

De armoede van Beeldbellen en hoe het beter kan

Online begeleiden en behandelen met behulp van diverse communicatiemiddelen

Je kunt er bijna niet omheen. De afgelopen weken bieden diverse online video-/beldiensten hun services tegen lage prijzen of zelfs gratis aan. De zorg- en begeleidingsbranche springt er massaal op in. Dat mensen nu naar online beeldbellen (videobellen) grijpen is logisch: het komt het dichtst in de buurt bij face-to-face contact. Beeldbellen lijkt vrijwel direct vertrouwd te zijn. Het gebrek aan non-verbale communicatie is echter lastig te compenseren. Beeldbellen is daarom een verarmde vorm van face-to-face contact. Je kunt hier tegenin brengen dat beperkt contact beter is dan helemaal geen verbinding. Maar een beter en intensiever contact is mogelijk: door beeldbellen te combineren met andere communicatiemiddelen.

We mogen (tijdelijk) niet meer samenkomen. Daar waar dit nog wel kan, worden voorzorgmaatregelen getroffen zoals het bewaren van 1,5 meter afstand of het zitten achter glas. Via beeldbellen kun je elkaar nog steeds zien en horen. De non-verbale communicatie blijft zichtbaar. De vele positieve reacties wekken ook de indruk dat het een evenwichtige vervanger is van face-to-face contact. De vraag is echter of dit wel zo is.

Misvattingen over beeldbellen

Doordat de camera een beeld laat zien van de cliënt, lijkt er nauwelijks een verschil te zijn met een echte fysieke ontmoeting. Het geprojecteerde beeld is echter niet compleet. Over het algemeen zijn alleen het gezicht en een deel van de romp zichtbaar. Hand- en armbewegingen vallen buiten het bereik van de camera. Ook bestaat de illusie dat er oogcontact is. In werkelijkheid is dat niet zo. Als je in de camera kijkt, staar je niet werkelijk in de ogen van de ander. Meestal zit je gesprekspartner op dat moment naar jouw beeltenis te kijken. Als daar bovenop de internetverbinding ook nog eens hapert of wegvalt, ontstaat nog meer ruis in de communicatie.

Een volledige representatie?

Door de verminderde zichtbaarheid van de lichaamstaal en het ontbreken van echt oogcontact is de non-verbale communicatie beperkt. Beide partijen kunnen echter in de veronderstelling verkeren dat het non-verbale gedrag dat ze wél waarnemen daadwerkelijk een volledige representatie is van het non-verbale gedrag van de ander. Neem bijvoorbeeld een cliënt die ogenschijnlijk rustig in beeld zichtbaar is. Dit terwijl hij eigenlijk trillende benen heeft. Die blijven helaas buiten beeld. Voor een online begeleider of behandelaar is het daarom belangrijk niet enkel af te gaan op het beperkt zichtbare non-verbale beeld. Daarnaast kan het continu (ongegeneerd) bekijken van de ander een ongemakkelijke situatie creëren. Mogelijkerwijs maakt je gesprekspartner screenshots (afbeeldingen van het beeldscherm) van jouw beeltenis. De kans dat je in je spreekkamer door een cliënt gefotografeerd wordt is niet zo groot maar online een stuk realistischer en makkelijker.

Het is dan ook verstandig om goed na denken over wat je gesprekspartner mag of kan zien. Ditzelfde geldt voor (privé) objecten die in het zicht hangen en mogelijk voor afleiding of inbreuk op je privacy zorgen.

Compenseren non-verbale communicatie

Door op een rustige plek met weinig omgevingsgeluid of afleiding te gaan zitten, zijn mogelijk storende elementen te minimaliseren. Het gebrek aan non-verbale communicatie is echter lastig te compenseren. Wat wij dan ook veelvuldig zien gebeuren, is dat regelmatig gekozen wordt om de camera alleen aan het begin van een gesprek even aan te zetten. Zo zorg je voor een persoonlijke start. Daarna mag/kan de camera uit. In feite schakel je dan van beeldbellen over naar telefonische begeleiding met nog minder zicht op de non-verbale signalen.

Beeldbellen is daarom een verarmde versie van face-to-face contact. Je kunt hier tegenin brengen dat beperkt contact beter is dan helemaal geen contact. Maar een beter en intensiever contact is mogelijk: door beeldbellen te combineren met andere communicatiemiddelen.

Aanvullende communicatiemiddelen

Wij zijn al jarenlang bezig met online begeleiden. Voor ons is het integreren van onlinecommunicatie met traditionele face-to-face bijeenkomsten een vanzelfsprekendheid. Om die reden zetten wij naast beeldbellen en telefonisch contact ook chat, sms en mail in om onze trajecten vorm te geven. In eerste instantie lijkt dit contra-intuïtief. Bij deze communicatiemiddelen is immers vrijwel alle non-verbale communicatie verdwenen. Hierdoor zou je kunnen verwachten dat deze vormen minder goed werken dan beeldbellen of telefoneren. Uit ons onderzoek en jarenlange ervaring met duizenden cliënten blijkt het tegendeel waar. De overstap van gesproken communicatie naar geschreven communicatie activeert nieuwe processen die niet aanwezig zijn bij (beeld)bellen en zelfs niet bij face-to-face gespreksvoering.

De drie basispijlers van asynchrone onlinecommunicatie

Wij onderscheiden drie elementen waarom het aanvullend inzetten van chat-, sms- of mail-communicatie binnen online werken een significante toegevoegde waarde heeft.

Deze drie fundamentele elementen zijn:

1. A-synchroniciteit

Via geschreven berichten is de communicatie meer asynchroon omdat er meer tijd zit tussen de communicatie over en weer (behalve bij chatten). Door asynchroon te communiceren, kan begeleiding tijd- en plaats onafhankelijk plaatsvinden. Het biedt de cliënt de mogelijkheid om zelf meer grip te hebben op het traject; hij kan zelf het tempo en tijdstip bepalen wanneer hij in contact wil treden met de begeleider. Dit heeft een positief effect op de zelfredzaamheid en het zelfmanagement van de cliënt. Ook kan het proces in meerdere contactmomenten verdeeld worden.

Hierdoor is een voortdurend ontwikkelingsproces mogelijk, inclusief een continu stroom van oefeningen, reflectie, feedback en versterkingsmomenten.

2. Sociale Anonimiteit

Bij beeldbellen is de cliënt letterlijk in beeld. Dit is niet het geval bij geschreven communicatie waardoor de cliënt in relatieve anonimiteit kan communiceren. Op deze manier is er geen direct sociaal gewenst gedrag nodig en hoeft de cliënt zijn emoties niet te onderdrukken (sociale inhibitie). De cliënt hoeft dus ook niet af te stemmen op de (non)verbale reactie van de begeleider of behandelaar. Dat maakt dat grenzen wegvallen en het "open communiceren" makkelijker is. Het online zich minder geremd voelen in het eigen gedrag staat ook wel bekend als het 'online disinhibition effect'. Samenvattend, de cliënt kan meer zichzelf zijn binnen de communicatie.

3. De kracht van het schrijven

De kracht van het schrijven bewees het onderzoek van psycholoog-onderzoeker Pennebaker reeds in de jaren tachtig. Jezelf uiten door te schrijven structureert je gedachten, het geeft je toegang tot je emoties en stimuleert het reflectieve vermogen.



Bovendien leidt schrijven tot meer zelfinzicht, optimisme, gevoel van controle en eigenwaarde. Een ander voordeel van schrijven is dat een en ander zwart op wit staat en dus terug te lezen is. Dit helpt de cliënt om de opgedane inzichten te bestendigen en verkleint de kans op terugval in oude patronen.

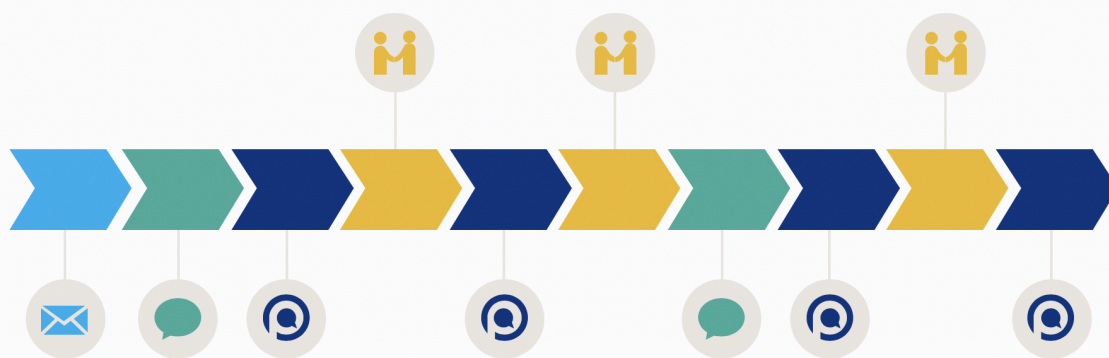
Dichter op de bal

Door het combineren van verschillende communicatiekanalen (die elk andere mogelijkheden creëren), ontstaat een situatie waarin meer contactmomenten mogelijk zijn.

Zo ontstaat een continue begeleidingsdialoog: de cliënt wordt uitgenodigd tot continu reflectie en (inter)actie. Tevens krijgt hij de kans nieuw gedrag uit te proberen in de eigen relevante context, thuis of op de werkvloer. De cliënt wordt tussen twee beeldbelsessies niet langer 'losgelaten' maar kan kleine behapbare stappen zetten. Ook kan hij telkens online weer terug rapporteren, feedback krijgen en reflecteren met zijn begeleider. Op deze manier zit de begeleider dicht op de bal (het ontwikkelingsproces van de cliënt) en kan hij, indien nodig, sneller bijsturen.

Blended online begeleiden

Een combinatie van beeldbellen met andere met andere vormen van online contact wordt ook 'blended begeleiden' genoemd. Zie onderstaande figuur hoe dit er uit kan zien:



-  Startmail met uitnodiging voor communiceren binnen een online platform of applicatie
-  Asynchroon geschreven berichten, oefeningen, interventies binnen een online platform of applicatie
-  Asynchrone berichten via SMS binnen een online platform of applicatie
-  Synchrone communicatie via beeldbellen binnen een online platform of applicatie

Wij gebruiken ons eigen online platform [Pluform](#) voor het veilig online begeleiden van cliënten. Bij het vormgeven van een blended traject is het verder van groot belang dat de in te zetten communicatiehulpmiddelen, behandelplatformen en/ of applicaties AVG-proof zijn. Het simpel aanzetten van Skype of het gebruik van je mailprogramma voldoet niet aan de huidige privacy wetgeving. Tenslotte vraagt blended begeleiden om een andere rol van de begeleider omdat er meer frequente contactmogelijkheden zijn. Ook zijn aanvullende digitale (schrijf)vaardigheden nodig om het online proces in goede banen te kunnen leiden. Zo blijkt maar: online begeleiden kan nog een hele nieuwe wereld vol kansen en mogelijkheden bieden.

Meer informatie?!

Heeft dit artikel je getriggerd? Zou je graag meer informatie willen over blended begeleiden? Schroom dan niet om [contact](#) met ons op te nemen. Neem ook eens een kijkje op onze [Deskundig Online](#)-website. Dit artikel verscheen ook op Frankwatching '[Online begeleiding: waarom alleen beeldbellen een slechte keuze is](#)'.