

# Caleidoscoop

Ook bij online begeleiden draait het om de persoonlijke en intieme relatie tussen de counsellor en cliënt. Bij inzet van de geschreven, asynchrone dialoog biedt het ABC-model handvatten om deze relatie vorm te geven. Dit procesmodel is speciaal ontworpen voor online begeleiding en omvat de belangrijke elementen en eigenschappen die online begeleiding kenmerken.



# ABC-model voor online begeleiden

.....  
**Anne Ribbers**  
 .....

*“Internet counselling involves asynchronous and synchronous distance interaction among counsellors and clients using e-mail, chat, and videoconferencing features of the Internet to communicate”* (National Board for Certified Counselors, 2001). In deze definitie wordt naast de rol van ict nog een ander kenmerk gegeven, namelijk dat er sprake is van interactie op afstand. Dat wil zeggen dat het mogelijk wordt om counselling ongebonden aan tijd en plaats aan te bieden.

## Drie pijlers

Het ABC-model voor online begeleiding is gebouwd op drie pijlers:

1. anonimiteit,
2. asynchroniciteit,
3. schrijven.

### 1. Anonimiteit

Het op afstand met elkaar werken faciliteert anonimiteit; de counsellor en cliënt ontmoeten elkaar niet lijfelijk. De cliënt voelt zich niet bekeken en hoeft ter plekke geen sociaal wenselijk gedrag te vertonen. Dezelfde principes gaan ook op voor de counsellor.

Binnen de wetenschappelijke literatuur worden er drie functies van anonimiteit onderscheiden (Christopherson, 2007; Pedersen, 1997): herstel, catharsis en autonomie.

- Pedersen (1997) verwijst bij de *herstelfunctie* naar het fenomeen ‘*disinhibition*’ zoals beschreven door onder anderen Rochlen et al. (2004) en Vlaeminck et al. (2008), namelijk het wegvallen van alle sociale maskers omdat de gesprekspartners vreemden zijn voor elkaar (Croes, 2010).
- Catharsis staat voor het ongehinderd uiten van gedachten en gevoelens aan anderen zonder te vrezen voor identificatie en beoordeling. De *catharsisfunctie* stemt overeen met het fenomeen van ‘*disclosure*’ waarbij de cliënt zich openstelt tegenover de beantwoorder en informatie geeft over de eigen persoon of situatie (Croes, 2010; Kiezen voor onlinehulp, 2009; Rochlen et al., 2004). In de basis is dit een essentiële behoefte van de mens. Door de sociale systemen waarin wij opereren, is hier moeilijk ruimte voor te vinden.
- Anonimiteit creëert ruimte. De *autonomiefunctie* stelt iemand in staat om zelf te bepalen wat hij doet of laat. Het wordt mogelijk om te experimenteren met nieuw gedrag zonder te vrezen voor sociale consequenties of een negatieve reacties (Pedersen, 1997). Ook het autonoom functioneren is een basisbehoefte van de mens.

### 2. Asynchroniciteit

Het niet meer gelijktijdig aanwezig zijn tijdens een traject creëert een grote mate van flexibiliteit. Ook biedt asynchroniciteit

de kans om frequent contact te hebben, een continue dialoog vorm te geven en in kleine stappen te werken. De counsellor en cliënt kunnen meermaals per week berichten uitwisselen. Dat frequent contact en die kleine stappen faciliteren gelegenheid voor bekrachtiging en feedback; belangrijke elementen ter ondersteuning van gedragsverandering. Verder bepaalt de cliënt zelf hoe vaak en hoe lang hij wil schrijven (kwalitatief en kwantitatief), kan hij het geschrevene corrigeren, inkorten of deleten, en kan hij bepalen wanneer er pauzes worden ingelast. De zelfwerkzaamheid wordt gestimuleerd; de regie van het traject ligt grotendeels bij de cliënt, wat hem een gevoel van emotionele controle en comfort geeft.

### 3. Schrijven

Er bestaat een breed gedragen overtuiging in wetenschap en samenleving dat het gezond is om negatieve ervaringen van je af te schrijven en positieve ervaringen onder woorden te brengen (Pennebaker et al., 2001). Door te schrijven is de cliënt op een intensieve en aandachtige manier met zichzelf en zijn omgeving bezig, waardoor er meer zin en betekenis gegeven wordt aan relevante situaties en ervaringen. Er ontstaat een *cognitieve verandering*, doordat de schrijver de informatie van een emotioneel beladen gebeurtenis in een linguïstische structuur moet brengen, waarbij de gebeurtenis cognitief gestructureerd en georganiseerd wordt. Er ontstaat een *emotionele verandering*, omdat de confrontatie met een emotionele gebeurtenis vaak gepaard gaat met een gewenningsproces en een eliminatieproces.

Het opschrijven en herformuleren, en daarmee het ordenen van het probleem, als ook het ordenen van de gedachten en gevoelens heeft een stimulerende

werking. Het schrijven mobiliseert de kracht van de zelfredzaamheid van de cliënt. Schrijven wordt geassocieerd met verbeteringen van inzicht, zelfreflectie, optimisme, gevoel van controle, en van een gevoel van eigenwaarde.

#### Uitgelicht

Tijdens een experiment van de Amerikaanse psycholoog Pennebaker waarbij proefpersonen binnen een vastgestelde periode herhaaldelijk moesten schrijven over een traumatische gebeurtenis, bleken er meer positieve veranderingen te ontstaan dan men in eerste instantie verwacht had. Het ging om veranderingen op het gebied van sociaal en linguïstisch gedrag. Het bleek dat het herhaaldelijk schrijven over de traumatische gebeurtenis ertoe leidde dat men ook meer over de gebeurtenis ging praten, meer ging lachen en uiteindelijk subtiel ook hun netwerk van vrienden veranderde. Dit experiment is nog vele malen herhaald en andere onderzoeken lieten soortgelijke uitkomsten zien.

#### ABC-model

Het doel van elke vorm van begeleiding is om een gedragsverandering te realiseren bij de cliënt. Een veel voorkomende misvatting is dat mensen moeilijk veranderbaar zijn. Deze misvatting wordt in stand gehouden door het feit dat veel gedragsinterventies geen rekening houden met de beperkingen en mogelijkheden die mensen hebben om te veranderen. Onderzoek aan de Stanford University laat zien dat het zetten van te grote stappen om doelen te bereiken een valkuil is: *"One of the biggest mistakes is to attempt big leaps instead of baby steps"* (Fogg et al., 2010).

Het ABC-model (*Accelerated Behavioral Change*) gaat uit van de mogelijkheden van de mens (onder meer intrinsieke motivatie en cognitie) en zijn beperkingen (overtuigingen, omgeving, tijd en support).

Het frequente contact, de kleine stapjes, continue dialoog, de zich opstapelende succeservaringen en de hoge mate van reflectie bij asynchroon online counselling dragen bij aan versnelling en realisatie van gedragsverandering.

### Hoofdfasen

Het ABC-model kent drie hoofdfasen: *Analyze*, *Internalize* en *Sustain*.

- Analyse staat voor de verkenning van de hulpvraag: Wat is er aan de hand? Waar loopt de cliënt tegenaan? Wat is de vraag achter de

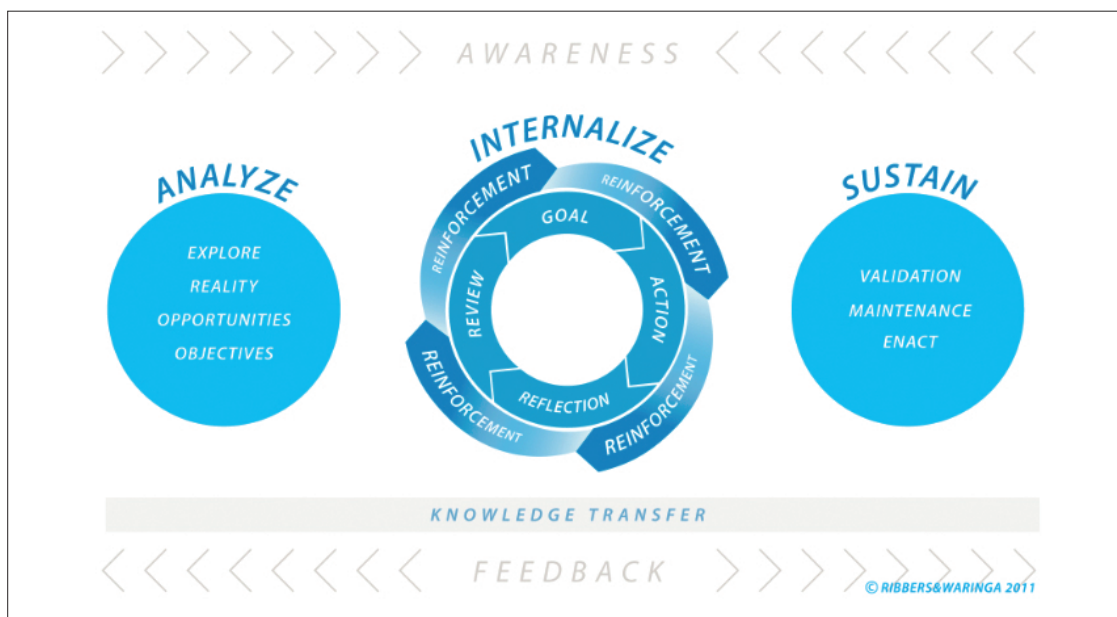
vraag? Dit is een fase die in een online traject best wel wat tijd kost.

Voor de hulpverlener voelt het vaak als een traag proces (kleine stapjes, telkens maar een of twee vragen, vertraagde responsetijd), maar de versnelling zit

hem juist in die vertraging.

- Als de hulpvraag eenmaal helder is, vangt het internaliseren aan: het eigen maken van nieuw gedrag. Door middel van simpele, korte oefeningen in de praktijk oefent de cliënt het nieuwe gedrag tot het moment dat het nieuwe gedrag geïnternaliseerd is.
- Vervolgens wordt vastgesteld wat de cliënt nodig heeft voor het behouden en onderhouden van het nieuw aangeleerde gedrag. Wie kan hem daarbij steunen?

## Het ABC-model gaat uit van de mogelijkheden en beperkingen van de mens



Figuur 1. ABC-model met de hoofdfasen en proceselementen

### Proceselementen

Naast de drie fasen bevat het model drie proceselementen: *Awareness*, *Feedback* en *Knowledge Transfer*.

- Awareness staat voor bewustwording, wat een essentieel onderdeel is van elke gedragsverandering.
- Feedback heeft betrekking op de terugkoppeling van de hulpverlener naar de cliënt.
- Knowledge transfer houdt verband met het delen van kennis zoals psycho-educatie, een onmisbare elementen in elk counsellingtraject.

### Wat vraagt dit van de counsellor?

Hulpverlening is mensenwerk. Hierbij is interpersoonlijk contact onontbeerlijk. Om dit mogelijk te maken zijn hulpverleners voornamelijk getraind in verbale gespreksvoering. Schriftelijke communicatie binnen een online counsellingtraject vergt vaak een attitudeverandering van een counsellor. Deze verandering in attitude is de eerste stap naar het succesvol inzetten van online hulpverlening.

Bij schriftelijke communicatie zijn veel non-verbale signalen van de gesprekspartner niet langer voorhanden. Cruciaal in de toepassing van deze geschreven communicatie is het weloverwogen en bewust omgaan met taal, dat wil zeggen dat de antwoorden en feedback doelgericht en zorgvuldig moeten worden geformuleerd. Deze en vele andere processen binnen online hulpverlening en communicatie vraagt counsellors met nieuwe en aanvullende vaardigheden.

### Referenties

- Blankers, M. Donker, T., & Riper, H. (2013). E-mental health in Nederland. *De Psycholoog*, 12-23. <http://www.mblankers.com/pdf/Blankers-Donker->

Riper-2013-E-Mental-Health-in-Nederland.pdf

- Christopherson, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: "On the Internet, Nobody Knows You're a Dog". *Computers in Human Behavior* 23, pp. 3038-3056.
- Croes, C. (2010). *Anonimiteit in de onlinehulpverlening: Masterproef*. Leuven: Katholieke Universiteit.
- Fogg, B.J. et al. (2010). *Top 10 Mistakes in Behavior Change: And Some Ways You Can Fix Them*. Stanford: Persuasive Tech Lab.
- Kiezen voor onlinehulp. Wie kent de weg en spreekt de taal? (2009). *Handboek integrale jeugdhulp*, 3, pp. 1-12.
- Klein, K., & Boals, A. (2001). The relationship of life event stress and working memory capacity. *Appl. Cognit. Psychol.* 15, pp. 565-579.
- National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc. (2001). *The Practice of Internet Counseling*: 1-6, <http://www.cce-global.org/Assets/ethics/internetCounseling.pdf>
- Pedersen, D.M. (1997). Psychological Functions of Privacy. *Journal of Environmental Psychology* 17, pp.147-156.
- Pennebaker, J.W., & Graybeal, A. (2001). Patterns of natural language use: Disclosure, personality, and social integration. *Current Directions in Psychological Science*, 10(3), 90-93. doi: 10.1111/1467-8721.00123
- Pennebaker, J.W., Kiecolt-Glaser, J.K., & Glaser, R. (1988). Disclosure of traumas and immune function: health implications for psychotherapy. *Journal of consulting and*



Anne Ribbers (psycholoog) is expert op het gebied van online begeleiding. Zij is als onderzoeker verbonden aan de Universiteit van Tilburg en is medeoprichter van eCoachPro ([www.ecoachpro.nl](http://www.ecoachpro.nl)), coauteur van het boek 'E-coaching' en is recentelijk aangesteld als de redacteur van een Europees coaching & mentoring journal van de EMCC.

*clinical psychology*, 56(2), 239-245. doi: 10.1037/0022-006X.56.2.239

- Ribbers, A., & Waringa, A. (2012). *E-coaching: Direct aan de slag met het nieuwe coachen*. Amsterdam: Boom/Nelissen.
- Rochlen, A.B., Zack, J. S., & Speyer, C. (2004). Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), pp. 269-283.
- Schalken, F. et al. (2010). *Handboek online hulpverlening: Onderwijseditie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum. <http://www.e-hulp.nl/handboek-online-hulpverlening/>
- Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M., & Bocklandt, P. (2008). Online-hulpverlening, communiceren in stilte. *Alert*, 34(4), pp. 35-46.