend benut. Bij sommige diensten vullen de oproepers dit nauwelijks in, bij andere diensten komt het wat vaker voor. Het is aan de beantwoorder om te beslissen om daar in het gesprek meteen iets mee te doen. De beantwoorders geven aan dat ze de omschrijving van de vraag wel altijd lezen, maar daar niet altijd meteen iets mee doen. Vaak zal men toch de oproeper nog de kans geven en aanmoedigen om de vraag (die ruimer kan zijn dan wat oorspronkelijk werd ingetikt), te formuleren.

3.2.3 Opening van het onlinegesprek

De **openingszin** gebeurt in de regel door de beantwoorder. Een van de bevroegde beantwoorders begroet de oproeper met zijn of haar nickname, een andere stelt zichzelf voor met ‘voornaam’ en ‘naam van de organisatie’. Meerdere beantwoorders gebruiken een standaardopeningsvraag die enthousiast, direct én uitnodigend is. Deze opening wordt door sommigen ook al meteen gezien als een overgang naar de probleemexploratie. Eén beantwoorder had hier zelfs een regel voor: *“niet meer dan drie zinnen besteden aan de opening en eerste contactlegging”*.

3.2.4 Verkenningfase en probleemexploratie

Bij de **probleemexploratie** stellen de meeste beantwoorders vast dat deze fase vrij gemakkelijk en – opmerkelijk – vlot gaat. Eén van de beantwoorders beklemtoont daarentegen het moeizame karakter van deze fase in de chat: *“de oproeper valt niet met de deur in huis”*.

Een ander aspect in deze fase betreft de inspraak en vrijheid van de oproeper om grenzen aan te geven. Een beantwoorder heeft dit als standaardzin opgenomen en stelt vast dat het werkt. Ze bewaakt hierbij het tempo van antwoorden van de oproeper. Blijft het antwoord te lang uit, dan intervineert ze met een aanmoediging: “*gaat het nog?*”. Er wordt door de beantwoorder ook vaak gevraagd naar verduidelijking.

“Ik vraag veel: ‘begrijpt ge mijn vraag?’ [...] Soms krijg ik ook reactie van ‘Eh?’ en ‘zijt ge mee?’.”

“Wat een woord voor de ander betekent is in mijn referentiekader misschien helemaal iets anders.”

Opmerkelijk is dat enkele beantwoorders de exploratie duidelijk **koppelen aan** het uiten en/of terugspelen van **gevoelens**. Onderliggend principe is dat de oproeper eerst contact en nabijheid moet voelen én dan (meer) bereid zal zijn om informatie te delen. Het uitspreken van gevoelens kan heel kort zijn en maakt soms gebruik van korte woorden uit het dagelijks taalgebruik: “*goh... moeilijk is dat*” of “*oei*”. Een beantwoorder oordeelde dat dit terugspelen van gevoelens in dezelfde interventie nog moet gekoppeld worden aan “*een stap verder zetten in het proces*”. Met dit laatste wordt vooral bedoeld dat een bijkomende vraag de beantwoorder moet helpen om de situatie uit te klaren of een probleemaspect te formuleren. Een beantwoorder verwoordt het als volgt:

“Typisch is ook dat je ze moet laten aanvoelen dat je het hebt begrepen, maar je moet ook proberen te sturen in de richting die je wenst. Een zin heeft daarom altijd twee delen: ‘ik heb u begrepen’, ‘oei, dat klinkt verschrikkelijk’ of ‘ik voel het aan’ om het contact te behouden. Het tweede deel is het gesprek verder sturen ‘en wat ga je nu doen’. Als je alleen dat laatste zou zeggen, dan blijft het koud en zakelijk. Je kan moeilijk je stem gebruiken om intonatie gebruiken. Je moet dus ook je eigen gevoelens schrijven ofwel de gevoelens van de andere laten bevestigen. Zo ‘oei, wat je zegt raakt me’. Aan de telefoon is dat iets gemakkelijker. Die zinnen in twee delen is typisch aan online.”

Bij de exploratie gelden volgens de beantwoorders enkele **regels**. Een vaak terugkerende regel is dat niet alle probleemfacetten kunnen worden uitgediept. Er moet een **keuze** worden gemaakt. De keuze hangt af van de oproeper, maar deze wordt hiertoe door de beantwoorder duidelijk gestuurd. Het *hier-en-nu*-principe helpt hierbij. Wat is nu voor de oproeper het meest belangrijk? Of: wat zou er tegen vanavond best kunnen gebeuren (als het bijvoorbeeld gaat om suïcidale oproepers)?

Spontaan of doelbewust kiezen beantwoorders vaak voor directe **vragen** of open vragen. Directe vragen worden soms geprefereerd bij onlinehulp en kunnen veel informatie genereren door slechts enkele woorden als vraag te lanceren, zoals: “*Ga je nog naar school? Examens? Op kot?*”. Via deze vragen kan vermeden worden om specifiek de leeftijd te moeten vragen. Het is soms wat balanceren tussen het anonimiteitsbeginsel en de exploratiedoelstelling. De leeftijd en het geslacht wordt door sommige beantwoorders aangegeven als essentiële informatie die bepalend is om het taal en woordgebruik op af te stemmen.

Richting geven?

Het **hulpverleningsaanbod** wordt door sommige beantwoorders benoemd als “*een kantelmoment*”, als “*iets waarmee ze even verder kunnen*”. “*Luisteren is ook al goed*”, “*er valt een last van de schouder*”. Een beantwoorder oordeelt dat zelfs “*een kabbelende chat waarbij niet echt systematisch een probleem verkend werd, toch ook zinvol kan zijn*”. Er komen vanuit de leidinggevenden soms heldere richtlijnen: “*geen oplossing aanbieden, ook geen advies*”. Soms zoeken beantwoorders hier voor zichzelf wat creatieve ruimte: “*Ik zeg dan soms: denk misschien al eens in de richting van...*”. Hiermee poogde de beantwoorder toch loyaal te blijven aan de organisatierichtlijn en tegelijkertijd ook gevolg te geven aan een innerlijke overtuiging “*want ja, wat zit ge anders te doen aan het scherm?*”.

Soms wordt verwezen naar andere diensten. Bij informatieve vragen, wordt ook handig gebruikt gemaakt van links.

3.2.5 Afronden

Het afronden van het chatgesprek houdt meerdere beantwoorders bezig. Er zijn soms vuistregels in de dienst, zoals: *“de oproeper moet initiatief nemen om het onlinegesprek te beëindigen”*. Al voegen sommige beantwoorders hier ook weer eigen vuistregels of praktijkkennis aan toe. Bijvoorbeeld: *“als het gesprek rondjes begint te draaien, als ze telkens weer op hetzelfde uitkomen, of terug bij het begin belanden...”*.

Anderzijds wordt ook gewezen op het feit dat de oproeper zelf soms heel moeilijk het onlinegesprek kan stopzetten. Soms omdat ze in afsluiten niet zo vlot zijn, maar ook gewoon omdat ze misschien lang hebben moeten wachten vooraleer ze online konden komen, en dan de neiging hebben om het contact toch zo lang mogelijk aan te houden. Een geldende regel blijkt dat *“de oproeper altijd zelf een eind aan het gesprek moet maken”*. Eén beantwoorder vond dat de oproeper vooral moest worden geholpen om een punt te zetten achter de chat.

Onlinehulpverlening kost behoorlijk wat inspanningen van een medewerker. *“Het zuigt je op”*, zo drukte iemand het uit. Iemand anders hoopte om terug uitsluitend telefonische hulpverlening te mogen doen, omdat online frustrerend is.

Opmerkelijk is ook de intervaltijd tussen twee onlinegesprekken. Na het afronden gunt een van de beantwoorders zichzelf wat debriefingstijd vooraleer een volgende oproeper binnen te laten. De wachtstand blijft dan nog enkele momenten actief.

3.3 Behoeften omtrent vorming

Er bestaan diverse systemen om nieuwe onlinebeantwoorders op te leiden. Een screening via een sollicitatiegesprek, een lees- en een tikstage met een ervaren beantwoorder, het installeren van een meterschap of peterschap, individuele supervisie, een ad hoc-consultatie van een staflid of collega, een groepssupervisie, een vorming rond bepaalde thema's (zoals een cursus schermsschrijven).

De behoefte aan **vorming** is wisselend. Over de training bij de aanvang van het onlinewerk zijn de meesten tevreden. Over de meer specifieke online-opleiding en onlinetraining klinken uiteenlopende meningen. Sommige beantwoorders kregen specifieke onlinecursussen, zoals schermsschrijven. Anderen verwezen naar gemeenschappelijke opleidingen met andere onlinediensten waardoor kennis kon worden gedeeld.

Soms biedt de opleiding heel wat houvast – een beantwoorder tekent tijdens het interview schema's en benut die als ondersteuning bij de antwoorden. Een andere beantwoorder benoemt de diverse fasen in het gespreksverloop en stelt wat verveeld vast dat de eerste fasen niet meer tot de eigen parate kennis behoren. Anderzijds is er een respondent die oordeelt dat er in onlinehulpverlening *“écht geen methode kan worden gezien”*.

Bij een meer ervaren beantwoorder klinkt een soort verzadiging wat betreft de vorming door de betrokken organisatie. Thema's worden geregeld herhaald om de nieuwe medewerkers in te wijden. Voor ervaren beantwoorders niet altijd meteen nuttig.

Feedback over onlinehulpverlening via **interview of supervisie** is welkom, maar niet zonder meer. Het is duidelijk dat het bespreekbaar stellen van een uitprint van een onlinehulpgesprek de hulpverlener uiterst kwetsbaar maakt. Vooral het bekendmaken van de identiteit van de beantwoorder én het publiek maken van het volledige transcript verhogen de gevoeligheid tijdens interviewmomenten.

“Niet dat ze u gaan beoordelen, maar het hebt natuurlijk wel dat gevoel op het moment dat ze uw chatgesprek zo aan iedereen geven. Bijvoorbeeld: ‘er staat hier een dt-fout’, of ‘ik zou dat niet gezegd hebben’. Ik kan daar niet goed tegen. De chats waren eens geprojecteerd. Ik had het daar wat moeilijk mee. Een telefoongesprek laten ze ook niet zo kijken.”

Een andere beantwoorder vindt het dan weer een meerwaarde dat andere mensen kunnen reageren. *“Het is zeer waardevol. Hoe meer uitwisseling, hoe beter”*. Sommige beantwoorders kunnen na een moeilijk onlinegesprek een coördinator of een onlinecollega contacteren en maken daar gebruik van.

Of het gebruik van een **computerscherm** een noodzakelijk middel is tijdens een vorming of interview wordt eveneens wisselend geëvalueerd. Voor sommige beantwoorders zou dit af en toe nuttig kunnen zijn; anderen oordelen dat dit niet echt nodig is. Ze wijzen hierbij op de kwetsbaarheid van de beantwoorder én op de angst voor beoordeling door de collega's. Een respondent wijst op het feit dat jongeren als *“auteur voor een onlinerollenspel”* worden ingeschakeld tijdens de online-opleiding. Ze reageren dan via het scherm op de interventies van de ‘nieuwe’ beantwoorder-in-opleiding.

3.4 Onlinetools en onlinetaal

Het naar boven **scrollen** in de tekst werd door enkele beantwoorders spontaan vermeld als een goed hulpmiddel om herhalingen op te sporen en om de leiding en de structuur van het onlinegesprek te bewaken.

Naast het op scherm herlezen van eerdere interventies, bieden sommige organisaties ook de mogelijkheid om de tekst van eerdere onlinegesprekken met diezelfde oproeper te openen en te (her)lezen. Dit gebruik van het archief gebeurt veelal nadat de oproeper hiertoe toestemming heeft gegeven.

Meerdere beantwoorders wijzen op de **tijdsaanduiding** of *‘time stamp’* bij elke teksttoevoeging als een belangrijke tool. Zo krijgt men zicht op hoeveel tijd verloopt tussen een vraag en een antwoord. Ook kan nagegaan worden in hoeverre de duur van het typen in verhouding is met de hoeveelheid geschreven tekst. Een lange ‘typ-tijd’ voor een korte tekst kan duiden op veel twijfel of onzekerheid bij de oproeper.

Volgens sommige beantwoorders is **technisch-instrumentele kennis** – de handigheid om met de computer te kunnen omgaan: typen, links opsporen – een essentiële onlinecompetentie. Volgens anderen betreft het eerder een competentie in termen van attitudes, zoals geduld kunnen uitoefenen.

Het gebruik van **emoticons** – de meeste noemen het *“gezichtjes”* of *“icoontjes”* – behoort niet tot de favoriete tools. Er heerst eensgezindheid om het als beantwoorder niet als eerste te lanceren. *“Daardoor blijft de afstand tussen hulpverlener en jongere duidelijk”*. Soms wordt het als reply op een emoticon van de oproeper ingezet. Als er al emoticons worden gebruikt, is dat vooral het lachende gezichtje :-)) of de knipoog :-)) en dat eerder naar het einde van een gesprek.

“Ik gebruik emoticons, dat lachend en triestig kijkende, maar niet per definitie. Daar wordt heel goed op gereageerd. Daar bestaat een hele lijst van, maar die gebruik ik niet. Ik gebruik die dikwijls meer naar het einde toe, om iets extra's te onderstrepen. Als ik iets grappig vond, of als ik dacht dat ik grappig was. Als het goed zit, dan wordt er daar direct op gereageerd, ook met zo'n teken.”

Eén van de beantwoorders ervaart het als een gemiste kans dat emoticons weinig worden ingezet tijdens het verloop van het gesprek.

“Toch zouden emoticons wel handig zijn. Je kan er emoties mee uitdrukken ... Nu moet ik soms letterlijk typen: ‘Ammi, daar schrik/ik/nu/wel/van’. Zo'n gezichtje spreekt ook veel meer.”

De **taal** tijdens onlinehulp wordt verwoord als “gebruik van spreektaal” en “spreken in volzinnen”. Geen dialect of echte chattaal dus, maar bij sommigen wordt wel ‘ge’ in plaats van de je-vorm gebruikt. Sommigen passen hun taal en stijl aan naargelang de doelgroep.

“Ik ben nu al meer dan dertig. Ik gebruik dan: ‘down’, ‘depri’, dat kennen ze ook wel. [...] Of: ‘Dat moet wel cool zijn!’.”

Meerdere beantwoorders geven aan dat ze vooral korte zinnen gebruiken en een eenvoudig direct taalgebruik hanteren. *“Bij een lange uitleg probeer ik te knippen zodat ze niet te lang moeten wachten”.*

De beantwoorders gebruiken geen echte chattaal. Wat wel gebeurt zijn korte woordjes als “Goh” (om een gevoel weer te geven) of ‘hummen’. Occasioneel wordt eens een afkorting ingezet, zoals ‘ff’ voor ‘even’.

Eén beantwoorder gebruikt tijdens het interview systematisch online-begrippen en sprak over “chat”, over “woorden op het scherm”.

Omwille van de ‘kanalenreductie’ is taalvaardigheid volgens twee beantwoorders een belangrijke tool.

“Je moet zeer sterk zijn in taal, in het verwoorden van emoties. Soms heb ik geen woorden genoeg om de cliënt te laten voelen wat ik wil zeggen.”

“Je moet willen zoeken naar taal, iets kunnen uitdrukken op verschillende manieren. Je mag geen vast taalgebruik hebben. [...] Je hebt taalgevoeligheid nodig maar daar wordt niet specifiek op getraind.”

Of de **uitprints** van de chatgesprekken als tool voldoende benut worden is niet eenduidig met ‘ja’ te beantwoorden. Tijdens intervisie worden de uitprints geheel of gedeeltelijk, af en toe of systematisch aangewend als didactisch middel. Eerder zelden wordt de uitprint via een scherm gepresenteerd.

Een beantwoorder merkt op dat de uitprints als tool voor de oproeper niet worden benut, terwijl dit mogelijk toch een andere betekenis kan krijgen. Wie de tekst van de chat (herhaaldelijk) herleest, hecht mogelijk een andere betekenis aan woorden of tussenkomsten. Anderzijds, zo voegde deze beantwoorder daar meteen aan toe, is dit ook niet echt wenselijk. Het is nu net eigen aan onlinehulp dat het een vluchtig, moment-medium is. Ook de oproepers kunnen het afgesloten chatgesprek niet bewaren en herlezen.

“De oproepers kunnen het gesprek niet bewaren, maar de bellers kunnen dat ook niet. Ik weet niet of het moet: laat het maar gewoon het gesprek zijn. Je mag dat gesprek niet cultiveren en ontleden en eraan vastklampen. Ik weet niet of dat veel zou veranderen. Misschien dat ze het goed gevoel opnieuw kunnen krijgen als ze het opnieuw lezen.”

4 VERKLARENDE ANALYSE MET HET OOG OP METHODIEKONTWIKKELING

Uit de beschrijvende analyse blijkt dat er uiteenlopende meningen naar voor komen met betrekking de verschillende topics. Hoe zijn deze **verschillen tussen beantwoorders en organisaties** te verklaren?

1. De jonge leeftijd van het onlinemedium: het is een sector in volle ontwikkeling en in experimenteerfase.
2. De variatie in het aantal jaren ervaring met onlinehulpverlening: sommige OHUP-organisaties zijn al vijf jaar bezig terwijl andere slechts enkele maanden onlinehulp uittesten.
3. Het verschil in aantal jaren ervaring of anciënniteit als (online)beantwoorder: de beantwoorders erkennen hoe hun visie soms evolueert doorheen de praktijkervaring.
4. De verschillen in functie en opleiding van de beantwoorders: professionals of vrijwilligers.
5. De verschillen in organisationele kerndoelstellingen omtrent onlinehulp: het hoofddaccent op informatie versus het hoofddaccent op psychosociale ondersteuning en begeleiding.
6. De impact (en dominantie) van traditionele face-to-facemethodiek en telefonische methodiek op onlinemethodiek.

Welke **spanningsvelden** zijn betekenisvol in het kader van methodiekontwikkeling?

1. De wenselijkheid (of overbodigheid) van een specifieke online profilering als OHUP-organisatie op het vlak van...
 - a. doelgroepenbeleid
 - i. nieuwe doelgroepen
 - ii. bestaande doelgroepen beter bereiken
 - iii. actuele behoeften van de doelgroepen kennen
 - b. middelenbeleid
 - i. investeren in informatica: hardware én softwarepakketten
 - ii. aangepaste middelen voor vorming en intervisie
 - c. visie & strategie
 - i. visie op de virtuele samenleving en op de noden van burgers
 - ii. onlinehulpverlening positioneren: intern én regionaal
 1. autonome hulpverlening
 2. complementaire hulp met face-to-face- of telefonische hulpverlening
 3. intermediaire hulp (in afwachting van face-to-face- of telefonische hulpverlening)
 4. toeleidingsmedium tot face-to-face- of telefonische hulpverlening (enkel bedoeld om door te verwijzen)
 - iii. waarden
 1. 'geloof' in het medium
 2. brede toegankelijkheid, laagdrempeligheid
 3. rechtvaardigheid: beperkte onlinehulptijd goed 'verdelen'
 4. anonimiteitsgarantie: specifiek voor onlinehulp (en per definitie spanningsveld)
 - d. medewerkerbeleid
 - i. al dan niet omschrijven gewenste specifieke onlinecompetenties
 - ii. ervaringskennis al dan niet honoreren en systematisch versterken
 - iii. expertise schermtaal al dan niet stimuleren & honoreren
 - e. kernprocessen
 - i. informatie
 - ii. virtueel contact maken
 - iii. virtuele steun bieden
 - iv. grenzen bepalen: onlinehulp is geen vriendschapsrelatie, is geen oplossingsaanbieder, online moet focussen op één afgebakend probleemaspect

2. De discretionaire ruimte voor de beantwoorders
 - a. al dan niet nood aan strikte vuistregels, stappenplan, houvast
 - b. accent op persoonlijke inkleuring
3. De erkenning of ontkenning van technisch-instrumentele onlinecompetenties

Het is wenselijk om in het focusgesprek deze items ter discussie te stellen zodat bij de methodiekontwikkeling kan worden rekening gehouden met noden en verwachtingen van de praktijkvloer.

5 BESLUIT

Door middel van zeven diepte-interviews werden de ervaringskennis, behoeften en verwachtingen van onlinebeantwoorders in kaart gebracht.

De verscheidenheid in positionering en doelstellingen voor onlinehulp wordt benadrukt. De vergelijking met telefonische hulp wordt ook vaak gemaakt. De mogelijkheden als *luisterend oor* kunnen dan ook niet zomaar worden overgezet naar het *lezende oog*. Onlinehulp is moeilijker: het contact leggen is problematisch, de problematiek is zwaarder en anders, er moet meer expliciet bevraagd worden en niet alle thema's kunnen via een onlinegesprek even goed aangepakt worden. Er zijn ook verschillen naar tijd en tempo: het chatten duurt langer en de oproepers willen snel een concreet antwoord. Het chattempo (en de wisselingen ervan) zijn daarbij een belangrijke indicator van het verloop van het gesprek.

Hoe ziet een standaardgesprek er uit? In de proloog stellen de beantwoorders de duidelijkheid van de info op prijs, zoals de info die oproepers in de vraagomschrijving meegeven, maar er wordt niet noodzakelijk iets mee gedaan tijdens het gesprek. Er bestaan ook verschillende visies op van nicknames en welke functie deze kunnen en mogen vervullen. Ook omtrent het meegeven van persoonlijke informatie zoals geslacht of leeftijd door de beantwoorders is er geen eensgezindheid. De wens om de anonimiteit te bewaren is soms doorslaggevend.

De opening van het onlinegesprek gebeurt meestal door de beantwoorder. Sommige beantwoorders gebruiken daarbij een enthousiaste, directe en uitnodigende standaardopeningsvraag. Daarna volgt de probleemexploratie. De oproeper krijgt de vrijheid om de eigen grenzen aan te geven. Deze exploratie wordt vaak verbonden aan het uiten en terugspelen van gevoelens, zodat de oproeper contact en nabijheid kan voelen. Niet alle probleemfacetten kunnen worden behandeld. De selectie gebeurt vaak volgens het hier-en-nu-principe. De beantwoorders gebruiken vaak directe en open vragen. Het effectief aanbieden van hulpverlening is geen niet steeds vereiste, maar kan voor een kantelmoment in het gesprek zorgen. De afronding van het chatgesprek is niet altijd eenvoudig, onder andere omdat de oproeper verwacht wordt om het initiatief te nemen.

De mogelijkheden, maar ook de behoeften, aan vorming zijn wisselend. Er bestaan diverse visies op de noodzaak, systematiek en kwaliteit van de specifieke online-opleidingen. Bij intervisie zijn de mogelijke voordelen zowat even groot als de kwetsbaarheid.

De technisch-instrumentele kennis is een vrij essentiële onlinecompetentie, net als geduldigheid. Ook taalvaardigheid is een belangrijke tool. Er wordt eenvoudig en direct spreektaal gebruikt - geen dialect of chattaal - en de zinnen zijn kort. Emoticons zijn niet zo populair bij de beantwoorders en er worden slechts weinig varianten van gebruikt.

Het scrollen in de tekst is een hulpmiddel om de structuur van het onlinegesprek te bewaken. Ook de ‘time stamp’ brengt structuur aan. Over het gebruik van uitprints van de chatgesprekken is men wat twijfelachtig. Het vereist een kwetsbare houding en de woorden krijgen er een te gefixeerde betekenis door.

De onderlinge verschillen tussen beantwoorders en hun organisaties kunnen deels toegeschreven worden aan de recente evolutie van de onlinehulppraktijk, het verschil in organisatiedoelen, de invloed van face-to-face- en telefonische methodiek en de verschillen in ervaringen van de beantwoorders.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Items voor het diepte interview

Inleiding

- Voorstelling interviewers. Waarom met twee? De 'zwijger' aankondigen
- Dictafoon
- Anonimiteit en vertrouwelijke behandeling (geen namen, plaatsen, organisaties)
- Geen goede of foute antwoorden: we zijn geïnteresseerd in uw mening
- Vraag gerust uitleg gedurende het interview

Feitelijkheid

- Kunt u zichzelf kort voorstellen? (Vrijwilliger of professional)
- Hoeveel jaar ervaring met online hulpverlening? Met telefonische of face-to-face?
- Opleiding en beroepservaring

Context: Kunt u in grote lijnen schetsen hoe een doorsnee oproep verloopt?

- Wenselijke infrastructuur? Alleen in pc lokaal/thuis? Alleen of is een collega standby?
- Al of niet bezig met andere chatlijnen op moment van oproep

Fasering van het gesprek

- Proloog en bevraging gegevens voor de start (naam, probleem,...)
- Welkom en opening van het gesprek: wie doet wat?
- Exploratie
 - o Kunt u zeggen hoe een oproeper met een vraag komt in het gesprek?
 - o Welke info heb je nodig om verder te kunnen gaan? Hoe stel je die vragen?
- Probleemafbakening: wie bepaalt het onderwerp? Jijzelf of de oproeper?
- Doel realiseren: wat is haalbare om te bereiken tegen het eind van een gesprek?
- Afsluiten: wie sluit wanneer af? Wat is de minimale en maximale chattijd?

Eigenheden aan onlinehulp: vergelijken!

- Wat is er eigen aan onlinehulp? Is er iets wat het speciaal maakt?
- Is het vergelijkbaar met andere vormen van hulpverlening (face-to-face, telefonisch)?
- Welke problematiek komt vaak aan bod? Hoe zou je de ernst van de vragen omschrijven?
- Zijn er onderwerpen die zich beter en minder goed lenen tot onlinehulp?
- Hoe probeer je contact te leggen met elkaar? Wat zijn zoal de mogelijkheden? Wat typ je dan?
- Wat kan het contact met de oproeper bemoeilijken? Wat zie je dan op je scherm?
- Hoe pols je het waarheidsgehalte van het verhaal van de oproeper? Zijn er vuistregels?
- Hoe ga je om met het heroppikken van een gesprek na een onderbreking?
- Gebruik en voor- en nadelen nickname?
- Kunnen emoticons helpen om elkaar beter te begrijpen?

Vorming en intervisie

- Wat denk je van de huidige vorming? Hoe zit deze in elkaar? Hoe belangrijk is deze?
- Wat ontbreekt er eventueel? Is er voldoende zorg voor de hulpverleners voorzien?
- Hoe verloopt de inter- of supervisie bij jullie?
- Wordt er gebruik gemaakt van uitprints in intervisie? Gebruik van het digitaal medium zelf?
- Is het een goed idee om de intervisie digitaal te laten verlopen? Eventueel deels, in een oefening?
- SLOTVRAAG: Wat is er nodig om een goede online hulpverlener te zijn

Bijlage 2: Brief aan de respondenten diepte interview



COMPahs - opleiding sociaal werk

Onderzoek 'Methodiek Online hulpverlening' - Onderzoeksluik 'Diepte interview'

Beste mevrouw, mijnheer

In het kader van het onderzoek "Methodiek Online Hulpverlening" willen we u bedanken voor uw bereidheid om mee te werken aan een diepte interview. Zoals eerder reeds aangekondigd via de mail van Philippe Bocklandt geeft deze brief u daarover extra informatie.

Meewerken aan dit interview vereist geen specifieke voorbereiding. Er zijn immers geen 'goede' of 'juiste antwoorden'. Het gaat vooral om uw persoonlijke kijk, uw beleving, uw mening, uw ervaring in het kijken naar en in het omgaan met online hulpvragen in uw organisatie.

Volgende thema's zullen tijdens het interview ter sprake komen:

- het verloop van een online gesprek
- de vraag van de oproeper
- de specificiteit van het online medium
- wensen en aandachtspunten voor het optimaliseren van online hulpverlening

De gegevens die we via deze weg verkrijgen, analyseren en benutten in het verdere onderzoek en het eindrapport, worden volstrekt geanonimiseerd. Alle namen zowel van oproepers, van hulpverleners, medewerkers, teamleden evenals alle plaatsnamen of andere aanduidingen die zouden kunnen leiden tot identificatie, worden zorgvuldig gewist. De gegevens uit deze interviews worden uitsluitend gebruikt voor het onderzoek, niet voor andere doelen.

Het interview zal worden geregistreerd via audio-opname. Deze opnames worden na het verschijnen van het eindrapport, vernietigd.

De duur van het interview bedraagt ongeveer 45 minuten. Twee onderzoekers zullen tijdens het interview aanwezig zijn.

Het interview vindt plaats in de Arteveldehogeschool op het Sint Annaplein 31 in Gent.

Op **maandag 9 juni** verwachten we

om 14 u de medewerker van Tele Onthaal;

Op **donderdag 12 juni** verwachten we

om 10u de medewerker van JAC;

om 14u de medewerker van de Halebifoon;

Op **vrijdag 13 juni** verwachten we

om 11u de medewerker van CPZ;

om 15u de medewerker van KJT

Op **woensdag 18 juni** verwachten we

om 10u de medewerker van KRW

om 14u de medewerker van Slachtofferchat

Hebt u nog meer vragen? Aarzel niet ons te contacteren.

We zijn u bijzonder dankbaar voor uw medewerking!

Met vriendelijke groeten,

Dr. Hilde Vlaeminck
Onderzoeker - methodieklector
hilde.vlaeminck@arteveldehs.be
09 223 59 05

Tim Vanhove
Onderzoeker - methodoloog
tim.vanhove@arteveldehs.be
09 269 97 31

Hoofdstuk 8: **Analyse van het focusgroepgesprek met vormingsverantwoordelijken**

Tim Vanhove

Martine De Zitter, Hilde Vlaeminck en Philippe Bocklandt

Inhoudsopgave hoofdstuk 8

Analyse van het focusgroepgesprek met vormingsverantwoordelijken

Inleiding.....	225
1 Methodologische keuzes	225
2 Beschrijvend onderzoek	225
2.1 Visie en positionering.....	225
2.2 Chatvaardigheden: taal, tekens en tempo.....	231
2.3 Chatcontext: omkadering, techniek en vorming.....	233
3 Conclusie: enkele gespannen relaties	235
Bijlagen	236
Bijlage 1: Topiclijst voor het focusgesprek.....	236
Bijlage 2: Brief aan de respondenten	237

INLEIDING

Dit hoofdstuk behandelt het onderzoeksdeel ‘Analyse van het focusgesprek met vormingsverantwoordelijken’. De onderlinge confrontatie tussen de verschillende vormingsverantwoordelijken kan een bijzondere meerwaarde bieden in methodiekontwikkeling. Hun praktijkdeskundigheid en ervaring in het begeleiden en vormen van vrijwillige of professionele medewerkers kan tijdens een focusgroepsgesprek tot een interessante kruisbestuiving leiden. Na het beschrijvende deel volgt een conclusie, gericht op methodiekontwikkeling.

1 METHODOLOGISCHE KEUZES

Het focusgroepsgesprek vond plaats op woensdag 23 september 2008 van 9.30 tot 11.45 uur. In totaal waren er zes respondenten aanwezig vanuit de organisaties: Holebifoon, CPZ, Slachtofferchat, Tele-Onthaal, JAC en KJT. Eén respondent liet zich verontschuldigen wegens ziekte. Sommige respondenten kenden elkaar reeds vooraf. De uitnodigingsbrief voor de respondenten vindt de lezer in bijlage 1

De citaten in dit hoofdstuk zijn opgenomen ter illustratie. Om de anonimiteit te bewaken, gebruiken we verder geen namen van personen of organisaties. De respondenten krijgen daarom een nummer toegewezen: R1 tot R6.

Om beurt modereerde een van de drie aanwezige onderzoekers een thema terwijl de twee anderen notities maakten. Er waren drie gespreksrondes rond de volgende thema's: visie en positionering, chatvaardigheden en de chatcontext. De gebruikte topiclijst is te vinden in bijlage 2.

Het gespreksklimaat was optimaal en de discussie verliep zeer gedisciplineerd: iedereen kon uitspreken en werd beluisterd. Alle respondenten kwamen aan bod. Sommige respondenten hadden een grotere inbreng

Na het focusgroepsgesprek schreven de onderzoekers hun eerste reflecties uit in de vorm van ‘onderzoeksnotities’. Het gesprek werd digitaal opgenomen en die opname werd gebruikt bij de opmaak van het transcript.

2 BESCHRIJVEND ONDERZOEK

De onderzoeksnotities en het transcript vormen de basis van dit beschrijvend deel. Dit luik geeft de belangrijkste inzichten weer van de vormingsverantwoordelijken met betrekking tot onlinehulpverlening.

2.1 Visie en positionering

Stelling: “Online is meer dan alleen (maar) een nieuw medium”

Er werd een stelling voorgelegd aan de respondenten: “Online is meer dan alleen (maar) een nieuw medium”. De daarop volgende discussie werd gestructureerd aan de hand van de verschillende perspectieven: oproepers, beantwoorders en de OHUP-organisaties.

Een van de meest frappante opmerkingen is meteen een uitdaging. Ze gaat over de nood aan een specifieke aanpak. “Online vraagt een andere manier van gespreksvoering. Dat is de grote uitdaging: ook in vorming!”.

De respondenten benoemen verschillende kenmerken die wijzen op de **eigenheid** van onlinehulp:

- de laagdrempeligheid,
- de anonimiteit,
- de sturing en explicitering in de gespreksvoering,
- het kleinere aantal stiltes,
- de grotere nood aan opleiding,
- het tekort aan referentiekaders,
- de sterkere focus op één thema,
- de snelheid waarmee oproepers naar de kern van de zaak gaan,
- de traagheid (van het typen) maar ook de verwachting bij de oproepers dat het snel gaat.

Onderstaand fragment wijst op een specifiek kenmerk van het onlinemedium: de **paradoxe snelheid**. Typen vraagt meer tijd dan spreken, maar anderzijds gaat men snel tot de kern van de zaak over. Deze ‘**snelle traagheid**’ van het medium wordt aanzien als een essentieel verschil met andere hulpvormen. Dit heeft ook te maken met de scherpe focus van onlinegesprekken: er wordt meestal één thema behandeld. De oproepers zijn bovendien vaak vaardiger in het chatten dan de beantwoorders en de oproepers verwachten misschien dat de beantwoorders volgen in hun snelheid.

R1: De snelheid is wel een wezenlijk verschil. De verwachtingen van de jongeren zijn ook dat het snel moet. De tijd is daardoor korter om te exploreren.

R6: Het is een contradictie: het medium is traag, maar men wil snel vooruitgaan.

R5: Men gaat sneller naar de kern van de zaak.

R4: Het is uiteindelijk niet zomaar over te zetten. Er zijn veel specifieke dingen: de snelheid, er is meer focus en het gaat meer over enkel 1 thema.

R1: De beantwoorder selecteert zelf op welk thema de focus ligt.

R2: In online heb je ook minder ruimte om een uitleg te doen over de manier van spreken in online.

Er leven verschillende visies over de keuze van de **nickname** en die wordt soms in verband gebracht met de **anonimiteit** van het medium. Binnen de respectieve organisaties bestaan er verschillende afspraken over het gebruik van de persoonsnaam, al dan niet gecombineerd met de organisatienaam. Ook over het aanspreken van de oproeper met de nickname is er geen eenduidige collectieve visie.

R2: We gebruiken geen namen, enkel de naam van de organisatie.

R5: Vroeger wij ook, maar nu gebruiken we ook namen.

R3: We willen zo anoniem mogelijk zijn. Het is niet de bedoeling om de nickname te gebruiken als aanspreking.

R1: We moeten overwegen om als nickname onze voornaam te gebruiken in plaats van de organisatie. [...]

R3: Bij ons willen sommigen de oproeper aanspreken met de nickname maar wij kiezen om dat niet te doen.

R5: Wij moedigen dat net aan. Zeggen ‘doe maar’.

Anderzijds is anonimiteit als principe volgens iedereen aan de focusgroeptafel de basis en sterkte van online. Daarom laat men toe dat de oproepers in maximale mate anoniem blijven. Soms wordt wel naar leeftijd en geslacht gevraagd. De noodzaak tot het vragen naar het geslacht, wordt overgelaten aan de beantwoorders. Het systematisch vragen van de leeftijd is volgens meerdere organisaties onnodig. Enkel indien het probleem leeftijdsgebonden is en indien er doorverwezen wordt naar een

hulpaanbod, zal men de leeftijd vragen. Zo is dit bij juridische informatie vaak nodig. Eén organisatie – gericht op jongeren – maant medewerkers aan om systematisch de leeftijd te bevragen. Er zijn overigens ook risico's verbonden aan het meedelen van de eigen leeftijd door de beantwoorder.

R1: De leeftijd wordt bij ons standaard gevraagd in het begin.

R3: Wij doen dat niet. Trouwens, er is ook een spanningsveld tussen de leeftijd van de oproeper en de beantwoorder. Je moet aansluiting vinden.

Het specifieke van onlinehulp wordt vaak vergeleken met en verbonden aan **andere hulpverleningsvormen**. Het onlinemedium wordt dus gepositioneerd ten aanzien van telefonische of face-to-face-hulpverlening. Soms wordt de werkwijze van onlinehulp gelijkgesteld met die van offlinehulp. Het medium is dan wel anders, de vereiste vaardigheden voor de beantwoorders zouden hetzelfde zijn voor telefonische of onlinehulp. Ook de vorming kan dan quasi hetzelfde zijn.

R3: We rekruteren mensen die al telefonische hulpverlening doen omdat die al sterk zijn in hulpverlenende methodieken. Het is een aanvullend medium maar lijkt op elkaar qua vaardigheden.

R6: Ja, het is zeer gelijk met telefonische hulp.

R5: De opleiding voor online is ook hetzelfde dan telefonisch, behalve dat ze een halve dag extra training krijgen met jongeren erbij die chatten.

Onlinehulp is vanuit het oproeperperspectief vaak een evidente keuze voor een bepaalde groep. Er wordt verondersteld dat de gebruikers vrij expliciet kiezen voor het medium. Daardoor is het ook moeilijk om door te verwijzen. Bij sommige oproepers werkt dit wel, maar het vergt maatwerk.

R1: Je hebt twee groepen. Eén groep die puur online wil, en een andere groep voor wie er doorstroming is.

R6: Het is vaak een bewuste keuze om online te gaan. Ze denken: 'omdat ik je niet ken, hoor of zie, is het als tegen een spiegel praten'. De cliënt ziet de meerwaarde.

Het doorverwijzen werkt overigens in twee richtingen. Gebruikers van de offlinehulpverlening kunnen ook worden doorverwezen naar onlinehulp.

R1: We proberen meer te denken: "Welke manieren van communiceren zou voor deze jongeren het best geschikt zijn." Na een tijdje over- en weer gemaild te hebben, kan het voor een bepaalde gast goed zijn om een chatgesprek te voeren. We combineren ook verschillende manieren van communiceren en hebben er positieve ervaringen mee. [...] Er zijn veel onderlinge verschillen. Het hangt af van mensen en van de voortrekkers. We moeten zoeken naar het communicatiemiddel dat jongeren kiezen, tenzij de beantwoorder in een bepaald geval beperkingen ziet in de onlinehulp. Soms moet je ook doorverwijzen van face-to-facehulp naar online. Als aanvullende hulp.

De gebruikers zijn vaak zeer online-vaardige oproepers. Ze zijn vertrouwd met computers, internet en chat. Of dit ook geldt voor de beantwoorders is een andere vraag. Er heerst een potentiële **competentiespanning** indien de beantwoorders minder onlinevaardig zijn dan hun oproepers. Vandaar ook dat de afbakening tussen de diverse vormen van hulpaanbod 'een worsteling' blijft. Staat onlinehulp los van of is het net 'blijvend verbonden' met de andere manieren van hulpverlening? Sommige beantwoorders lijken makkelijk te verwijzen naar andere vormen van hulp, maar de oproepers gaan daar niet in mee. **Doorverwijzing** blijkt een moeilijke zaak. Deze 'verbondenheid' tussen de verschillende hulpvormen langs aanbodzijde is mogelijks ingegeven door onzekerheid: omdat het nieuwe medium nog niet goed gekend is bij de beantwoorders, worden er zoveel mogelijk vertrouwde kapstokken uit telefonische hulpverlening gehanteerd. De beperkte

openingsuren van onlinehulp nopen de beantwoorders bovendien om hulpvragen door te sluizen naar face-to-face of telefonische hulpverlening.

R3: Oproepers kiezen voor het onlinemedium. Ze zijn er mee vertrouwd, het is evident en een bewuste keuze. Daarom lukt de doorverwijzing naar telefonische hulp ook niet. [...] Het is ook moeilijker om contact te maken voor de beantwoorders, men is er minder vertrouwd mee, het is anoniemer.

R2: We verwijzen ook door naar [naam andere organisatie], want dat is dagelijks bereikbaar. Maar de oproepers willen niet telefonisch.

R5: Toch is online ook een toegangspoort. Van chat naar telefoon naar face-to-face in het [naam organisatie].

R2: Bij ons wordt er telefonisch meer opnieuw contact opgenomen. Dit heeft misschien ook te maken met de beperkte openingsuren. Veel van onze vrijwilligers verwijzen naar de telefoon. In ons standaardsjabloon stond onder andere ook de uitnodiging om telefonisch contact op te nemen. Dat was toch de visie, maar nu is dat aan het veranderen. Dat is nu in evolutie.

De vraag naar **positionering** ten aanzien van andere hulpvormen zal volgens de vormingsverantwoordelijken best voorvloeien uit een **visie** vanuit de organisatie ten aanzien van het eigen aanbod. Deze visie moet het referentiekader vormen voor concrete beslissingen bij het uitvoeren van onlinehulp. Maar, iedereen aan boord krijgen om met dezelfde visie te werken, is geen sinecure.

R1: Wat is onze visie? Dat is een zeer belangrijke vraag die je je als organisatie moet stellen nog voor je aan de slag gaat: “Op welke manier willen we online als medium inzetten voor onze winkel?”. Als opstap naar je centrum? Als volwaardig aanbod naast de rest van je aanbod? Je moet vooraf bepalen wat het doel is. De directie en het werkveld zitten daarover niet altijd op hetzelfde spoor. Bijvoorbeeld over het al dan niet geven van een e-mailadres. Hieromtrent zitten de deelwerkingen niet altijd op hetzelfde spoor. [...] Wij stellen ons bijvoorbeeld de vraag: “Willen we naar één virtueel [naam organisatie]?”. Dat zou voor jongeren eenvoudiger zijn, moesten we met al onze diensten op 1 lijn zitten.

De zoektocht naar complementariteit in de verschillende vormen van hulpverlening botst op de specifieke keuze van een grote groep gebruikers om online ‘hulp’ te zoeken. De doelgroep is met andere woorden specifiek in haar verwachtingen dan het aanbod.

Dit neemt niet weg dat men zicht heeft op de **doelgroep**: jonge mensen, mensen met een handicap, chronisch zieken, hulpvragers rond taboeonderwerpen, hulpvragers uit een andere regio of het buitenland. Bij deze laatste doelgroep speelt dan wel een probleem: een tekort aan kennis van de buitenlandse sociale kaart bij de beantwoorders.

R1: Sommige doelgroepen zouden we nooit bereiken zonder online, die zouden nooit naar hulpverlening stappen. Er zijn ook nieuwe doelgroepen die het ervaren als een meerwaarde: mensen met een fysieke beperking en chronische zieken.

R6: Ook mensen die in het buitenland zitten. Maar dan is het moeilijker om door te verwijzen.

Tijdens het focusgroepsgesprek werd naar aanleiding van de doelgroepen, gewag gemaakt van een specifieke problematiek: **shoppende oproepers**. Hiermee worden oproepers bedoeld die van meerdere chatdiensten gebruik maken.

R3: Soms zoeken oproepers naar de verschillende chatboxen: ‘welke is er open?’. Dit soort shopping is niet altijd bij dringende zaken. Het crisisgehalte is niet altijd groot. De vraag is: zijn de oproepers dezelfde op de verschillende chatboxen? Is het mogelijk om een én-én-én-verhaal te hebben, dat ze overal gaan chatten?

R1: En hoe moet je daar mee omgaan?

R3: Dat moet vreemd zijn voor de shoppende oproeper. Naargelang waar hij terecht komt op chat, heerst er andere stijl.

Dit shoppen roept ook een andere vraag op: welk soort hulp wordt er gegeven? Of beter: welk soort hulp wil men geven via dit medium: **éénmalige crisishulp** of **langdurige procesbegeleiding**? Het antwoord blijkt deels verbonden met de doelgroep van de organisaties en met hun interne afspraken.

R5: De vraag is of je ook individuele hulpverlening doet online. Gesprekken zijn niet altijd crisisgesprekken of gesprekken met een hulpvraag. Soms willen ze ook gewoon een praatje maken.

R3: Dat is ook geen probleem. We doen niet het gehele proces, maar wel crisishulp. We maken geen dossier, het is complementair met andere hulp. [...]

R4: Online is iets wat volwaardig is en 'op zich staat' in crisisinterventie.

R5: Anderen werken ook meer met procesopvolging. Bij ons kan je ook terecht gewoon voor een praatje.

R1: Bij ons is er ook geen dossier of procesopvolging. Het accent ligt meer op eenmalige gesprekken.

R2: Wat dringend is, bepaalt de oproeper zelf. In het hier en nu.

R1: De jongeren willen instant bevrediging van hun behoeften en dus willen ze snel een antwoord.

R3: Ze willen direct bediend worden, anders zijn ze misnoegd.

R4: De jongerencultuur wijzigt sneller dan de organisaties.

R3: Het medium nodigt wel uit tot herhaald contact. Als organisatie moeten we kijken hoe we hier mee om gaan.

De vraag omtrent het soort hulp, heeft tevens betrekking op:

- het soort gesprek dat er wordt gevoerd,
- de plaats voor **opvolging** die er kan worden geboden,
- en de vorm van registratie dit vergt.

R2: Het gesprek staat meer op zich, er zijn minder verwijzingen naar het vorig gesprek. Het is bij ons altijd de eerste keer, zelfs als dat niet zo is.

R5: Ja, want wat als je je het gesprek niet meer herinnert? De oproeper geeft ook niet het besef wie de beantwoorder is door het gebruik van de nicknames.

R3: Je hebt bij online minder herhaald contact of veelbellers. Ze zijn ook minder herkenbaar en er wordt minder aangestuurd op herhaald contact. Sommige chatters nemen veel ruimte in.

R2: Is er afstemming nodig omtrent het probleem van veelchatters?

R3: Is het helpend voor hen?

R1: Het hulpverleningstraject moet worden vastgelegd van het beleid. Daar krijg ik koude rillingen van. Dat is toch een ethisch vraagstuk. Hier speelt de rol van de directie, het management en het beleid.

Het is duidelijk dat alle respondenten vinden dat **visieontwikkeling** een **fundamenteel vraagstuk** is. Ze erkennen dat hun visie op onlinehulp dynamisch is en steeds veranderingen ondergaat én dient te ondergaan. Daarbij wordt gezocht naar referentiekaders en naar de praktische mogelijkheden bij de uitwerking ervan.

R3: We hebben allen dezelfde doelgroep, met verschillende visies. De vraag is of we dan goed bezig zijn... In online moet je veel je eigen weg zoeken. Er is weinig literatuur of geschiedenis. Al zoekende los je dan dingen op. Vooral rond doelgroep van jonge meisjes... Die groep komt ook voor bij de andere OHUP-partners. Zo zijn de onlinegesprekken ondertussen totaal veranderd.

Er zijn weinig referentiekaders of ankerpunten om te weten of het goed is. Bij de telefoon hebben we een langere weg afgelegd en is het steviger. Bijvoorbeeld, hoe moet je omgaan met nieuwe doelgroepen uit de emo-cultuur? Onze eerste gesprekken zagen er helemaal anders uit.

R5: We zijn op zoek: online is evenwaardig maar is het wel praktisch te regelen? We hebben meer vrijwilligers nodig, want er is veel vraag bij de jongeren.

R3: Telefonische hulpverlening was jarenlang onze 'corebusiness'. We hebben nu gezien dat online aanvullend een meerwaarde heeft. Je moet als organisatie ook door een proces: er zijn daarbij voortrekkers, volgers... Evoluties doen ons nadenken over onze identiteit. We zien online en telefoon nu meer naast elkaar maar gedragen door één organisatie. Daarom kiezen we ook voor gemeenschappelijke vorming. Op dit moment is het geen keuze om online 24 op 24 uur te doen. We zijn nog 'zoekende', ook qua profilering in uren waarop we online zijn. Nu kiezen we ervoor om open te zijn na de kantooruren. Dat kan veranderen.

Het dynamische karakter is voor een deel het gevolg van het korte bestaan van onlinehulp: het vereist tijd om te experimenteren. En 'trial and error'. Zo kan de onlinehulp meer en meer los komen te staan van andere vormen van hulpverlening.

R3: Gedaan met experimenteren met online: het is een meerwaarde geworden na een proces in de eigen organisatie qua identiteit, doel. Er is ondertussen ook gewinning. Nu staan de twee naast elkaar. De intervisie gebeurt wel nog samen.

De OHUP-organisaties moeten dan ook niet komen tot één **gemeenschappelijke visie**, maar iedereen wil wel de visie van de anderen kennen.

R3: Er is ook niet één dienst met één cultuur: de verschillende diensten hebben verschillende culturen. Het hulpverleningslandschap is ook aan het veranderen.

R1: Het uitwisselen van de visie op onlinehulp tussen de verschillende organisaties is belangrijker dan het komen tot één gemeenschappelijke visie. Dat is de rijkdom van OHUP. Zo kunnen we ook afstemmen in functie van bijvoorbeeld de uren of de shoppers.'

Hoe deze visie zich blijvend kan vernieuwen in een organisatie, wordt duidelijk als de respondenten het hebben over **vorming**. Deze visie geeft niet enkel een houvast tijdens de vorming, maar tijdens supervisie en intervisie wordt de visie voortdurend bevraagd en soms bijgesteld. De visie blijft in ontwikkeling.

R1: We maken visie terwijl we het gesprek bespreken met de vrijwilliger. De visie groeit. In visie worden ook zaken afgelijnd. Sommige zaken blijven, andere komen er bij. Het beeld van de vrijwilliger verandert ook in die 5 jaar.

R3: In het begin was het referentiekader de telefonische hulp. Door OHUP komt de ontwikkeling van het referentiekader in stroomversnelling.

R6: De visie omtrent online wordt bijgesteld tijdens de supervisie. De vraag is bijvoorbeeld hoe ver je kunt gaan in de begeleiding van de oproepers. We merken dat het vaak gaat over 'begrenzing'.

Bij onlinehulp kunnen de gesprekken zeer eenvoudig worden bewaard. De beschikbaarheid van deze waarheidsgetrouwe transcripten dwingen de organisaties om zich te verhouden tegenover kwesties van vertrouwen en deontologie. Wanneer en waarom worden de **prints** gebruikt in vorming, supervisie en intervisie?

R6: Online stelt ons voor belangrijke uitdagingen, ook op vlak van beleid. Bijvoorbeeld hoe ga je om met transcripten? Het brengt veel vragen mee. Het is een zoektocht naar een houvast. De mogelijkheid dat je transcripten kan uitprinten doet ook vragen rijzen bij thema's als veiligheid en vertrouwen. Er is geen nuancering meer mogelijk. Het staat er zwart op wit.

R5: Een oproeper heeft zo een deel van een vrij slecht gesprek op haar blog geplaatst. [...] De mogelijkheid om transcripten uit te printen heeft voor- en nadelen. Dit kan voor spanningen in een team zorgen. Gespreksverslagen zijn tegelijk ook bruikbaar als opvolging van het proces van medewerkers. Er komen ook ethische vraagstukken bij kijken. Je moet heel voorzichtig omspringen met transcripten. Directies denken soms vanuit een andere visie dan de (staf)medewerkers.

R6: We geven meer vertrouwen aan chatters dan aan onze vrijwilligers.

R5: Je moet de voor- en nadelen afwegen.

R1: Het is moeilijker om het proces van de vrijwilligers op te volgen. Medewerkers kun je professioneel in teamverband opvolgen.

2.2 Chatvaardigheden: taal, tekens en tempo



Stelling: "Oproepers en beantwoorders hebben hetzelfde probleem om elkaar te verstaan"

Dit deel gaat dieper in op de specifieke taligheid van het medium. Bovenstaande cartoon en bijhorende stelling werden in een tweede gespreksronde aangeboden aan de respondenten.

Volgens de respondenten blijkt dat het **chattempo** een essentiële vaardigheid én probleem is. Het vergt veel training. Het intypen mag niet te lang duren en daarom moeten lange zinnen vermeden worden. Elkaars tempo kunnen volgen is belangrijker dan de correcte spelling. De inhoud primeert en daarvoor moet men op elkaar afgestemd zijn op het gebied van tempo. Een te sterk taalbewustzijn werkt zelfs nefast op het tempo: wie teveel wil nalezen en zinnen herschrijven of herschikken verspilt kostbare tijd. Te taalvaardige beantwoorders dreigen het snel op te geven. Trage beantwoorders zijn ook minder geschikt voor onlinehulp.

Spelling- en typfouten zijn dus toegelaten bij de beantwoorder. “*Niet elke fout moet worden gecorrigeerd*”, luidt de vuistregel in vorming. Maar soms ligt dit niet gemakkelijk. Collega’s lezen soms de manuscripten na en dat veroorzaakt gêne. Dit versterkt de neiging om de eigen fouten te corrigeren tijdens het typen.

Anderzijds moet men ook leren om een ‘stop’ of **rust** in te brengen om zelf als beantwoorder mee het tempo te bepalen. Het doel is hier het zoeken naar gemeenschappelijk tempo. Deze afstemming bepaalt mede het succes van het gesprek.

R5: Soms moet je ook stop kunnen zeggen, ‘ik begrijp u niet’.

R3: Je moet een evenwicht vinden in het tempo.

R6: Soms zijn we ook té taalbewust. Dit gaat dan te traag en dat is frustrerend voor de oproepers die dan afhaken.

R5: Maar ook te snel typen, dan haakt de beantwoorder af.

R2: We leren ook in de opleiding dat ze bij het typen van fout niet de hele zin moeten opnieuw typen. Een rollenspel kan dat oplossen. Dat is echt noodzakelijk om empathie over te brengen.

R6: Spellingfouten zijn minder belangrijk dan de inhoud.

Het zoeken naar afstemming in taal en tempo, houdt in dat de beantwoorder tijd moet nemen om **verheldering** te vragen. Bij onverwacht hoofdlettergebruik of stille periodes kan een vraag tot verheldering zinvol zijn. Een stilte van een oproeper kan trouwens diverse betekenissen hebben: hij of zij is niet vaardig in het typen, denkt na, is met iets andere bezig of heeft de chat beëindigd.

R3: Je mag ook niet te veel sturen. Je moet je tijd nemen. Je moet de dingen toetsen, meer dan aan telefoon, door te vragen ‘bedoel je dat...?’.

R4: En ook hoofdletters: waarom gebruiken ze dat? Dan vraag je ‘wat bedoel je?’, want anders loop je het gevaar verkeerd te interpreteren.

R6: Door te herformuleren, te parafraseren en te concretiseren met ‘hoe, wie, wat’ kan je het probleem duidelijker krijgen.

R1: Ook is er de vraag hoe je om moet gaan met stiltes. Zijn er handvatten? Moet je expliciet benoemen ‘ben je d’er nog?’.

R3: Je moet soms uitleg vragen aan de oproeper. En elkaar vinden in het tempo en taalgebruik.

Ook bij het overbrengen van **empathie**, is de stelregel om veel te toetsen bij de oproeper, door bijvoorbeeld te vragen: “*Heb ik goed begrepen dat...*”. Dit kan door terug te koppelen via parafrasering of concretisering.

R3: Je kunt veralgemeningen opmerken, en vragen naar afbakening. Bijvoorbeeld als ze zeggen: “alles valt tegen..”, dan kun je vragen: “wat valt op dit moment vooral tegen?”. Tijdens de vorming maken we een verschil tussen empathie intikken en empathie lezen. Het schermlezen van empathie wordt gewaardeerd, ervaren als ondersteunend en deugddoend, maar het zelf intikken van een empathische tussenkomst daarentegen wordt als kunstmatig ervaren.

Het gebruik van **chattaal** is niet eenduidig. Hoewel oproepers vaak chattaal hanteren wordt dit minder gebruikt door beantwoorders. In de regel zijn beantwoorders hier bovendien minder vaardig in. Daarom heerst er bij sommige organisaties een ‘verbod’ op het gebruik van speak, fonetisch taalgebruik, hoofdletters, afkortingen en emoticons. Een uitroepteken gebruiken, kan dan weer wel, bijvoorbeeld als aansporing (“*ga ervoor!*” of “*doe maar!*”). Andere organisaties gebruiken chattaal enkel als de oproeper dit doet. Er wordt ook gewaarschuwd voor gebrekkige kennis van chattaal of chatvaardigheid bij bepaalde groepen.

R3: Het is een hulpverlenend gesprek, je mag dus niet overvloedig meegaan, in bijv. fonetisch taalgebruik.

R1: Ja, dat gaat uit van onze visie. Wij gebruiken geen chattaal, we willen hulpverleners blijven. Het is een kwestie van afstand en nabijheid. We gebruiken de term onlinegesprek en niet chatgesprek. We gebruiken geen afkortingen, emoticons, dialect of jongerentaal. We zoeken afstemming met jongeren, we zoeken aansluiting.

R5: We nemen daarin niet zelf het initiatief. We volgen wat de oproeper doet. Zo ook omtrent de lengte van de zinnen.

R4: Het softwareprogramma maakt het moeilijk om emoticons te gebruiken. We gebruiken geen smileys.

R1: Er is veel moeite met taalgebruik bij de oproepers. Jonge mensen, gehandicapten, mensen met een andere taal. Wat is dat: stiltes, hoofdletters, emoticons of de term 'amai'? Je weet ook niet hoe het bij de cliënt overkomt of welk effect het heeft. Dat zet een bepaalde druk.

R3: Dat moet je al doende leren.

De respondenten spreken bij voorkeur over een 'onlinegesprek' in plaats van een 'chatgesprek', want zo ligt de nadruk op de hulpverlening. Gezien chat een vrijetijdscommunicatiemiddel is, dreigt de positie als hulpverlener te vervagen bij onlinehulp. Daarom kan de beantwoorder zich beter profileren met een meer **formele hulpverleningstaal**. Toch is er ruimte voor een meer persoonlijke invulling van deze hulpverlenerattitude.

R5: Elke medewerker mag een eigen stijl hebben, het gaat over mensen, niet enkel over techniekjes.

R2: We moeten de echtheid hanteren.

R5: Het buikgevoel volgen. En wat geduld en beheersing: je niet laten opjagen als er niets komt.

2.3 Chatcontext: omkadering, techniek en vorming

In een derde themaronde toetsten de onderzoekers bij de respondenten een aantal suggesties, verwoord bij de oproepersbevraging. Het betreft vooral technische elementen bij het chatten. Aansluitend kwam de vraag: "Welke vorming is er nodig voor de beantwoorders over de technische elementen bij het chatten?"

SUGGESTIES VAN OPROEPERS

- *Het zou zinvol zijn als je een gesprek zou kunnen opslaan of delen ervan zou kunnen 'copy-pasten'. Dan kan je het gesprek of delen ervan later nog eens lezen.*
- *Het zou zinvol zijn als je later opnieuw met dezelfde persoon kan chatten.*
- *Het zou zinvol zijn als er emotie-mannetjes of smileys zouden zijn die je kan meesturen om aan te geven hoe je je voelt.*
- *Het zou zinvol zijn als je achteraf een bos bloemen zou kunnen sturen om degene aan de andere kant van de digitale lijn te bedanken.*

Er blijkt ergernis te leven omtrent de **technische kant** van onlinehulp. Sinds de opstart van onlinehulp werden reeds veel technische mankementen verholpen, maar het verlangen om de bestaande techniek te optimaliseren is sterk. Het meest gebruikte softwareprogramma (ACE) is te rigide. Een uitbreiding kan zijn om geluid toe te voegen, zoals bij Skype. Daarnaast is het absoluut noodzakelijk om een typindicator te installeren.

R3: ACE is goed voor de vrijwilligers, eenvoudig te gebruiken door de beantwoorders maar de mogelijkheden zijn beperkt. Ander programma's hebben meer flexibiliteit maar zijn duur.

R5: Vaak kan je onderaan je scherm niet zien of de andere partij aan het typen is. Is zeer vervelend.

R1: Wij inventariseren onze technische problemen centraal bij één persoon. Deze persoon snapt die computertaal en kan de problemen vertalen naar degene die het programma maakt. Het ontbreekt ons en de medewerkers aan een taal.

R2: De technische storingen vragen heel veel tijd en energie. Techniek is de grootste spelbreker. Is te weinig betrouwbaar. Sommige beantwoorders en oproepers haken daarop af.

In **vorming** wordt er echter weinig of geen aandacht besteed aan de techniek. Dit thema wordt niet uitgewerkt om de beantwoorders niet af te schrikken. Bij het spreken over techniek blijken de respondenten weinig vertrouwd met computerterminologie.

Ook de **layout** kan een opknopbeurt gebruiken. Een aantrekkelijke vormgeving moet minder saai zijn en meer kleur bevatten.

R1: De layout is behoorlijk droef, statisch, wat verouderd.

Het al dan niet mogelijk maken dat de oproeper het onlinegesprek kan **opslaan**, is een heikel punt. Hoewel er weinig oproepers expliciet naar vragen, zou dit wel een voordeel kunnen zijn. Er zijn echter deontologische en juridische bedenkingen te maken omtrent verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. In plaats van deze ‘copy-paste’-optie, kan worden gekozen voor een vorm van ‘memory box’, waarin de oproeper enkele sleutelwoorden, impressies of zinnen schrijft tijdens of na de chat en deze later kan herlezen, maar niet kan uitprinten. Enkel de oproeper kan deze box naderhand opnieuw inkijken.

Naast dit voorbeeld van de ‘memory box’, schuiven de aanwezige vormingsverantwoordelijken nog andere mogelijke **feedbacktools** naar voor. Vooral het aanbieden van enkele - vrijblijvende - vragen voor én na het onlinegesprek, geniet de voorkeur. Als dit niet expliciet wordt verbonden aan een specifiek gesprek, dan kan de oproeper tevredenheid of klachten uiten, zonder de beantwoorder te viseren. Een bijkomend voordeel is dat ook de beantwoorder feedback kan geven op een aantal vragen.

R3: Oproepers kunnen anoniem feedback geven na het gesprek: zoals “wil je nog iets toevoegen” of “wil je nog iets kwijt?”. De feedback is niet gelinkt aan het eigenlijke gesprek. Dat levert veel op. Ook negatieve commentaren, beleidsmatige suggesties ... Concreet: als het gespreksscherm wordt gesloten, komt oproeper opnieuw op een venster waar de mogelijkheid staat om nog feedback te geven.

R2: Bij ons krijg je voor het gesprek de vraag: “Wat verwacht je van dit gesprek?”, maar dat is niet verplicht in te vullen. Na het gesprek zijn er dan opnieuw een drietal vrijblijvende vragen: “Voldeed dit gesprek aan je verwachtingen” enzovoort.

R2: Bij ons moet de beantwoorder standaard na het gesprek drie vragen beantwoorden over het gesprek. Dan pas kan hij een volgende gesprek starten.

R4: Je hebt ook een ‘memory box’ als mogelijkheid. Een virtuele bos bloemen lijkt wel niet zo’n goed idee. Alsof je zit te wachten op een compliment.

3 CONCLUSIE: ENKELE GESPANNEN RELATIES

Onlinehulp is onderhevig aan een aantal spanningen.

- 1 Er zit een spanning tussen de **autonomie** van onlinehulp en haar toeleidende karakter naar offline alternatieven. De eigenheid van het medium, zoals de anonimiteit, de snelle traagheid en haar specifieke taal, wordt erkend, maar de consequenties laten zich (nog) niet altijd vertalen in het doorverwijzingbeleid en de vorming. De positionering van onlinehulp is steeds verbonden met het offlinehulpaanbod van organisaties.
- 2 Er heerst een gespannen relatie tussen de **beleidsvisie en de beperkte middelen** die daar tegenover staan. Om het onlinemedium als een volwaardig, autonoom aanbod te erkennen is een uitgebreid(er) aanbod van chaturen noodzakelijk maar, helaas momenteel misschien niet realiseerbaar omwille van een gebrek aan vrijwilligers, beschikbare medewerkers en omwille van beperkte technische capaciteit.
- 3 Een derde spanning manifesteert zich op vlak van de **gemeenschappelijke visie** van het OHUP-platform. Onder deze noemer vallen diverse posities en visies. Dit geldt ten aanzien van het doelgroepenbeleid, de gerichtheid op alle of specifieke thema's, het aanbieden van éénmalige crisishulp of langer durende procesbegeleiding, de doorverwijzingstrategieën en de plaats van onlinehulp in de organisatie. Deze tegenstellingen worden gethematiseerd en momenteel niet geproblematiseerd. Maar de spanning verdwijnt daardoor niet. De zich verder kristalliserende visie op onlinehulp zal ook de positionering van onlinehulp in het welzijnslandschap regelen: het zal een antwoord geven op de verhouding tussen de diverse onlinediensten tegenover elkaar. Er kan nagedacht worden over wie welke thema's en doelgroepen opneemt.
- 4 De nieuwe online-ontwikkelingen leven steeds op gespannen voet met hun **ethische consequenties**. De deontologische en juridische aspecten van het medium moeten nadrukkelijk worden ingeschat. Zo kunnen traceerbaarheid en toegankelijkheid of openbaarheid van transcripten, de claim tot anonimiteit onder druk brengen bij oproepers én beantwoorders.
- 5 Een volgende spanningsrelatie wordt gevonden bij de positie ten aanzien van **chattaal en hulpverleningstaal**. De beantwoorders worden afgeraden om de taal van de oproepers over te nemen. Dit creëert soms een extra afstand, waarvoor geen oplossing wordt gevonden.
- 6 Tot slot zit er een spanning in de verhouding tussen **techniek en mens**. Het nieuwe medium is nog wat 'wennen' voor veel beantwoorders (en vaak erg vertrouwd voor de oproepers). Hieraan wordt nog niet altijd voldoende aandacht geschonken. De vormingsverantwoordelijken zelf hebben moeilijkheden om over techniek te spreken, om elkaar te begrijpen. Ook bij hen ontbreekt het aan terminologie. Onlinehulp vergt een nieuwe (meta)taal en behoeft verdere vorming, ook voor de vormers.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Topiclijst voor het focusgesprek

Verwelkoming

Inleiding

Openingsvraag

Wat is uw naam en functie? Welke taken neem je op binnen de vorming?

Wat is uw ervaring met vorming en onlinehulp?

Thema 1: Visie en profilering

Stelling: "Online is meer dan alleen (maar) een nieuw medium"

- Online **oproepers** vormen een specifieke doelgroep: online aanbod is best complementair aan ander aanbod
- Online **beantwoorders** hebben een specifieke competentie: ze verdienen een aparte, specifieke opleiding en vorming waarin vooral onlinetools worden ingezet
- de **organisatie** kan best het doel van het onlinemedium strikt afbakenen: of informatie, of emotionele steun, of oplossing

Thema2: Chatvaardigheden (taal, tekens, tempo): CARTOON

Stelling: "Oproepers en beantwoorders hebben hetzelfde probleem om elkaar te verstaan"

- Waaraan merk je dat oproeper en beantwoorder elkaar misverstaan?
- Op welke manier proberen oproepers en beantwoorders meer over te brengen dan een tekstboodschap?
- Welke rol kan vorming spelen hierin?

Thema 3: Omkadering, techniek en vorming

We geven hier een aantal suggesties van de oproepers mee omtrent technische elementen bij het chatten. Graag jullie bemerkingen.

Het zou zinvol zijn...

- ☐ ... als je een gesprek zou kunnen opslaan of delen ervan zou kunnen 'copy-pasten'. Dan kan je het gesprek of delen ervan later nog eens lezen.
- ☐ ... als je later opnieuw met dezelfde persoon kan chatten.
- ☐ ... als er emotie-mannetjes of smileys zouden zijn die je kan meesturen om aan te geven hoe je je voelt.
- ☐ ... als je achteraf een bos bloemen zou kunnen sturen om degene aan de andere kant van de digitale lijn te bedanken

Aansluitende vraag:

Welke **vorming** is er nodig voor de beantwoorders over de technische elementen bij het chatten?

Bijlage 2: Brief aan de respondenten



COMPahs - opleiding sociaal werk

OHUP Onderzoek 'Online methodiek' - Onderzoeksluik 'Focusgesprek'

Beste mevrouw, mijnheer

In het kader van het onderzoek "Online methodiek" willen we graag uw medewerking vragen voor een focusgesprek. Dit focusgesprek gaat door op

woensdag 24 september van 9u30 tot 11u30
in het 'de Hemptinnesalon'
Arteveldehogeschool Opleiding Sociaal Werk
Sint Annaplein 31, 9000 Gent

De deelnemers aan dit focusgesprek vindt u in bijlage.

Het doel van dit focusgesprek is leren hoe de verschillende OHUP diensten denken en keuzes maken op het vlak van methodiek bij het ontwikkelen en optimaliseren van vorming van onlinemedewerkers.

De informatie uit het focusgesprek zal de onderzoekers inspireren bij het uitwerken van een onlinemethodiek(model).

Aan de hand van een aantal stellingen (geïnterviewd uit de voorbije onderzoeksfases: literatuurstudie, bevraging oproepers, analyse onlinegesprekken en interviews, diepte interviews onlinemedewerkers) zullen de onderzoekers u aansporen tot interactie.

U hoeft zich op dit focusgesprek niet specifiek voor te bereiden. Het doel is dat de discussie zélf aanspoort en inspireert. Hoe actiever u reageert op uitspraken en interventies van andere deelnemers, hoe beter voor het onderzoek.

Het accent zal vooral liggen op de toekomst: hoe dient het methodiekmodel eruit te zien om op de werkvloer een hoge kans tot implementatie te hebben?

Drie onderzoekers zullen meewerken aan dit focusgesprek. Tim Vanhove, Hilde Vlaeminck en Martine De Zitter zullen afwisselend moderator, observator en notulist zijn. Het focusgesprek zal via een audiofoon worden geregistreerd. Na de analyse worden deze opnames vernietigd.

Alle gegevens zullen zorgvuldig worden geanonimiseerd. Geen enkele eigenaam – noch van de oproepers, noch van medewerkers of organisaties – wordt opgenomen in het eindrapport.

We willen u nu reeds hartelijk bedanken voor uw medewerking aan dit focusgesprek. Graag verwelkomen we u op het afgesproken uur. We zorgen voor een gastvrij onthaal. Daar kunt u op rekenen.

Met vriendelijke groet,

Martine De Zitter, dr. Hilde Vlaeminck en Tim Vanhove

Onderzoeksmedewerkers

COMPahs Arteveldehogeschool opleiding Sociaal Werk

09/223 59 05

Martine.dezitter@arteveldehs.be

Hilde.vlaeminck@arteveldehs.be

Tm.vanhove@arteveldehs.be

Algemeen besluit

Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk

Philippe Bocklandt, Hilde Vlaeminck

Martine De Zitter en Tim Vanhove

ALGEMEEN BESLUIT -

ONDERZOEK NAAR METHODIEK VOOR ONLINEHULPVERLENING IN EERSTELIJNSWELZIJNSWERK

Het OnlineHulpUitwisselingsPlatform en Cera gaven de opdracht om via verschillende onderzoeksluiken een bijdrage te leveren in het ontwikkelen van een methodiek voor onlinehulp in het eerstelijns welzijnswerk in Vlaanderen.

Omdat onlinehulp nog een zeer prille welzijnspraktijk is en omdat een uitgeteste methodiek nog niet beschikbaar is, zal het onderzoek vooral van beschrijvende aard zijn. Het zorgvuldig beschrijven én analyseren van het verloop van een onlinegesprek en de daarmee samenhangende reflecties moeten leiden tot het inventariseren en ordenen van relevante methodiekcomponenten. Daartoe analyseerde het onderzoeksteam 71 onlinegesprekken, 3 intervisiemomenten van beantwoorders, 7 diepte-interviews met beantwoorders en een focusgesprek met 7 onlinehulpvormingsverantwoordelijken. Meer dan 400 oproepers hebben de onlinevragenlijst ingevuld. Tevens werd relevante literatuur bestudeerd. Om kennis te maken met de actuele onlinepraktijk bij de OHUP-partners werd in de vorm van een pre-onderzoek een SWOT-analyse gemaakt.

De sterkte-zwakte-analyse liet vooral een grote verscheidenheid zien in de onlinehulppraktijk van de 8 door de Vlaamse Overheid erkende **welzijnsorganisaties, verenigd in OHUP**. Geen sinecure om een methodiek uit te werken die bij de actuele praktijk van elke organisatie naadloos aansluit. Denk bijvoorbeeld aan het verschil tussen een methodiek voor vrijwilligersorganisaties (ondersteund door enkele beroepskrachten) of voor een organisatie die met een gering aantal onlineberoepskrachten; organisaties gericht op een brede algemene hulpverlening of organisaties gericht op één thema. Gemeenschappelijk echter voor alle OHUPorganisaties is dat onlinehulp een recente praktijk is (max. 6 jaar). Allen benadrukken **anonimiteit en veiligheid** en opteren voor directe communicatie via één-op-ééngesprekken in een beveiligde gesprekskamer. Eveneens gemeenschappelijk is de aandacht voor een **specifieke en structureel verankerde vorming voor** beantwoorders.

De SWOT-analyse maakte duidelijk dat het niet evident is om bijvoorbeeld via Google vlot de 8 onlinehulpwebsites te vinden. **Bereikbaarheid blijft dus een belangrijk aandachtspunt**, net als de gebruikte software die een aantal **technische beperkingen** heeft. Werk maken van een specifieke methodiek voor onlinehulp is nodig. Het gaat immers over **een praktijk die sterk groeit!** Van 3600 gesprekken in 2006 naar meer dan 5000 gesprekken in 2007. Het groeipotentieel is vrij groot. De 8 organisaties zijn nu samen meer dan 80 uren per week bereikbaar.

Uit de bevraging van de oproepers blijkt dat **slechts 45% rechtstreeks een gesprek** kon beginnen. Voor 38 % van de oproepers was de gesprekskamer bezet en bij 19 % was de chatdienst gesloten. Verder leert de oproepersbevraging vooral dat **60 % jonger is dan 20 jaar**, maar ook dat 20 % ouder is dan 30. Meer dan **80 % van de oproepers zijn vrouwen**. Zo'n **90 %** van de oproepers gebruikt **vrijwel dagelijks internet**. Wie een methodiek ontwikkelt, dient te beseffen dat **vele oproepers méér computer- of chatervaring hebben dan vele beantwoorders**. Ongeveer **twee derde van de oproepers vindt chatten makkelijker** dan telefoneren of praten. De oproepers zijn over het algemeen tevreden en waarderen vooral de **'anonimiteit', de troef** bij uitstek zeker voor de werkende en hoger opgeleide oproepers. De oproepers suggereren **om de openingsuren uit te breiden** en om **technische storingen en vormelijke tekortkomingen op te lossen**.

Uit het literatuuronderzoek blijkt de aandacht voor de vraag naar **positionering van onlinehulp**. Welke plaats nemen onlinegesprekken in naast andere elektronische hulpvormen? Maar ook de vraag hoe onlinegesprekken zich verhouden ten aanzien van andere hulpverleningsvormen?

Diverse auteurs inventariseren **typerende positieve kenmerken** voor onlinehulp, zoals: anonimiteit, het snel bespreekbaar maken van een – vaak ernstig – probleem, aangeduid als ‘disinhibition’. Een ander voordeel zit in het feit dat de oproeper zelf plaats en tijd kan bepalen. De veiligheid om in stilte te kunnen communiceren, is een andere troef. Het schrijven of intikken werkt op zich reeds therapeutisch. Dat het onlinemedium **nieuwe doelgroepen** bereikt, vormt een uitdaging. Als **nadelen** ziet men de ‘kanalenreductie’ wat de interpretatie bemoeilijkt, het gebrek aan info over de oproeper, de lange wachttijden, technische storingen, de langere gespreksduur en de storende invloed van ‘multitasking’.

Wie een onlinegesprek voert, dient minstens over **drie soorten vaardigheden** te beschikken: instrumentele vaardigheden of knoppenkennis, de strategische vaardigheden of het vermogen om de waarde van een infobron te beoordelen en de interactieve vaardigheden om opgedane kennis te bediscussieren met anderen.

Diverse auteurs geven **aanbevelingen voor onlinemethodiek-ontwikkeling en –training**, zoals: het samenstellen van een multidisciplinair gezelschap (naast sociale en psychologische professionals ook vrijwilligers én technologische deskundigen); het vergroten van de zichtbaarheid en attractiviteit van de gesprekspartner; het versterken van het luisterend oog via specifieke onlinetools; het online vertalen van klassieke face to face technieken zoals luisteren, empathie, stilte; het trainen in lezen en schrijven van onlinetaal. Concrete vormingsthema’s rond onlinetaal zijn: denken in korte zinnen, omgaan met typ- en andere schrijffouten, klanknabootsing, feedback, decoderen van tekens, gebruik van visuele tools, zelfhulpprogramma’s, dropbox en informatieve websites, deontologische ethische vragen. Training van trainers en supervisors is een noodzaak maar het aantal beschikbare experts is nog beperkt.

De analyse van 64 onlinegesprekken verduidelijkt dat **35 %** van de gesprekken **langer dan 1 uur** duurt. Typerend is het gebruik van **nicknames** én vooral de grote verscheidenheid waarmee die gehanteerd wordt zowel aan de kant van de oproeper als aan de kant van de beantwoorder. Sommige diensten kiezen voor het gebruik van de naam van de organisatie als nickname voor de beantwoorder; anderen gebruiken de (voor)naam van de beantwoorder, maken de combinatie. De oproeper zal in de nickname een voornaam, soms een gemoedstoestand of het gespreksonderwerp vertalen. De vraag is of en wanneer de beantwoorder op de inhoud van deze nickname ingaat en actief gebruikt in het onlinegesprek.

Anonimiteit is zowel voor de oproeper als voor de beantwoorder een belangrijk gegeven bij het onlinegesprek. Toch ontstaat er een spanningsveld wanneer de anonimiteit enigszins wordt doorbroken als de beantwoorder bijkomende informatie vraagt over de persoon – zoals leeftijd, geslacht, regio – om het probleem of de context beter te kunnen begrijpen of om het gesprek op een ander moment verder te zetten.

Opvallend is de **korte opening** van het onlinegesprek nog vooraleer de oproeper het probleem verwoordt. Een korte begroeting en een algemene openingsvraag van de beantwoorder zijn vaak voldoende.

De **afronding** van het gesprek wordt veelal ingezet door de beantwoorder, die verwijst naar de openingsuren van de chatbox. Indien de oproeper initiatief neemt om af te ronden, blijkt dit onder druk van offlinegebeurtenissen die hem of haar ertoe dwingen om te stoppen.

Bij de analyse van de gesprekken ontwikkelde de onderzoeksgroep zelf nieuwe begrippen om opgemerkte onlinefenomenen aan te duiden. Een ‘lasso’ – bijvoorbeeld – is het versturen van meerdere berichten na elkaar door dezelfde onlinepartner. Het is een belangrijk middel om de leesbaarheid te vergroten en om tempo in het gesprek te houden. De uit te werken methodiek zal dus een begrippenlijst met **nieuwe typerende begrippen** voor onlinehulpverlening moeten bevatten.

Omdat door de kanalenreductie in een onlinegesprek niet meer rest dan de tekst en tekens die op een scherm verschijnen, waren de onderzoekers alert voor de gebruikte talige onlinetools. De analyse leidde tot een exactere beschrijving van deze onlinetools, zoals : het gebruik van ‘**speak**’ (een combinatie van spreek- en chattaal), **emoticons** (en wie wanneer waarom welke emoticons gebruikt), gewone en chat-**afkortingen**; **klanknabootsingen**; nadruk leggen door **uitroepetekens**, **aanhalingstekens**, **liggende streepjes** en **herhalende klinkers** te gebruiken; het hanteren van **hoofdletters**, **uitroepetekens**, **vraagtekens** en **drie puntjes**. Opvallend dat de oproeper vaak de beantwoorder ‘besmet’ in het hanteren van bepaalde tekens. Speak en tekens creëren een **verkorte taal** en zorgen voor een sneller tempo.

Tenslotte is er het gebruik van **stiltes** via het versturen van een leeg bericht.

Schrijffouten zijn interessante tekens, inherent aan het medium door het gebruik van speak én het snelle typen. Toch blijken fouten doorgaans geen groot probleem te vormen. Fouten kunnen worden gecorrigeerd, al hoeft dit lang niet altijd! Zolang de betekenis van de berichten vlot overkomt, verschijnen er geen correcties.

Talige tools bevatten belangrijke extra betekenis die non-verbale communicatie deels vervangen en de onlinetekst ‘levend’ maken. Er wordt bijvoorbeeld een emotie overgebracht of iets krijgt méér nadruk. Een boodschap wordt versterkt, gesuggereerd of genuanceerd. Soms spiegelen beantwoorders het tekengebruik van de oproepers wat de werkaliantie kan versterken. Onlinehulp is veel méér dan ‘het typen van woorden in een chatbox’.

De *diepgaande analyse van 7 onlinegesprekken* focuste op de dynamiek van de structuur (syntaxis) binnen het onlinegesprek; het proces van betekenisgeving (semantiek) via taal en tekens en de patronen in de communicatie.

De analyse maakt duidelijk dat de uitprint van een onlinegesprek slechts het halve verhaal vertelt. Door het ontbreken van reflecties krijgt de lezer geen sleutels om de tekst te decoderen en blijft de context van beide onlinepartners voor een groot deel onbekend.

Onlinegesprekken zijn te zien als een geheel van tekens en betekenissen die zich zowel kwantitatief als kwalitatief-narratief laten lezen.

Het tellen van tekens en woorden, berichten, lasso’s, herhalingen kan een eerste aanduiding geven over de aard van het onlinegesprek, over de dominantie van tekens of actoren.

Het opsporen van verhaaldraden doorheen het onlinegesprek laat toe om de wijzigingen die zich voordoen nauwkeurig op het spoor te komen. Deze wijzigingen laten zich onder meer zien in de gebruikte werkwoordtijden (verandering van verleden tijd naar toekomstige of voorwaardelijke tijd), de actoren (van ik naar wij, wél of geen gebruik van voornaamwoorden, van personen naar objecten), plaatsen (andere leefgebieden zoals school, andere hulpverleningsdiensten), waarden (dood, leven).

In elk onlinegesprek zit een zekere systematiek die zich laat zien in de **opeenvolgende stappen** een proloog, een inleiding, een exploratie, een actie en afsluiting. Hoe deze fasen worden gestuurd kan verschillen. Het systematisch formuleren van online-gespreksregels tijdens de inleiding of het benutten van de nickname en/of de probleemomschrijving (door de oproeper bij de aanmelding ingetikt) bij de exploratie zijn daarbij belangrijk. De **doelgerichtheid moet worden bekeken vanuit het doel van de organisatie**: uitsluitend (juridisch) informeren, vooral ondersteunen, verwijzen, een suggestie voor aanpak formuleren.

Het inzetten van online-gesprekstechnieken worstelt met enkele spanningsvelden.

Een eerste **spanning** heeft te maken met **'TIJD versus de ernst van het probleem'**. Enerzijds is er een grote(re) tijdsspanne dan in face-to-face of in telefonische gesprekken. Anderzijds moet de totale tijd worden afgezet ten aanzien van de hoeveelheid tekst én vooral ten aanzien van de aard en het tempo van de interactie. Verder moet binnen de beperkte tijd een complexe of indringende vraag worden besproken. De kwestie is dan welk thema priori-tijd krijgt. Het is duidelijk dat de actuele vraagstelling het vertrekpunt is, maar sommige thema's vereisen toch een minimale exploratie in het verleden of dienen aangevuld met een anticiperend denken over een nabije toekomst.

De tweede **spanning zit op het vlak van 'EMOTIE versus informatie'**. Kiezen om prioriteit te geven aan emotie, beleving en empathie geldt niet voor elk onlinegesprek. Soms zal het accent liggen op informatie en dan wil de beantwoorder via directe, gesloten vragen feitelijke informatie genereren. Een derde **spanning** betreft het **'GEHEIM versus opheldering'**. Online geeft veiligheid en een virtuele nabijheid dankzij anonimiteit. Beantwoorders balanceren op een heel uiteenlopende wijze tussen het recht op geheimhouden, het recht op mysterie én de noodzaak of wenselijkheid van onthulling.

De tools om deze spanning op te lossen lijken nog vooral geput uit de face-to-face methodiek: exploreren en empathie uiten. Of ... **ontbreekt vooral de taal** waarmee de tools specifiek worden aangeduid. *Leest* men van het scherm? of... *praat* men vooral via het scherm? Het strategisch inzetten van tekens gebeurt opvallend méér door de oproeper dan door de beantwoorder.

Het zesde onderzoeksluik observeerde en analyseerde drie intervisies. Waarom? Intervisies en supervisies vormen een betekenisvol onderzoeksobject om de bestaande hulpverleningspraktijk te leren kennen. Een acceptabele methodiek ontwikkelen, vereist een goede aansluiting met de reeds aanwezige competentie op de werkvloer - de taal en de cultuur, de assumpties, de vertelpatronen - én moet antwoorden formuleren op actuele handelingsvraagstukken die tijdens intervisiebijeenkomsten worden aangekaart. Een schriftelijke bevraging onder de betrokken OHUPdiensten verduidelijkt dat vormen van intervisie, supervisie structureel verankerd zitten. De doelstelling, de naam, de werkwijze, de frequentie kan echter verschillen.

Een casusbespreking is een proces met een driedubbel perspectief (micro, meso en macro) en een gefaseerd verloop (input, throughput en output).

Uit de analyse blijkt een **grote diversiteit aan reflecties** in de drie locaties. Naast reflecties op micro-, meso- en macroniveau komen er ook metareflecties voor.

De verschillen in de aard van de reflecties kunnen te maken hebben met de ervaringskennis en de positie (beroepskrachten of vrijwillige medewerker).

Welke referentiekader komt naar voor? Het non directieve, Rogeriaanse denkkader én de crisistheorie van Caplan zijn duidelijk inspirerend tijdens de bespreking én worden ook via vormingsteksten verspreid. Wat werkt in face-to-face, zal het ook in online doen, zo lijkt de redenering. Al wordt er aan toegevoegd dat empathie in onlinegesprekken nog *“méér woorden nodig”* heeft.

Interessant bij de ontwikkeling van nieuwe kennis zijn de metareflecties. Ervaren **Beroepskrachten** discussiëren over het onlinesysteem zelf (moet deze vraag wel online tijd krijgen? kan deze oproeper niet worden aangemaand tot een face-to-face-gesprek?) en/of problematiseren de theorie (hebben oproepers wel nood aan uitingen van empathie via woorden?). Het samenbrengen van praktijkervaringen kan leiden tot een vorm van praktijkkennis, bijvoorbeeld rond het omgaan met waarheidstwijfel.

Reflecties op het microniveau gaan eerder over gevoelens en beleving en in mindere mate over feitelijke of normatieve data. De feedback die een casusauteur krijgt, varieert van sterk en uitsluitend ondersteuning en bevestiging naar inspirerende vragen en voorstellen voor alternatieven of/en naar fundamentele kritische ingesteldheid. Interessant is vooral of er een transfer is van het micro- naar het mesoniveau. Anders gezegd: is er sprake van een overgang van de focus op de casusauteur ('ik als beantwoorder') naar casusforum ('wij als beantwoordersteam'). Gezien de kwetsbaarheid van de casusauteur is het bewaken van deze transfer belangrijk. De **leerdoelen** zijn op het eerste gezicht **vooral gericht op de casusauteur/medewerker**, maar uit de analyse blijkt dat er **ook op mesoniveau, macroniveau en op metaniveau reflecties** komen. Al worden die laatste niet altijd doelbewust aangestuurd.

Een casusbespreking kan iets toevoegen aan de bestaande kennis door de medewerkers te attenderen op de timing van de reacties tussen oproeper en beantwoorder, het 'zien' van leestekens (hoofdletters, uitroepetekens), het gebruik van opmerkelijke woorden. Naast de vraag "wat voel je?" mag de vraag "wat zien we" een vaste plaats krijgen.

Het attenderen op **specifieke onlinetools en inzetten van tekens kan nog worden geoptimaliseerd**. Hiertoe mag men op mesoniveau bij de input nog meer comfort bieden. Bijvoorbeeld via het aanbrengen van regelnummers op de uitprint, het voorzien van (voorbereidende) lees- én kijktijd, het systematisch teruggrijpen naar de tekst, het gebruiken van een scherm om de online-sfeer beter op te roepen tijdens de bespreking. De in literatuur gesignaleerde fenomenen 'disinhibition', 'kanaalreductie', 'multi tasking', en 'anonimiteit' worden in deze bewoordingen niet expliciet genoemd. Veeleer gaat het om impliciete erkenning van deze kwesties.

De output van de casusbespreking – zeker op macroniveau - verdient nog de nodige aandacht. Als de organisatie bewust expertise en kennis wil ontwikkelen over onlinehulpverlening, dan kan dat versterkt worden door tijdens de intervisie expliciet de vraag te stellen wat de dienst uit een intervisie moet onthouden in functie van het versterken van de onlinehulp. Wat kan de organisatie leren uit de ervaringen? Een **heldere en systematische rapportage** zou hiertoe een vehikel kunnen zijn waarvan nu te weinig gebruik gemaakt wordt.

De bevraging van de beantwoorders - onderzoeksluik 7 - heeft als hoofddoel de ervaringskennis, behoeften en verwachtingen te leren kennen van het luisterend oor (of eerder het lezende oog) van de beantwoorders.

Deze benadrukken het streven naar **verscheidenheid van positionering en doelstellingen voor onlinehulp**.

Ze **vergelijken** de specifieke kenmerken van onlinehulp met **telefonische of face-to-face-hulp**. Het meest problematische daarbij vinden ze de mate waarin 'écht **contact**' mogelijk is via een onlinegesprek.

Ze erkennen de **zwaarte van de problematiek** en het feit dat **niet alle thema's** (bijv. juridische) via een onlinegesprek kunnen aangepakt worden.

Tijd is voor hen een belangrijk criterium in de evaluatie van een onlinegesprek : oproepers willen snel een concreet antwoord, chatten duurt langer, het chattempo zegt veel over de oproeper.

In verband met het **verloop van het gesprek** wijzen de beantwoorders op het belang van duidelijkheid bij de proloog van het gesprek, de verscheidenheid in het hanteren van nicknames zowel van de oproeper als van de beantwoorder, (het soms rekbare karakter van) anonimiteit, het belang van de openingszin door de beantwoorder, de mogelijkheden en grenzen tijdens de exploratiefase, de spanning tussen richtlijnen van de organisatie en ruimte voor eigen invulling als beantwoorder, de zorg voor het afronden van het onlinegesprek.

Wat de **vorming** betreft, wijzen de beantwoorders zowel op het belang van basisvorming als op de kwetsbaarheid bij interviews.

In verband met **onlinetools** beseffen de beantwoorders het belang van technische knoppenkennis, het nut van een tijdsaanduiding, het voorzichtig gebruik van emoticons, het specifieke taalgebruik in onlinegesprekken (geen chattaal, ook geen Algemeen Nederlands).

De **verschillen in visie en accenten tussen beantwoorders en hun organisaties lijken vooral verklaarbaar vanuit de volgende factoren**: het recente karakter van onlinehulppraktijk (in volle evolutie), variatie en verschil in ervaring en positionering van beantwoorders, verschil in organisatiedoelen, de impact van face-to-face- en telefonische methodiek op onlinehulpmethodiek.

Het *focusgroepgesprek met de vormingsverantwoordelijken* voor de onlinehulpverlening in de 7 OHUP-organisaties levert vooral een scherper zicht op op enkele belangrijke spanningsvelden in onlinehulp.

Er zit een spanning tussen de **autonomie** van onlinehulp en haar toeleidende karakter naar offline alternatieven. De positionering van onlinehulp is steeds verbonden met het offlinehulpaanbod van organisaties.

De gespannen relatie tussen de **(beleids)visie en de beperkte beschikbare middelen** uit zich in concrete keuzes bijvoorbeeld rond een uitbreiding van chaturen.

Een derde spanning manifesteert zich op vlak van de **gemeenschappelijke visie** van het OHUP-platform ten aanzien van het doelgroepenbeleid, de gerichtheid op alle of specifieke thema's, het aanbieden van éénmalige crisishulp of langer durende procesbegeleiding, de doorverwijzingstrategieën en de plaats van onlinehulp in de organisatie. De **deontologische en juridische aspecten** van het medium moeten nadrukkelijk worden ingeschat. De taal balanceert tussen onlinetaal en **hulpverleningstaal**.

Tot slot zit er een spanning in de verhouding tussen **techniek en mens**. Chatten is vaak 'wennen' voor veel beantwoorders (en vaak erg vertrouwd voor de oproepers). Er moet werk gemaakt worden van specifieke terminologie om over onlinehulp te praten.

Naast deze spanningen vroegen vormingsverantwoordelijken aandacht voor onder andere de **snelle traagheid** van onlinehulp, het **anonimiteitsprincipe**, **shoppende oproepers**, de **technische kant en de lay-out van de onlinehulpsoftware**.

Al deze onderzoeksbevindingen verdienen een vertaling in een methodiek voor onlinehulpverlening. Overigens het ultieme doel van dit onderzoek. Dat het onlinemedium een specifiek domein is, heeft dit onderzoek aangetoond. Onlinehulp is méér dan een gesprek voeren via de computer. De uitdaging voor het onderzoeksteam bestaat er in om voor een verscheidenheid van organisaties een coherent en stimulerend geheel van vragen en aanbevelingen te formuleren die organisaties en beantwoorders er toe aanzetten om nog betere onlinegesprekken te voeren.

De uitgewerkte methodiek op basis van de in dit onderzoek aangebrachte ingrediënten is terug te vinden in

ch@tlas – methodiek voor onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk.

Deze methodiek geeft handvatten en kapstukken voor organisatoren en medewerkers in de onlinehulpverlening in het eerstelijnswork. Ch@tlas bevat kaders en wegwijzers voor de verdere professionalisering van de onlinehulpverlening.

Het is een open methodiek met veel richtinggevende vragen waardoor elke medewerker en elke organisatie zelf keuzes kan maken of zijn/haar praktijk (steeds opnieuw) kan bevragen.

Het is ‘methodiek in ontwikkeling’

- met ‘!!!’ omdat we overtuigd zijn van de specificiteit van deze hulpverleningsvorm;
- met ‘???’ omdat voorlopige keuzes in vraag moeten worden gesteld of nog niet beantwoorde aspecten van onlinehulp verder moeten worden uitgeklaard en uitgezuiverd;
- met ‘...’ omdat ervaringsuitwisselingen tussen organisaties, intervisies tussen medewerkers en beleidskeuzes van organisaties en overheid deze methodiek verder zullen concretiseren en bepalen;
- met ‘beschrijvingen’ van de verscheidenheid van de onlinehulp in Vlaanderen en waar (voorlopig nog) niet kan/mag/moet vastgesteld worden wat de ‘best practice’ is;
- met ‘nieuwe woorden’ want nieuwe realiteiten dagen ons uit om nieuwe taal te bedenken.

Het is geen opsomming van veel ‘do’s en don’ts’ – daarvoor is de onlinehulppraktijk te pril, te fragiel en te verscheiden. Zo wordt deze ‘methodiek voor onlinehulpverlening in het eerstelijnswork’ een groeiboek waarvan de eerste bladzijden nu geschreven zijn maar dat door de (reflectie op de) praktijk verder kan groeien.

In muziektermen uitgedrukt is hier sprake van ‘een prelude’ - een instrumentaal muziekstuk, in vrije vorm, met een praktisch doel (voorbereiding op een uitvoering of voorspel om het koor de toonhoogte aan te geven). Sinds Chopin verwijst het woord ook naar een zelfstandig muziekstuk.

Deze ch@tlas kan de lezer vinden via <http://icto.arteveldehs.be/ch@tlas/> of bestellen via philippe.bocklandt@arteveldehs.be

© Arteveldehogeschool,
januari 2009

Hilde Vlaeminck
Tim Vanhove
Martine De Zitter
Philippe Bocklandt



COMPahs Sociaal Werk

*Centrum voor Onderzoek,
Maatschappelijke dienstverlening en
Professionele ontwikkeling
van de Arteveldehogeschool*

Sint-Annaplein 31, 9000 Gent
Tel. 09/223.59.05
Fax 09/223.59.04
www.arteveldehs.be

philippe.bocklandt@arteveldehs.be