



Ervaren baat in éénmalige chathulp

een driehoeksanalyse van bevraging van oproepers,
beantwoorders en transcripten uit
eerstelijnswelzijnswerk in Vlaanderen

Tim Vanhove & Conny Vercaigne
met medewerking van Philippe Bocklandt, Martine De Zitter
Saskia Saelens & Hilde Vlaeminck

Dit onderzoek werd gefinancierd als Projectmatig Wetenschappelijk Onderzoek (2010-2011) aan de Arteveldehogeschool te Gent. Het onderzoeksrapport is ook online beschikbaar via **www.expertonlinehulp.be**, de website van het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen en op **www.arteveldehogeschool.be** .

De kern van dit rapport is opgenomen in deze publicatie:

Vanhove, T. & Vercaigne, C (2011) *Chathulp: baat het?*, In: Bocklandt, Ph. (red.) Niet alle smileys lachen - onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Leuven: Acco. 370 p.

Inhoudstafel

Inhoudstafel.....	3
Abstract in English.....	4
1. Inleiding: Wat is goede chathulpverlening?	6
2. Onderzoeksmethodologie.....	10
3. Onderzoeksresultaten	13
3.1. Wie zijn de oproepers?.....	13
3.1.1. <i>Profiel van de oproepers</i>	<i>13</i>
3.1.2. <i>Gebruikte nicknames door de oproepers</i>	<i>14</i>
3.1.3. <i>Organisatietrouw</i>	<i>15</i>
3.2. Wat zijn de eigenschappen van het chathulpgesprek?.....	18
3.2.1. <i>Hoe verliep het chathulpgesprek?.....</i>	<i>18</i>
3.2.2. <i>Werd het thema geschikt bevonden voor chathulp?</i>	<i>19</i>
3.2.3. <i>Werd er doorverwezen tijdens het éénmalig chathulpgesprek?.....</i>	<i>22</i>
3.2.4. <i>Algemene opmerkingen over het chathulpgesprek (volgens beantwoorder).....</i>	<i>22</i>
3.3. Wat zijn de verwachtingen bij het éénmalig chathulpgesprek?	26
3.3.1. <i>Wat zijn de verwachtingen van de oproepers?.....</i>	<i>26</i>
3.3.2. <i>Wat zijn de verwachtingen van de oproepers volgens de beantwoorders?</i>	<i>27</i>
3.3.3. <i>Waargemaakte verwachtingen?.....</i>	<i>28</i>
3.4. Welke baat ervaren oproepers en beantwoorders?	30
3.4.1. <i>De oproeper: ‘Mijn verhaal kunnen doen en begrip en een luisterend oor ervaren’</i>	<i>31</i>
3.4.2. <i>De beantwoorders: ‘Laten ventileren, wat geruststellen en ook een ander perspectief bieden’</i>	<i>35</i>
3.5. Ervaren versus gepercipieerde baat.....	37
3.5.1. <i>‘Elkaar begrijpen’ verhoogt baat bij oproeper én beantwoorder</i>	<i>37</i>
3.5.2. <i>Wanneer de oproeper meer baat ervaart dan de beantwoorder percipieert.....</i>	<i>40</i>
3.5.3. <i>Wanneer de beantwoorder meer baat percipieert dan de oproeper ervaart.....</i>	<i>41</i>
3.6. Voorbij empathie?.....	42
3.6.1. <i>Empathie... en meer?.....</i>	<i>43</i>
3.6.2. <i>Gemiste kansen?</i>	<i>48</i>
4. Besluit: Ervaren baat en verwachtingen bij éénmalige chathulpgesprekken.....	52
5. Literatuurbronnen	55
6. Bijlagen	57
6.1. Bevraging oproepers	57
6.2. Bevraging beantwoorder.....	63

Abstract in English

Background.

Today's young people are digital natives: 57% consider the Internet as their preferred means of communication. Primary care services seize the opportunity to develop new online methods of assistance. Although their existence grows by the minute, these initiatives remain fragmented, often isolated and make use of various unvalidated work methods. Because online social support is not 'just another' form of primary care, this new medium requires a new approach (Vlaeminck, Vanhove et al., 2009). Its quality and the experienced benefits (Flikweert & Melief, 2002) are yet to be determined. The aim of this study is therefore to gain insight into the perceived benefits of chat help in primary care.

Method.

By making use of two online surveys (with various open-ended questions) on the service providers and service users of 5 major online primary care services in Flanders (Belgium), we are able to link their perspectives to each other. This methodology allows for a unique view on 413 chat help sessions: 124 questionnaires by chat users (a usually unattainable anonymous target group), 220 by service providers and 69 by both. In addition, 50 anonymous chat transcripts are allocated to the corresponding questionnaires, allowing for unique additional qualitative discourse analyses. The analysis of these transcripts on theme, benefits, expectations and interventions is carried out independently by five counsellors and social work researchers.

Results.

The experienced benefits of chat help conversations are high: the users rate it at 6.5/10 on average and the service providers at 6.6. These scores correlate significantly ($r=0,39$; $p=0,001$; $N=69$). The experienced benefits of the chat users is said to lie mainly in the possibility to ventilate and tell their story and the subsequent feeling of being understood. Chat conversations where the user expects finding a solution, show lower levels of experienced benefits. However, when the corresponding transcripts are analysed, a more ambiguous picture appears. Even in transcripts with high levels of experienced benefits, the dialogue often shows limited exploration of the problem situation and of the online environment of the help seeker. Most interventions focus on empathic listening, with few attempts to create 'movement' in the conversation. Referrals to online and anonymous help providers are not done systematically. The inherent slowness, lack in nonverbal communication and technical problems make successful 'chat alliances' hard to establish.

Conclusion.

According to the chat partners, chat help has strong beneficial effects. The relief of being able to chat anonymously is enormous, even when the interactions are unstructured or limited to empathic mirroring. The short-term experience of ventilating outweighs the difficulty in establishing a successful chat alliance. This gap between experienced benefits and intervention quality might be explained by the chat users' limited expectations on short, once-only, chat conversations. It might be argued that a more systematic approach to chat help in primary care will increase the experienced benefits of the users even more.

This project addresses the question of practise development and the utilisation of research in practise because it generates new insights and innovative instruments for practitioners. A new work method and educational program was developed by the researchers in order to structure the chat help practise more. This method is currently being tested by all major chat help organisations in Flanders.

1. Inleiding: Wat is goede chathulpverlening?

*“Ik voelde me in het chatgesprek
begrepen op allerlei vlakken,
wat maakte dat ik kalmeerde.
Daardoor kon ik zuiverder denken en
praten over mijn gevoelens”*

-- Een anonieme oproeper

De jeugd van tegenwoordig zijn heuse digitbeten: 57% aanziet het Internet als hun favoriete communicatiemiddel (EU kids online, 2009). De veranderende en digitaliserende samenleving daagt welzijnsorganisaties uit om hun hulp- en dienstverlening laagdrempeliger te maken en anders uit te bouwen. Ook eerstelijnswelzijnswerkorganisaties springen op de kar en zoeken naar wegen om deze nieuwe onlinehulpmogelijkheden te benutten. Alhoewel onlinehulpverlening een relatief nieuwe vorm van hulpverlening is, werden in 2010 toch al zo’n 10.955 onlinegesprekken gevoerd door 150 vrijwilligers of beroepskrachten uit negen onlinehulporganisaties in Vlaanderen (Bocklandt (red.), 2011). Met een online- of chathulpgesprek realiseren ze directe en anonieme communicatie tussen één oproeper en één beantwoorder via een beveiligde chatroom. In het onderzoek van het Trimbos Instituut (Riper et al., 2007) valt te lezen dat één op twee volwassenen onlinehulp overweegt bij psychische problemen. Bij jongeren gaat het zelfs om twee op drie. Een groeiende sector.

Onlinehulpverlening kan dan ook nieuwe doelgroepen bereiken via internet (Barnett et al., 2005). De toegankelijkheid tot de gezondheidszorg wordt verhoogd voor personen die anders moeilijk de weg naar de gezondheidszorg vinden. Met andere woorden: de anonimiteit van het medium brengt soelaas voor mensen die anders de stap niet zouden wagen. Onlinehulp helpt om taboes te doorbreken: er is minder schaamte, minder last van weerstand en meer eerlijkheid in het beschrijven van problemen. Door deze ‘disinhibition’ stellen 84% van de oproepers dat ze bepaalde thema’s online durven bespreken die ze via telefoon of face-to-face niet zouden durven aansnijden. Beattie en collega’s (2006) citeren een oproeper hierbij treffend: *“I use online so the counselors can’t hear me crying...”* (Barak, 2005; Joinson & Suler, 2004; Manhal & Bangus, 2001).

De onlinehulpinitiatieven schieten dan ook als paddenstoelen uit de grond, maar kennen nogal wat kinderziektes. Onlinehulp blijkt niet zomaar een variant op face-to-face of telefonische hulp. Het vergt een andere aanpak, waarbij het onlinemedium een integrale plaats krijgt in de hulpmethodiek (Vlaeminck, Vanhove et al., 2009).

Het succes van onlinehulp valt ook af te leiden uit het aantal welzijnswerkorganisaties in Vlaanderen die ermee aan de slag gaan. Het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP) bestond in 2009 uit Tele-Onthaal, Jongerenadviecentra (JAC), het Centrum ter preventie van zelfdoding, Slachtofferchat, de Halebifoon en de Kinder- en jongerentelefoon. Intussen zijn Teleblok, Druglijn, Child Focus en

Alcoholhulp aangesloten en werd (door de Arteveldehogeschool, Katholieke Hogeschool Limburg en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk) het Expertisenetwerk Onlinehulpverlening Vlaanderen - www.expertonlinehulp.be - opgericht. Door de samenwerking in de sector zag ook het boek 'Niet alle smileys lachen' (Bocklandt (red.), 2011) het licht, waaraan de auteurs van dit onderzoeksrapport ook hebben meegewerkt. Een dynamische sector, inderdaad.

De nieuwe internetmogelijkheden leiden tevens tot paradoxen. De kansen op communicatie en interactie lijken onbeperkt. Toch stelt men tegelijk een opmerkelijke toename vast van eenzaamheid en depressieve klachten. Men spreekt over de internetparadox. Studies laten zien dat internetgebruikers gemiddeld méér eenzaam zijn dan niet-gebruikers (Caplan, 2003; Engelberg & Sjöberg, 2004). Colin Lago vat deze paradox samen als '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. Deze recent opgemerkte fenomenen vragen om verder onderzoek. De welzijnssector wil dan ook de mogelijkheden én de beperkingen van dit nieuwe medium in kaart brengen, begrijpen en benutten als beleidsinstrument.

Het reeds afgerond project '*Ch@tlas - Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*' van de Arteveldehogeschool was al succesvol voor de gehele onlinesector. Het voorliggende project valoriseert dit onderzoeksresultaat én zet een stap verder. De ontwikkelde Ch@tlas-methodiek beperkt zich namelijk tot een beschrijving van de feitelijke kenmerken van chathulpgesprekken en spreekt zich niet uit over de kwaliteit en opportuniteit ervan. Ook het werkveld signaleerde reeds een nood aan verder onderzoek over de werkzame elementen in onlinehulpverlening in het eerstelijns welzijnswerk. Met deze pwo-project dempen we dit hiaat enigszins.

Meer concreet gaat dit onderzoeksproject grondig in op de vraag wanneer éénmalige chathulpgesprekken werken en wanneer niet. Niet zozeer de specificiteit van het onlinemedium (*wat kenmerkt onlinehulp?*), maar vooral de kwaliteit van chathulpverlening staat centraal (*wat is goede onlinehulp?*).

Globaal genomen concluderen de meeste onderzoekers dat onlinehulp kan werken, maar van wisselende kwaliteit is (Riper et al., 2007). Dooghe (2005) oordeelt dat onlinecontacten soms stroef verlopen omdat de beantwoorders er niet in slagen om de oproepers te begrijpen. Er blijken vooroordelen en veronderstellingen uit hun reacties. Kindertelefoon Nederland noteert een hoger welbevinden na het onlinecontact in vergelijking met de telefoon. Er is sprake van verlichting van de ervaren ernst van het probleem. Of het effect van het gesprek – verlichten van de ernst van de problematiek of de 'ervaren baat' – zich laat voorspellen via de kwaliteit van de gespreksvoering, is echter nog onzeker (Kindertelefoon, 2007).

De gepercipieerde kwaliteit van chathulp in het welzijnswerk in de eerste lijn is dus nog niet systematisch onderzocht. Sinds de opkomst van chathulp leeft wel de vraag wat dit oplevert voor de oproepers. In navolging van Flikweert & Melief (2002) wordt de 'ervaren baat' van chathulp voor de betrokkenen hier van naderbij bekeken. Ervaren de oproepers enige baat bij het chatgesprek?

Hebben ze er iets aan gehad? Een andere vraag is met welke verwachtingen oproepers chatten met een hulpverleningsinstantie en of die verwachtingen ook uitkomen?

De vraag naar kwaliteit in onlinehulpverlening houdt verband met de communicatiekenmerken van chatgesprekken. Hoe beïnvloeden de inherente beperkingen van het medium de communicatie? Zo is er bijvoorbeeld het typische gebrek aan non-verbale signalen en de afwezigheid van paralinguïstische tekens (de zogenaamde kanalenreductie; Joinson, 2005). De hierdoor ontbrekende informatie kan echter op een specifieke wijze worden gecompenseerd via het gebruik van emoticons of andere tools, zoals taal-, tekst-, tekens- en tempohulpmiddelen (Vlaeminck et al., 2009).

De centrale vragen draaien rond de ervaring en de perceptie van 'baat' door de oproepers en beantwoorders. Hoe percipiëren de oproepers de kwaliteit van de onlinehulp? Van wat is deze 'ervaren baat' afhankelijk? En wat denken de beantwoorders (de vrijwilligers of professionals aan de andere kant van het scherm) over de geleverde kwaliteit?

De onderzoeksvraag is duidelijk: wat is kwaliteitsvolle éénmalige chathulpverlening? Wat werkt er bij chathulpverlening volgens de oproepers? En wat vinden de beantwoorders van deze chatgesprekken? Wat is de ervaren baat van een chathulpgesprek volgens deze actoren? Dit uniek Vlaams onderzoek probeert een antwoord te geven op deze vragen. Middels twee internetbevragingen bij oproepers en beantwoorders van vijf Vlaamse onlinehulporganisaties én via het analyseren van chathulptranscripten wordt de 'ervaren baat' bij een eenmalig chathulpgesprek met een eerstelijns welzijnsorganisatie ontsluit.

De vraag naar kwaliteit bij onlinehulp is nog onontgonnen terrein in Vlaanderen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek zetten we hierbij de eerste stappen.

Dit onderzoeksrapport kadert in een groter Projectmatig Wetenschappelijk Onderzoek (PWO) van de Arteveldehogeschool (februari 2010 tot december 2011). Voorliggende tekst is slechts een deel van het resultaat. Een ander luik betreft de analyse van de vormingsprogramma's rond chathulp in Vlaanderen: De Zitter, M., Saelens, S., Vlaeminck, H. & Vercaigne, C. (2011) *Chathulpvorming binnen OHUP. Beschrijvende analyse van de huidige praktijk & suggesties voor toekomstige chathulpvorming*, Gent: Arteveldehogeschool. Het rapport bevat beschrijvende analyses van de huidige praktijk en overwegingen voor toekomstige chathulpvorming. Beide onderzoeksrapporten zijn beschikbaar op de websites www.expertonlinehulp.be en www.arteveldehogeschool.be.

De begeleidingscommissie van dit PWO-project bestond, naast de onderzoekers (Philippe Bocklandt, dr. Hilde Vlaeminck, Saskia Saelens, Martine De Zitter, Conny Vercaigne, Tim Vanhove), uit enkele vertegenwoordigers uit het werkveld: Katrien Vandenmeerschaute (OHUP), Sandra Beelen (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk), Michaël Bloemen (Zelfdodingslijn), Stefaan Maes (Tele-Onthaal), Heidi De Roo en Veerle Aerts (Teleblok) en Tilly Jacobs (Slachtofferchat). Vanuit de Arteveldehogeschool volgden Philippe Bocklandt (coördinator onderzoek en dienstverlening Sociaal werk), Marc Despiegelaere (onderzoeksbegeleider), dr. Marleen Verbeke (coördinator onderzoek) en prof. dr. Pascal Verhoest (directeur onderzoek en dienstverlening) het project deskundig op. We zijn hen zeer erkentelijk voor hun kritische beschouwingen.

We willen ook uitdrukkelijk de organisaties en hun medewerkers bedanken. Zonder hun vertrouwen en bereidheid om in 'hun keuken te laten kijken' was dit onderzoek onmogelijk.

2. Onderzoeksmethodologie

De centrale vraagstelling is nagaan in welke mate gebruikers van éénmalige chathulp baat hebben bij deze vorm van hulpverlening. Om dit te onderzoeken werden twee internetbevragingen uitgevoerd bij de oproepers en beantwoorders van vijf onlinehulporganisaties, namelijk Tele-Onthaal, JAC, Zelfmoordlijn, Holibifoon en Slachtofferchat. De internetbevraging (net na het chatgesprek) bij de oproepers gaat op zoek naar hun 'ervaren baat' bij het voorbije chathulpgesprek. Daarbij werden veel open vragen gesteld. Ook het perspectief van de beantwoorders over de gepercipieerde baat bij de oproepers wordt nagegaan. Bovendien kunnen de resultaten van deze bevragingen bij de oproepers en de beantwoorders - in beperkte mate - aan elkaar gekoppeld worden, waardoor de beide perspectieven met elkaar gecombineerd kunnen worden.

Figuur 1: Driehoeksanalyse

	Concept	Methode
1	Ervaren baat volgens oproepers	Online enquête bij oproepers
2	Gepercipieerde baat bij oproepers volgens beantwoorders	Online enquête bij beantwoorders
3	Kenmerken van het chatgesprek die baat kunnen beïnvloeden	Transcriptanalyse van chathulpgesprekken, gekoppeld aan antwoorden enquetes

Concreet werd aan de oproepers van de vijf onlinehulp-organisaties aan het eind van het chathulpgesprek gevraagd of ze wilden deelnemen aan een onderzoek. Ook de beantwoorders zelf werden aangezet na elk chathulpgesprek een onlinevragenlijst in te vullen. De onlinebevragingen liepen van 18 oktober 2010 tot 17 december 2010 (61 kalenderdagen), wat resulteerde in 289 enquêtes die ingevuld werden door beantwoorders en 193 vragenlijsten ingevuld door oproepers. Er werd een herinneringsmail verstuurd naar de organisaties op 17 november 2010 met de tussenstand van de respons om hen te stimuleren de enquête te blijven voorleggen aan de oproepers.

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 verhoogde 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.

De beantwoorders die meewerkten aan deze bevraging bleken in grote mate vrijwilligers van Tele-Onthaal (78%) te zijn, wat deels kan verklaard worden door het groter aantal onlinepermanentie-uren van deze organisatie. Van de overige beantwoorders is 10% een professionele medewerker van het JAC en 9% vrijwilliger bij de Zelfmoordlijn. In onze dataset zitten slechts enkele beantwoorders van de Holibifoon (1,7%) en Slachtofferchat (0,7%).

Figuur 2: Respons bij beantwoorders en oproepers, naar organisatie

	Beantwoorders		Oproepers	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Tele-Onthaal	226	78,2	162	83,9
JAC's	30	10,4	16	8,3
Zelfdodingslijn	26	9,0	10	5,2
Holebifoon	5	1,7	3	1,6
Slachtofferchat	2	0,7	2	1,0
Totaal	289	100	193	100

Van de 413 chats waarover we informatie hebben zijn er 344 met info van oproeper OF beantwoorder (83,3%), namelijk 124 chats met enkel info van oproeper (30,0%) en 220 chats met enkel info van beantwoorder (53,3%). Ten slotte zijn er 69 chats (16,7%) met info van oproeper én beantwoorder, waardoor ze kunnen worden gekoppeld aan elkaar.

Figuur 3: Informatie van oproepers en/of beantwoorders over het chatgesprek

	Oproepers	Beantwoorders
Oproepers	124	0
Oproepers én beantwoorders	69	
Beantwoorders	0	220
Totaal	193	289

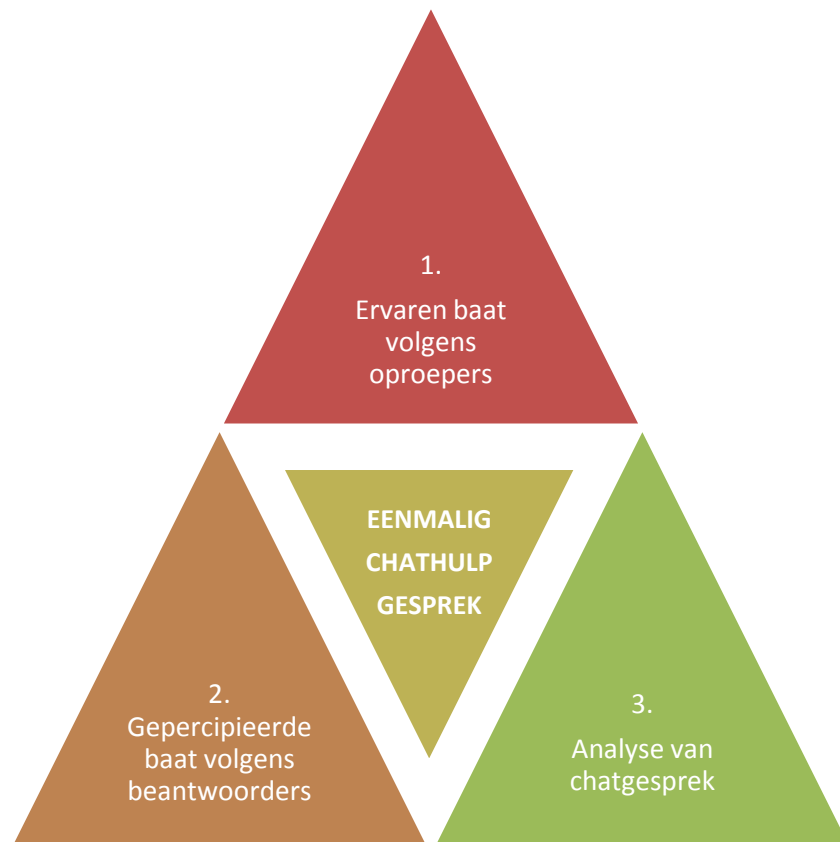
Van deze 69 chats waarover we koppelbare informatie hebben van beantwoorder én oproeper, zijn er 50 waarvan we ook het chattranscript eraan kunnen koppelen. Deze combinatie aan gegevens laat een unieke analyse toe: een driehoeksanalyse. Vanuit drie invalshoeken worden chathulpgesprekken benaderd zodat de ervaren en gepercipieerde baat volgens de oproeper én beantwoorder getoetst kan worden aan het betrokken chattranscript. Dit vergt een kwalitatieve discours analyse van de chathulpgesprekken. Vijf onderzoekers (met een mix aan ervaring in sociaal werk onderzoek en hulpverlening) codeerden de transcripten aan de hand van onderstaand codeerschema.

Codeerschema

- Thema
- Ervaren of gepercipieerde baat
- Verwachtingen
- Online/offline doorverwijzing
- Kantelmoment of beweging
- Hulpverlening in de lengte (fasering en interventies)
- Hulpverlening in de breedte (online en offline omgeving van de oproeper)
- Hulpverlening in de diepte (tools en taal,...)

Samen kunnen we spreken van een driehoeksanalyse:

Figuur 4: Driehoeksanalyse van chathulpgesprekken



Citaten en uittreksels

Er worden in dit rapport vaak citaten weergegeven. Deze zijn veelal afkomstig uit de open vragen van de online enquêtes bij de oproepers en de beantwoorders. We citeren steeds cursief, voorafgegaan door de afkortingen 'O:' (oproeper) en 'B:' (beantwoorder). Daarnaast worden grotere uittreksels uit chathulpgesprekken cursief en omkaderd weergegeven. De nickname van de oproepers is steeds een pseudoniem, en ook de naam van de betrokken chathulporganisatie wordt geanonimiseerd. De pseudoniem wordt bewust inhoudelijk analoog gehouden met de werkelijke nickname.

Cijfers

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.

3. Onderzoeksresultaten

3.1. Wie zijn de oproepers?

3.1.1. Profiel van de oproepers

Wie zijn de uiteindelijke oproepers die deelnamen aan de online enquête?

Tabel 1: Chatorganisatie en gemiddelde leeftijd oproepers

	Aantal	Procent	Gemiddelde leeftijd
Tele-Onthaal	162	83,9	28,6 jaar
JAC	16	8,3	16,0 jaar
Zelfmoordlijn	10	5,2	23,4 jaar
Holebifoon	3	1,6	25,0 jaar
Slachtofferchat	2	1,0	34,5 jaar
Totaal	193	100,0	27,3 jaar

De gemiddelde leeftijd van de oproepers is 27 jaar. Zowat 30% van de respondenten is 16 tot 20 jaar.

Tabel 2: Verdeling naar leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Aantal	Procent
0-15 jaar	15	10,2
16-20 jaar	44	29,9
21-25 jaar	29	19,7
26-30 jaar	20	13,6
31-35 jaar	5	3,4
36-40 jaar	5	3,4
41-45 jaar	13	8,8
46+ jaar	16	10,9
Totaal	147	100,0

Er werd in vorig onderzoek reeds geconstateerd dat er een uitgesproken genderpatroon heerst bij de oproepers: de vrouwelijke oproepers zijn oververtegenwoordigd bij onlinehulpgesprekken. 76% zijn vrouwen, 21% mannen en 3% wil hier liever niet op antwoorden.

Tabel 3: Geslacht oproepers

	Aantal	Procent
Meisje of vrouw	116	75,8
Jongen of man	32	20,9
Zeg ik liever niet	5	3,3
Totaal	153	100,0

Naar opleidingsniveau volgt of volgde 41% hoger onderwijs of universiteit. 41% van de oproepers heeft een secundair diploma of is bezig om dit te behalen. 10% vertoeft nog in het lager onderwijs.

Tabel 4: Hoogst behaalde diploma of huidige opleiding

	Aantal	Procent
Lager onderwijs	16	10,3
ASO	26	16,8
TSO	22	14,2
BSO	10	6,5
KSO	5	3,2
Hoger of universitair onderwijs	64	41,3
Andere ¹	12	7,7
Totaal	155	100,0

3.1.2. Gebruikte nicknames door de oproepers

We vroegen aan de beantwoorder welke chatnaam of nickname de oproeper gebruikte tijdens het chathulpgesprek. Die vraag stellen we omwille van methodologische redenen. Onze opzet is namelijk om de online-enquêtes ingevuld door de beantwoorder en ingevuld door de oproeper over eenzelfde chathulpgesprek aan elkaar te koppelen. We verkenden verschillende pistes om deze koppeling te kunnen maken en opteerden uiteindelijk om de nickname te vragen aan beantwoorder en oproeper.

Enkele conclusies:

- Een aantal beantwoorders vond het feit dat we de nickname van de oproeper vroegen, ingaan tegen de anonimiteit die chathulpverlening biedt: *Niet akkoord dat wij de nickname moeten opgeven*
- Onderstaande tabel geeft een overzicht van het soort nickname dat door de oproepers wordt gebruikt. Het vaakst wordt een naam gebruikt. De gebruikte naam geeft in de meeste gevallen ook een geslacht weer. Bij een aantal namen kan het geslacht niet afgeleid worden. Andere oproepers gebruiken dan weer het geslacht (al dan niet met een leeftijds aanduiding) als nickname, bijv. *meisje, meissie, boy 17, meid van 16, meisje 18*.
- Sommige oproepers gebruiken een ‘thema’ als nickname. Enkele voorbeelden: *bang, blabla, borderline, breek, chocolaaaa, dieperik, dierenvriend, help, hoop, liefdadigheid, radeloos*. Het gebruik van een dergelijke nickname geeft de beantwoorder al iets van informatie. Een aantal oproepers gebruikt anoniem of een variant daarop als nickname (*anon, rarara, mijn naam*) en anderen ik of een ik-variant (*ikke, me*).
- Tenslotte blijft de betekenis van een deel van de nicknames onduidelijk.

¹ De ‘Andere’-categorie omvat Buitengewoon Secundair Onderwijs (BuSO), Deeltijds hoger onderwijs, volwassenonderwijs en de Nederlandse opleidingen propedeuse HBO en HAVO.

Tabel 5: Overzicht gebruikte nicknames in categorieën

Chatnaam	Aantal	Procent
Naam vrouw (waarvan 1 met achternaam)	109	38,2%
Naam man (waarvan 2 met achternaam)	36	12,6%
Betekenis onduidelijk	39	13,7%
Thema	18	6,3%
Naam (geslacht onduidelijk)	13	4,6%
Anoniem-variant	9	3,2%
Inhoudelijk onderwerp (in nederlands of engels)	9	3,2%
Natuurwoord	8	2,8%
Ik-variant	7	2,5%
Woord en nummer	7	2,5%
Een letter	5	1,8%
Geslacht	5	1,8%
Geslacht en cijfer (mogelijks leeftijd)	5	1,8%
Bekend figuur	4	1,4%
Afkorting	3	1,1%
Leesteken	3	1,1%
Woord engels	2	0,7%
Getal (leeftijds aanduiding)	1	0,4%
Plaatsnaam	1	0,4%
Smiley	1	0,4%
Totaal	285	100,0%

3.1.3. Organisatietrouw

Is de oproeper trouw aan de organisatie waarop hij of zij het chathulpgesprek hield? 69% zou gewoon opnieuw kiezen voor dezelfde organisatie. 24% weet het niet en 7% zou niet opnieuw kiezen voor deze organisatie.

Tabel 6: Trouw aan de chatorganisatie

	Aantal	Procent
Later wel opnieuw kiezen voor de chatorganisatie	116	69,0%
Weet niet of opnieuw zou kiezen voor organisatie	40	23,8%
Later niet opnieuw kiezen voor chatorganisatie	12	7,1%
Totaal	168	100,0%

De motivatie om opnieuw te kiezen voor dezelfde organisatie heeft vooral te maken met de specificiteit van het medium zelf. In de motivatie komen vooral de voordelen van chatten op zich naar boven en minder de specifieke organisatie.

Eénmalig chatten met een welzijnswerkorganisatie biedt eventjes verlichting, opluchting, je kan je verhaal kwijt en je krijgt begrip. Er wordt geluisterd, men is vaak ervaren en professioneel. Het is meer dan enkel doorverwijzing.

- *O: Omdat de mensen luisteren, leven zich in in je situatie*

De laagdrempeligheid door de anonimiteit, vrijblijvendheid en de kosteloosheid. Het is gemakkelijker dan bellen.

- *O: Soms is het beter te praten met een onbekende en je verhaal te kunnen doen.*

Schrijven is gemakkelijker dan praten. Het biedt een rustig en traag verloop met (be)denktijd in een veilige omgeving.

- *O: Omdat chatten voor mij wel een veilige en rustige manier van praten is. Door te schrijven verloopt het gesprek langzamer*

Omdat er geen alternatief is:

- *O: Omdat ik nergens anders terecht kan en ik er een positief gevoel aan over houd.*

De redenen waarom men niet voor dezelfde organisatie zou kiezen kent een andere soort motivatie. Als men zich niet geholpen voelt:

- *O: Omdat ik me nu nog slechter voel.*

Door problemen met openingsuren, bezette chats en technische problemen. Zeker bij hoogdringende problemen wil men meteen kunnen chatten.

- *O: Omdat je er zo moeilijk op geraakt en er zo makkelijk af vliegt*

Omdat het chatmedium eigen problemen kent naar snelheid en duidelijkheid.

- *O: Omdat het gesprek weinig waardevol was voor mij. het verliep ook verschrikkelijk traag! je hebt dus veel tijd nodig voor een chatsessie*
- *O: Het was een slechte ervaring, maar zal ook wel deels aan mij gelegen hebben. Mss niet duidelijk genoeg met wat ik wilde*

Is de trouw aan een chatorganisatie danig groot dat men het ook zou aanbevelen aan anderen?
84% zegt van wel, 16% niet.

Tabel 7: Wordt de chatorganisatie aangeraden?

	Aantal	Procent
Ik zou andere aanraden om te chatten met deze organisatie	139	83,7%
Ik zou andere niet aanraden om te chatten met deze organisatie	27	16,3%
Totaal	166	100,0%

De redenen om het aan te raden, klinken niet onbekend, omdat er vaak werd verwezen naar dezelfde argumenten waarom ze trouw blijven. De voordelen van het medium: laagdrempelig, anoniem en traag.

- *O: Als mensen moeilijk over hun problemen kunnen praten is dit wel goed*
- *O: Omdat iedereen hier terecht kan*
- *O: Aan te raden, zeker voor mensen die moeilijk spreken of moeite hebben met sociaal contact of niet naar hulpverlening durven stappen*
- *O: Omdat chatten het voordeel heeft dat niemand je hoort ook als je een gezin hebt met kids*

Er wordt geluisterd, je kan je hart er luchten en je krijgt er tips en advies. Het helpt, lucht op, verlicht. Je kan erdoor even verder.

- *O: Omdat het me goed deed en ze me op weg hebben geholpen*
- *O: Omdat het mensen even kan verder helpen en het mensen een luisterend oor biedt*

Omdat er geen alternatief is:

- *O: Het is beter dan helemaal niets*
- *O: Omdat het soms het enig alternatief is*
- *O: Weet geen ander*

Omdat andere mensen er voordeel uit kunnen halen, zelfs al heeft men zelf die ervaring niet.

- *O: Het voor een ander wel positieve ervaring kan zijn*

De redenen waarom de oproepers de betrokken chatorganisatie niet aanraden hebben te maken met problemen met openingsuren, bezette chats, technische problemen en slechte ervaringen met het medium:

- *O: Omdat je amper binnen geraakt*
- *O: De communicatievorm verschilt naar wie je bent (stijl).*
- *O: Omdat ik moeilijk kan geloven dat mensen met serieuze problemen geholpen worden door te chatten met de organisatie.*

Slechte ervaring in het chatgesprek of met de beantwoorder:

- *O: Geen hulp!*
- *O: Als je een onkundige persoon tegenkomt kan je nog verder wegglijden*
- *O: Geen reactie*
- *O: Omdat ze doorverwijzen nr hulpverleners*
- *O: Ze geloven je precies niet*

Omdat de organisatie aanraden impliceert dat je toegeeft dat je er zelf als contact mee had:

- *O: Ik vind het moeilijk om andere mensen hier over te vertellen*
- *O: Omdat je dan toegeeft dat je zelf met deze organisatie contact hebt moeten nemen.*
- *O: Niemand dit moet weten*
- *O: Omdat ze dan weten dat ik het heb gedaan en dan gaan ze verder vragen en dat wil ik niet*

Tabel 8: Chatten met andere hulporganisaties

	Aantal	Procent
Nog nooit gechat met andere hulporganisaties	110	67,1
Al één keer gechat met andere hulporganisaties	19	11,6
Al een paar keer gechat met andere hulporganisaties	25	15,2
Al vaak gechat met andere hulporganisaties	10	6,1
Totaal	164	100,0

De oproepers vormen een vrij trouw publiek: tweederden chatte nog nooit bij een andere chatorganisatie. 12% deed dit één keer, 15% een paar keer en 6% reeds vaak.

3.2. Wat zijn de eigenschappen van het chathulpgesprek?

Nu we het profiel van de oproepers kennen, bekijken we de chathulpgesprekken van naderbij.

3.2.1. Hoe verliep het chathulpgesprek?

Hoe verloopt zo'n chatgesprek en wat voor perceptie leeft bij de oproepers over de beantwoorders? Het verloop van het chathulpgesprek bekijken we vanuit het perspectief van oproeper en beantwoorder.

Tabel 9: Stellingen omtrent het chathulpgesprek bij de oproepers

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet akkoord	Akkoord	N (100%)
Ik begreep wat de ander bedoelde	5,0%	2,5%	12,5%	45,0%	35,0%	7,5%	80,0%	160
Ik vond dat de beantwoorder een vlotte taal gebruikte	3,9%	8,4%	15,5%	36,1%	36,1%	12,3%	72,2%	155
De andere begreep wat ik bedoelde	9,4%	8,2%	14,5%	32,7%	35,2%	17,6%	67,9%	159
Ik denk dat de beantwoorder ervaring heeft met chatten	8,4%	7,7%	21,3%	39,4%	23,2%	16,1%	62,6%	155
Ik vond dat de ander goede raad gaf	8,4%	6,5%	27,9%	37,0%	20,1%	14,9%	57,1%	154
Ik vond de ander deskundig	9,1%	9,1%	26,6%	37,7%	17,5%	18,2%	55,2%	154
Ik vond dat het chatgesprek oppervlakkig bleef	16,3%	29,4%	22,2%	19,0%	13,1%	45,7%	32,1%	153
Ik vond dat er weinig tempo in het gesprek zat	19,4%	29,7%	23,9%	14,2%	12,9%	49,1%	27,1%	155
Ik vond dit chatgesprek confronterend	24,4%	26,9%	29,5%	14,7%	4,5%	51,3%	19,2%	156

80% begreep de beantwoorder goed en 68% ervoer dat de beantwoorder hen begreep. De beantwoorder gebruikt volgens 72% goede taal en is volgens 63% ervaren in chat. 57% stelt dat de

beantwoorder goede raad gaf en 55% noemt hem of haar deskundig. 32% vond het chatgesprek oppervlakkig, 27% wilde een hoger tempo in het gesprek en 19% vond het confronterend.

Hoe beoordelen de beantwoorders het chathulpgesprek en hun eigen interventies vlak na het gesprek?

Tabel 10: Stellingen omtrent het chatgesprek volgens de beantwoorder

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet akkoord	Akkoord	N (100%)
Ik heb echt geluisterd	0,4	1,4	9,2	52,7	36,4	1,8	89,1	283
Ik begreep wat de oproeper bedoelde	0,7	3,6	9,1	62,7	23,9	4,3	86,6	276
De oproeper begreep wat ik bedoelde	0,7	4,7	15,5	62,6	16,5	5,4	79,1	278
Ik vond dat de oproeper een vlotte taal gebruikte	3,2	6,0	16,0	48,4	26,3	9,2	74,7	281
Ik denk dat de oproeper ervaring heeft met chatten	2,5	5,7	27,0	47,9	17,0	8,2	64,9	282
Ik vind dat ik deskundig reageerde	0,4	4,3	37,2	50,0	8,2	4,7	58,2	282
Ik gaf goede adviezen	3,9	8,5	39,4	38,7	9,6	12,4	48,3	282
Ik denk dat het gesprek confronterend was voor de oproeper	7,4	28,4	29,8	25,9	8,5	35,8	34,4	282
Ik vond dat er weinig tempo in het gesprek zat	24,8	31,7	16,2	16,5	10,8	56,5	27,3	278
Ik vond dat het chatgesprek oppervlakkig bleef	25,0	32,5	16,1	21,8	4,6	57,5	26,4	280

89% van de beantwoorders heeft echt geluisterd naar de oproeper. 87% begreep wat de oproeper bedoelde en 80% voelde dat de oproeper hem begreep. 60% heeft naar eigen mening deskundig gereageerd en 49% kon goede adviezen formuleren. 35% van de beantwoorders vermoedt dat het chatgesprek voor de oproeper confronterend was. 27% van de chats hebben weinig tempo en 26% blijven oppervlakkig. De oproepers gebruiken volgens 80% van de beantwoorders een vlotte taal en 65% van de beantwoorders schat in dat de oproeper chatervaring heeft.

3.2.2. Werd het thema geschikt bevonden voor chathulp?

De overgrote meerderheid van de beantwoorders (79,6%) vindt de thema's die in de chatgesprekken aan bod komen geschikt voor chathulpverlening. 16% van de beantwoorders vindt de thema's deels geschikt. 4% van de thema's wordt als 'wat ongeschikt' geacht en 1% wordt 'helemaal ongeschikt' geacht.

Tabel 11: Geschiktheid thema's voor chathulpverlening

	Aantal	Procent
Helemaal geschikt	226	79,6
Deels geschikt	46	16,2
Wat ongeschikt	10	3,5
Helemaal ongeschikt	2	0,7
Totaal	284	100,0

In een open vraag vroegen we de beantwoorders waarom ze het thema al dan niet geschikt vinden. De oproeper is in éénmalige chathulp volgens de beantwoorder vooral op zoek is naar een luisterend oor, wil praten en ventileren. De oproeper hoopt op begrip, steun, bevestiging, geruststelling en wil soms advies.

- *B: Ventilatie van oproeper: vertellen hoe ze zich voelt. Gevoelens benoemen door beantwoorder over oproeper: zo voelt oproeper zich begrepen Empathie tonen van de beantwoorder: belangrijk voor oproeper*
- *B: Benoeming zelfmoord, benoeming gevoelens, ruimte laten voor verhaal van oproeper*
- *B: laten ventileren van gevoelens: zeer geschikt luisteren naar haar ervaringen*
- *B: Hij wou zijn verhaal kwijt en iemand die alles even mee op een rijdtje zette en dat lukt wel via een chatgesprek.*
- *B: zeer heilzaam dat O zijn frustratie via de chat kon luchten*
- *B: praten helpt in dialoog kan nieuwe invalshoek aan bod komen (ipv zich blind staren) en de vorderingen bevestigd worden*
- *B: niet echt gehoord worden. Hier kan het wel.*
- *B: Vanuit onzekerheid bevestiging vragen*

Chathulp is, volgens de beantwoorders, wegens zijn anonimiteit ook zeer geschikt voor het bespreken van moeilijke thema's. Soms is het de eerste keer dat de oproeper het thema of het probleem 'bespreekt'. Anonimiteit zorgt hier dan voor voldoende veiligheid om zichzelf bloot te geven.

- *B: kan er ook met vrienden over praten, bij anoniem persoon is het gemakkelijker zich bloot te geven*
- *B: via chat kan anonimiteit maximaal gewaarborgd worden; O kan in het 'geheim' praten terwijl de partner thuis is*
- *B: moeilijk uit te spreken, zeer erg voor de oproeper, eindelijk een mogelijkheid om in anonimiteit erover van gedachten te wisselen...*
- *B: Door de anonimiteit, nog meer dan aan telefoon, had hij de moed om zijn probleem aan te pakken*
- *B: voor meisjes is dit een moeilijk onderwerp, ze schamen zich erover, willen anoniem blijven omdat ze niet willen dat ouders het weten*
- *B: omdat je dan je gelaatsuitdrukking niet hoeft te tonen.*
- *B: Thema's zijn zeer geschikt voor chatten. anonimiteit geeft veilig gevoel, vrijheid om erover te praten. Thema 'onthechten' dierf ze aan haar therapeut niet vertellen. ze doet er daar lacherig over.*

Soms is chat volgens de beantwoorders gewoon geschikter om hulp te bieden dan andere vormen van hulpverlening. De specifieke eigenschappen van chathulp hebben daar alvast iets mee te maken.

- *B: De oproeper was niet alleen thuis: verkoos dus chatten boven telefoon. Geen luistervinken. Vriend, bij wie ze ook terecht kan, was er niet.*
- *B: hij zegt zelf dat hij telef. minder aan bod komt dan bij een chatgesprek*
- *B: de oproeper was gewend om te chatten, voelt zich vaak bang, is drempelverlagend*

De reden waarom chat geschikter bevonden wordt, heeft tevens vaak te maken met de gevoeligheid van de besproken thema's. Chathulp sluit volgens de beantwoorders dan ook goed aan bij de vaak zware problematiek van de oproeper.

- *B: het is denk ik niet zo gemakkelijk om dergelijk onderwerp aan bod te laten komen in een gewoon gesprek of telef.*
- *B: Ze praatte heel moeilijk over sexueel misbruik door haar vader, ik denk dat het dan vaak gemakkelijker is om dit via de chat te doen dan telefonisch of face to face.*
- *B: ik vind deze thema's geschikt voor een chatgesprek omdat de chatter de mogelijkheid krijgt om zijn gedachten op te schrijven en zo een ordening te maken voor zichzelf. gevoelens zijn erg veranderlijk en intensief, het is niet gemakkelijk om deze onder woorden te brengen, voor sommigen helpt het als ze het van zich af kunnen schrijven*
- *B: het thema van zelfdoding zal gemakkelijker verwoord worden per chat, bij neerslachtigheid grijp je niet zomaar naar de telefoon*
- *B: omdat cl met niemand durft praten over zijn probleem*

Chathulp blijkt dus ook geschikt geacht omdat taboes er gemakkelijker aan bod kunnen komen en er gechat kan worden over zaken waar de oproeper elders niet kan of durft over te praten.

- *B: seksuele taboes kunnen besproken worden op een (anonieme) chat*
- *B: je kan een mooie weg afleggen zonder taboes*
- *B: is een taboeonderwerp en chat leent zich om hierover toch te communiceren*
- *B: over 'de dood' praat je al minder gemakkelijk met andere jongeren*
- *B: omdat het dikwijls een langlopend probleem is waar de omgeving al op 'uitgekeken' is, en voor zover nog niet, omdat de omgeving dan dikwijls een bezorgde en daarmee belastende tegenpartij is*
- *B: is iets wat je niet zomaar aan een vriend/familielid opbiecht. Waar moet je daar als tiener mee terecht? Was ook bang dat er mee naar buiten komen de situatie nog erger zou maken.*

Een aantal respondenten vindt chathulp slechts *deels* geschikt, omdat ze andere hulpverleningsvormen even of meer geschikt vinden dan chathulp. De kanalenreductie van het chatmedium worden hier opgeworpen: het ontbreken van stem, lichaamstaal en lichamelijke contact.

- *B: kan evengoed per telefoon*
- *B: Was voor oproeper beter geweest als hij de warmmenselijkheid in een stem of ander lifecontact verkregen had kunnen hebben*
- *B: Gebrek aan lichaamstaal*

Slechts bij een beperkt aantal chatgesprekken (4%) wordt door de beantwoorder aangegeven dat het thema wat of helemaal ongeschikt lijkt voor chathulp. De belangrijkste reden voor de ongeschiktheid is dat de beantwoorder het gevoel heeft dat chat geen oplossing kan bieden rond het thema en/of dat er effectieve hulp nodig is.

- *B: daar kun je van hieruit weinig aan doen*
- *B: angsten verminderen gaat niet via de chat. Je kan even luisteren, maar de angst zal hierdoor niet verminderen.*
- *B: Puberzwangerschap na incestverleden die effectieve hulp nodig heeft*

In enkele chatsessies speelt het tekort aan tijd door het 'sluitingsuur' een negatieve rol.

- *B: feit dat einduur naderde hypothekeerde gesprek van bij de start.*
- *B: tijd was te kort om echt diep te gaan door sluitingsuur*

3.2.3. Werd er doorverwezen tijdens het éénmalig chathulpgesprek?

Werd er gechat over andere personen of diensten waar je hulp zou kunnen zoeken? Met andere woorden werd er doorverwezen?

Tabel 12: Al dan niet doorverwijzen

Doorverwijzing	Evaluatie	Aantal	Procent
Doorverwijzing	Goed bevonden	59	36,6
	Niet goed bevonden	9	5,6
Geen doorverwijzing	Goed bevonden	77	47,8
	Niet goed bevonden	16	9,9
Totaal		161	100,0

Bij 42% van de gesprekken is er sprake van doorverwijzing volgens de oproepers en bij 58% is er geen. In beide gevallen wordt dit vooral goed bevonden door de betrokken oproeper. Bij gesprekken waar er wordt doorverwezen is 13% van de oproepers daarmee niet tevreden. De redenen daartoe zijn drievoudig: (1) omdat men net kiest voor een chat en niet voor een andere organisatie, (2) omdat men al bij andere organisaties was geweest zonder succes, of (3) omdat andere diensten niet beschikbaar zijn (bezet).

Bij de gesprekken waar niet wordt doorverwezen is 17% van de oproepers daarmee niet tevreden. Zij wilden liever wél doorverwezen worden omdat: (1) ze meer of betere hulp nodig hebben (doordat het chathulpgesprek niet het verwachte resultaat had), (2) ze niet goed weten waar ze terecht kunnen (zelfs bij expliciet vraag naar doorverwijzing) of (3) omdat ze niet weten waar hulp niet te duur of overbezet is.

3.2.4. Algemene opmerkingen over het chathulpgesprek (volgens beantwoorder)

Op het einde van de online-enquête kreeg de beantwoorder nog de kans om opmerkingen over de éénmalige chathulp in het algemeen te geven. Opmerkelijk is dat bijna alle beantwoorders iets geschreven hebben. De thema's die beantwoorders ter sprake brengen geven we hieronder weer, telkens geïllustreerd met citaten.

De beantwoorder geeft vaak nog een laatste beoordeling van de chathulp en dit zowel over chats die 'goed' waren, chats die 'minder goed' of chats of thema's die moeilijk' waren. Soms uit de beantwoorder zijn twijfel over een chat.

'Goede' éénmalige chathulpgesprekken:

- *B: Een eerder goed gesprek*
- *B: het vlotte goed en cl was tevreden.*
- *B: eerste keer komen chatten - verliep vrij vlot –*
- *B: ik vond dit een goed gesprek voor de oproeper en voor mezelf*
- *B: ik vond het een zeer diepgaand gesprek waarbij oproeper voldoende uiting kon geven aan gedachten en gevoelens, en zich kon begrepen voelen en waarbij ik deze gedachten en gevoelens ook een beetje heb trachten te duiden*

Minder goede, moeilijke of zware éénmalige chathulpgesprekken:

- *B: heel moeizaam gesprek dat ook op een sisser is geëindigd*
- *B: Begin was moeilijk; wat wil deze oproeper? tot ik aanhaalde dat het gesprek voor mij moeilijk was*
- *B: Een gesprek met weinig draagkracht en diepte.*
- *B: Een zwaar thema dat op 35 minuten toch zinvol ontwikkeld werd*
- *B: het gesprek verliep zeer stug omdat O. aan het werken was en hierdoor werd de verbondenheid verbroken*
- *B: het kwam niet op gang, vermoedelijk mijn interventies die niet 'gevat' werden*
- *B: ik vond het een moeilijk gesprek voor mezelf. Ik begreep zijn probleem maar met puberverliefdheid kun je zo weinig concreet aanvatten*
- *B: moeilijk gesprek want delicaat evenwicht tussen helpen, afstoten en in zelfmoord duwen.*
- *B: zeer vaag en wollige gesprek waarin het me nooit echt duidelijk was wat nu het echte probleem was.*
- *B: OK gesprek, geen hoogvlieger, maar ik denk dat dit meisje wel hulp zal vinden voor haar probleem, als ze de moed heeft om ze aan te pakken*
- *B: Het gesprek vlotte niet altijd omwille van de traagheid van de cl. Anderzijds was cl precies opgelucht dat hij meermaals mag contact opnemen met ons!*

Heel wat opmerkingen van de beantwoorders gaan over zijn/haar eigen gevoel tijdens of na de chat. Soms beperkt de opmerking zich tot een goed gevoel of geen goed gevoel en een kort waarom, doch soms beschrijft de beantwoorder veel specifiekier zijn/haar gevoel en de reden daarvan.

Goed gevoel:

- *B: een goed gevoel ... oproeper kon kwijt wat nodig was...en was open*
- *B: Ik heb er een goed gevoel bij; ik heb de oproeper begrepen, nabijheid gegeven en waarschijnlijk 'helpende' vragen gesteld*
- *B: k denk dat we elkaar goed aanvoelden*
- *B: tevreden omwille van het vinden waarom de oproepster zo ongelukkig was*

- *B: nu zou je graag een soort fee willen zijn om te horen of de oproepster wel degelijk stappen ondernam of het leven later haar nog een positievere wending zou geven. beide gesprekken gaven mezelf een warm gevoel*

Geen goed gevoel:

- *B: Geen goed gevoel - mijn tijd verloren ?*
- *B: onmogelijk deze persoon echt te bereiken.*
- *B: Onvoldaan gevoel. Een aal die me ontglipte, zo voelde ik het aan.*

Specifieke gevoelens en soms zeer persoonlijke opmerkingen van de beantwoorder:

- *B: gesprekken met iemand die vastbesloten is ZM te plegen zijn zeer aangrijpend, en erg moeilijk*
- *B: Het meest ingrijpende gesprek uit mijn carrière.*
- *B: het moet erg zijn voor jonge mensen die moeten vernemen dat ze borderline hebben, in dit geval in extreme vorm, en daardoor hun toekomst in duigen zien vallen. Wij kunnen enkel luisteren en de therapie die ze volgen steunen.*
- *B: Het was voor mij lastig dat ik alles eruit moest sleuren en de antwoorden zo kort waren. Ook op het einde antwoordde hij niet meer*
- *B: Ik voelde mij onwennig met een probleem dat ik nog nooit had gehad*
- *B: ik vond dit voor mezelf een zeer leerzaam gesprek, vooral omdat ik van nature uit rap naar reddende remedies zou zoeken, maar dit in deze situatie van algemeen slecht gevoel bewust heb vermeden. Ik heb bij alles getracht de oproeper de kans te bieden haar verhaal te doen*
- *B: met verbazing beluisterd wat mensen een kind kunnen aandoen/aangedaan hebben ...*
- *B: Misschien wou het jochie eens met zijn ouders 'als gezin' op stap gaan en dan heb ik geblunderd*
- *B: vreselijk moeilijk om enig advies te geven, wel mijn best gedaan (hoewel het moeilijk was) naast de client te blijven*
- *B: Ik was nog nooit met zo'n probleem geconfronteerd*

De beantwoorders maken heel wat opmerkingen rond het aspect tijd: vooral dat het chathulpgesprek te kort was. Niettegenstaande dat wordt een kort chathulpgesprek soms toch als positief geëvalueerd door de beantwoorder. Een enkele keer zegt de beantwoorder dat het gesprek heel lang of te lang was. Een specifiek element dat nog genoemd wordt, is het effect van het einde van de chathulp op de chat.

Een chathulpgesprek kan kort zijn en dit is soms goed, soms slecht:

- *B: bondig in tijd, en naar de essentie*
- *B: Dit was een kort gesprek et een eerder concrete vraag: wat kan ik doen? het was m.i. niet de bedoeling van de oproeper om een lang diep gesprek te hebben.*
- *B: Kort en positief.*
- *B: jammer dat O zo weinig tijd had. ze lag al gans de dag in bed; had geen enkele van haar verplichtingen of taken gedaan; en moest binnen het half uur weg om te babysitten;*

ik ben erin geslaagd dat ze zich aankleedde en zich nr haar afspraak repte; maar daardoor te weinig tijd om uit te diepen;

- *B: het gesprek was vrij kort waardoor sommige vragen moeilijk te beantwoorden waren*
- *B: bij mij kan een dergelijk gesprek langer duren... maar wellicht was het voor de oproepster lang genoeg?*

Een chathulpgesprek kan (te) lang zijn:

- *B: het gesprek duurde veel te lang (bijna 3 uur), maar dat kwam omdat de oproeper pas laat in het gesprek durfde toe te geven dat ze zichzelf snijdt en dat ze thuis heel veel heeft moeten meemaken*
- *B: Het was een moeizaam gesprek dat vier uur heeft geduurd, wel erg lang en daardoor ook vermoeiend.*

Eindtijd van de chathulp (sluitingsuur):

- *B: impact van een verplichte afronding heeft altijd een slecht gevoel over hoe het gesprek kon verlopen. Er wordt minder geluisterd omdat de eindtijd na bij is en men toch nog een zo volledig mogelijk gesprek wilt hebben. Hierdoor wordt soms te snel gegaan en onvoldoende stilgestaan bij het verhaal en de gevoelens van de oproeper*
- *B: Jammer dat ik niet meer tijd had, maar de oproeper was toch tevreden*

Sommige beantwoorders verwoordden nog eens de verwachtingen van de oproeper en het feit of hij/zij daar al dan niet kon aan tegemoet komen.

Verwachtingen oproeper ingelost:

- *B: cl wou even haar ei kwijt en vond op de chat een geschikte stal.*
- *B: Ik heb haar enigste verwachting: geruststelling kunnen bereiken. De rest heb ik gelaten zoals het was.*
- *B: volgens mij had de oproeper weinig verwachtingen maar wilde zijn verhaal kwijt zoals hij zelf aanhaalde*

Verwachtingen oproeper niet ingelost:

- *B: Cl wilde concreter antwoorden maar besepte ook dat dit niet kon*
- *B: Deze mevr wou NU spreken met iemand die ook ooit n zelfmpoging ondernam. Dit is dus onmogelijk, wat totaal niet begrepen werd.*
- *B: Het was een gesprek met een 13 jarige die volgens mij met een andere doelstelling kwam dan wat wij hem kunnen bieden, wilde zelf geen diepgang, of wilde pasklare antwoorden*

Een onderbroken chathulpgesprek, door een technische fout of een fout van de oproeper, zorgen voor een specifieke problematiek:

- *B: gesprek brak af net voor het einde, door een technische storing. Oproepster kwam terug, maar storing was niet verholpen*
- *B: het gesprek werd afgebroken door technische problemen;*

- *B: het gesprek werd onderbroken. Toch kwam oproeper terug, teken voor mij, dat hij verder wilde en me vertrouwde*
- *B: gesprek is onderbroken geweest (blijkbaar door fout van oproeper) en verloor daardoor een deel van zijn schwung*
- *B: O had problemen met haar internet link, wat het tempo verzwakte en het gesprek minder functioneel maakte.*

Sommige beantwoorders twijfelen aan de echtheid van de hulpvraag van de oproeper of weten dat het om een grappenmaker gaat.

- *B: de oproeper was plots offline. In het begin dacht ik dat hij wou praten over de gevoelens rond zijn masturbatie verslaving. maar pas zodra ik wilde verkennen, was hij weg. Vandaar een vreemd gevoel bij mezelf rond de geloofwaardigheid ervan*
- *B: Het was een grappenmaker en heeft een uur tijd in beslag genomen wanneer er vijf jongere zich aangemeld hebben!! Zeer frustrerend voor de medewerker*
- *B: iK HEB MIJN TWIJFELS OF o NIET GEWON UITPROBEERDE*
- *B: Ik vermoedde dat het een veelliner was, gezien het aantal kenmerken, maar ik was het niet zeker. Daarom hield ik het gesprek kort*
- *B: ik vrees dat dit een try-out was van een jong persoon, maar ik gunde haar deze kans, ook omdat ik dacht: ze zit zelf met problemen, maar eigenlijk een tof gesprek*

3.3. Wat zijn de verwachtingen bij het éénmalig chathulpgesprek?

3.3.1. Wat zijn de verwachtingen van de oproepers?

Welke verwachtingen hebben oproepers? Hoe schatten beantwoorders de verwachtingen van oproepers in?

	Aantal antwoorden	Procent antwoorden	Procent respondenten
Mijn verhaal eens kunnen vertellen	108	21,6%	57,8%
Begrip voor mijn problemen	95	19,0%	50,8%
Eventjes verder kunnen	82	16,4%	43,9%
Tips krijgen over hoe ik met mijn problemen kan omgaan	72	14,4%	38,5%
Mijn problemen wat lichter maken	55	11,0%	29,4%
Een (gedeeltelijke) oplossing voor mijn problemen	44	8,8%	23,5%
Ik weet het niet	24	4,8%	12,8%
Ik verwachtte weinig of niets	10	2,0%	5,3%
Ik verwachtte iets anders ²	10	2,0%	5,3%
Totaal	500	100,0%	267,4%

² De andere verwachtingen zijn: antwoorden op mijn vragen, iemand anders helpen, daadwerkelijke hulp en info, luisteren, raad, steun, aanmoediging, doorverwijzing, uitleg over seks, een andere kijk op het probleem, het feit dat iemand wil luisteren en tijd voor je maakt is mooi en iets waar ik nood aan heb.

De meerderheid van de oproepers wil zijn of haar verhaal vertellen (58%) en begrip krijgen voor zijn of haar problemen (51%). 44% van de oproepers wil gewoon eventjes verder kunnen. De meerderheid van de oproepers verwacht dus geen grote oplossingen, veranderingen of aanpassingen. Wel zoekt 39% concrete tips, 29% wil de problemen wat lichter maken en 24% wil er een oplossing voor. Opvallend is ook dat 13% niet goed weet wat hun verwachtingen eigenlijk zijn.

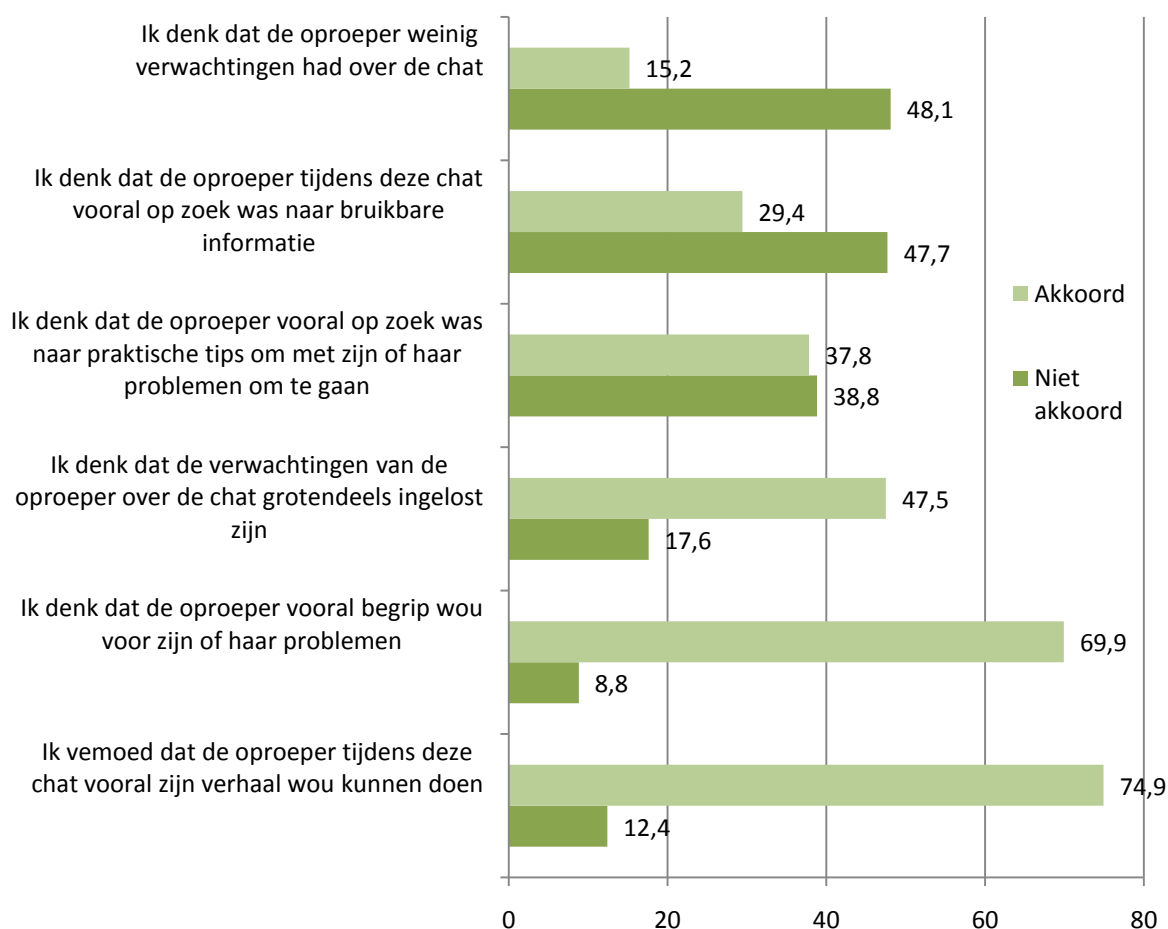
3.3.2. Wat zijn de verwachtingen van de oproepers volgens de beantwoorders?

De perceptie van de verwachtingen van de oproepers door de beantwoorders loopt vrij gelijk met de effectieve verwachtingen van de oproepers. Nog meer dan de oproepers, menen beantwoorders dat de oproepers vooral hopen hun verhaal te kunnen vertellen (75%) en dat ze begrip zullen krijgen voor hun problemen (70%). Ook schat 38% van de beantwoorders in dat oproepers concrete tips zoeken om met problemen om te gaan. 15% van de beantwoorders denkt dat de oproepers weinig verwachtingen hebben, terwijl in werkelijkheid slechts 5% van de oproepers zegt geen verwachtingen te hebben.

Tabel 17: Stellingen omtrent de ingeschatte verwachtingen van de oproepers door de beantwoorders

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet akkoord	Akkoord	N (100%)
Ik vermoed dat de oproeper tijdens deze chat vooral zijn verhaal wou kunnen doen	2,5	9,9	12,7	49,5	25,4	12,4	74,9	283
Ik denk dat de oproeper vooral begrip wou voor zijn of haar problemen	1,4	7,4	21,3	49,3	20,6	8,8	69,9	282
Ik denk dat de verwachtingen van de oproeper over de chat grotendeels ingelost zijn	5,4	12,2	34,9	41,7	5,8	17,6	47,5	278
Ik denk dat de oproeper vooral op zoek was naar praktische tips om met zijn of haar problemen om te gaan	15,5	23,3	23,3	24,0	13,8	38,8	37,8	283
Ik denk dat de oproeper tijdens deze chat vooral op zoek was naar bruikbare informatie	20,1	27,6	23,0	17,7	11,7	47,7	29,4	283
Ik denk dat de oproeper weinig verwachtingen had over de chat	11,0	37,1	36,7	13,8	1,4	48,1	15,2	283

Figuur 5: Ingeschatte verwachtingen van de oproeper door de beantwoorder



De verwachtingen van oproepers en de interpretatie daarvan door de beantwoorders lopen dus vrij gelijk.

Tabel 13: Samengevat: wat verwachten oproepers en beantwoorders zoal van het chathulpgesprek?

	Oproepers	Beantwoorders
Verhaal kunnen vertellen	58%	75%
Begrip voor problemen	51%	70%
Tips om met problemen om te gaan	39%	38%
Weinig tot niets	5%	15%

3.3.3. Waargemaakte verwachtingen?

Belangrijke vraag is of deze verwachtingen ook worden waargemaakt? Bij zeven op de tien oproepers worden de verwachtingen effectief waargemaakt en vaak worden de verwachtingen zelfs overtroffen! Een derde vindt het chathulpgesprek immers beter tot veel beter dan verwacht. Rest dus 30% van de oproepers waarbij de verwachtingen niet of onvolledig worden ingelost.

Tabel 14: Kwamen de verwachtingen van de oproeper uit?

	Aantal	Procent
Veel beter dan verwacht	14	8,2
Beter dan verwacht	41	24,0
Zoals verwacht	64	37,4
Minder dan verwacht	28	16,4
Helemaal niet zoals verwacht	24	14,0
Totaal	171	100,0

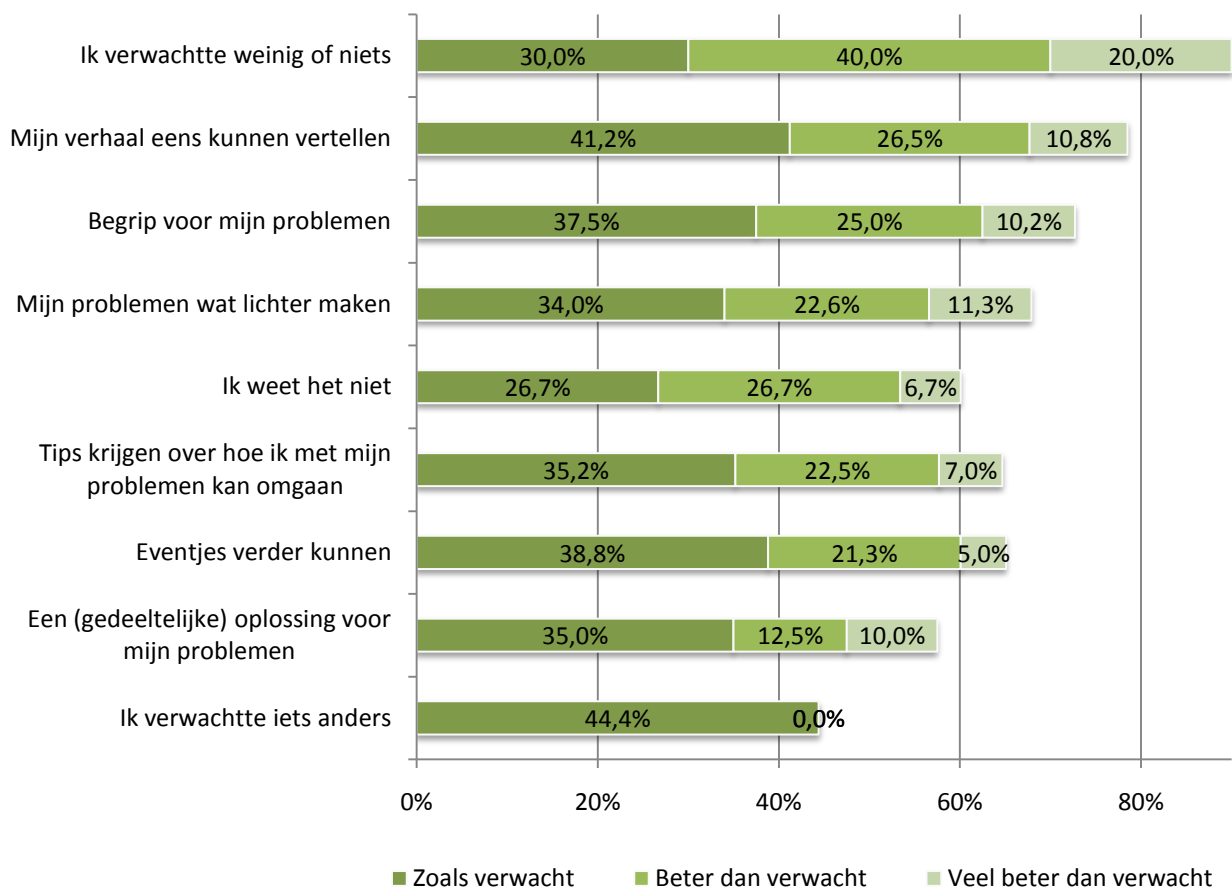
Worden de verwachtingen van de oproepers ook ingelost volgens de beantwoorders? Bijna de helft van de beantwoorders (48%) vermoedt van wel. 18% van de beantwoorders veronderstelt dat er niet aan de verwachtingen van de oproepers wordt voldaan. Nog eens 35% spreekt zich niet uit over deze vraag.

Bij welk soort verwachting wordt de verwachting dan overtroffen? Bij hen die géén verwachtingen hebben, is 60% uiteindelijk meer tevreden dan verwacht. Dit lijkt logisch, maar vaak is het hebben van *geen* verwachtingen enkel een dekmantel voor het hebben van *onduidelijke* verwachtingen. Verder blijken de verwachtingen vooral ingelost (en overtroffen) bij die oproepers die hun verhaal willen vertellen, begrip zoeken voor hun problemen of de problemen wat lichter willen maken. Oproepers die concrete tips of een oplossing zochten, keren vaker van een kale reis terug. Oproepers die iets anders verwacht hadden of niet weten wat ze konden verwachten, ervaren minder snel dat hun verwachtingen werden overtroffen.

Tabel 15: Soort verwachtingen en hun uitkomst

	Veel beter dan verwacht	Beter dan verwacht	Zoals verwacht	Minder dan verwacht	Helemaal niet zoals verwacht	(Veel) beter	(Veel) minder	N (100%)
Ik verwachtte weinig of niets	20,0%	40,0%	30,0%	0,0%	10,0%	60,0%	10,0%	10
Mijn verhaal eens kunnen vertellen	10,8%	26,5%	41,2%	12,7%	8,8%	37,3%	21,5%	102
Begrip voor mijn problemen	10,2%	25,0%	37,5%	15,9%	11,4%	35,2%	27,3%	88
Mijn problemen wat lichter maken	11,3%	22,6%	34,0%	17,0%	15,1%	33,9%	32,1%	53
Ik weet het niet	6,7%	26,7%	26,7%	13,3%	26,7%	33,4%	40,0%	15
Tips krijgen over hoe ik met mijn problemen kan omgaan	7,0%	22,5%	35,2%	25,4%	9,9%	29,5%	35,3%	71
Eventjes verder kunnen	5,0%	21,3%	38,8%	16,3%	18,8%	26,3%	35,1%	80
Een (gedeeltelijke) oplossing voor mijn problemen	10,0%	12,5%	35,0%	27,5%	15,0%	22,5%	42,5%	40
Ik verwachtte iets anders	0,0%	0,0%	44,4%	22,2%	33,3%	0,0%	55,5%	9

Figuur 6: In welke mate komen de verwachtingen van de oproepers uit?



3.4. Welke baat ervaren oproepers en beantwoorders?

Hoe ervaren de betrokkenen zo'n chathulpgesprek? Ervaart men daarbij enige 'baat'? De vraag naar 'ervaren baat' heeft betrekking op de resultaten van chathulp. Het wil de subjectieve effecten van een chathulpgesprek in kaart brengen zonder er vaste criteria aan te koppelen.

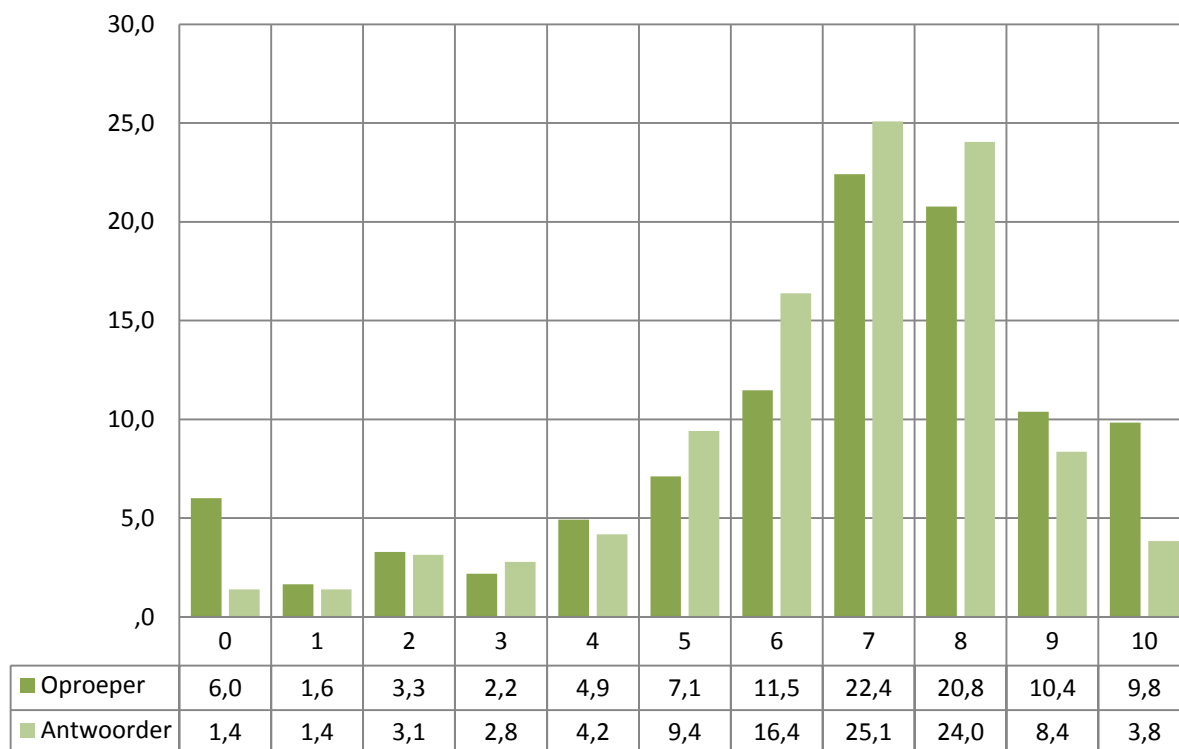
Hoe kan je subjectieve effecten nagaan? Door ze bijvoorbeeld een score van 0 tot 10 te laten geven op de vraag 'Wat betekent dit chatgesprek voor jou? Had je er iets aan?'. Via deze zelfscorevraag konden oproepers en beantwoorders aangeven wat ze van het gesprek vonden (met score van 0 tot 10, waarbij 0 helemaal niets van baat en 10 heel veel ervaren baat is). De oproepers geven een gemiddelde score van 6,5 op 10 op het chathulpgesprek. 22% geeft een 7 en 21% een 8 op 10. Telkens 10% geeft een 9 of een 10 op 10. 63% geeft een 7 of meer. Niet slecht, zeker gezien de gevoelige materie van zo'n gesprekken. 18% geeft een buis (0 tot 4 op 10).

Een aantal respondenten kon niet chatten (wegens gesloten, bezet of technische problemen), waardoor ze geen gesprek hadden. Deze respondenten nemen we niet mee in de cijfers, omdat er geen chathulpgesprek plaatsvond.

Ook de beantwoorder vroegen we om een inschatting te maken van de ervaren baat door de oproeper. Met 6,6 op 10 geven ze een soortgelijke gemiddelde score als de oproepers. 25% van de

beantwoorders geeft een 7 op 10 en 24% een 8 op tien. 13% geeft een score onder de vijf en 78% geeft een score boven de vijf. 49% van hen geeft een 7 of meer op 10. Onderstaande grafiek geeft bovenstaande visueel weer.

Figuur 7: Ervaren baat van oproepers en inschatting baat door beantwoorders, als score op 10 (in %)



3.4.1. De oproeper: 'Mijn verhaal kunnen doen en begrip en een luisterend oor ervaren'

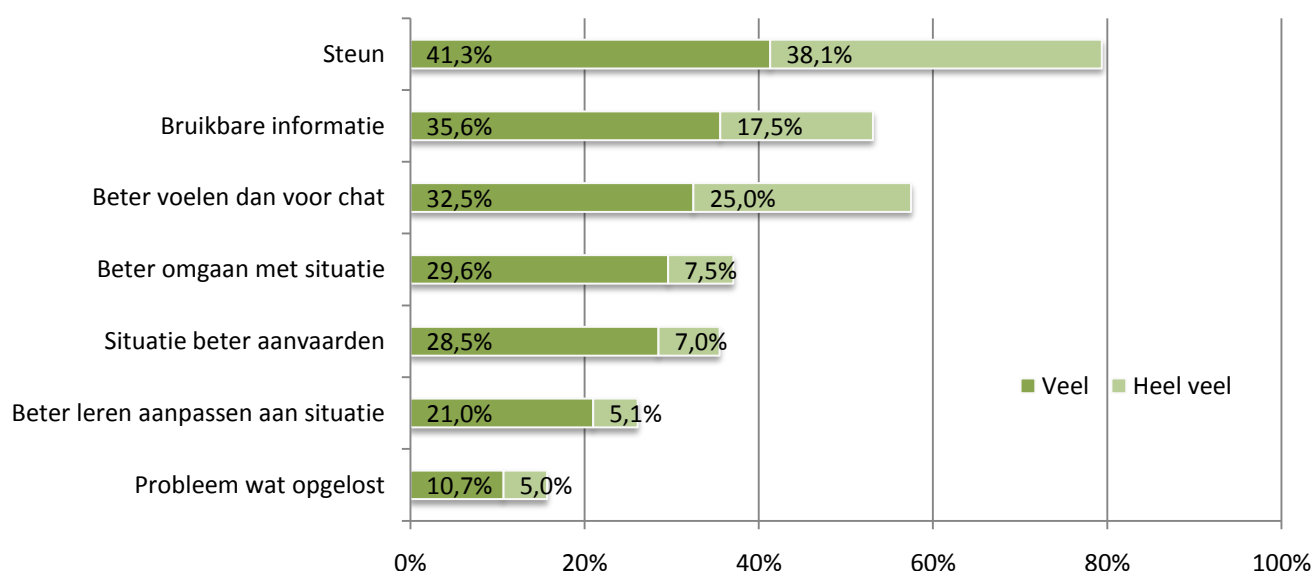
De scores op ervaren baat liggen dus vrij hoog. Maar wat is die ervaren baat eigenlijk? Wat begrijpen ze daar onder? Om beter te begrijpen wat de ervaren baat is volgens de oproepers, hebben we de respondenten een aantal stellingen voorgelegd die polsen naar diverse specifieke aspecten ervan, deels gebaseerd op het SATER-systeem van Flikweert & Melief (2002). De deelaspecten hierbij bestaan uit: oplossing (problemen geheel of gedeeltelijk opgelost), aanvaarding (leren leven met een niet te veranderen probleemsituatie), aanpassing (vaardigheid aangeleerd in het oplossen van problemen) en ondersteuning (begrip ondervonden).

Enkele cijfers geven meteen een eerste indruk: 80% van de oproepers ervaart steun, 58% voelt zich naderhand beter en 53% krijgt bruikbare info. 37% zegt beter om te kunnen met hun situatie, 35% kan het beter aanvaarden en 26% heeft zich leren aanpassen. 16% stelt dat hun probleem (gedeeltelijk) is opgelost.

Tabel 16: Stellingen omtrent ervaren baat na een éénmalig chathulpgesprek volgens de oproepers

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet akkoord	Akkoord	N (100%)
Ik kreeg steun in dit chatgesprek	7,5%	5,0%	8,1%	41,3%	38,1%	12,5%	79,4%	160
Ik voel me nu beter dan voor het chatgesprek	10,6%	9,4%	22,5%	32,5%	25,0%	20,0%	57,5%	160
Ik kreeg tijdens het chatgesprek informatie die bruikbaar was voor mij	8,8%	8,8%	29,4%	35,6%	17,5%	17,6%	53,1%	160
Ik kan door het chatgesprek beter omgaan met mijn situatie	14,5%	13,8%	34,6%	29,6%	7,5%	28,3%	37,1%	159
Ik kan mijn situatie door het chatgesprek beter aanvaarden	13,3%	12,7%	38,6%	28,5%	7,0%	26,0%	35,5%	158
Ik heb in het chatgesprek geleerd hoe ik me beter kan aanpassen aan mijn situatie	15,9%	21,7%	36,3%	21,0%	5,1%	37,6%	26,1%	157
Mijn probleem is na het chatgesprek wat opgelost	28,9%	28,9%	26,4%	10,7%	5,0%	57,8%	15,7%	159

Figuur 8: Ervaren baat bij de oproepers



We laten de oproepers ook zelf aan het woord over hun ervaren baat. In een open vraag kregen de oproepers de kans om aan te geven wat ze aan het chatgesprek hadden gehad: “Beschrijf waarom je veel of weinig aan het chatgesprek had”. Deze open aanpak van ervaren baat laat toe de verwachtingen van de oproeper én hun perceptie van het uiteindelijke resultaat, tegelijk te bekijken, zonder enige voorstructurering door de onderzoekers. De ervaren baat is een genuanceerd verhaal, met positieve en negatieve elementen. We geven hier steeds een beperkte selectie van enkele

illustratieve voorbeelden, zonder daarbij volledig te kunnen zijn. De analyse werd steeds uitgevoerd op alle open antwoorden.

Voor oproepers biedt een éénmalig chathulpgesprek vooral een kans om de eigen problemen te bespreken en het eigen verhaal eens uit de doeken te kunnen doen. Dit is op zich al een belangrijke vorm van baat. Wie een moeilijk thema zoals zelfmoordgedachten, depressie, misbruik, angsten of relatieproblemen kan delen via het chatmedium, ervaart daarbij al meteen enige opluchting.

Wat zeggen de oproepers zelf hierover? Enkele citaten over hun ervaren baat:

- *O: Even kunnen/mogen vertellen over gedachten en gevoelens waar je mee zit. Het even kunnen delen met iemand maakt het iets draaglijker*
- *O: Even mijn hart kunnen luchten zonder verwijten*
- *O: Afleiding van het probleem, iemand die luistert, iemand die begrip opbrengt, iemand tegen wie je kan vertellen wat je tegen verder niemand kan vertellen*

Oproepers spreken zich bij ervaren baat ook uit over de goede interactie met de beantwoorder. Doordat ze goede vragen krijgen (en ze ook goede vragen kunnen stellen), ontstaat een goed gesprek.

- *O: Ze luisteren en proberen je te helpen. Het is goed als ze vragen stellen, dat is makkelijker praten, voor mij dan.*
- *O: Ze bieden een 'luisterend oor' en stellen gerichte maar niet opdringerige vragen. En je krijgt de tijd om alles te vertellen wat je wilt*
- *O: Ik ben een gesloten persoon maar uiteindelijk heeft die persoon mij uit mijn schelp doen kruipen, wat zeer positief is voor mij*

Oproepers waarderen bruikbare tips of informatie. Af en toe is er sprake van een gedeeltelijke, al dan niet tijdelijke, oplossing. Soms kan een andere blik krijgen op de eigen situatie al een stapje richting oplossing inhouden.

- *O: Door de visie van een buitenstaander te horen, krijg je alles zelf beter op een rijtje*
- *O: Ik vond dit wel een goed gesprek, er werd geluisterd, mee gezocht naar mogelijkheden...*
- *O: Het heeft wat structuur gebracht in m'n gedachten*

Soms wordt de oproeper doorverwezen. Dat kan als positief worden ervaren maar het wijst tegelijk op de 'beperkingen' van eenmalige chatgesprekken.

- *O: Ik heb een goed gesprek gehad, en een mogelijkheid om verder hulp te zoeken! Dus het was zeker een nuttig gesprek!*
- *O: Ik had er wel wat aan, ze hadden me wel doorverwezen dus het probleem is nog niet helemaal opgelost.*

Wanneer levert een chathulpgesprek weinig baat op? Dit is het geval als de oproeper zich niet begrepen voelt, als de hoop op een oplossing niet wordt ingelost of als het niet klikte met de beantwoorder.

- *O: Ik had niet echt gevoel dat er naar mij 'geluisterd' werd... Ik kreeg wel steun en goede raad, maar ik had graag wat meer mijn verhaal kunnen doen. Ik had nu het gevoel dat het wat geminimaliseerd werd...*
- *O: Er wordt geen advies gegeven. Ik weet dat advies geven niet de bedoeling is, maar ik vind het zwaar dat iedereen zegt 'het is jouw beslissing', terwijl ik niet weet wat te doen.*
- *O: Weinig reactie, gewoon even herhalen wat je zegt, ze zullen het wel goed bedoelen, er is wel weer een uurtje van je leven verlengd, maar daar blijft het bij*
- *O: Ik vond het goed dat ik mijn probleem kwijt kon, maar ik had gehoopt dat er 'oplossingen' aangereikt zouden worden.*
- *O: Mijn hart kunnen luchten, maar weinig feedback gekregen. Het lijkt wel of veel van de interactie vooraf geprogrammeerd is. Soms blijft tegenreactie relatief lang uit, en worden er dooddoeners 'stijl BZN' [Bond zonder Naam] gelost. Op het einde wordt het gesprek op initiatief van telefonist [de beantwoorder] zelf afgerond, ook al geeft het nog geen afgerond gevoel. Alsof tijd op is. Soms teveel amateurisme en onvoldoende opleiding.*

Ook het chathulpmedium zelf verhoogt de kans op ervaren baat omdat de anonimiteit en laagdrempeligheid een grotere openheid creëert.

- *O: Ik had een probleem dat ik niet met anderen mocht bespreken. Ik ben blij dat dit hier anoniem kon en dat ik raad kon krijgen.*
- *O: Ik had nood aan ventilatie met een onbekende. Chatten maakt het ook anoniemer waardoor je opener kan zijn.*
- *O: Het is vooral een enorme steun om te weten dat er iemand naar je luistert. En het feit dat het iemand is die je niet kent, kan je met delicate onderwerpen tot bij hen komen en niet zoals bij vrienden je soms ongemakkelijk voelen doordat je er met hen over hebt gepraat.*

Anderzijds dreigen diezelfde eigenschappen chathulp onpersoonlijk en oppervlakkig te maken, wat een goed chatgesprek afremt. Een moeizame interactie tussen oproeper en beantwoorder kan de chatalliantie hypothekeren en leiden tot een negatieve perceptie van de beantwoorder door de oproeper.

- *O: Chatten is virtueel, een schermpje waar je tegen praat en visies van anderen hoort. Het dringt wel door, maar het is niet zo confronterend als in real life. Het is een voorlopige oplossing, een duwtje in de rug :)*
- *O: De persoon aan de lijn was heel vriendelijk en behulpzaam en probeerde mij te begrijpen en op te beuren. Echter, het helpt maar gedeeltelijk en slechts tijdelijk. Als je echt diep in de put zit, is het chatcontact hoedanook te oppervlakkig.*
- *O: Het was erg onpersoonlijk, vrijblijvend en gedistantieerd.*

Ten slotte zijn ook nog technische problemen, gesloten of bezette chatsites en beperkte openingsuren een bron van kritiek voor de oproeper.

- *O: Ik was nog maar begonnen en de persoon zei al dat hij of zij eigenlijk niet veel tijd had omdat diens shift binnen een kwartier eindigde. Hoewel dit ok is naar communicatie toe, vind ik het eerlijk gezegd beneden alle peil. Praten via de chat duurt al langer omwille van het typen, ik vraag me dan eerlijk gezegd af waarom die persoon dan nog begonnen is aan het gesprek. Ik maakte dan de keuze om het later opnieuw te proberen, maar raakte niet binnen.*
- *O: Ik geraak elke keer niet binnen op de chat. Het venster dat ik kan beginnen praten komt telkens op mijn scherm, maar als ik dan wil typen, kan ik niks meer doen! Ik heb dit nu al weken aan een stuk aan de hand!*

Een tussentijdse conclusie: Voor oproepers ligt de baat van een éénmalig chathulp gesprek dus voornamelijk binnen het gevoelsmatige. Eens hun verhaal kunnen doen en daarbij begrip en een luisterend oor ervaren, is de bedoeling. De oproepers ervaren doorheen het chatgesprek steun en voelen zich daardoor beter. Verandering in de zin van een oplossing voor het probleem is slechts beperkt aanwezig en wordt ook niet zo sterk verwacht. De chatalliantie kan dan ook falen wanneer gesprekspartners elkaar niet goed begrijpen of er geen gepaste oplossingen worden geboden. De chatalliantie komt ook onder druk wanneer de kortstondige, trage, oppervlakkige eigenschappen van het medium de kwaliteit van het gesprek in de weg staan.

3.4.2. De beantwoorders: ‘Laten ventileren, wat geruststellen en ook een ander perspectief bieden’

En wat denkt de beantwoorder van de baat voor de oproeper? Welke vorm van baat percipiëren de beantwoorders bij de oproepers?

Beantwoorders vermoeden vooral dat de oproepers zich na de chat beter zouden voelen dan ervoor (61%) en eventjes verder kunnen (60%). Daarnaast hoopt 45% dat de chat wat verlichting brengt voor de oproeper. De verwachting dat de problemen van de oproeper opgelost kunnen worden, ten dele of volledig, leeft slechts bij 12% van de beantwoorders.

Tabel 17: Stellingen omtrent ingeschatte ervaren baat bij de oproeper door de beantwoorder

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet akkoord	Akkoord	N (100%)
Ik denk dat de oproeper er na de chat beter aan toe was dan voordien	3,2	9,6	25,3	45,9	16,0	12,8	61,9	281
Ik denk dat de oproeper na de chat weer eventjes verder kan	4,3	9,7	26,3	49,6	10,1	14,0	59,7	278
Ik denk dat het chatgesprek de problemen van de oproeper wat lichter maakt	6,8	13,7	34,9	37,1	7,6	20,5	44,7	278
Ik denk dat de problemen van de oproeper na de chat gedeeltelijk of helemaal zijn opgelost	30,3	29,9	27,8	9,9	2,1	60,2	12,0	284

In de open vragen wordt het duidelijk dat de beantwoorders veronderstellen dat de oproepers vooral willen ventileren.

- *B: De oproeper had het meeste baat aan het benoemen en bespreken van zijn probleem*
- *B: Ze kon dingen vertellen die ze aan haar psychologe niet durfde te vertellen*
- *B: Op een anonieme manier het allemaal eens kunnen vertellen. Ze verwachtte niet om hier oplossingen te krijgen.”*

Wanneer de beantwoorder bevestiging, geruststelling of begrip kan bieden, schat deze de ervaren baat bij de oproeper tevens hoger in.

- *B: Hij vond het gesprek verhelderend, geruststellend.*
- *B: De oproeper kreeg begrip voor moeilijk praten over diepe gevoelens en gedachten. Ook erkenning van het verdriet en de schuldgevoelens.*
- *B: Voelde zich rustiger en beter na het gesprek*

De beantwoorder kan evenwel ook nieuwe inzichten aanreiken, perspectief bieden, advies en feedback geven in de hoop hiermee de ervaren baat bij de oproeper enigszins te verhogen.

- *B: Hij wilde raad en heeft die gekregen.*
- *B: Oproeper kreeg concrete tip aangereikt om de impasse te doorbreken.*
- *B: Ze kon met mijn antwoord verder.*

Wanneer schatten de beantwoorders de ervaren baat bij de oproeper eerder laag in? Dit is het geval als de oproeper met zijn probleem of negatieve gevoel blijft zitten, als de beantwoorder geen oplossing kon aanbieden of wanneer de oproeper niet openstaat voor de oplossing of het advies.

- *B: Was niet in staat haar uit de miserie te helpen*
- *B: Hij vroeg wel uitdrukkelijk naar mijn mening maar stond niet echt open voor (zachte) confrontatie.*

- *B: Hij vroeg raad maar ik had de indruk dat hij heel eigenzinnig is, dat er geen opening gekomen is voor hem.*

Een stroef verloop van een chathulpgesprek kleurt ook de perceptie van de beantwoorder. De chatalliantie komt zo maar moeilijk tot stand.

- *B: Gesloten persoon, typt vrij traag dus chatten gaat langzaam.*
- *B: Een gebrek aan echt contact. Het bleef vooral oppervlakkig.*
- *B: Het minder goede was dat er geen diepgang kwam, de kern niet geraakt werd.*

Een chat die – al dan niet bewust – wordt afgebroken, frustreert de beantwoorder en zorgt voor een inschattingsprobleem: zowel beantwoorder als oproeper zitten met de vraag waarom de chat werd afgebroken.

- *B: De oproeper heeft 2 keer onopzettelijk verbroken.*
- *B: De sessie werd afgesloten, technisch mankement?*
- *B: Aangezien ze heeft afgebroken denk ik dat het gesprek niet verliep naar wens. Maar ben niet zeker.*

Een laatste negatief punt is een oproeper die chat als grap of uit verveling.

- *B: De oproeper verveelde zich en ging gewoon op de chat om te vragen of de onlinedienst veel oproepers krijgt. De oproeper had geen concrete vraag, geen concrete aanleiding om een gesprek te voeren.*
- *B: Na een uur chatten bleek dat de jongere het ganse verhaal had gefantaseerd*

Volgens de beantwoorders zorgen vooral het laten ventileren, geruststellen en een ander perspectief bieden voor een geslaagd chathulpgesprek. De problemen van de oproepers kunnen misschien niet meteen worden opgelost, maar het chathulpgesprek biedt toch eventjes soelaas. De chatalliantie dreigt te mislukken wanneer de interactie moeilijk verloopt of wanneer de beantwoorder geen afdoende oplossing kan bieden aan de oproeper.

3.5. Ervaren versus gepercipieerde baat

3.5.1. ‘Elkaar begrijpen’ verhoogt baat bij oproeper én beantwoorder

De beide perspectieven van oproeper en beantwoorder over de baat zijn nu gekend. Maar is meer: combineren de perspectieven wel goed? Wordt een gesprek dat goed scoort voor de beantwoorder, ook als goed aanzien door de oproeper? Stemt de effectief ervaren baat van de oproeper wel overeen met de gepercipieerde baat door de beantwoorder?

Over 69 éénmalige chathulpgesprekken hebben we informatie van oproepers én beantwoorders. Deze koppeling laat toe twee perspectieven te verbinden aan elkaar: de kijk van de oproeper en de beantwoorder over hetzelfde chathulpgesprek.

De cijfers geven alvast een eerste antwoord. Geven oproeper en beantwoorder een vergelijkbare score? Het gemiddeld verschil in ervaren baatscore (op tien) is slechts 0,06. 18 oproepers en beantwoorders geven exact dezelfde score op ervaren baat (in de figuur de donkere diagonaal van rechtsonder naar linksboven). Bij 39% is er een scoreverschil van 2 punten of meer. Bij 22% is er een verschil van 3 punten of meer en bij 7% een verschil van 4 punten of meer. De ervaring en perceptie van baat loopt bijgevolg cijfermatig vrij gelijk bij oproeper en beantwoorder. Bij 38% schat de beantwoorder de ervaren baat hoger in dan de oproeper. In 36% schat de oproeper de ervaren baat hoger in dan de beantwoorder.

Figuur 9: Ervaren baat van beantwoorder en oproeper (0 'helemaal niets' is tot 10 'heel veel')

	Ervaren baat volgens oproeper											Totaal
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0												0
1												0
2												0
3			1				1					2
4									1			1
5	2					1			2			5
6						1	2	1	3	1	1	9
7							2	7	5	2	2	18
8						1	2	9	5	3	3	23
9						1		1	1	2	1	6
10								3	1		1	5
Totaal	2	0	1	0	0	4	7	21	18	8	8	69

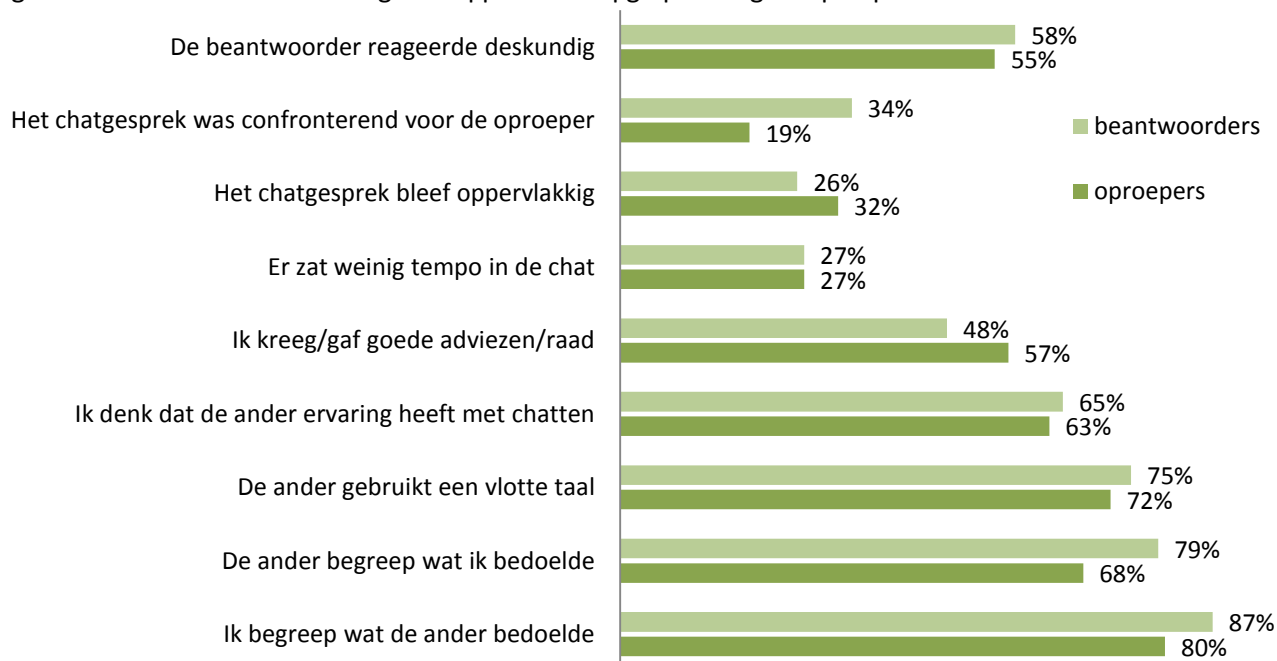
We bekijken de verschillen eventjes van naderbij. Bij 26% van de 69 gesprekken geven oproepers en beantwoorders exact dezelfde score op ervaren baat. Bij 38% schat de beantwoorder de ervaren baat hoger in dan de oproeper. In 36% schat de oproeper de ervaren baat hoger in dan de beantwoorder. Bij 39% is er een scoreverschil van 2 punten of meer. Bij 22% een verschil van 3 punten of meer en bij 7% een verschil van 4 punten of meer. De ervarenbaatscores van oproepers en beantwoorders hangen statistisch significant samen (correlatiecoëfficiënt van $r=0,39$; $p=0,001$; $N=69$). Conclusie: de perceptie van baat loopt dus vrij gelijk bij oproeper en beantwoorder.

Figuur 10: Verschil tussen ervaren baat van oproeper en perceptie daarvan door beantwoorder (Beantwoorder min oproeper)

	Verschil	Aantal	Procent				
<i>Beantwoorder schat ervaren baat hoger dan oproeper</i>	5	2	2,9%	4,3%	10,1%	15,9%	37,7%
	4	1	1,4%	+4 tot +5	+3 tot +5	+2 tot +5	+1 tot +5
	3	4	5,8%				
	2	4	5,8%				
	1	15	21,7%				
<i>Zelfde inschatting</i>	0	18	26,1%				
<i>Oproeper schat ervaren baat hoger dan beantwoorder</i>	-1	9	13,0%				36,2%
	-2	8	11,6%			23,2%	-1 tot -5
	-3	6	8,7%		11,6%	-2 tot -5	
	-4	2	2,9%	2,9%	-3 tot -5		
	-5	0	0,0%	-4 tot -5			
Totaal		69	100,0%	7,2%	21,7%	39,1%	73,9%

Maar, wat zorgt voor die gecombineerde baat? Wanneer zijn deze scores gelijklopend? Baat wordt vooral ervaren wanneer oproeper en beantwoorder allebei aangeven elkaar goed te begrijpen. Ook de inschatting dat er een vlotte taal wordt gebruikt is belangrijk. Baat ontstaat tevens wanneer de beantwoorder zichzelf omschrijft als deskundig en dit ook zo bij de oproeper overkomt. Dat beide gesprekspartners ervaring hebben met chatten draagt eveneens bij tot een baatvol chatgesprek.

Figuur 11: Ervaren baat en eigenschappen chathulpgesprek volgens oproeper en beantwoorder



Dat de ervaring van de oproeper en de perceptie ervan door de beantwoorder soms wél ver uit elkaar ligt, roept enkele vragen op: waarom ervaart de oproeper meer baat dan de beantwoorder inschat? Of andersom: wat zegt dit over een chathulpgesprek wanneer de beantwoorder een hogere

perceptie van baat inschat dan de oproeper effectief heeft ervaren? Eenzelfde chathulpgesprek kan dus anders worden ervaren door de twee partijen.

3.5.2. Wanneer de oproeper meer baat ervaart dan de beantwoorder percipieert

De dankbaarheid om – ‘eindelijk’ – eens met iemand te praten, kan voor een oproeper voldoende zijn om een hoge baat aan te geven (“*goede zaak ga zo door aub,*” geeft een dankbare oproeper bijvoorbeeld mee). Soms weet de beantwoorder ook niet goed wat voor effect een chathulpgesprek heeft gehad. Denk maar aan een oproeper met concrete zelfdodingsplannen, die er uiteindelijk effectief van afziet, maar waarbij de beantwoorder dit na het chathulpgesprek niet weet.

De ervaren baat is voor een oproeper veelal groter dan voor de beantwoorder wanneer de oproeper enkel zijn of haar verhaal wilde doen en op begrip rekt, terwijl de beantwoorder hoopte daarenboven een oplossing te kunnen aanreiken. Hieronder twee voorbeelden van hoe een verschil in de evaluatie van de baat ontstaat doordat de verwachtingen van oproeper en beantwoorder over hetzelfde chathulpgesprek niet overeenstemmen.

- *O: Ik vond dit wel een goed gesprek, er werd geluisterd, mee gezocht naar mogelijkheden...*
B: Beluisterde haar, ze voelde zich hopeloos en hulpeloos. Ik heb haar 'hopeloosheid' kunnen beluisteren maar niet kunnen veranderen. Het gesprek eindigde zonder 'oplossing', zonder aanknopingspunt...
- *O: Ik vond het goed toen ze me serieus nam*
B: De client wilde ventileren. Heb dit toegelaten. Heb bewust weinig interventies gedaan. Ze had nood aan babbel. Misschien verwachtte zij ook oplossing. Is echter niet mogelijk.

Een discrepantie tussen baatervaring en -perceptie kan ook het gevolg zijn van het chatmedium op zich. Wat oproepers als voordeel zien van chathulp (anonimiteit, traag gesprek, maar snelle *disclosure* van de problematiek), kan voor de beantwoorder terzelfdertijd als nadelig of moeilijk overkomen. De verwachtingen van de beantwoorder gaan hier verder dan die van de oproeper.

- *O: Ik vind dit makkelijker dan bellen*
B: Van een goede tussenkomst was geen ruimte voor. Hij zegt zelf dat hij telefonisch minder aan bod komt dan bij een chatgesprek.

Een tussentijdse conclusie: Een oproeper kan meer baat ervaren dan de beantwoorder percipieert, wanneer er geen gelijkaardige inschatting is rond de verwachtingen bij het gesprek of rond het omgaan met de eigenschappen van het chatmedium. Een beantwoorder kan een tekort aan aangereikte oplossingen of een tekort aan chatalliantie percipiëren, zonder dat de oproeper dit zo ervaart.

3.5.3. Wanneer de beantwoorder meer baat percipieert dan de oproeper ervaart

Wanneer de perceptie van baat door de beantwoorder groter is dan de ervaren baat bij de oproeper, dan heeft dit vaak te maken met de zware aard van de problematiek, de hevige emoties en/of de niet-ingeloste verwachtingen bij de oproeper.

Bij een zware problematiek is het vaak moeilijk om tot enige probleemoplossing te komen bij éénmalige chathulp. Een beantwoorder kan daar rekening mee houden en zal vooral laten ventileren. Zo kan een goed chathulpgesprek over een moeilijk onderwerp een hoge score krijgen van de beantwoorder, maar daarmee is de problematiek op zich nog niet fundamenteel aangepakt. De beantwoorder zal enkel het chathulpgesprek op zich beoordelen, maar de oproeper zelf bekijkt dit mogelijks wat anders – zeker bij sterke emoties. Een allesoverheersende negativiteit bij de oproeper bemoeilijkt bijvoorbeeld een goede gespreksopbouw. Zo schrijft een oproeper *“lees jij wat ik schrijf?”* wanneer ze (verkeerdelijk) denkt dat de beantwoorder een vraag stelt waarop al een antwoord gegeven is. Twee voorbeelden illustreren het effect van emoties op de ervaring van (een verschil in) baat:

- O: *Nu ligt alles open en bloot en ben ik over mijn toeren.*
B: *De cliënt was geïrriteerd en voor geen enkele rede vatbaar.*
- O: *De persoon waarmee ik gesproken heb kwam op mij over als verbeeldingloos, empathieloos en minder intelligent dan ikzelf.*
B: *De oproeper zat in haar eigen denksysteem en geraakte er niet uit. Oproeper herviel telkens in het negatieve. Ik denk haar er niet te hebben uitgehaald.*

Concrete interventies van de beantwoorder kunnen verkeerd begrepen worden door de oproeper. Zo wordt de interpretatie van de chatinterventie *“Je moet je geen zorgen maken”* door de beantwoorder positief geëvalueerd, terwijl dit voor de oproeper het omgekeerde effect had.

- B: *[Het gesprek ging de goeie richting uit] Als ik haar geruststelde*
O: *[ik had een slecht gevoel] bij ‘ik zou me geen zorgen maken’*

Verwachtingen spelen ook hier een grote rol. De discrepantie tussen hoe het chathulpgesprek verliep in vergelijking met hoe het gesprek had moeten verlopen volgens de oproeper, kan zorgen voor een lage ervaren baatscore. Het chathulpgesprek kan dan feitelijk goed zijn verlopen volgens de beantwoorder én de oproeper, maar de oproeper kan wel bijkomende verwachtingen hebben gehad die niet zijn waargemaakt. Het moeten beëindigen van een chathulpgesprek door het sluitingsuur is hierbij een goed voorbeeld.

- O: *[Ik had een minder goed gevoel] wanneer er werd gezegd dat de tijd van het gesprek beperkt was en de voorziene tijd bijna verstreken was, voelde ik me geremd om nog dieper op het gesprek in te gaan. Ik ben meer oppervlakkig beginnen spreken.*

Nog een laatste aanleiding ten slotte: wanneer de beantwoorder twijfelt aan de authenticiteit, kan de (blijkbaar oprechte) oproeper zijn of haar frustraties niet verbergen bij het chathulpgesprek.

- *B: Moeilijk in het begin. Ik had er een slecht gevoel bij... fake??? Eigenlijk weet ik het nog niet. Misschien was het wel voor zijn eindwerk over seksueel misbruik*
O: Onbeschofte vrijwilliger. Ging niet de goede richting uit. Vrijwilliger hielp totaal niet! was grof!

Een tussentijdse conclusie: wanneer de perceptie van baat door de beantwoorder groter is dan de ervaren baat bij de oproeper, heeft dit vooral te maken met de zware aard van de problematiek, de hevige emoties en/of de niet-ingeloste verwachtingen bij de oproeper. Daarbij kunnen sterke emoties gepaard gaan die een goede chatalliantie vertroebelen. Zo kunnen ook interpretatieverschillen of communicatieproblemen een verstoorde chatalliantie creëren die vooral voelbaar is voor de oproeper. Dit kan leiden tot (onuitgesproken) verwachtingen van de oproeper die niet worden waargemaakt.

3.6. Voorbij empathie?

We zagen al eerder dat de ervaren baat bij een chatgesprek erg groot kan zijn, zelfs wanneer dit niet gepaard gaat met ‘veranderingen’. Hoge scores van ervaren baat bij de oproeper – een 9 of zelfs 10 op 10 – komen overwegend voor bij oproepers die aangeven dat er naar hen werd geluisterd, dat ze hun hart konden luchten, dat ze konden ventileren.

Ter duiding geven we hieronder een uittreksel van een chatgesprek, alsook de reactie van de oproeper naderhand in de online enquête, aangevuld met de baatscore.

Anna: want ik merk nu al dat ik me een beetje beter voel

Anna: nu ik er met u over praat

Anna: bedankt voor het luisteren

Anna: ik vond het een fijn gesprek

Anna: ik heb er heel veel aan gehad hoor

O: “Ik maakte me in het begin heel erg veel zorgen maar na het gesprek al veel mindern dus ik heb er wel veel aan gehad...” (ERVAREN BAATSCORE: 10 OP 10)

Hier blijkt dat reeds in het chathulpgesprek de ervaren baat wordt geformuleerd en dit in termen van ‘kunnen praten’ en ‘iemand die luistert’. Een tweede voorbeeld toont eveneens aan dat de ervaren baat zo al kan worden aangegeven in het chathulpgesprek zelf, alsook in cijfers en woorden in de bevraging naderhand:

Jan: ik ben blij dat er iemand luistert naar wat'k allemaal wil zeggen.

O: “Ik voelde me opgelucht omdat ik kon praten over wat ik niet in mijn omgeving durf”

(ERVAREN BAATSCORE: 9 OP 10)

Ook hoge scores van gepercipieerde baat bij de beantwoorders (7 of meer) worden vooral geargumenteed vanuit het kunnen tegemoet komen aan de behoefte van de oproeper om gehoord te worden, het probleem samen te verkennen en hierdoor wat rust te ervaren. Beantwoorders en oproepers zitten dus veelal op dezelfde golflengte. De baat ligt dus al hoog omdat de oproeper

simpelweg eens beluisterd wordt en daarbij de kans krijgt om te ventileren. De beantwoorder stelt zich dan vaak op als ‘luisterend oog’. En dit werkt: het lijkt al vrij veel baat op te leveren voor de oproepers. Maar wat kan er nog meer?

3.6.1. Empathie... en meer?

Naast het grote belang van empathisch luisteren en laten ventileren, blijken ook andere interventies baat op te leveren voor de oproeper. Oproepers geven namelijk af en toe duidelijk aan dat ze nu weer verder kunnen omdat ze weten wat ze kunnen doen. Dit kan onder andere wanneer de beantwoorder polst naar hoe ze het nu zullen aanpakken. Deze combinatie van ventileren én het zoeken naar een ‘volgend stapje’ komt dus zeker voor, waarbij die volgende stap vooral bestaat uit het zoeken naar tips en advies. Enkele voorbeelden uit de bevraging:

- O: *“Ik kon mijn verhaal kwijt en kreeg ook goede tips. Goed: Toen ik de tip kreeg om extra hulp in te schakelen. Goed initiatief, deskundig advies en onverwoestbare motivatie en begrip... !”* (ERVAREN BAATSCORE: 10 OP 10)
- O: *“ik heb veel aan het gesprek gehad omdat ik nu weet wat ik morgen moet doen”* (ERVAREN BAATSCORE: 9 OP 10)

Beantwoorders die meer doen dan ‘meegaan in het verhaal’, maar ook ook appel doen op de oproeper en diepgaander doorvragen, kunnen verschillende perspectieven op de zaak bloot proberen te leggen. Empathisch reageren kan bijvoorbeeld gecombineerd worden met door- en verduidelijkingsvragen om tot concretisering te komen en een poging om een negatief perspectief van de oproeper te wijzigen in een positieve stap.

Onderstaand voorbeeld over automutilatie en eetstoornissen poogt de beantwoorder een **appel** te doen op de oproeper om een positiever beeld op haar eigen leven te verkrijgen. De beantwoorder pikt in op signaalwoorden en gaat er op in. De beantwoorder gaat dan ook effectief ‘aan de slag’ met de oproeper door een dag van A tot Z te overlopen, en kan daarbij een ander perspectief bieden aan de oproeper. De oproeper kan daarbij haar ambivalentie samenvatten, aandacht geven aan wat wel goed loopt en een lijstje opmaken, waardoor een positieve flow op gang komt. Een voorbeeld.

[...]

Sanne: *ergens weet ik dat het wel redelijk strikt verloopt met eten, maar ik kan vaker genieten*

Beantwoorder: **wat bedoel je met dat laatste: ik kan vaker genieten?**

Beantwoorder: *genieten ondanks de beperking, misschien?*

Sanne: *ik kan me er vaker bij neerleggen dat ik iets ongezonds eet*

Sanne: *of dat ik een vol bord avondeten neem, met iets meer vlees dan groenten ofzod*

Sanne: *dus ik dacht supergoed bezig te zijn:)*

Beantwoorder: *zo klinkt het ook wel*

Beantwoorder: **en waar wringt het schoentje dan toch ineens?**

Sanne: *na 3 chocolaatjes had ik al een gevoel dat ik ongecontroleerd bezig was, had ik schrik voor een eetbui*

Sanne: *en uiteindelijk was ik gewoon zo boos op mezelf, ik vroeg me af waarom ik toch ooit gedurfd heb om daar van te genieten*

Beantwoorder: en die boosheid op jezelf, zit die er nu nog?

Sanne: die is redelijk gezakt nu (het idee van am zit er nog, maar ik kan het controleren door aan al de nadelen te denken)

Sanne: maar weer heb ik schrik dat ik dadelijk iets teveel ga eten en dat dat gevoel dat weer komt

Beantwoorder: maar ik denk dat jij ondertussen wel een enorme ervaringsdeskundige bent...

Beantwoorder: ik bedoel, ik denk dat jij eigenlijk zelf weet hoe je deze situatie moet tackelen... klopt dat?

[...]

Beantwoorder: En als het niet goed meer aanvoelt, kán je dan ook stoppen?

Sanne: voor een paar dagen lukt het

Beantwoorder: maar niet lang genoeg om trots op jezelf te zijn??

Sanne: inderdaad

Beantwoorder: ben je überhaupt wel eens trots op jezelf?

Sanne: ja, dat probeer ik toch

Beantwoorder: allé, da's toch wel tof !!

Beantwoorder: maar niet rond eten dus

Beantwoorder: **Dat is toch het hoofdprobleem, hé, of is het eerder het dik-zijn?**

Beantwoorder: of dik-lijken?

Sanne: neen, het eten, ik ben te soepel voor mezelf, ik merk dat ik nog heel graag alleen eet, denk dat iedereen me bekijkt, ben gevoellig voor opmerkingen rond eten, plan alles wat ik wil eten

[...]

Beantwoorder: ja, niet alles loopt goed.... okee... maar zou je jezelf ook een beetje mild kunnen beoordelen? En vooral: kunnen focussen op wat wél goed loopt?

Sanne: ja, dat wil ik graag, helpt me veel verder

Sanne: het wordt s avonds meestal moeilijk, dan maak ik mezelf wijs dat ik mezelf iets wijs maak en lieg als ik de goede dingen overloop

Sanne: maar ik wil me er graag meer op concentreren, misschien weer wat gaan opschrijven

Beantwoorder: dat laatste moet je zeker doen

Beantwoorder: ik denk wel dat je toch een behoorlijk lijstje van goed edingen kunt maken

Beantwoorder: zin om er nu één t emaken?

Sanne: ja, ik wil proberen

Sanne: ondertussen heb ik weer meer gegeten dan gepland, dus neig ik eerder naar straffen, maar jouw idee is vast leuker:)

Beantwoorder: denk ik wel...

Beantwoorder: dus...

Beantwoorder: a. op tijd opgestaan?

Sanne: ja, ondanks een korte nacht

Beantwoorder: b. leuk gedaan op school?

Sanne: en waar ik elke morgen weer echt trots op kan zijn: goede lichaamsverzorging s morgens

Beantwoorder: vergeten! inderdaad heel belangrijk

Sanne: hmm eigenlijk wel

Sanne: zelfs een complimentje gehad...ik noteer het :)

Beantwoorder: c. even een echt contact gehad met iemand op school?

Sanne: wat bedoel je daar juist mee?

Sanne: een serieuze babbel?

Beantwoorder: zoiets... of iemand die je echt even het aangekeken, gegroet, geholpen, weet ik veel...

Sanne: dat is een moeilijke..

Sanne: ja, ik denk het wel, een vriendin die het moeilijk heeft op het moment

Beantwoorder: voila...

Beantwoorder: d. iets moois gezien? een bloem, de zon, een raar vogeltje...

Sanne: uhm..ja...een hele rij mensen die stonden aan te schuiven om allemaal bloed te kunnen geven

Beantwoorder: e. een tof liedje gehoord?

Sanne: ja:)

Beantwoorder: f. even in jezelf geglimlacht?

Sanne: oei, daar heb ik niet zo bij stilgestaan..vast wel bij het lezen van mijn verjaardagswensen

Beantwoorder: g. halverwege de dag even ergens content over geweest?

Beantwoorder: (mag ook einde van d edag natuurlijk)

Sanne: eigenlijk nu, nu jij met mij de tijd neemt om bij mijn dag stil te staan

Beantwoorder: Er zit ook wel veel goeds in zo'n dag, hé...

Beantwoorder: En vermoedelijk een mooi mens in jou...

Sanne: tja..dat hoop ik voor de andere mensen

Beantwoorder: niet eens voor jezelf,

Sanne: nja, dat komt ooit wel eens hoop ik :)

Beantwoorder: Dat complimentje op school... waar was dat voor?

Sanne: voor een onderdeel van onze praktijkopleiding dat me vrij goed af gaat

Sanne: in tegenstelling tot de vorige deeltjes

Beantwoorder: geniet er van... vond je het nog leuk, zo'n lijsje maken, zo'n dag overlopen?

Sanne: ja, toch wel, kan ik best vaker doen

Beantwoorder: ik denk het wel...

Beantwoorder: het gaat je natuurlijk niet voor de poorten van d ehel wegslepen, maar het geeft wel een andere focus...

Sanne: ja, inderdaad

[...]

Beantwoorder: Voel je je nu anders/beter dan aan het begin van ons gesprek?

Sanne: ja, weer wat meer mezelf

Sanne: bedankt!

[...]

Een ander voorbeeld geeft aan hoe een sterke chatalliantie tussen oproeper en beantwoorder kan totstandkomen wanneer extra stappen worden gezet. De beantwoorder stelt in de verkenningfase

verduidelijkende vragen en vraagt door. Daarnaast observeert de beantwoorder de reacties van de oproeper en wisselt verschillende interventies goed af. Na de verkenning keert de beantwoorder tijdig terug naar de problemen in het 'hier-en-nu' en dit zorgt voor een kantelmoment. De beantwoorder tracht het onderliggend probleem te benoemen (i.c. de angst om zich niet gehoord te voelen) en slaagt erin om de kracht van de oproeper te erkennen en te versterken. Dat leidt tot een nieuw inzicht bij de oproeper. Zo kan de beantwoorder met conatieve vragen ("wat zou je willen dat je begeleider dinsdag van jou begrijpt? wat wil je hem duidelijk maken?") de oproeper helpen focussen om tot de kern te komen. Diverse interventies worden daarbij ingezet: structuur brengen, verduidelijken, samenvatten (de oproeper geeft ook in het begin aan alles op een rijtje te willen krijgen) en bekrachtigen. De beantwoorder probeert tenslotte ook de oproeper tot actie aan te zetten ("Wat zou je nog kunnen doen op voorhand om het gesprek te doen slagen?"). De beantwoorder hanteert hier dus verschillende lagen op het niveau van gevoelens, feiten, motivaties, verlangens en gedrag (cfr. Bocklandt, 2011) en komt zo tot de kern van de zaak.

AANMELDING: "Ik vind het moeilijk, maar zal toch iets moeten."

Beantwoorder: goeienavond, vertel eens wat je moeilijk vindt

Konijn: Hoi

Konijn: ik heb dinsdag een afspraak met mijn behandelaar en op mijn werk gebeuren veel dingen en zijn er veel veranderingen, maar ook met mij gaat het de laatste tijd niet echt goed.

Konijn: eigenlijk is er nogal veel, maar ik krijg het ook niet allemaal op een rijtje dus zie ik op tegen het gesprek van dinsdag en weet ik eigenlijk niet precies hoe ik het moet gaan doen, maar ik zal toch iets moeten, want dit ga ik niet trekken en dan kan ik straks weer opnieuw beginnen.

Beantwoorder: mag ik u iets vragen, ben je een man, vrouw, leeftijd?

Konijn: ik ben een vrouw en ik ben 24 jaar

Beantwoorder: waarover moet er dinsdag gesproken worden?

Konijn: over hoe het met mij gaat, en wat er allemaal gebeurd is de afgelopen maand en hoe nu verder.

Beantwoorder: **wat bedoel je met 'mijn behandelaar'?**

Konijn: mijn psycholoog

Beantwoorder: hoelang ben je al in begeleiding?

Konijn: ik ben nu iets meer dan twee jaar in begeleiding denk ik, maar het is nu al wel een heel stuk minder intensief en eigenlijk wil ik helemaal stoppen, maar ik ben bang dat dat iets te snel gaat

Beantwoorder: **wat zou er kunnen gebeuren als j'ermee stopt ?**

Konijn: dat ik weer terug val, dat ik mezelf weer opsluit, dat ik dingen ga vermijden etc.

Beantwoorder: **wat bedoel je met opsluiten en welke dingen vermijden,**

Konijn: mezelf opsluiten, door niet meer naar buiten te gaan door met anderen af te spreken. en ik me afsluit voor anderen. en dat ik dus ook dingen niet meer ga doen

Beantwoorder: dus daar ben je al een eindje in veranderd door de therapie

Konijn: ja gelukkig wel

Beantwoorder: **goed hé. wat maakt er jou naar dinsdag wat gespannen?**

Konijn: dat ik bang ben dat ik niet duidelijk kan zijn dat ik me zorgen maak en dat ik dus uiteindelijk niet kan zeggen wat ik wil zeggen

Beantwoorder: je weet wat je wil zeggen maar vreest een beetjedat 't niet gaat lukken

Konijn: ik heb een lijstje gemaakt de afgelopen maand als er iets gebeurde of als ik ergens aan moest denken etc.

Konijn: dus ik heb het al wel geprobeerd te ordenen en op een rijtje te zetten, maar nu moet ik het nog wel allemaal gaan zeggen

Beantwoorder: prachtig hoe jij dat gesprek hebt voorbereid. Maar het allemaal zeggen is precies niet evident

Konijn: nee?

Beantwoorder: wat maakt het jou moeilijk alles te zeggen wat je wil zeggen?

Konijn: ehhe angst, onzekerheid

Beantwoorder: **angst van ...wat?**

Konijn: angst dat ik neit uit mijn woorden kom, angst dat ik ze het niet begrijpen, angst voor dat ik me aanstel etc.

Beantwoorder: dat is niet leuk ook hé; is je dat al overkomen?

Konijn: ja helaas al meerdere keren en ook met mijn begeleider

Beantwoorder: heb je dan 't gevoel van niet begrepen te zijn?

Konijn: ja

Beantwoorder: **wat zou je willen dat je begeleider dinsdag van jou begrijpt? wat wil je hem duidelijk maken?**

Konijn: dat ik het niet ga redden met nog maar 1 gesprek en dan helemaal niks meer dus eigenlijk dat we niet over een maand met alles kunnen stoppen dat er te veel gebeurd op dit moment waar ik het moeilijk mee heb en het niet echt goed gaat op dit moment en ik bang ben om terug te vallen.

Beantwoorder: **heel goed dat je hem dat gaat zeggen!!! En denk je dat het gaat lukken dat allemaal te zeggen?**

Konijn: ik hoop het heel erg

Konijn: ik had al wel een mail gestuurd dat ik gezegd heb dat het niet echt goed gaat en ook waarom

Beantwoorder: **je neemt wel goed je verantwoordelijkheid hé**

Konijn: ik moet wel

Beantwoorder: 't is nodig, bedoel je

Konijn: ja en ik heb er vorige keer ook veel te lang mee rond gelopen waardoor ik alleen maar slechter en slechter werd en ik echt door een heel diep dal ben gegaan en dat wil ik niet nog een keer memaken

Beantwoorder: gelijk heb je. **Wat zou je nog kunnen doen op voorhand om het gesprek te doen slagen?**

Konijn: geen idee, meer weet ik niet

Beantwoorder: **dus al wat je de voorbije maand hebt meegemaakt heb je opgeschreven; dit kan je bijvoorbeeld meenemen.**

Konijn: ja dat klopt

Beantwoorder: als ruggesteun, om den draad van het gesprek niet te verliezen

Konijn: nou ja het is niet echt een draad het zijn meer losse punten

Beantwoorder: oké, dat mag hé. 't Komt er voor jou op aan dat de psycholoog je au serieus neemt

Konijn: ja dat is war

Beantwoorder: **als je 't gevoel hebt dat hij je niet begrijpt, zou je't durven zeggen,**
 Konijn: nee dat durf ik niet
 Beantwoorder: **wat is daar voor jou moeilijk aan,**
 Konijn: het zelfde als net onzekerheid, angst
 Beantwoorder: is niet eenvoudig ook hé hetgeen ik je voorstel
 Konijn: nee dat klopt, maar ik snap wel dat he;t belangrijk is om het wel te zeggen, maar meestal kan ik dat pas achteraf en beseft ik het ook pas achteraf
 Beantwoorder: 't is misschien goed dat we het daar nú over hebben in plaats van achteraf met een ei te zitten
 Beantwoorder: Maar 'tmoet zeker niet aangenaam zijn om door je psycholoog niet begrepen te zijn
 [...]

Bovenstaande fragmenten uit chathulpgesprekken maken illustratief duidelijk dat er meer mogelijk is. Bovenop empathisch luisteren en laten ventileren, kan een beantwoorder via een divers gamma aan interventies proberen om tot bijkomende doelstellingen te komen.

3.6.2. Gemiste kansen?

Er is dus meer mogelijk dan enkel laten ventileren en een luisterend oor bieden, zelfs wanneer de oproepers daar in eerste instantie het meest nood aan lijken te hebben. Een belangrijke vraag steekt z'n kop op: laten de beantwoorders kansen liggen om (nog) meer uit het gesprek te halen?

De beantwoorders zelf geven alvast regelmatig aan méér te willen brengen dan empathisch begrip tonen. We zagen ook al dat bij een verschil in baatscore tussen oproeper en beantwoorder (tot 4 scorepunten verschil) de beantwoorder vaak getuigt van een verondersteld gebrek aan oplossingen voor de oproeper. De beantwoorders meten dan de potentiële baat voor de oproepers – en dit vaak méér dan de oproeper verwacht – aan een eventuele probleemoplossing. Een aantal citaten uit de bevraging:

- B: “dat hij voldoende kon ventileren, van een goede tussenkomst was geen ruimte voor. minder goed was dat ik als vrijwilliger moeite had om tussen te komen, ventileren was echter zijn eerste bekommernis” (GEPERCIPIERDE BAAT: 8 OP 10; ERVAREN BAAT: 10 OP 10)
- B: “Minder goed : er is nog steeds geen oplossing voor het pestgedrag!” (GEPERCIPIERDE BAAT: 7 OP 10; ERVAREN BAAT: 9 OP 10)

Soms lijkt de beantwoorder zich niet meteen bewust van eventuele gemiste kansen. We bekijken hier een aantal voorbeelden waarvan de onderzoekers veronderstellen dat het chathulpgesprek (nog) beter kon verlopen, wanneer er bijkomende doelstellingen werden nagestreefd en de bijhorende interventies werden uitgevoerd. Dit houdt geenszins een evaluatie van deze chathulpgesprekken, maar houdt enkel een analyse in van de potentiële alternatieve chathulproutes.

Een eerste voorbeeld: in onderstaand chatgesprek wordt vooral ruimte gelaten aan de oproeper om te ventileren. Meer lijkt de oproeper ook niet te willen in eerste instantie. De beantwoorder wil vooral hoop geven en probeert niet om perspectief te bieden. Wanneer de oproeper het heeft over moeilijke, slechtbetaalde jobs die druk zetten op haar relatie, gaat de beantwoorder vooral in op het financiële en raakt deze het relationele element wel even aan. Hij laat de oproeper echter de regie

van het gesprek weer overnemen en laat daardoor de kans liggen om het relationele aspect verder te exploreren.

Vijftigplus: toen ik er ging solliciteren moest ik elk weekend werken met twee dagen vrij in de week

Vijftigplus: ik vroeg me af of ik nog een sociaal / familiaal leven heb. in't weekend mijn man thuis en ik werken en ik in de week thuis en mijn is werken

*Beantwoorder: **kan niet goed zijn voor de relatie***

Vijftigplus: ja maar wel goed voor de portemoné zeggen ze dan

Vijftigplus: mijn werk is prioritair zeggen ze. dat is nu eenmaal zo als je gaat werken dat je er bijna geen sociaal / familiaal leven hebt zeggen ze

Vijftigplus: maar ik vind beiden belangrijk. wil beiden ook kunnen combineren

Vijftigplus: nu heb ik er amper nog € 765,-

*Beantwoorder: **het is een hele hap uit het budget***

Vijftigplus: ja voor ons wel

Beantwoorder: denk dat voor niemand leuk is om de touwtjes met moeite aan elkaar te knopen

Vijftigplus: ja dat is zo

Vijftigplus: nu ik dan ook moeilijkheden heb om een job te vinden ben ik bang voor de toekomst

Een volgend voorbeeld: in de bevraging stelt de beantwoorder dat het zijn ambitie was om 'mensen hun verhaal laten doen', dus gaat hij in zijn interventies ook geen verdere alternatieven verkennen voor vragen en problemen die de oproeper (met CVS) aanbrengt. De beantwoorder laat twee maal de kans liggen om in te pikken op een gepland contact met een CAW. Hij gaat niet in op wat de oproeper van die tussentijd verwacht. Natuurlijk kunnen thema's zoals CVS, neerslachtigheid, medicatie, slaapprobleem, relatie met vriend en zieke moeder, beroeps- en toekomstkeuze niet in één enkele chat opgelost worden, maar focussen op een deelthema en op wat 'hier en nu' kan aangepakt worden had hier misschien wel tot een sterkere ervaren baat kunnen leiden.

[...]

Nadia: maar aan het begin van het tweede jaar lukte het allemaal zo goed niet meer

Nadia: ik begon mezelf steeds slechter te vinden

Nadia: terwijl de rest grote sprongen vooruit maakten

Nadia: ik denk dat toen de bal aan het rollen is gegaan...

Nadia: de ene slechte ervaring na de andere

*Nadia: en nu neem ik al 3 maanden antidepressiva, **in afwachting naar een CAW psycholoog te gaan...***

*Beantwoorder: **wat bedoel je met slechte ervaring?***

[...]

Nadia: mijn moeder is ondertussen ziek geworden

Nadia: waardoor ze recentelijk geopereerd moest worden

Nadia: heb een accident gehad met de auto waardoor ik 3 maanden buiten strijd was

*Beantwoorder: **er is de laatste tijd wel veel gebeurd in je leven***

Nadia: ja, vooral het laatste jaar;..

Nadia: en het word me gewoon te veel
 Nadia: het lijkt maar te blijven komen
 Nadia: en mijn vriend lijdt er ook onder
 Nadia: ik slaap nog maar amper nachts
 Nadia: ben 70% van de tijd neerslachtig
 Nadia: en negatief
 Nadia: bij het minste van opmerkingen slaat mijn humeur om
 Nadia: ik zou het zelf echt niet meer aangenaamvinden om met mezelf te leven
 Beantwoorder: **je krijgt dan ook heel veel te verwerken**
 Nadia: gelukkig steunt hij me enorm...
 Beantwoorder: je kan ook met hem praten?
 Nadia: ja, en goed.
 Nadia: maar hij zegt zelf ook
 Nadia: dat de problemen waar ik mee zit niet door hem kunenn worden opgelost
 Nadia: **'t is op zijn aanraden dat ik naat het CAW ben gestapt**
 Beantwoorder: **zijn steun kan ook al veel voor je betekenen niet?**
 Nadia: ja dat wel
 Nadia: gewoon soms zijn armen rond mij, zeggende dat het allemaal wel goed komt
 Nadia: is soms gewoon wat ik nodig heb
 [...]
 Nadia: zelfs dit gesprek is zo moeilijk om me te concentreren
 Nadia: mijn gedachten dwalen steeds af, begin te staren
 Beantwoorder: je bent moe?
 Nadia: doodmoe
 Nadia: maar als ik dan in bed kruip, lig ik gewoon wakker
 Nadia: ogen toe en klaarwakker
 Beantwoorder: **wat zou ik nu nog voor jou kunnen doen?**
 Nadia: geen flauw idee
 Nadia: ik weet zelf ook niet meer wat ik moet doen
 Nadia: misschien moet ik maar gewoon proberen te gaan slapen
 Nadia: morgen een nieuwe dag, we zien dan wel weer
 Beantwoorder: **hoe voelt het nu voor jou nu je het allemaal eens hebt kunnen neerschrijven?**
 Nadia: wel, duidelijker is het niet echt in mijn hoofd
 Nadia: maar het deed wel goed van het zo eens allemaal te kunnen zeggen
 Beantwoorder: **wat had je nog van mij verwacht?**
 Nadia: misschien een gouden raad voor tijdens de moeilijke momenten...
 Beantwoorder: een gouden raad?
 Nadia: ;-)
 Beantwoorder: **praten (schrijven) kan volgens mij al veel doen**
 Nadia: ja, misschien heb je gelijk
 Beantwoorder: **oplossen kunnen wij het spijtig genoeg niet**
 Nadia: dat is juist, maar soms is er zijn voor iemand al genoeg
 Nadia: dank je daarvoor
 [...]

In een laatste voorbeeld zoekt de oproeper advies omtrent het zorgen voor de alcoholverslaafde moeder van een vriendin. De oproeper verwacht daarvoor voldoening te krijgen, ook in het chathulp gesprek. De beantwoorder tracht dan ook die erkenning te geven en brengt af en toe het perspectief van de moeder in. De beantwoorder gaat echter niet dieper in op waarom de oproeper voldoening verwacht van dit helpen. Het onderliggend thema ligt braak, daar de beantwoorder volledig meegaat in het verhaal en vooral empathisch reageert. Hoewel de ervaren baat van de oproeper (8) en de gepercipieerde baat van de beantwoorder (9) beiden erg hoog zijn, had er meer kunnen gebeuren rond de verwachting van waardering.

[...]

Beantwoorder: ik wil je nog feliciteren met je prachtinzet voor deze vrouw... zij heeft chance... maar jij bent heel edelmoedig

caritas: dank je!

caritas: het is voor mij ook goed uiteindelijk

*caritas: **want het geeft me ontzettend veel voldoening.***

*caritas: **Nu nog niet natuurlijk, maar tegen het einde wel, hoop ik.***

Beantwoorder: dat is zo

Beantwoorder: ik hoop dat jij er vrij vlug in lukt maar duurt het langer...niet opgeven.

Beantwoorder: hartelijk dank hiervoor en veel succes...eens zij op pad gezet is lukt het haar misschien..en de nodige begeleiding

Beantwoorder: zorgt voor de rest

Beantwoorder: natuurlijk heeft een mens tijd nodig voor een nieuw evenwicht en is dit voor iedereen verschillend naargelang je draagkracht... dus een blijvend steuntje af en toe is welkom

Beantwoorder: heel veel succes, jij bent een hele goede vriendin voor haar

Het bieden van empathie leidt niet zomaar tot verdieping in een chathulp gesprek. Het gevaar bestaat dat de beantwoorder vervalt in vrijblijvende veralgemeningen en goedbedoelde 'dooddoeners'. Met empathische reacties alleen blijft het gesprek vaak beperkt tot wat de oproeper zelf inbrengt. De beantwoorder kan echter ook een actor in het gesprek zijn die het thema van het gesprek kan opentrekken. Dat vraagt een evenwicht tussen volgen en sturen, tussen luisteren en vragen.

4. Besluit:

Ervaren baat en verwachtingen bij éénmalige chathulpgesprekken

Een éénmalig chathulpgesprek ‘werkt’, als je het vraagt aan de betrokkenen zelf. De ervaren baat ligt, in cijfers uitgedrukt, vrij hoog bij de oproepers. Drie vijfden van hen geeft een beoordeling van 7 of meer op 10 aan het chathulpgesprek. De gemiddelde ervaren baat bij een chathulpgesprek is vrij positief: de oproepers geven gemiddeld een 6,5 op 10 en de beantwoorders percipieren een baat van gemiddeld 6,6 op 10. Deze scores correleren significant met elkaar. Een goed chathulpgesprek voor de oproeper is dat ook voor de beantwoorder. En omgekeerd.

Wat zijn voorwaarden voor een chathulpgesprek met hoge ervaren en gepercipieerde baat? Als de oproeper zijn verhaal wil doen en de beantwoorder de oproeper laat ventileren en hem of haar gerust kan stellen. Als ze elkaar daarbij begrijpen is het chathulpgesprek volgens de oproeper geslaagd. In de subjectieve beleving wordt dus de nadruk vooral gelegd op het kunnen ventileren en zich begrepen voelen. Het krijgen van bruikbare tips of informatie of een (mogelijke) weg aangereikt krijgen naar een gedeeltelijke oplossing wordt als verwachting door de oproeper minder uitgesproken.

Ook de beantwoorders percipiëren een chathulpgesprek als dusdanig. De helft van de beantwoorders (in vergelijking met drie vijfden van de oproepers) geven een 7 of meer aan het chathulpgesprek. Bovendien schatten de beantwoorders ook de verwachtingen van de oproepers vrij goed in. Oproepers gaan dus niet meteen op zoek naar dé grote oplossing. Bij zeven op tien oproepers worden de verwachtingen ook ingelost. Een derde vindt het zelfs (veel) beter dan verwacht! Dit lijkt overtuigend: éénmalige chathulp biedt baat.

Als de chathulpgesprekken van naderbij worden bekeken, verschijnt echter een iets genuanceerder plaatje. Zelfs in gesprekken met hoge ervaren en gepercipieerde baat, bestaat de onlinedialoog vaak uit een beperkte verkenning van de probleemsituatie en de online-omgeving van de oproeper. De interventies focussen op empathisch luisteren en zijn weinig veranderingsgericht. Er worden nogal wat kansen genegeerd om ‘beweging’ in het chathulpgesprek te brengen. Een ander perspectief aanbrengen bij de oproeper is vaak niet aan de orde. Focussen op de aanpak van het ‘hier-en-nu’ van de situatie van de oproeper, verder ingaan of doorvragen op wat het ‘hier-en-nu’ inhoudt, gebeurt vaak niet door de beantwoorder. Ook doorverwijzingen naar andere (online) hulpverlening blijft beperkt.

De onlinemogelijkheden van chathulp worden eerder beperkt ingezet en dit blijkt uiteindelijk ook weinig bepalend voor de kwaliteit van het chathulpgesprek. Deze kenmerken zijn niet doorslaggevend voor de ervaren en gepercipieerde kwaliteit van een chathulpgesprek. De kwaliteit wordt in eerste instantie bepaald door de empathische interventies van de beantwoorder. De geboden hulpverlening door de beantwoorder kan zich vaak daartoe beperken, daar de oproeper niet meer verwacht.

Maar uiteraard is er ook in een éénmalig chathulpgesprek meer mogelijk dan alleen luisteren en laten ventileren. Bij chathulpgesprekken met een lage ervaren of gepercipieerde baat ondervinden de beantwoorders én de oproepers een gevoel van machteloosheid omdat ze geen stap verder lijken te komen. Zelfs als dit niet meteen tot de verwachtingen behoort, is het ontbreken van 'enige beweging' toch sluimerende aanleiding tot frustratie.

Botsen oproeper én beantwoorder hier op de grenzen van 'korte' éénmalige anonieme chathulpgesprekken in de eerstelijns hulp? De baat van éénmalige chathulpverlening lijkt vooral gelokaliseerd in het emotionele effect op korte termijn. De oproeper kan zijn of haar verhaal doen en daarbij een luisterend 'oog' en begrip ervaren, maar een echte verandering in de situatie lijkt een brug te ver. Vermoedelijk vraagt dit meer tijd. Dit 'toch nog' hopen op een effectieve oplossing, is misschien eigen aan eerstelijns hulpverlening maar kan ook een bron van niet-ingeloste (impliciete) verwachtingen zijn bij oproeper én beantwoorder.

Het chatmedium zelf wordt zowel positief als negatief ervaren door de oproepers. Positief, vooral door de anonimiteit en de snelle traagheid van chathulp. Negatief, omwille van mislukte interventies (en een mislukte chatalliantie) door de inherente kanalenreductie. Ook hier spelen verwachtingen een rol: welk menselijk contact verwacht je van één anoniem chathulpgesprek? Gaat dit verder dan eventjes kunnen praten, luisteren en daaruit wat begrip ervaren? Hoe ver kan zo'n kortdurende maar intense chatalliantie reiken?

Ervaren baat blijkt een kwestie van wederzijds afgestemde verwachtingen. Wanneer oproeper én beantwoorder beide vrede nemen met de korte termijn doelstellingen van een diep gevoeld 'touch and go'-gesprek, dan is de rol voor elkeen hierin vrij duidelijk. De oproeper ventileert dan zijn of haar verhaal en de beantwoorder toont begrip en biedt eventueel een ander perspectief op de problematiek. Het slagen van de chatalliantie wordt dan vooral een kwestie van het 'beheer' van de verwachtingen. Om vanuit wederzijdse verwachtingen te kunnen vertrekken worden deze best geconcretiseerd en geëxpliciteerd. Maar dit gebeurt niet altijd in een chathulpgesprek.

Enkel indien er explicitering en concretisering van de verwachtingen plaats vindt, kunnen meer specifieke mogelijkheden bekeken worden. Zoals het mee bepalen van prioriteiten van de oproeper of het helpen structureren van het verhaal van de oproeper. Als deze doelstellingen leven bij één van de betrokkenen, maar niet expliciet worden gemaakt dan kunnen kansen worden gemist en verwachtingen oningelost blijven. Het is dan reëel dat de beantwoorder enkel, weliswaar empathisch, meesurft op de gesprekswendingen van de oproeper en daardoor de realistische kansen op meer baat voor de oproeper laat liggen.

Als de oproeper weet dat het 'oplossen' van een probleem onmogelijk is via éénmalige chathulp, zal hij of zij misschien minder last ondervinden. Zo keren oproepers die een concrete oplossing zoeken niet van een kale reis terug en stijgt hun ervaren baat. Dit geldt ook voor de beantwoorders: ook zij kunnen eigen frustraties vermijden door hun verwachtingen af te stemmen op die van de oproeper. Het tijdig expliciteren van de wederzijdse verwachtingen met betrekking tot het chathulpgesprek is een belangrijke aanbeveling.

Anderzijds mag het onvermogen om problemen via éénmalige chathulp op te lossen geen alibi zijn om kansen te laten liggen en de mogelijkheden van het chathulpgesprek niet tijdig en expliciet te verkennen. Er zijn ook andere interventies mogelijk, kansen voor de beantwoorder om samen met de oproeper de regie van het gesprek te voeren en daardoor samen te beslissen welke concrete(re) baat dit chathulpgesprek kan opleveren. Denk maar aan vragen naar concretisering van algemene beweringen (van feiten, beleving en normen), verkennen van andere perspectieven of betrokken actoren, helpen structureren, samenvatten of focussen op wat 'hier-en-nu' prioritair is,...

Als de beantwoorder mogelijkheden ziet, kan hij of zij de oproeper meenemen om meer te doen dan wat de oproeper voor mogelijk achtte. Het spel der verwachtingen impliceert eerst en vooral het uitspreken en afstemmen ervan, waardoor ze meteen ook worden verhoogd. En juist hierdoor stijgt meteen ook de kans op een hogere ervaren baat.

Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen

Dit onderzoeksrapport is ook online beschikbaar via **www.expertonlinehulp.be**, de website van het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen. De kern van dit rapport is opgenomen in deze publicatie: Vanhove, T. & Vercaigne, C. (2011) *Chathulp: baat het?*, In: Bocklandt, Ph. (red.) Niet alle smileys lachen. Onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Leuven: Acco.

5. Literatuurbronnen

- 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.
- BOCKLANDT, P. (red.) (2011) Niet alle smileys lachen – onlinehulp in eerstelijns welzijns werk. Leuven: Acco. 370 p.
- 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..
- 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.
- JAGT, N. & JAGT, L. (2004) Taakgerichte hulpverlening in social work. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- 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. (2005a) Introduction to the Major Contribution: Counseling Psychologie and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33, pp. 761-775.
- MALLEN, M. en VOGEL, D. (2005b) Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 33, pp. 910-921.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN A., Day, S. (2005a) Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist* 33, pp. 819-871.
- MALLEN, M. en VOGEL, D., ROCHLEN, A. (2005b) The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*, 33, pp. 776-818.
- MANHAL-BAUGUS, 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,
- SNELLEN, A. (1997) Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk. Bussum: Coutinho.
- VLAEMINCK, H., MALFLIET, W., SAELENS, S. (2010) Social casework in de 21e eeuw. Mechelen: Kluwer.
- VLAEMINCK, H., VANHOVE, T., DE ZITTER, M. & BOCKLANDT, P. (2009) Ch@tlas: methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk, Gent: Arteveldehogeschool.
- 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.
- VANHOVE, T. & VERCAIGNE, C. (2011) Chathulp: baat het?, in: Bocklandt, ph. (red.) Niet alle smileys lachen: onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Leuven: Acco.
- 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.

6. Bijlagen

6.1. Bevraging oproepers

6.1.1. Voorbeeldtekst ter afsluiting van het chatgesprek

“Mag ik nog iets vragen? We willen onze chatdienst verder verbeteren. Daarom werken we mee aan een vertrouwelijk wetenschappelijk onderzoek. Jouw mening is daarom heel belangrijk! Klik hier ([www.arteveldehs.be/\[naam organisatie\]](http://www.arteveldehs.be/[naam organisatie])) 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!”

6.1.2. Vragenlijst oproepers

Chathulp Oproepers

 **intro:** **Welkom** **S1** →

Bedankt dat je wil deelnemen aan dit onderzoek.

Om deze chat beter te laten werken, willen we jouw mening kennen over jouw chatgesprek van daarnet. Deze bevraging is volledig anoniem. De ingevulde vragenlijsten komen enkel terecht bij de onderzoekers en niet bij de organisatie of medewerker waarmee je hebt gechat.

De vragenlijst invullen duurt ongeveer 10 minuten.

Door op de knop 'Verder' rechts onderaan te klikken navigeer je naar het eerste vraagscherm. Veel succes met het invullen van de vragenlijst!

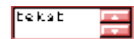
 **S1:** **Hoe was het chatgesprek?** **S2** →

← intro

- V1 1 Wat betekende het chatgesprek van daarnet voor jou? Had je er iets aan? Geef een score van 0 tot 10, waarbij 0 helemaal niets is en 10 heel veel.   
-  0
-  1
-  2
-  3
-  4
-  5
-  6
-  7

- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

V2 2 En wat heb je eraan gehad? Beschrijf hier waarom je veel of weinig aan het chatgesprek had.



S2:

Verwachtingen

S3 →

← S1

V3 3 Wat verwachtte je vooraf van het chatgesprek? (Je mag meerdere antwoorden aanduiden)



- ☐ Een (gedeeltelijke) oplossing voor mijn problemen
- ☐ Begrip voor mijn problemen
- ☐ Eventjes verder kunnen
- ☐ Mijn problemen wat lichter maken
- ☐ Tips krijgen over hoe ik met mijn problemen kan omgaan
- ☐ Mijn verhaal eens kunnen vertellen
- ☐ Ik verwachtte weinig of niets
- ☐ Ik weet het niet
- ☐ Ik verwachtte iets anders, namelijk:

V4 4 Kwamen je verwachtingen uit?



- ☐ Veel beter dan verwacht
- ☐ Beter dan verwacht
- ☐ Zoals verwacht
- ☐ Minder dan verwacht
- ☐ Helemaal niet zoals verwacht
- ☐ Ik weet het niet

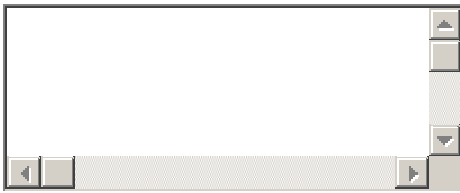
 S3: Goede en slechte delen in het gesprek

S4 →

← S2

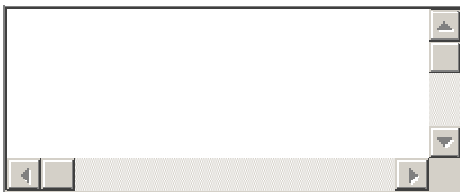
V5 5 Bij welke thema's of welk deel van het chatgesprek had je het gevoel dat het de goede richting uitging?

tekst 



V6 6 Bij welke thema's of welk deel van het chatgesprek had je een minder goed of slecht gevoel?

tekst 



 S4: Chatten

S6 →

← S3

V7 7 Werd er gechat over andere personen of diensten waar je hulp zou kunnen zoeken (doorverwijzing)?

☐ ☐ ☒

☐ Ja en ik vond dit goed

☐ Ja en ik vond dit niet goed omdat

☐ Nee en ik vond dat goed

☐ Nee en ik vond dat niet goed omdat

V8 8 Zou je later opnieuw kiezen voor een chatgesprek bij deze organisatie?

☒ ☐ ☒

☐ Misschien wel, omdat:

☐ Misschien niet, omdat:

☐ Ik weet het niet

V9 9 Zou je anderen aanraden om te chatten met deze organisatie?

☒ ☐ ☒

☐ Misschien wel, omdat:

☐ Misschien niet, omdat:

V10a1 10 Ik chatte ook reeds met andere hulporganisaties

☐ ☐ ☒

- ☐ Nee, nog nooit
- ☐ Ja, één keer
- ☐ Ja, een paar keer
- ☐ Ja, vaak



S6:

Enkele uitspraken

S7 →

←S4

11. Hier volgen enkele uitspraken. Geef bij deze uitspraken aan in welke mate je akkoord bent.

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1 Ik kreeg tijdens het chatgesprek informatie die bruikbaar was voor mij	☐	☐	☐	☐	☐
2 Mijn probleem is na het chatgesprek wat opgelost	☐	☐	☐	☐	☐
3 Ik kan door het chatgesprek beter omgaan met mijn situatie	☐	☐	☐	☐	☐
4 Ik kan mijn situatie door het chatgesprek beter aanvaarden	☐	☐	☐	☐	☐
5 Ik heb in het chatgesprek geleerd hoe ik me beter kan aanpassen aan mijn situatie	☐	☐	☐	☐	☐
6 Ik kreeg steun in dit chatgesprek	☐	☐	☐	☐	☐
7 Ik voel me nu beter dan voor het chatgesprek	☐	☐	☐	☐	☐
8 De andere begreep wat ik bedoelde	☐	☐	☐	☐	☐
9 Ik begreep wat de ander bedoelde	☐	☐	☐	☐	☐

 S7: Nog enkele uitspraken

S8 →

←S6

12. Hier volgen enkele uitspraken. Geef bij deze uitspraken aan in welke mate je akkoord bent.

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1 Ik vond de ander deskundig	☐	☐	☐	☐	☐
2 Ik vond dat de ander goede raad gaf	☐	☐	☐	☐	☐
3 Ik vond dit chatgesprek confronterend	☐	☐	☐	☐	☐
4 Ik vond dat het chatgesprek oppervlakkig bleef	☐	☐	☐	☐	☐
5 Ik denk dat de beantwoorder ervaring heeft met chatten	☐	☐	☐	☐	☐
6 Ik vond dat de beantwoorder een vlotte taal gebruikte	☐	☐	☐	☐	☐
7 Ik vond dat er weinig tempo in het gesprek zat	☐	☐	☐	☐	☐

 S8: Nog enkele vragen om af te ronden

eind →

←S7

V13 13 Wat is jouw geslacht? ☐ ☐ ☒

- ☐ jongen of man
- ☐ meisje of vrouw
- ☐ zeg ik liever niet

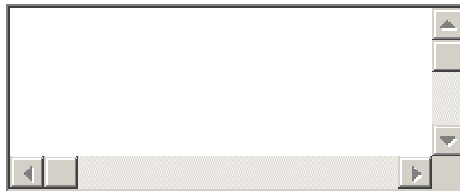
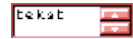
V14 14 Mijn hoogst behaalde diploma of huidige opleiding is: ☐ ☐ ☒

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

V15 15 Wat is jouw leeftijd?

 V16 16 Ik gebruikte in het chatgesprek daarnet deze chatnaam:

V17 17 Hieronder kan je nog opmerkingen over de chatdienst in het algemeen kwijt



 **eind: Eindscherm**

 S8

De vragenlijst is afgerond. Bedankt voor je medewerking!

Je kunt dit scherm nu afsluiten.

*Deze vragenlijst is tot stand gekomen met behulp van **eXamine**.*

6.2. Bevraging beantwoorder

intro:

Welkom

S1 →

Beste beantwoorder,

We zouden het erg waarderen mocht je na elke chatgesprek hier de vragenlijst over het afgelopen gesprek invullen. Enkel op deze manier kunnen we je ervaringen kennen en chathulp verder optimaliseren.

Bedankt voor je inzet!

Het onderzoeksteam van de Arteveldehogeschool

S1:

Hoe was het chatgesprek?

S3 →

← intro

V1 1 De oproeper gebruikte deze chatnaam

tekst

V2 2 Wat denk je dat de oproeper aan het chatgesprek heeft gehad? Geef een score van 0 tot 10, waarbij 0 'helemaal niets' is en 10 'heel veel'

○ ○ ●

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

V3 3 Wat had de oproeper volgens jou aan het chatgesprek? Beschrijf beknopt de goede en minder goede aspecten.

tekst

V4 4 In welke mate vond je de thema's die aan bod kwamen in dit chatgesprek geschikt of niet geschikt voor chathulpverlening?

☐ ☐ ☒

- ☐ Helemaal geschikt
- ☐ Deels geschikt
- ☐ Wat ongeschikt
- ☐ Helemaal ongeschikt
- ☐ Weet niet

V5 5 Benoem deze thema's en verduidelijk waarom je ze al dan niet geschikt vond voor een chatgesprek?

tekst

S3: Goede en slechte delen in het gesprek

S4 →

←S1

V6 6 Bij welke thema's of bij welk deel van het gesprek had je het gevoel dat het gesprek de goede richting uitging? Waarom?

tekst

V7 7 Bij welke thema's of bij welk deel van het gesprek had je het gevoel dat het gesprek minder goed of slecht was? Kun je kort omschrijven waarom?

tekst



←S3

8. Hier volgen enkele uitspraken. Geef bij deze uitspraken aan in welke mate je akkoord bent.

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1 Ik vermoed dat de oproeper tijdens deze chat vooral zijn verhaal wou kunnen doen	☐	☐	☐	☐	☐
2 Ik denk dat de oproeper er na de chat beter aan toe was dan voordien	☐	☐	☐	☐	☐
3 Ik denk dat de problemen van de oproeper na de chat gedeeltelijk of helemaal zijn opgelost	☐	☐	☐	☐	☐
4 Ik denk dat de oproeper vooral begrip wou voor zijn of haar problemen	☐	☐	☐	☐	☐
5 Ik denk dat de oproeper vooral op zoek was naar praktische tips om met zijn of haar problemen om te gaan	☐	☐	☐	☐	☐
6 Ik denk dat de oproeper tijdens deze chat vooral op zoek was naar bruikbare informatie	☐	☐	☐	☐	☐
7 Ik denk dat de oproeper na de chat weer eventjes verder kan	☐	☐	☐	☐	☐
8 Ik denk dat het chatgesprek de problemen van de oproeper wat lichter maakte	☐	☐	☐	☐	☐
9 Ik denk dat de oproeper weinig verwachtingen had over de chat	☐	☐	☐	☐	☐
10 Ik denk dat de verwachtingen van de oproeper over de chat grotendeels ingelost zijn	☐	☐	☐	☐	☐

S5: Nog enkele uitspraken**S6 →****←S4**

9. Hier volgen enkele uitspraken. Geef bij deze uitspraken aan in welke mate je akkoord bent.

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1 Ik vind dat ik deskundig reageerde	☐	☐	☐	☐	☐
2 Ik gaf goede adviezen	☐	☐	☐	☐	☐
3 Ik heb echt geluisterd	☐	☐	☐	☐	☐
4 Ik denk dat het gesprek confronterend was voor de oproeper	☐	☐	☐	☐	☐
5 Ik denk dat de oproeper ervaring heeft met chatten	☐	☐	☐	☐	☐
6 Ik vond dat de oproeper een vlotte taal gebruikte	☐	☐	☐	☐	☐
7 Ik vond dat er weinig tempo in het gesprek zat	☐	☐	☐	☐	☐
8 Ik vond dat het chatgesprek oppervlakkig bleef	☐	☐	☐	☐	☐
9 De oproeper begreep wat ik bedoelde	☐	☐	☐	☐	☐
10 Ik begreep wat de oproeper bedoelde	☐	☐	☐	☐	☐

S6: Om af te ronden**eind →****←S5**

V8 8 Hieronder kan je nog
opmerkingen kwijt over dit
chatgesprek in het algemeen

Bevat**Eind:****Eindscherm****←S6**

De vragenlijst is afgerond. Bedankt voor je medewerking!
Je kunt dit scherm nu afsluiten.

© ARTEVELDEHOGESCHOOL
Opleiding Bachelor Sociaal werk
Projectmatig Wetenschappelijk Onderzoek

November 2011

Tim Vanhove
Conny Vercaigne

met medewerking van
Philippe Bocklandt
Martine De Zitter
Saskia Saelens
Dr. Hilde Vlaeminck



Arteveldehogeschool
Professionele Bacheloropleiding Sociaal werk
Sint-Annaplein 31, 9000 Gent
Tel. 09 223 59 05
Fax 09 223 59 04

philippe.bocklandt@arteveldehs.be

www.arteveldehogeschool.be
www.expertonlinehulp.be