MARSHA BABOELAL
Online psycholoog
bij Mentaal Beter

ONLINE BEHANDELEN

Van face-to-face naar digitaal

Een recordaantal cliënten met lichte tot matig ernstige psychische klachten heeft vorig jaar psychische hulp en ondersteuning ontvangen via beeldbellen. Maar hoe positief is deze ontwikkeling nou echt?

Angststoornissen, depressieve klachten, ADHD, trauma's en andere psychische klachten worden steeds vaker online behandeld. Het is een ontwikkeling in het ggz-landschap die al enkele jaren gaande is en door de komst van het coronavirus een enorme vlucht heeft genomen.

Niet iedereen staat te springen om psychische hulp volledig online te bieden of te ontvangen. Als psycholoog die al ruim twee jaar exclusief online behandelt, kan ik je vertellen dat deze vorm van zorg toch meerdere voordelen met zich meebrengt, voor zowel cliënten als behandelaars.

Kortere wachttijden

Het is een publiek geheim dat de ggz te maken heeft met lange wachttijden. Dit vormt een gevaar voor kwetsbare mensen die je als psycholoog zo snel en goed mogelijk wilt behandelen. Juist vanwege de flexibiliteit die online behandelen biedt, is het mogelijk om deze mensen relatief snel te helpen. Waar een cliënt voor een face-to-face-afspraak soms

een halfjaar of langer moet wachten, kan hij/zij middels online behandelen al binnen enkele weken de nodige zorg ontvangen. Dit speelt een significante rol in het voorkomen dat psychische klachten verergeren.

Daarnaast betekent online behandelen dat cliënten vanuit hun vertrouwde omgeving aan de slag kunnen gaan met hun psycholoog, een voordeel dat voor hen voor veel rust kan zorgen. Vanzelfsprekend heeft die rust ook een positief effect op de algehele behandeling. Zo krijg ik regelmatig van mijn cliënten te horen dat zij zich minder gestrest voelen vóór hun sessie, omdat zij zich niet druk hoeven te maken over het op tijd vertrekken van huis of bijvoorbeeld het moeten regelen van een oppas.

Laagdrempelig en flexibel

De wereld beperkt zich al lang niet meer tot de traditionele 9-tot-5-mentaliteit. Toch zien we in de ggz nog relatief weinig avondsprekken. Door de flexibiliteit qua tijd én locatie van het online behandelen, is het voor behandelaars een stuk makkelijker geworden om ook in de avond cliënten te helpen. Dit is een enorm voordeel voor cliënten die streng gebonden zijn aan werktijden; zij kunnen hierdoor alsnog de hulp ontvangen die zij nodig hebben. Die soms vervelende gesprekken met leidinggevend voor het vrij krijgen voor een afspraak, zijn daarmee ook verleden tijd. Ook dit zorgt voor rust in het hoofd. Psychische zorg wordt

Voor wie?

Iedere behandelaar kan in principe online behandelen, want een groot deel van online behandelen komt overeen met face-to-face-sessies. Naast de nodige (beveiligde!) internetverbinding en soft- en hardware, heb je als online behandelaar wel voldoende durf en creativiteit nodig!

op deze wijze dan ook toegankelijker en laagdrempeliger.

Een ander groot voordeel van online behandelen is dat je het netwerk van jouw cliënt er makkelijker bij kunt betrekken. Het kost namelijk minder moeite om een tijdstip en locatie af te spreken met verschillende partijen. Iedereen kan vanaf een zelf gekozen plek inhaken tijdens een sessie en omdat de reistijd wegvalt, is er makkelijker een gaatje te vinden in de agenda's. Hierdoor kun je als behandelaar efficiënter met je tijd omgaan.

Lagere kosten

Cliënten online vanuit huis behandelen betekent onder andere dat er geen extra kosten worden gemaakt voor een los kantoorgebouw en/of behandellocaties. Dit zijn bespaarde kosten die kunnen

bijdragen aan het aannemen van bijvoorbeeld meer behandelaars. Die kunnen vervolgens de wachtlijsten korter houden, omdat meer mensen

Online ggz in de toekomst?

Na deze coronacrisis gaan weer meer face-to-face-behandelingen plaatsvinden. Toch kunnen we niet meer om de effectiviteit van online behandelen heen. Of er sprake moet zijn van volledig online behandelen, volledig face-to-face of een blended vorm hangt af van de cliënt, zoals het hoort. Want zeg nou zelf: zijn wij als psychologen de échte contacten die onze cliënten moeten hebben of zijn wij er om ze te ondersteunen in het opbouwen van hun eigen leven?

'Alleen al het benoemen dat het net even anders is dan anders, is vaak al voldoende'

tegelijkertijd geholpen kunnen worden. Ook ontstaat er door die bespaarde kosten meer ruimte voor investering op het gebied van e-health, een ontwikkeling die niet meer weg te denken is uit onze westerse maatschappij.

Maar er zijn ook nadelen. Iedereen worstelt weleens met internetverbindingen, apps die niet goed werken en/of andere technische problemen met computers en mobiele telefoons. Online behandelen gaat dan ook niet altijd vlekkeloos. Daarnaast voelt niet elke behandelaar of cliënt zich voldoende thuis in de online wereld. Ook is niet iedereen even handig met het gebruik van laptops, tablets of smartphones.

Tevens heb je als behandelaar te maken met het minder meekrijgen van non-verbale communicatie. Ga daarom voor jezelf eens na wat de signalen zijn die je altijd bekijkt wanneer je in gesprek bent met een cliënt. Het is mogelijk dat je jouw gesprekstechnieken hierop moet aanpassen door bijvoorbeeld meer (expliciet) door te vragen en te controleren of je het goed hebt begrepen. Zodra ik zie dat bijvoorbeeld het beeld steeds trilt – wat erop kan wijzen dat de cliënt zit te wiebelen – vraag ik er expliciet naar. Ook wanneer een gezichtsuitdrukking niet volledig zichtbaar is, vraag ik het na. Door meer na te vragen bij je cliënt, zet je deze meteen meer aan het denken over zichzelf, wat winst oplevert in je gesprekken! Vergeet ook niet om jouw eigen non-verbale communicatie te ondertitelen ('ik moet even nadenken over wat je net zei', 'ik ben even wat aan het noteren').

Nonverbale signalen

Zeker tijdens de eerste online sessie is de fysieke afstand duidelijk merkbaar. Je start je gesprek dan vaak ook met de vraag of je cliënt je goed kan zien

en horen, in plaats van dat je hem of haar wat te drinken aanbiedt en vraagt of de locatie makkelijk te vinden was. Ook is het fijn om kort stil te staan bij het contact via beeldbellen; alleen al het benoemen dat het net even anders is dan anders, is vaak al voldoende. Verder zoek ik hierin ook de samenwerking met een cliënt: 'We kunnen niet alles van elkaar zien, dus vertel het me wanneer iets je niet duidelijk is of als je iets nodig hebt; dat zal ik ook doen.' Net zoals in live sessies, leg je ook uit wat er gaat gebeuren en wat je cliënt van het gesprek kan verwachten. Verder zal je merken dat het online gesprek inhoudelijk hetzelfde zal verlopen als face-to-face, met als enige verschil het expliciet maken van non-verbale signalen die jij belangrijk vindt.

In mijn team werken mensen die in staat zijn om binnen de kaders hun eigen plan te trekken, waar nodig besluitvaardig zijn en hulp vragen wanneer zij die nodig hebben. Als team staan we voor elkaar klaar om obstakels te tackelen en onze successen met de digitale methodes die we uitproberen te delen. Vooral dat laatste kan enorm helpen om inspiratie op te doen voor je eigen behandelssessies!

Creatief aan de slag

Het is fijn om de tijd te hebben om programma's en instellingen van verschillende webbrowsers goed te leren kennen. Mocht je cliënt problemen hebben met de verbinding, dan kun je hem of haar er doorheen loodsen door even te bellen. Je kunt dan samen controleren of bijvoorbeeld de app goed gedownload is en eventueel de instellingen aanpassen, zodat de online sessie goed van start kan gaan. Door creatief om te gaan met de vaardigheden die je al hebt en hierin uit te proberen wat voor jou en je cliënt werkt, ga je je vaardigheden als behandelaar verder uitbreiden en in een net andere vorm gieten. Sommige collega's gebruiken een krijtbordje om iets uit te tekenen en voor het scherm te laten zien, anderen maken gebruik van voorwerpen in hun omgeving om uitleg te geven, en de techneuten onder ons delen een scherm en doen dit met een programma als Paint of Word. De mogelijkheden zijn eindeloos. Kies er een die voor jou goed werkt en experimenteer met andere opties! ■