
Geestelijke verzorging online?

Internet: email, chat en webcam. Veel contacten tussen mensen vinden online plaats, ook steeds meer hulpverlenerscontacten. Is dit een kans voor de geestelijk verzorger? Mirjam Windrich beschrijft haar online coachings- en therapiepraktijk en daagt de geestelijk verzorger uit.

Mirjam Windrich

GEESTELIJKE VERZORGING ONLINE? Nee, dat kan onmogelijk, zo zou uw begrijpelijke reactie kunnen luiden. Want het is toch vooral de persoon van de geestelijk verzorger, diens toewijding, kennis, spiritualiteit en professionaliteit waar het in een ontmoeting met een cliënt of patiënt om gaat. Sterker nog, zonder deze ontmoeting kan er geen sprake zijn van geestelijke verzorging! Toch zou ik u willen uitnodigen om een verkennende blik in de wereld van de online hulpverlening te werpen en om daarna alsnog de vraag in overweging te nemen. Want er is veel gaande, niet alleen in de GGz maar ook in de wereld van coaching, reguliere psychotherapie en loopbaanbegeleiding. De vraag is of deze, toch veelal individuele face to face hulp en ondersteuning, niet ook online kan plaatsvinden en op welke wijze dit zou kunnen gebeuren.

Velen hebben zich enthousiast op online begeleiding gestort en de wildgroei is groot. Internet lijkt hierbij vooral een speelveld waar tools en technologie de uitdagers zijn tot grote investeringen en projecten waarin meestal niet de cliënt centraal staat, maar het wonder van de computer, internet en de organisatie daar omheen. En de gedachte dat wat in het persoonlijk gesprek mogelijk is – denk aan gesprekstechnieken en protocollen – in één beweging door online gezet kan worden en daar hetzelfde resultaat zal opleveren. Ik heb me vooral verdiept in de veranderingen in de beleving en ervaring van de cliënt als gevolg van het feit dat communicatie via internet verloopt en heb een eigen methodiek ontwikkeld, die ik hier in het kort zal beschrijven.

Veranderingen

Communicatie via internet verloopt vooral schriftelijk en daarmee verandert het spreken in schrijven. Via email, via chat, via formulieren en andersoortige ‘ruimtes’ waar men tekst kan invullen. Dit betekent in het algemeen dat men zich niet in dezelfde ruimte bevindt en dat men tijdens het schrijven zwijgt. Zowel de cliënt als de hulpverlener verblijven in hun eigen omgeving en zien een scherm, dat veelal ook ‘eigen’ is gemaakt in de zin van inrichting van het bureaublad, geluidjes, lettertype, enzovoort. Het schrijven verschilt per applicatie. Chatten doet men op hetzelfde moment, een ieder zit achter de computer en er worden beurtelings korte boodschappen via een

scherm uitgewisseld. Anders is het wanneer iemand een webformulier invult en daarmee een bericht verstuurt dat niet direct gelezen hoeft te worden. Bij email is het juist die uitwisseling waar het om gaat: men stuurt elkaar berichten, maar er hoeft niet direct gereageerd te worden. In feite verloopt deze communicatie niet online, het contact is niet synchroon. Wel verloopt het via internet, waardoor de berichten sneller kunnen worden beantwoord en verstuurd dan bijvoorbeeld via de papieren post. Deze laatste noem ik omdat email weliswaar in nog veel meer opzichten verschilt van een traditionele briefwisseling, maar bepaalde belangrijke elementen daarvan die in een hulpverlenings- of begeleidingssituatie van groot belang zijn, toch kunnen worden gerealiseerd.

Mindful Analysis

Dat brengt mij op de methodiek die ik de afgelopen jaren heb ontwikkeld en toegepast en waarmee ik zeer veel mensen van dienst heb kunnen zijn, of het nu ging om psychische klachten, loopbaanvragen, relatieproblematiek of zingevingvragen. U zult begrijpen dat er in veel gevallen sprake was van een mengeling van dergelijke thema's. Bij het beschrijven van de eigen situatie, de beleving van zaken, het zoeken naar antwoorden en oplossingen, komt veel kijken en de cliënt heeft in deze werkwijze tijd en ruimte om vrijmoedig te schrijven over alles wat in hem opkomt. Dat wil niet zeggen dat het 'zomaar wat mailen' is over wat dan ook. Integendeel. Om dit te verduidelijken, zal ik hieronder de methodiek kort uitleggen.

Allereerst de naam die ik eraan gegeven heb: Mindful Analysis. Hiermee wil ik benadrukken dat men alleen achter de computer zit, dat men zwijgt en aldus de ademhaling en zintuigen anders functioneren dan in het persoonlijke gesprek. De mindfulness zit 'm ook in het feit dat de gedachten van de cliënt door hem of haar worden opgeschreven en dat hij of zij er ook als het ware even los van komt: men leest de tekst die een weer-

slag lijkt van de eigen beleving. De aandacht is hiermee volledig gericht op hetgeen bij de cliënt speelt, op zijn of haar verhaal. De taal is op zichzelf het voertuig waarmee de cliënt te werk gaat. De activiteit van het schrijven is al een analyse van de gedachten, her-

Zin geeft mensen een impuls om het beste uit zichzelf te halen

inneringen, gevoelens. En met de taal geeft de cliënt betekenis aan wat hem of haar bezighoudt. Als gevolg van de concentratie en de rust van het werken achter de eigen computer is de kans groot dat de cliënt zijn talig repertoire vergroot omdat hij langer kan denken over en zoeken naar de juiste woorden. En als de tekst is verstuurd is er even 'niets'.

De cliënt gaat dit niet zomaar doen. De begeleider, in dit geval uiteraard de Mindful Analyst genaamd, speelt een belangrijke rol bij het tot stand komen van de teksten van de cliënt. En daar is de brief weer. In de vorm van goedgeschreven, zorgvuldig geformuleerde en zeker niet te lange, maar wel hoffelijke brieven nodigt de Mindful Analyst de cliënt uit om te schrijven. Keurig met aanhef, ontvangstbevestiging, complimenten, bemoedigende woorden, afsluiting en al. Dit doe ik om de professionaliteit van de Mindful Analyst te benadrukken en om de cliënt een continu gevoel te geven dat hij of zij beleefd, correct en gastvrij wordt begroet. In deze brieven gaat het ook nooit over de persoon van de Mindful Analyst, deze is abtinent (wat Freud wel beoogde, maar hij kon daar uiteraard niet in slagen in dezelfde ruimte – al ging hij achter de sofa zitten). De vragen en eventuele opdrachten hebben puur en alleen betrekking op de cliënt, die via zijn eigen teksten wordt gevolgd. Zo krijgt de cliënt uitsluitend aandacht voor datgene waarvoor hij aandacht vraagt. De Mindful Analyst vult niets in, hij volgt de cliënt. Er is derhalve geen sprake van een van

tevorens gesteld doel. De cliënt formuleert hooguit voorzichtig zijn vraag of probleem en kan vervolgens 'uitwaaieren' zoveel hij wil. Dit uitwaaieren duurt niet lang aangezien men zich ervan bewust is dat het traject niet lang duurt en omdat bovendien het schrijven de gedachten structureert en ordent.

En geestelijke verzorging?

Geestelijke verzorging is meer, zult u zeggen. Daar spelen juist teksten van 'buitenaf' en fysieke rituelen een belangrijke rol, althans dit is in de meeste levensbeschouwelijke tradities het geval. En zoals gezegd: de geestelijk verzorger beschikt zelf over kennis en vaardigheden dienaangaande.

In dat kader is wellicht het hierboven genoemde woord 'continu' interessant. Mindful Analysis voltrekt zich namelijk in eerste instantie in het tijdbestek van een week, waarbij de cliënt en de Mindful Analyst dagelijks emails uitwisselen, zonder dat daar een persoonlijke ontmoeting aan te pas komt. In die week schrijft de cliënt zijn of haar verhaal, waarbij de ene zin de volgende oproept en er uiteindelijk, ook dankzij de vragen van de Mindful Analyst, een helings- of anderszins zinvol proces plaatsvindt. Ongeacht de vraag of het nu om grotere tevredenheid op het werk, het oplossen van gecompliceerde relatieproblemen of het beantwoorden van zingevingsvragen gaat. Het schrijven is aldus op zichzelf een structurende, analyserende en ook zeker helende en creatieve bezigheid.

De vragen die de Mindful Analyst stelt, hebben zoals gezegd louter betrekking op wat de cliënt heeft geschreven, maar komen tegelijkertijd voort uit de kennis en het referentiekader van de Mindful Analyst zelf. Deze is hoogopgeleid, heeft kennis van psychologie, vormen van psychotherapie, van andere vormen van hulpverlening en kan excellent lezen en schrijven. Daarbij is hij of zij ook breed ontwikkeld en in staat de context van de belevingswereld van de cliënt te bezien en te betrekken in het proces. De

Mindful Analyst is oprecht geïnteresseerd in deze andere medemens, ook al ontmoet hij deze niet in levenden lijve. Hierin verschilt hij niet van de geestelijk verzorger. De belangstelling kan zorgvuldig en niet opdringerig geuit worden en de Mindful Analyst voelt zich verantwoordelijk voor het welslagen van het traject, ook al gaat dat om de kleinste verbetering, om het minieme resultaat dat soms behaald kan worden.

Hiermee is gezegd dat Mindful Analysis, of althans het besef dat de communicatie via internet volstrekt anders verloopt dan in de face to face situatie, en de wetenschap dat het schrijven, de narrativiteit van deze werkwijze essentieel is, zeker niet volledig in de plaats kan komen van wat wordt verstaan onder geestelijke verzorging. Wel dat het wellicht het overwegen waard is om mensen schriftelijk, en dan anders dan in de vorm van louter schrijfpoddrachten of dagboekschrijven, maar juist via het internet te begeleiden bij zingevingsvragen en dat het bij ziekte, rouwverwerking, en ingrijpende gebeurtenissen – scharniermomenten – zinvol en helend kan zijn om erover te schrijven. De geestelijk verzorger is tijdens dat proces fysiek afwezig, maar in zijn of haar woorden allerminst.

Tot slot de webcam. Deze suggereert dat men 'echt' met elkaar praat, dat men elkaar ziet en hoort. Maar dat is dan ook het enige: er ontbreekt zoveel in de persoonlijke communicatie – denk aan geur, opnemen van de ruimte, fysiek contact, elkaar aankijken – dat de webcam mijns inziens alleen voor speciale zaken gebruikt kan worden waar het gaat om geestelijke begeleiding. Bij coaching en therapie kan het dan gaan om ademhalingsoefeningen of oefenen in het spreken in het openbaar. Bij geestelijke verzorging kan het gaan om het 'als het ware' bijwonen van vieringen en rituelen.

Wellicht heeft het voorgaande u de eerste vraag doen heroverwegen. Daarbij zij nog opgemerkt dat het niet alleen voor de cliënt, maar ook voor uzelf zeer comfortabel is om

niet direct te hoeven reageren. U kunt zaken laten bezinken, eventueel iets opzoeken en de tijd nemen om uw eigen reactie zo zorgvuldig mogelijk te formuleren.

M. Windrich heeft een eigen coachings- en therapiepraktijk en ontwikkelde haar eigen methodiek: Mindful Analysis. info@mirjam.nu, www.mirjam.nu

Literatuur

Windrich, M. (2008). *Het succes van online coaching*. Houten, Het Spectrum.

Windrich, M. (2011). *Mindful Analysis. Methodiek voor begeleiding via internet*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum.