

# Ervaren baat in éénmalige chathulp: inzichten en ambiguïteiten





**arteveldehogeschool**

LID VAN DE ASSOCIATIE UNIVERSITEIT GENT

# Ervaren baat in éénmalige chathulp: inzichten en ambiguïteiten

*Tim Vanhove en Philippe Bocklandt*

**Arteveldehogeschool – Sociaal werk - Gent**

Congres Online hulpverlening - 10/11/2011 Utrecht

# Programma

- Inleiding en situering
- Methodologie
- Resultaten
  - Eigenschappen van een chatgesprek
  - Verwachtingen
  - Ervaren baat
- Conclusies

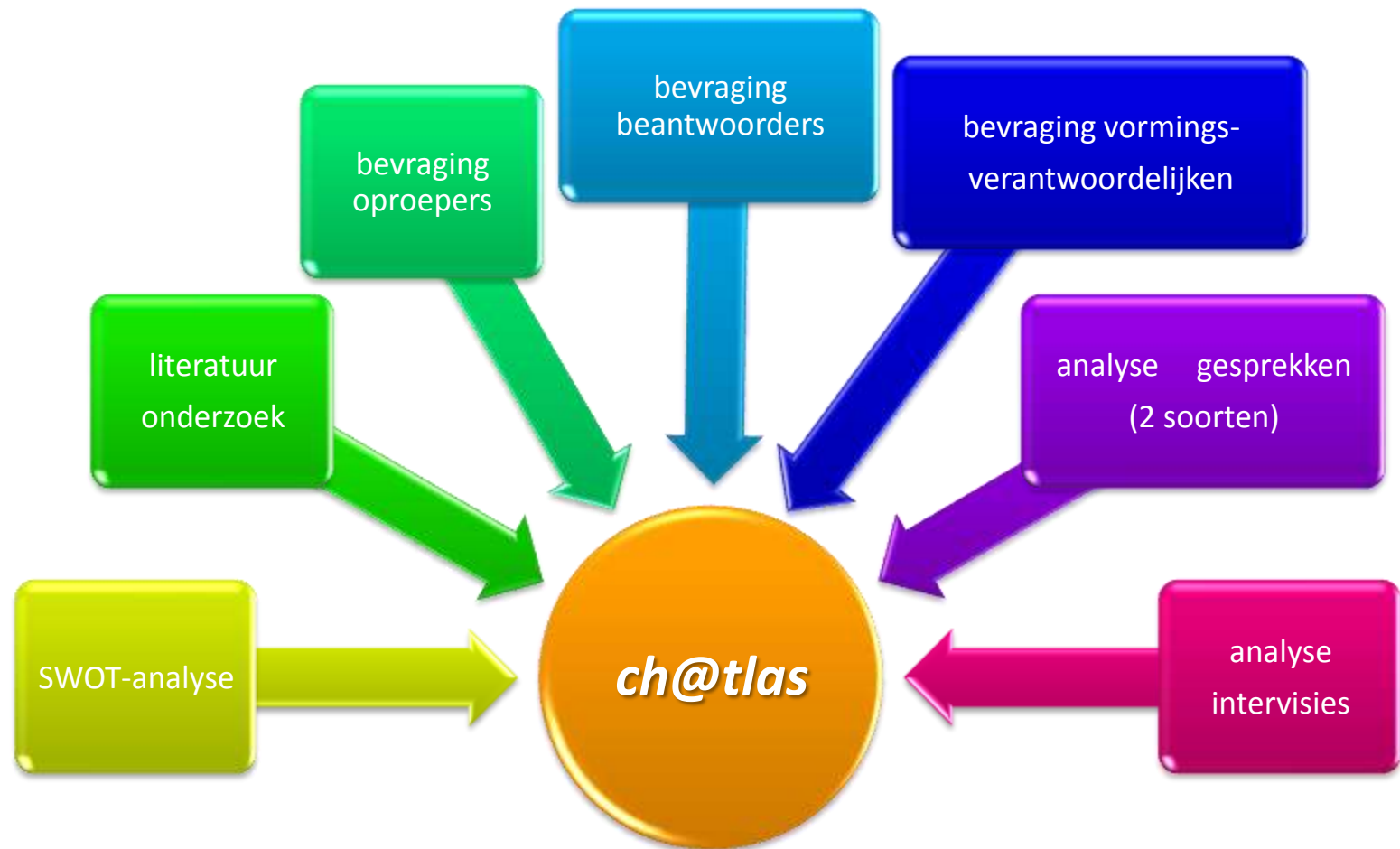
# INLEIDING EN SITUERING

# Sinds 2007: op zoek naar een methodiek

Ontwikkelingsonderzoek 'chathulpmethodiek' voor  
OnlineHulpUitwisselingsPlatform



# Onderzoek en ontwikkeling van chathulpmethodiek



# Sinds de Ch@tlas...



OptiMAIL

- Ontwikkeling e-mail methodiek
- Samen met
  - EXPOO
  - CLB's
  - Druglijn

BEZIG



Ch@dvice

- Onlinehulp bij seksueel misbruik in Europa
- Inventaris, brochure, leerhandboek, chathulp Child Focus
- Samen met
  - Child Focus
  - OIAT

BEZIG



[www.expertonlinehulp.be](http://www.expertonlinehulp.be)

- Expertise-netwerk Onlinehulp Vlaanderen
- Samen met
  - Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
  - KHLim

IN OPSTART



Sociale media

- Inzet van sociale media in welzijn en overheid
- Quickscan
- E-learning

GEPLAND

# Handboek 'Niet alle smileys lachen'

- 3 Vlaamse organisaties
  - Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
  - OHUP-platform
  - Arteveldehogeschool
- 22 auteurs, 3 delen
  1. Onlinehulp
  2. Chathulp
  3. Inspirerende praktijken



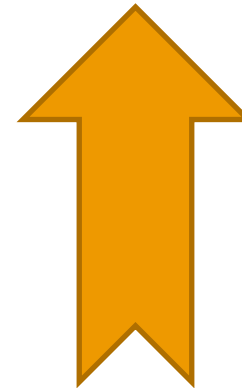
# Ch@tlas: gebaseerd op onderzoek

## ONDERZOEK 1

- Wie chat er waarover?
- Hoe verloopt zo'n chatgesprek?
- Wat is er specifiek aan online medium?
- 2007-2009

## ONDERZOEK 2

- Wat zijn de verwachtingen bij de betrokkenen?
- Wat is de ervaren baat bij de betrokkenen?
- 2010-2011



# METHODOLOGIE

# Methodologie

- Twee online enquêtes
  - Beantwoorders
  - Oproepers
- Koppeling: oproeper én beantwoorder aan elkaar gelinked
- Driehoekskoppeling: oproeper én beantwoorder én transcript aan elkaar gelinked
  - Transcriptanalyse met 5 codeurs

# Respons op onlinebevestigingen

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

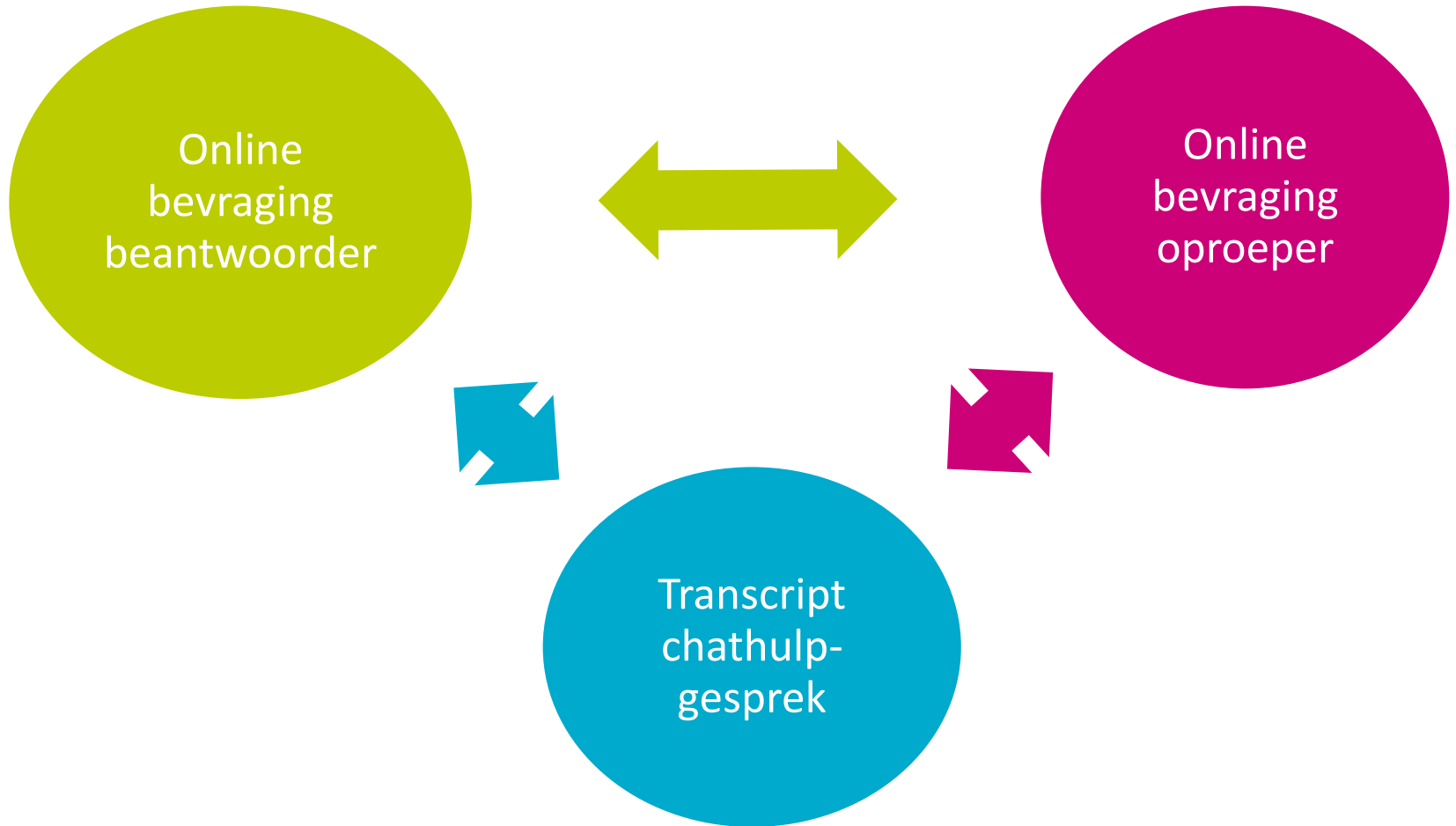
# Koppeling

- Er zijn 413 chats waarover we informatie hebben
- 334 chats met info van oproeper of beantwoorder
  - 124 chats met enkel info van oproeper
  - 220 chats met enkel info van beantwoorder
- 69 chats met info van oproeper én beantwoorder gekoppeld aan elkaar
- 50 daarvan gekoppeld aan chat transcript

	Oproepers	Beantwoorders
Oproepers	124	0
Oproepers én beantwoorders	69	
Beantwoorders	0	220
<b>Totaal</b>	<b>193</b>	<b>289</b>

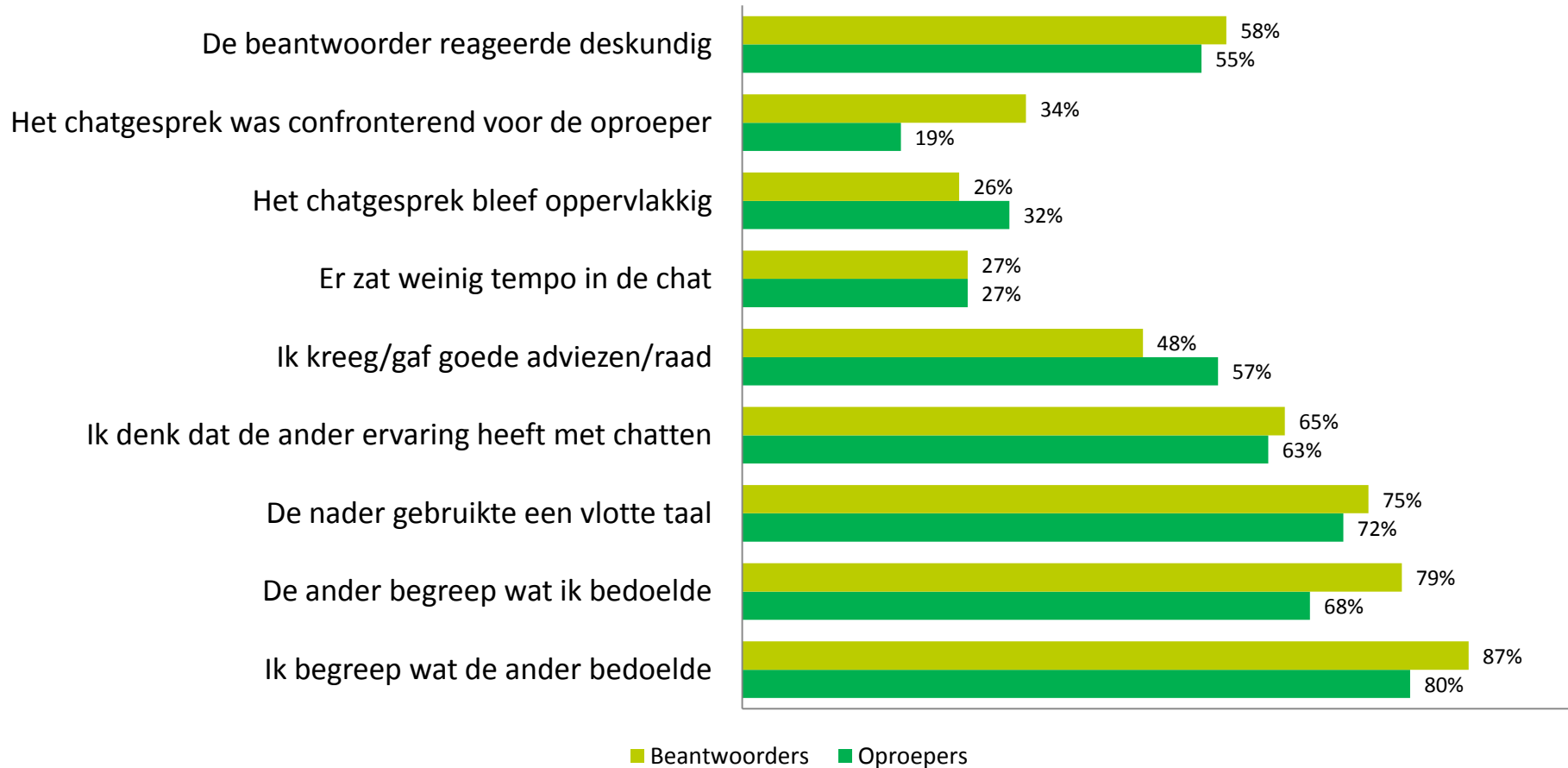


# Driehoekskoppeling



# EIGENSCHAPPEN VAN EEN EENMALIG CHATGESPREK

# Kenmerken



# Geschiktheid thema voor chat

VOLGENS BEANTWOORDER

	Aantal	Percentage
Helemaal geschikt	226	<b>79,6</b>
Deels geschikt	46	16,2
Wat ongeschikt	10	3,5
Helemaal ongeschikt	2	0,7
<b>Totaal</b>	<b>284</b>	<b>100</b>

# 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
<b>Totaal</b>		<b>161</b>	<b>100,0</b>

# Organisatietrouw

OPNIEUW KIEZEN VOOR ORGANISATIE?	Aantal	Procent
Later opnieuw kiezen voor de chatorganisatie	116	69%
Weet niet of opnieuw zou kiezen voor organisatie	40	24%
Later niet opnieuw kiezen voor chatorganisatie	12	7%
<b>Totaal</b>	<b>168</b>	<b>100,0%</b>

AANRADEN?	Aantal	Procent
Wel aanraden om te chatten met deze organisatie	139	84%
Niet aanraden om te chatten met deze organisatie	27	16%
<b>Totaal</b>	<b>166</b>	<b>100,0%</b>

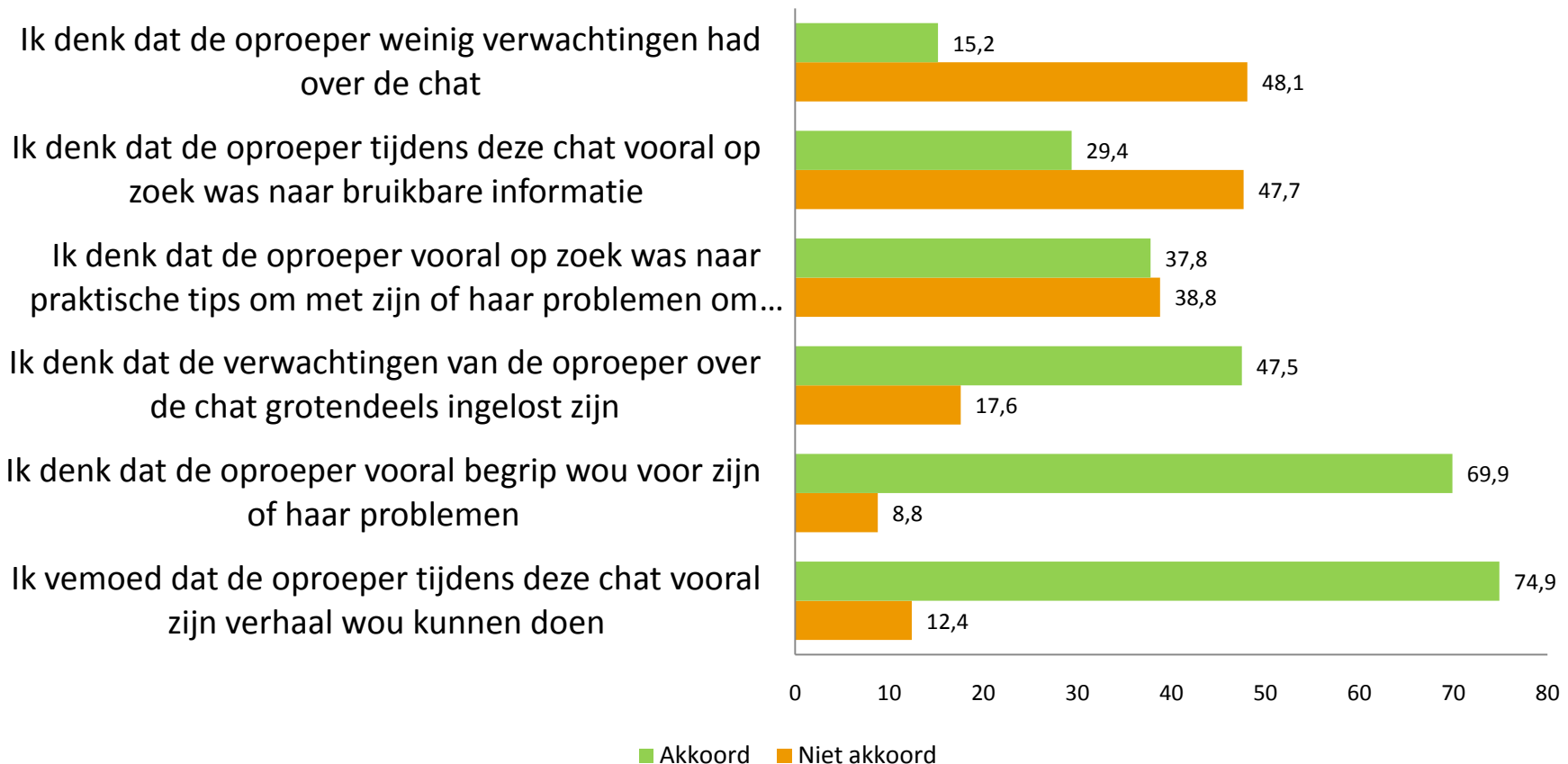
ANDERE ORGANISATIES?	Aantal	Procent
Nog nooit gechat met andere hulporganisaties	110	67%
Al één keer gechat met andere hulporganisatie	19	12%
Al een paar keer gechat met andere hulporganisaties	25	15%
Al vaak gechat met andere hulporganisaties	10	6%
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

Deel

# VERWACHTINGEN



# Verwachtingen volgens oproeper



# Komen verwachtingen uit bij de oproeper?

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

# Komen verwachtingen uit bij de oproeper?

Oorspronkelijke verwachting	(Veel) beter dan verwacht	Zoals verwacht	(Veel) minder dan verwacht	N (100%)
Ik verwachtte weinig of niets	<b>60%</b>	30%	10%	10
Mijn verhaal eens kunnen vertellen	37%	<b>41%</b>	22%	102
Begrip voor mijn problemen	35%	38%	27%	88
Mijn problemen wat lichter maken	34%	34%	32%	53
Ik weet het niet	33%	26%	<b>40%</b>	15
Tips krijgen over hoe ik met mijn problemen kan omgaan	30%	35%	35%	71
Eventjes verder kunnen	26%	38%	35%	80
Een (gedeeltelijke) oplossing voor mijn problemen	22%	35%	<b>43%</b>	40
Ik verwachtte iets anders	0%	<b>44%</b>	<b>56%</b>	9

VOLGENS OPROEPER

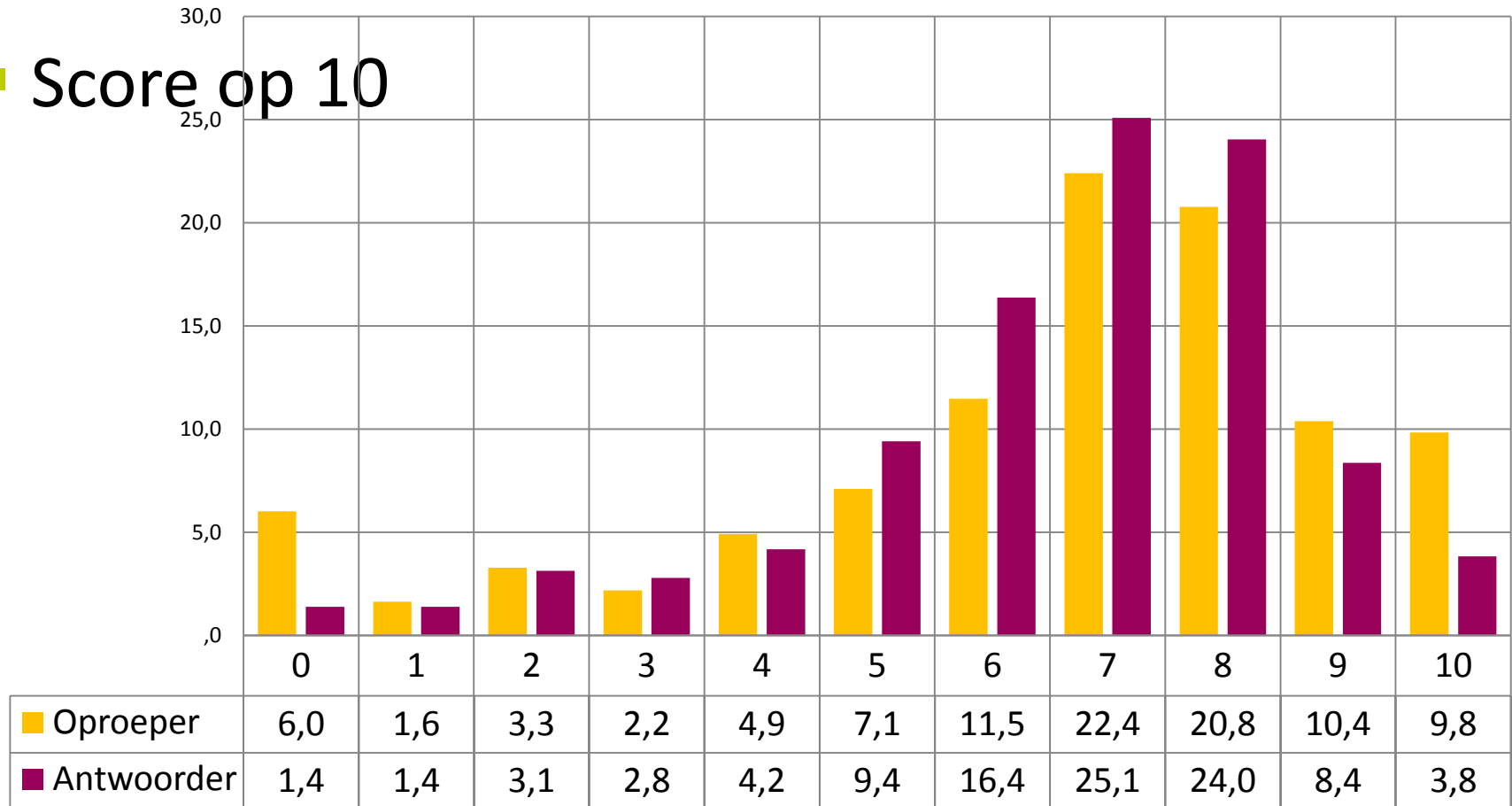


Deel

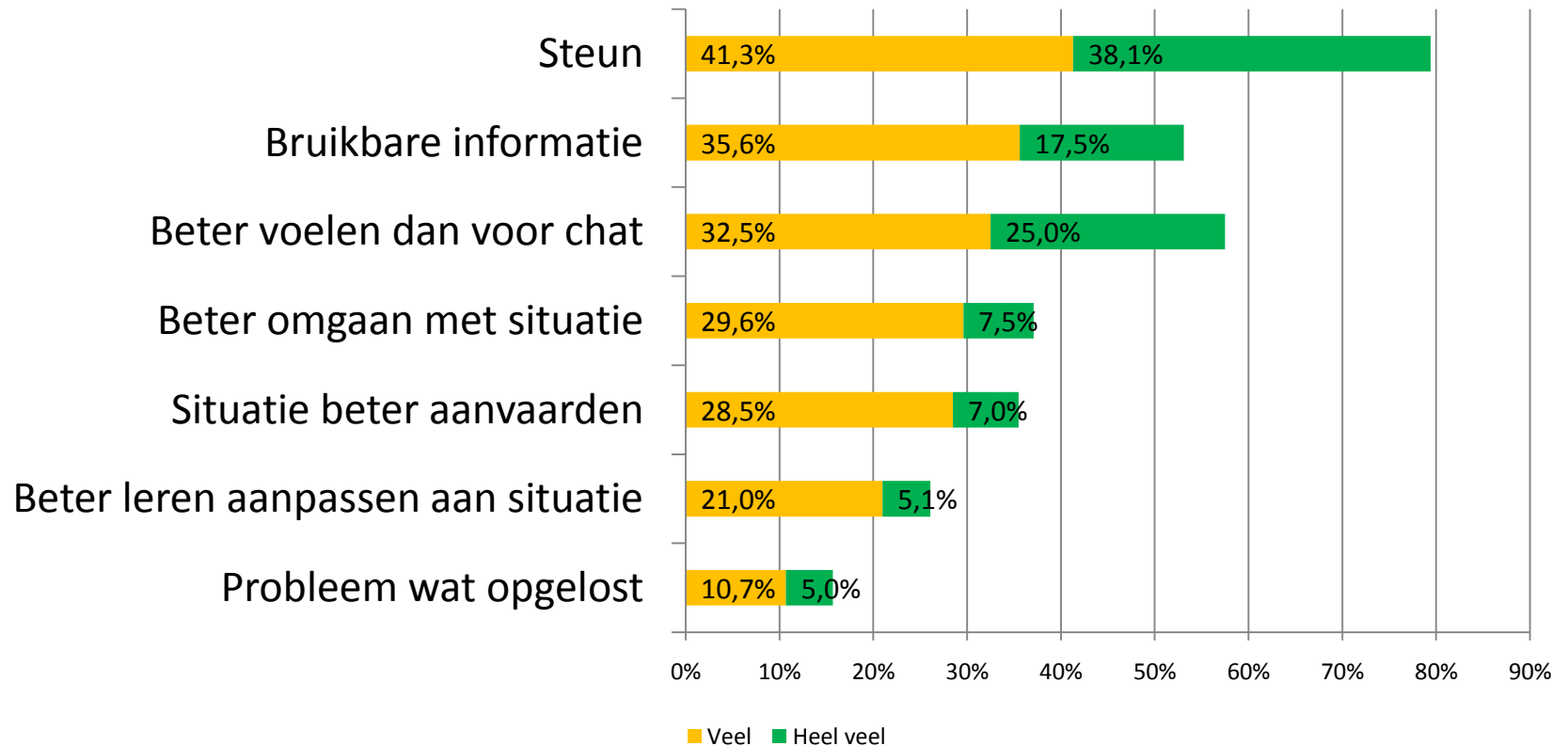
# ERVAREN EN GEPERCIPIEERDE BAAT

# Ervaren baat volgens oproepers en beantwoorders

## ■ Score op 10



# Ervaren baat volgens oproepers



# ‘Ventileren’

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

# ‘Goede chat alliantie’

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

# 'Anonimiteit'

- *“Ik had nood aan ventilatie met een onbekende. Chatten maakt het ook anoniemer waardoor je opener kan zijn.”*
- *“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.”*

# Maar: ‘Moeilijk medium’

- *“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 :)”*
- *“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.”*
- *“Het was erg onpersoonlijk, vrijblijvend en gedistantieerd.”*

# Baat volgens beantwoorder

- Loopt gelijk in cijfers en in woorden
  - *“Op een anonieme manier het allemaal eens kunnen vertellen. Ze verwachtte niet om hier oplossingen te krijgen.”*
  - *“De oproeper kreeg begrip voor moeilijk praten over diepe gevoelens en gedachten. Ook erkenning van het verdriet en de schuldgevoelens.”*
- **Maar soms wel verschil in ervaren en gepercipieerde baat**

# Koppeling

		Ervaren baat volgens oproeper										Totaal	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ervaren baat volgens beantwoorder	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

*Oproeper vindt het beter dan de beantwoorder*

*Beantwoorder vindt het beter dan oproeper*

# Koppeling

	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				
<b>Totaal</b>		<b>69</b>	<b>100,0%</b>	<b>7,2%</b>	<b>21,7%</b>	<b>39,1%</b>	<b>73,9%</b>	

# Koppeling: verschil in ervaren en gepercipieerde baat

- *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...”*

# Verskil in ervaren en gepercipieerde baat

- *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.”*

# BESLUIT



# Conclusie (1)

- Eenmalige chathulpgesprekken blijken te ‘werken’ volgens de betrokkenen.
- Bij zeven op tien oproepers worden de verwachtingen ingelost. Een derde vindt het zelfs (veel) beter dan verwacht!
- Visie van oproepers en beantwoorders lopen gelijk: een goed chatgesprek voor de oproeper is dat ook voor de beantwoorder.

## Conclusie (2)

- Welke baat? Als de oproeper zijn verhaal wil doen en de beantwoorder wil laten ventileren en geruststellen. Baat ontstaat wanneer ze elkaar daarbij begrijpen
- Bruikbare tips of informatie krijgen of een weg naar een gedeeltelijke oplossing aangereikt krijgen is minder belangrijk.

# Uitdagingen

- Positieve en negatieve eigenschappen online medium
  - Anonimiteit bewaren en toch chat alliantie creëren?
  - Hoe online medium sterker benutten?
  - Hoe omgaan met de snelle traagheid?
- Verwachtingen op elkaar afstemmen
  - Eenmalig gesprek: meer afbakenen bij oproeper?
  - Beantwoorder: ambitieuzer zijn dan laten ventileren en geruststellen?

# Meer informatie

## Publicaties

- Onderzoeksrapport en methodiek? Google op 'Ch@tlas'!
- 'Niet alle smileys lachen'



## Contactgegevens

- E-mail
  - philippe.bocklandt@arteveldehs.be
  - tim.vanhove@arteveldehs.be
- [www.expertonlinehulp.be](http://www.expertonlinehulp.be)  
(lancering op 30 november 2011)

Zijn er vragen of bemerkingen?

**BEDANKT VOOR UW AANDACHT!**

