

Bij iedere vorm van hulpverlening is het bouwen van een relatie een voorwaarde. Ook bij digitale hulpverlening, als je wilt dat het werkt. Een aantal overwegingen en onderzoeksresultaten uit de lezing voor de themamiddag Digitale Leerlingbegeleiding van NVS-NVL.

# Hoe digitale hulpverlening werkt

*Hallo, ik heb een paar stomme dingen gedaan, maar ik kan het aan niemand vertellen, en al zeker niet aan mijn counselor. Ik snap niet waarom ik het gedaan heb, maar ik kan het niet terugdraaien. Ik wil heel graag voorkomen dat het erger wordt maar hoe??* Cynthia's grootste probleem is misschien dat ze denkt dat ze het aan niemand kan vertellen. Ik vraag haar naar de toekomst zoals ze die zou willen: *Het moet gewoon worden zoals gepland, fijn dit jaartje met mijn rot-klas uitzitten en me niet meer bezighouden met wat gebeurd is, ook al is dat vaak lastig. Uhhmm over die stomme dingen, ik weet niet echt heel goed hoe ik het moet zeggen... Ach ja dan zeg ik het maar zoals het is, ik heb me.. gesneden. En dat is dus ook iets wat ik niet meer wil in de toekomst.*

Een paar weken later: *Hoi, ik ben al écht gestopt... Het helpt trouwens helemaal niet! Ik reageer me nu fijn op andere dingen af, ik doe aan karate. En het probleem oplossen daar werk ik ook al aan. (...) En ik kon dat niet aan mijn counselor vertellen omdat ze dan mijn ouders inlicht.*

## De eerste stap

Als Cynthia mij mailt, is ze niet met het apparaat bezig, maar kijkt ze als het ware door het scherm heen; naar een counselor die straks gaat lezen wat ze schrijft. Ze ziet en voelt een mens aan de andere kant van dat apparaat. Hoe is ze bij mij terecht gekomen?

Jongeren komen bij de digicounselor door op de counselors-homepage ([wp.digischool.nl/counseling/](http://wp.digischool.nl/counseling/)) door te klikken naar de counselorskamer. Daar vinden ze voorbeelden van vragen en mijn emailadres. Als ze besluiten een email te schrijven dan hebben ze al een eerste grote stap gezet. Ze willen graag iets oplossen en doen daar iets voor.

Na binnenkomst van de email kijk ik eerst of deze leerling snel van informatie kan worden voorzien, of door die info direct te geven of door ze te verwijzen naar toepasselijke pagina's van de digicounselor of andere websites. Vaak is dat al genoeg. Is het voor hen toch niet voldoende dan informeer ik naar de mogelijkheden om face to

face met iemand erover te gaan praten of juist naar de reden dat ze niet face to face met iemand in de eigen omgeving erover praten. Dan gaan we samen zoeken welke personen in aanmerking zouden kunnen komen voor dat face-to-face contact en hoe dat voor elkaar te krijgen is, of ik ga verder met oplossingsgerichte vragen over hun probleem.

## Waarom niet gewoon gewoon?

In 'The Heroic Cliënt' betogen Duncan, Miller en Sparks dat het verschil in uiteindelijk resultaat tussen de verschillende verschijningsvormen van therapeutische hulp (gedragstherapie, psycho-analyse, clientcentered, RET, cognitieve therapie, medicatie, familier therapie, kort, lang, enzovoorts) weinig tot niets uitmaakt. Maar ... als dat zo is, dan moeten er andere factoren zijn, die bijdragen aan succesvolle verandering in therapie. De bijdragen aan het succes van een hulpverleningsgesprek blijken volgens hun uitgebreid onderzoek als volgt verdeeld te zijn:

### 40 % wordt bepaald door cliënt-specifieke, los van de therapie staande factoren.

- doorzettingsvermogen, openheid, helpende grootmoeder, religie e.d.

### 30 % wordt bepaald door de kwaliteit van de relatie.

- respect, oplettend luisteren, empathie, vriendelijkheid e.d.

- verbeterd zelfbegrip door passende uitleg, expertadvies

- gevoel van sámen eraan werken

### 15 % van het succes wordt bepaald door hoop en verwachting en het placebo-effect.

- wetenschap dat je geholpen wordt

- toenemen van hoop

- cliënt-vertrouwen in de therapie, de technieken

- het vertrouwen van de hulpverlener zelf in zijn specifieke therapievorm/technieken

### 15 % wordt bepaald door het specifieke hulpverleningsmodel of de ingezette technieken.



Net als in de gewone leerlingbegeleiding, moet je dus eerst een positieve relatie opbouwen met degene die achter die andere PC zit, omdat je dan de buitetherapeutische en specifieke client-factoren versterkt en tevens de hoop en verwachting van succes vergroot. Dat gebeurt door

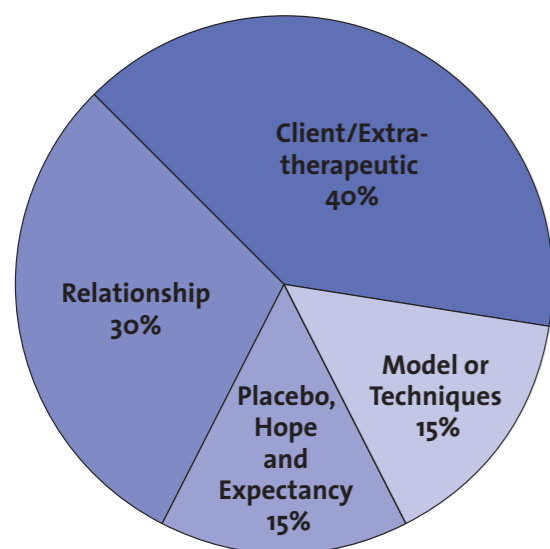
1. te vragen naar de wens en verwachting van de vragsteller, echt te luisteren naar het antwoord, en dan flexibel aan te sluiten bij de verwachtingen, en alleen expertadvies te geven als daarom gevraagd wordt.
2. vanuit een positieve relatie cliënt-specifieke reeds aanwezige hulpbronnen aan te boren, de buitenwacht erbij te halen, te vragen naar mogelijke hulpgevers uit de 'real

life' omgeving. 'Welke kleine stapjes kún je/gá je zetten?'; 'Hoe zou je familie reageren?'; 'Met wie kun je je verhaal bepraten?'

3. het gevoel van hoop dat een betere toekomst mogelijk is te bevorderen door te vragen naar een beschrijving of verbeelding van een toekomst zonder het probleem.

## Computer ertussen

Bekijk je nu het lijstje met uitgangspunten en de essentie van oplossingsgericht werken dan zie je hoe beide samen naadloos bij bovenstaande 'eisen' aansluiten. Hoe dat kan werken wordt prachtig geïllustreerd door Cynthia in haar laatste reactie:



Factors Accounting for Change in Therapy  
Source: Asay & Lambert, 1999

Hoi, U vroeg me hoe ik de toekomst zou willen zien. Daar heb ik uiteindelijk nog veel aan gedacht. Ik had me bedacht dat ik niet meer naar het verleden moest kijken en ook niet alleen maar naar de toekomst (daarmee bedoel ik mijn punten en dat ik niet alleen aan later moet denken en aan vervolgoopleidingen). En dat ik dus gewoon met mijn gedachten in het hier en nu moet blijven. En dat hielp toch wel. Ik heb verder eigenlijk geen vragen, ik kom er denk ik wel uit met mijn counselor op school.

Bedankt. Groetjes C

#### Eerste angst

Kun je wel een positieve emotionele relatie opbouwen met zoveel computer ertussen? Eerdere citaten van Cynthia geven weer hoe jongeren hun geheimen digitaal durven opschrijven en mailen. Kennelijk is voor hen een digitale relatie net zo goed of beter dan een 'real life' relatie. Ik geef u nog een voorbeeld, deze keer is het Lieke die me schrijft: *Hallo meneer, ik ben een leerlinge uit het eindexamenjaar, en ik heb een beetje een probleempje. Doordat er een tijd geleden dingen gebeurd zijn heb ik nu erg moeite met me te concentreren, en moet ik daar telkens weer aan denken en raak ik in paniek. Ik ben bang dat mijn cijfers hierdoor erg slecht zullen zijn en dat ik ga zakken dit jaar. Heeft u misschien een tip voor mij?*

Alvast bedankt, Groeten, Lieke.

Dit citaat stamt uit april 2008. Ik heb conform mijn eigen richtlijnen tips gegeven en haar op mijn pagina's over concentratie gewezen. Rond december krijg ik weer een mail: *Ik hoop dat ik u niet lastig val, maar ik heb een vraagje. Ik weet ook niet of ik hiervoor bij u moet zijn, maar in real life durf ik het aan niemand te vragen. Internet is en blijft toch anoniem gelukkig. Ik ben een meisje van 17 jaar, en ik heb problemen thuis. Eerlijk gezegd weet ik gewoon niet meer wat ik moet doen. Vroeger heeft mijn vader mij seksueel misbruikt,*

*en ik kan er niet mee omgaan. Nu gebeurt het soms nog, alleen ik kan er niet meer tegen. Ik wil gewoon dat het ophoudt allemaal. Het is alleen mijn schuld allemaal. Misschien is het wel normaal allemaal? Misschien doen alle vaders zulke dingen? Misschien stel ik me gewoon aan? Ik bedoel, nu doet hij dingen die niet zo erg zijn als vroeger. Vroeger deed hij... alles.. En nu is het wel iets minder. Maar ik wil niet meer bang zijn. Ik wil dat het stopt. (...).*

Dit meisje schrijft niet aan een apparaat, maar aan een mens. Voor haar zijn er genoeg redenen om niet naar ouders of counselors te gaan. En Cynthia wil een strikte scheiding houden tussen thuis (gelukkig, veilig, goed) en school (met problemen met vrienden). Haar eerste angst is dat de counselor haar ouders zal inlichten en dat haar ouders dan thuis er voortdurend over beginnen. Verder is de relatie met haar ouders prima. Voor haar genoeg reden om anoniem en ontraceerbaar bij mij advies te komen vragen. Dit bang zijn voor real life hulp blijkt in allerlei vormen veel voor te komen. Daarnaast is de internet begeleider simpelweg niet in staat is om hen ergens toe te dwingen of om anderen in te lichten. In het dagelijks leven is dat toch een van de grote ruziepunten tussen jongeren en volwassenen.

#### Toestemming ouders

Mag je als internethulpverlener de ouders er wel buiten laten? In het blad J/M Pubers van juli/augustus 2006 in het artikel: 'Internettherapie: Chatten tegen een dip' zeggen de woordvoerders van PratenOnline en GripOpJeDip daar het volgende over:

*Er kleeft wel één klein probleem aan online therapie: kinderen jonger dan 16 hebben bijna altijd toestemming van de ouders nodig om een therapeut te bezoeken en dat geldt ook voor een online therapeut. Onder de 12 heeft een kind in alle gevallen toestemming van ouders nodig, Pratenonline is om die reden vanaf 12 jaar. Tussen 12 en 16 mag het alleen zonder toestemming als het in het belang van het kind is. En dat is, zo bepaalde de inspectie, hier het geval. Jongeren kiezen juist voor online therapie omdat ze het fijn vinden dat ouders niet weten dat ze met iemand praten,' vertelt Pien Oijevaar van Pratenonline. Ze zeggen: 'Ik kan alleen op dinsdagmiddag chatten, want dan is mijn moeder niet thuis.' Of ze sluiten de sessie abrupt af, omdat een van de ouders binnenkomt.'*

*Grip op je Dip is voor jongeren vanaf 16. Ouders hoeven dus niet ingelicht te worden, maar er wordt wel geadviseerd ten minste één persoon te vertellen over deelname aan de cursus. De Gijssel: 'Het kan gebeuren dat de jongere in eerste instantie wat depressiever wordt en dan is het prettig om met iemand te kunnen praten. Zijn kinderen bijna 16 en willen ze per se deelnemen, dan vertellen we dat dat niet mag zonder medeweten van de ouders. En vervolgens moeten we op de jongeren vertrouwen. We kunnen nooit controleren of*

*ouders echt op de hoogte worden gebracht, wij hebben geen contact met ze.'*

Dus mogen leerlingbegeleiders leerlingen tippen dat deze sites er zijn, denk ik.

#### Werkt 't wel of werkt 't niet?

Voor verschillende sites is onderzoek gedaan naar effectiviteit.

**Grip op je Dip** Trok in twee jaar 170.000 bezoekers en gemiddeld waarden de jongeren de cursus met een 7,5. De Gijssel: 'Alle jongeren vullen aan het begin en het einde van de cursus een vragenlijst in waarop hun depressiescore valt af te lezen. Globaal genomen nemen de scores op de depressieschaal af met 50 tot 60 procent.'

**PratenOnline.nl** Uit Tijdschrift VKJP 35, Pien Oijevaar: 'Op het forum werden ruim 110.000 berichten geplaatst. In diezelfde periode deden ruim 18.000 personen de test, en voerden circa 2.400 jongeren chatgesprekken. Van 241 jongeren (dus 10%) zijn pre- en post-testgegevens beschikbaar. Het verschil tussen entry- en exitscore op de depressietest laat een significante verbetering zien. Jongeren die de drempel naar de reguliere GGZ (te) hoog vinden, melden zich bij PratenOnline en voelen zich na gemiddeld drie chatgesprekken naar tevredenheid geholpen.

**Posttraumatische-stress-behandeling voor volwassenen via Internet** Ten aanzien van traumagerelateerde symptomen en algemene psychopathologie verbeterden deelnemers die behandeld werden via internet significant meer dan deelnemers uit de controlegroep die op de wachtlijst bleven staan. De veranderingen hielden stand gedurende een lange-termijn follow-up periode van 18 maanden. Inhoudsanalyses van wat de deelnemers hadden geschreven lieten een grote toename in cognitieve coping zien gedurende de behandeling.

**Interapy.nl** 'Jongeren van 14 tot 25 jaar die slachtoffer zijn van seksueel geweld kunnen een behandeling via internet volgen. Het is tevens de start van een uitgebreide effectstudie naar behandelresultaten. Uit een eerste pilotstudie bleek de behandeling klinisch effectief: traumasymptomen namen er sterk door af en de jongeren voelden zich na de therapie sterker dan ervoor.'

*Dirk van der Wulp is schoolcounselor en biologiedocent op het Jac.P. Thijssse College in Castricum en geeft trainingen in Oplatingsgerichte Korte Counseling. Hij onderhoudt de pagina's van de Digischool-counselor waar een quick-start is te vinden naar alle soorten van psycho-sociale ondersteuning op internet. Voor meer informatie: wp.digischool.nl/counseling/, Vanderwulp.EU/OKC/, Dirk@vanderWulp.EU, telefoon 020 6233719.*

#### Internettherapie

**Hoe verantwoord zijn therapiesites voor jongeren? Elke website hierboven heeft op een of andere manier zijn wortels ook in de real life therapiewereld.**

#### • Interapy

Voor jongeren van 14 tot en met 25 jaar. Interapy heeft samen met de Rutgers Nisso Groep een internetbehandeling ontwikkeld voor jongeren die slachtoffer zijn geworden van seksueel.

#### • PratenOnline

Online-chat-therapie voor jongeren tussen de 12 en 20 jaar, vooral voor depressies. Onderdeel van Jeugdriagg Noord-Holland Zuid en ondersteund door het innovatiefonds Zorgverzekeraars.

#### • GripOpJeDip

is ontwikkeld voor jongeren met depressieve klachten. Men kan mailen of deelnemen aan een on-line chat-cursus. Het is een gezamenlijk product van het Trimbos-instituut, De Jutters, Indigo en Dimence. De informatie op gripopjedip.nl is gebaseerd op huidige wetenschappelijke en empirische inzichten.

#### • Kopstoring

Veel informatie voor, over en door jongeren van ouders met psychische problemen. De jongeren kunnen emailen en chatten, maar krijgen nadrukkelijk geen therapie. De vraag wordt beantwoord door een deskundige van een regionale instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Kopstoring is een initiatief van het Trimbos-instituut.

#### • SHare in Trust

Voor en door jongeren van 15 t/m 18 jaar. De jongeren van SHare In Trust zijn hiervoor getraind. SHare in Trust is bedacht door twee jongeren tijdens een jeugddebate in de provincie Utrecht en uitgewerkt met de Kinder-telefoon Utrecht.

#### • Question-Zone

Online zone waar jongeren ieder (psychisch of sociaal) probleem kunnen voorleggen. Gratis en op interactieve wijze persoonlijk advies van gespecialiseerde hulpverleners van Korrelatie. Vragen per chat of mail.

#### • Hulpmix

Gratis en anoniem voor jongeren tot 20 jaar. Maandag tot en met vrijdag van 16.00 tot 18.00 uur chatten met een hulpverlener. Daarbuiten mailen. Instellingen uit de Jeugdzorg en Geestelijke gezondheidszorg bieden samen met de websites marokko.nl, sangam.nl en hababam.nl via hulpmix.nl hulp aan multiculturele jongeren.