

VOOR- EN NADELEN VAN INTERNETPASTORAAT

De beschreven voor- en nadelen van internetpastoraat zijn geschreven naar aanleiding van een literatuurstudie. De uitspraken die er nu en dan tussen staan, zijn van pastoraal werkers en voorgangers die geïnterviewd zijn over hetzelfde onderwerp.

Uitleg van begrippen

Er worden verschillende begrippen gebruikt, die om uitleg vragen:

- De pastoraal werker, is degene die vanuit zijn professionaliteit pastorale hulp biedt.
- De pastorant is degene die hulp zoekt naar aanleiding van persoonlijke problemen of vragen.
- Emoticons zijn 'gezichtsuitdrukkingen' die door middel van lettertekens gecreëerd worden. Een voorbeeld: :-) Hiermee kan aangegeven worden dat iemand blij is of lacht.
- Face-to-face contact houdt het contact in waarbij de pastoraal werker en de pastorant in dezelfde ruimte, oog in oog, met elkaar communiceren.

Voor- en nadelen

Gemak en verhoogde toegang

Een uniek aspect van internetpastoraat is dat het de pastorant en pastoraal werker de mogelijkheid biedt om vanuit huis contact te hebben met elkaar. Grenzen van afstand en tijd verdwijnen. Men kan 24 uur per dag in zijn eigen tijd en tempo het internet op. (Kwankam, 2004) Een voorwaarde daarvoor is wel dat mensen een goed werkende computer en internetverbinding hebben. Internetpastoraat is vooral een voordeel voor diegenen die minder mobiel zijn. Zij hoeven nu niet meer te reizen om een gesprek te hebben. Verder kunnen pastoranten contact hebben met pastoraal werkers die verder weg wonen. (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008) (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004)

Sandra Pollock beaamt dit, en noemt verder de voordelen hiervan voor mensen die vanwege de zorg voor anderen, een lastig werkrooster of een verhuizing, lastig op een afspraak met een pastoraal werker kunnen komen. Ook is het mogelijk om contact te hebben met een pastoraal werker die gespecialiseerd is op een bepaald gebied. De geografische afstand speelt dan geen rol. (Attridge, 2004) (Collie, Cubranic, & Long, 2002) (Sussman, 2004) (Robson, 2000) (Stevens & Shulman, 2003) (Sussman, 2004) (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005)

"Iemand uit Zeeland die kan op het moment dat ie zich thuis voelt bij iemand uit Groningen, qua tone of voice, kan 'ie z'n verhaal kwijt." Boele Ytsma – schrijver, internetpastor en ondernemer

Nog een voordeel is dat het lijkt alsof een pastorant minder afhankelijk is van de pastoraal werker als ze communiceren vanuit huis. (Collie, Cubranic, & Long, 2002) Pastoranten kunnen zich meer op hun gemak voelen in hun eigen huis, wat ertoe leidt dat ze zich emotioneel meer openstellen. (Pollock, 2006) Ook wordt hun zelfvertrouwen op deze manier vergroot. (Turkensteen, 2008)

Dit zijn positieve punten, maar er reizen ook vragen over het communiceren vanuit huis als pastoraal werker. Kun je bijvoorbeeld tijdens een chat-gesprek je huis opruimen als de reactie van de pastorant wat langer duurt? Word je niet gemakkelijk afgeleid door andere mensen in huis? En kun je meerdere chat-gesprekken tegelijk voeren? Doe je de pastorant dan recht? (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008)

Het voordeel van zelfreflectie

Communiceren via het internet heeft het mogelijke voordeel van zelfreflectie en het schrijven geeft overzicht over het proces waarin de pastorant zich bevindt. Als het contact tussen de pastoraal werker en de pastorant tot stand is gekomen, ontstaat de mogelijkheid voor beide partijen om, zoals Suler (*Suler*) het noemt, de 'zone van reflectie' in te gaan. Tijdens e-mailcontact bijvoorbeeld, gaat het pastorale proces door middel van tekst. Dit zorgt ervoor dat beide schrijvers goed op hun eigen proces kunnen letten terwijl ze in dialoog zijn.

Het feit dat er tijd is voor zelfreflectie, komt de kwaliteit van interventies ten goede. (*Turkensteen, 2008*) Uit een onderzoek bleek dat je door het communiceren via tekst reacties en vragen beter kunt verwoorden op de manier waarop je dat bedoelt, dan wanneer je een gesprek voert. Een voorwaarde is wel dat de pastorant zich goed moeten kunnen uiten via woorden (*Murphy & Mitchell, 1998*) en moet kunnen reflecteren. Verder lijkt het zo dat wanneer je typt, je dingen beter kunt herinneren dan wanneer je er al pratend naar zoekt. Er is geen druk, die er bij face-to-face gesprekken wel is.

“Het voordeel van e-mail is natuurlijk dat ze er gewoon lekker over na kunnen denken. Een tiener kan er soms 2 uur over doen om een e-mailtje te verwoorden. Dat proef ik er vaak in. Dat proces alleen al is geweldig, zonder dat je nog maar een antwoord hebt gegeven.”
Maarten Blom – stichting Chris

Een ander positief punt, wat overigens ook een nadeel kan zijn, is dat de pastoraal werker en de pastorant informatie uit vorige chat-gesprekken of e-mails terug kunnen halen. (*Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008*) Het feit dat de geschreven communicatie automatisch opgeslagen wordt en gemakkelijk terug te halen is, zorgt ervoor dat de pastoraal werker geen aantekeningen hoeft te maken en de kwaliteit van supervisie verhoogd kan worden. (*Sussman, 2004*) Het mogelijke nadeel is dat de informatie uit vorige chat- gesprekken of e-mails ook in handen van derden kan komen.

Schrijven werkt therapeutisch

Het contemplatieve proces van schrijven over iemands problemen of strijd kan therapeutisch werken voor sommige pastoranten. (*Murphy & Mitchell, 1998*) Het is zelfs wetenschappelijk bewezen dat schrijven over emotionele ervaringen over het algemeen behulpzaam is. (*Pennebaker, 1997*)

Een ervaringsdeskundige op het gebied van online contact zei dat je tijdens een face-to-face gesprek een uur kunt praten zonder tot de kern van de zaak te komen. Contrasterend, in een online contact kan een pastorant een uur stil zijn en daarna meer zeggen in één getypte zin dan diegene ooit heeft blootgegeven aan iemand. (*Rochlen, Zack, & Speyer, 2004*) De pastorant maakt (onder)bewuste keuzes over wat hij of zij schrijft. Hierdoor worden vaker de belangrijkste zaken benoemd, en is de emotionele waarde van de geschreven communicatie meer relevant. (*King & Moreggi, 1998*)

Tele-aanwezigheid

Als de condities aan zowel de kant van de pastoraal werker als de pastorant goed zijn, kan de band op basis van de tekst ervaren worden als 'tele-aanwezigheid.' Dit is het gevoel of de illusie dat je in iemands nabijheid bent, zonder dat je je in dezelfde ruimte bevindt. (*Fink, 1999*) Sommige online therapeuten die voorstander zijn van contact via het internet, claimen dat gesprekken via tekst mensen voorbij afleidende, oppervlakkige aspecten van het bestaan van een persoon leiden. Dit zorgt ervoor dat het de persoon directer tot de psyche van de ander verbindt. (*Suler*)

Het internet is een oneindige bron

Nog een voordeel van internetpastoraat is dat materiaal, zoals links naar websites of documenten, snel en gemakkelijk doorgestuurd kunnen worden naar de pastorant. Internetpastoraat vindt altijd plaats in een context met oneindige bronnen. (*Grohol J., 2000*)

Gebrek aan non-verbale signalen

Een vaak genoemd nadeel bij communicatie via het internet is het gemis aan non-verbale signalen. Er is geen toegang tot non-verbaal gedrag, wat wel een belangrijk ingrediënt is tijdens het pastorale proces. Deze beperking vraagt om een ervaren, professionele benadering van de pastoraal werker. (Alleman, 2002) Altman en Taylor noemen dat non-verbale taal essentieel is voor de ontwikkeling van relaties en intimiteit. (Altman & Taylor, 1973) Emoties zijn een belangrijke factor tijdens een pastoraal contact. Zelfs als de pastorant emoticons gebruikt om zijn of haar emoties te tonen kan de pastoraal werker niet zien of het gedrag en de emoties hetzelfde zijn als de pastorant doet voorkomen.

“Als iemand bijvoorbeeld erg onzeker is, dat kun je via de email of via chat niet heel vaak ontdekken. Dat kun je wel ontdekken als je face-to-face contact hebt. Dus als jij merkt dat iemand onzeker is, dan kun je dat benoemen als pastoraal medewerker.” Maarten Blom – stichting Chris

Uit een onderzoek van Haberstroh et al. kwam naar voren dat de afwezigheid van non-verbaal contact door de helpende persoon ervaren wordt als een gebrek aan controle. Die controle meenden ze wel te hebben door de ander te visualiseren op basis van kleine aanwijzingen. Het online contact werd vergeleken met het lezen van een boek. Je leest het boek met je fantasie. Je stelt je de karakters, het uiterlijk, de bewegingen en manier van praten voor. Er schijnt een drang te zijn aan de kant van de pastoraal werker, om de pastorant in een visuele context te plaatsen. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn om informatie over de pastoranten te verzamelen in volgende contactmomenten. (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008)

“Wie goed luistert die kan heel veel persoonlijke dingen uit zinswendingen halen en het gebruik van letertekens en smileys.” Boele Ytsma – zelfstandig ondernemer

Inspanning van de pastoraal werker

Communicatie via de e-mail kan voor de pastoraal werker over het algemeen vermoeiender en inspannender zijn dan face-to-face contact. Het is belangrijk dat deze voldoende tijd krijgt, en de juiste trainingen volgt om voor dit soort contacten de juiste vaardigheden te verwerven om doordacht en met zorg te kunnen communiceren. (Yellowlees, 2000)

“Internetpastoraat kan een onevenredig beslag op mijn tijd leggen.” Jos Douma - voorganger

Culturele aspecten

Het is belangrijk dat pastoraal werkers de culturele achtergrond van pastoranten in de gaten houden. Die achtergrond kan van invloed zijn op de situatie waarin de pastorant zich bevindt. Op dit moment is er weinig bekend over online pastoraat en multiculturalisme. Tijdens het online contact is er geen visueel contact, en kunnen culturele verschillen zoals huidskleur, taal, leeftijd en andere uiterlijkheden niet opgemerkt worden. Het pastorale proces wordt dan niet beïnvloed door deze zaken. De pastorant kan zich meer op zijn of haar gemak voelen en voelt zich niet direct veroordeeld vanwege het uiterlijk. Aan de andere kant kunnen ze zich minder begrepen voelen, omdat de culturele context online moeilijker te begrijpen is. (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005)

Verder is het belangrijk om na te gaan of de taal waarin de pastorant communiceert, de moedertaal is. Als de pastorant niet in zijn of haar moedertaal schrijft, kan het gebeuren dat er regelmatig taalfouten gemaakt worden. De pastoraal werker kan daardoor negatief oordelen over de mogelijkheden en het intellect van de pastorant. Hierdoor kan de ware boodschap van de pastorant verloren gaan. (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005)

Anonimiteit

In de evaluatie van het onderzoek van Haberstroh et al. kwam naar voren dat een groot voordeel van contact via het internet de anonimiteit van de pastorant is. Door de anonimiteit kan de communicatie makkelijker verlopen, omdat mensen zich meer kunnen openstellen. Dit komt doordat ze de pastoraal werker niet in de ogen hoeven te kijken terwijl ze over zichzelf vertellen, in de wetenschap dat ze hem of haar nooit hoeven tegen te komen. (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008)

“Internetcontacten gaat gelijk de diepte in, al heel snel. Dat is vaak echt een kwestie van 2 of 3 korte berichtjes en je zit vervolgens bij de kern van de zaak. Dus mensen geven zichzelf snel bloot, juist omdat ze niemand tegenover zich zien. Dan speelt denk ik ook fysieke presentie niet zo’n grote rol.” Dennis Meulensteen – kerkelijk werker

Onderzoekers hebben de hypothese dat de anonimiteit van het contact vooral uitnodigend is voor mensen die introvert zijn. (Hamburger & Ben-Artzi, 2000) De mogelijkheid tot anoniem contact verhoogt het bereik van contact via het internet. (Riper, Smit, Zanden van der, Conijn, Kramer, & Mutsears, 2007)

Uit het onderzoek van Leibert et al. kwam ook naar voren dat mensen zich gemakkelijker openstelden als ze de helpende persoon niet in de ogen hoefden te kijken. Dat kon vernederend en schaamtevol aanvoelen voor de pastorant. Maar ondanks het grote voordeel van anonimiteit, werd de afwezigheid van de pastoraal werker ook als nadeel gezien. De afwezigheid van lichaamstaal en het gebrek aan persoonlijk contact met de pastoraal werker, zorgde ervoor dat iemand zei: “Communiceren door middel van een computer is een gebrek aan menselijkheid.” Hoewel het gevoel onzichtbaar te zijn dus vaak gemeld werd als meest krachtige voordeel van het medium, zien sommigen dit als het grootste nadeel. “Er is niemand om je te troosten als je alleen bent.” Er is een spanningsveld tussen het verlangen naar anonimiteit en het verlangen naar persoonlijk contact met een pastoraal werker. (Leibert, Archer, Munson, & York, 2006)

Tijdens contact via het internet komt er dus geen face-to-face relatie tot stand, maar wel een werkrelatie, waarbij de pastoraal werker en pastorant doelmatig samenwerken. (Knaevelsrud & Maercker, 2006) Tijdens dat contact zijn de helpende personen wel degelijk in staat om steun en betrokkenheid uit te drukken. (Murphy & Mitchell, 1998) Mensen die ervaring hebben met internetcontact geven aan dat zij positief zijn over de onderling opgebouwde werkrelaties. Via de geschreven communicatie lijkt erkenning, steun en begrip ook persoonlijk te worden opgevat. (Murphy & Mitchell, 1998) De pastoraal werker kan, net zoals in een face-to-face contact, pastoranten uitdagen en feedback geven.

Miscommunicatie

Pastoraal werkers en pastoranten die online contact hebben, kunnen geen gezichtsuitdrukkingen of lichaamshouding zien bij de ander. Dit maakt het lastig om het geschrevene te interpreteren. Er is ook geen spontane uitleg, wat miscommunicatie kan veroorzaken. (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004) Een voorbeeld van miscommunicatie is een gesprek tussen een hulpverlener en een cliënt. Het chat-gesprek liep steeds uit op het zelfde punt. Het verliep als het ware in cirkels. Toen de hulpverlener dat ter sprake bracht, gaf de cliënt aan dat ze de volgende dag op vakantie zou gaan, en ze in haar hoofd bezig was met de inpaklijst. (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008) Hier wordt duidelijk dat die extra uitleg het verloop van het gesprek verklaart.

Voor een pastoraal werker die geen goede training heeft gehad in communicatie die op tekst gebaseerd is, blijft belangrijke informatie “tussen de regels.” (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004)

Vertraging in tijd

De tijd die er tussen de e-mails of de chat-reacties zit, zorgt ervoor dat de pastoraal werker zijn of haar antwoorden zorgvuldiger kan formuleren. Verder kan die tijd handig zijn om na te denken. Een participant van een onderzoek naar communicatie via internet gaf aan dat je in een face-to-face

contact bezig bent met verschillende dingen tegelijk, zoals met luisteren, opletten, op jezelf reflecteren, richting bepalen etc. Bij contact via de e-mail kun je je beter focussen op het proces. (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008)

“Een mail kun je eventjes bewaren voordat je hem eruit gooit. Dus dat geeft veel meer mogelijkheid om dingen nog eens even wat te doordenken, of als je wilt nog eens even wat informatie na te zoeken of wat dan ook.” Han Hoogendoorn – senior front office EO-Nazorg

Een nadeel van vertraging tussen e-mail of chat-reacties, is dat de pastorant of pastoraal werker zich af kunnen gaan vragen hoe het komt dat het wat langer duurt voor er een reactie is. (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004) Dit kan onzekerheid met zich meebrengen. Castelnuovo et al. noemt als nadeel van asynchrone communicatie (via de e-mail) dat er een verminderd gevoel van betrokkenheid kan ontstaan bij de pastorant. De pastorant heeft geen mogelijkheid om een wederzijdse interactie aan te gaan, waardoor ook de spontane interacties uitgesloten worden. (Castelnuovo, Gaggioli, & Mantovani, 2003)

“In een gesprek kun je verkeerde keuzes makkelijker corrigeren. Want je zit nog niet in een patroon. In de tijd gezien kan iemand makkelijk zeggen: “Dat bedoel ik niet.” In een internetcontact, afgezien van een chat, gaat er wel zoveel tijd overheen.” Han Hoogendoorn – senior front office EO-Nazorg

Wanneer de participanten van het onderzoek van Haberstroh et al. hun ervaringen met contact via de chat vergeleken met hun ervaringen met face-to-face contact, werd er opgemerkt dat er duidelijk minder onderwerpen besproken werden. Een participant zei: “Het kost een uur van je tijd, maar de conversatie duurt geen uur.” Chat-contact kost meer tijd, vanwege verschillende factoren. Er kan vertraging optreden door de internetverbinding, zodat de reacties over en weer minder snel aankomen. Gesprekken vertragen door de tijd die er tussen de reacties zit en ten slotte typt niet iedereen even snel, zodat ook dat voor vertraging in het gesprek zorgt. (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008) Ritterband et al. zegt dat de frequentie van de communicatie tussen de hulpzoeker en pastoraal werker hoger kan liggen dan bij face-to-face contacten, omdat ze elkaar snel kunnen bereiken en er per contact minder tijd nodig is. Castelnuovo et al. zegt hierover dat het bij synchrone communicatie (chat-gesprekken) moeilijker is om contact met elkaar te krijgen, omdat er eerst een afspraak gemaakt moet worden om met elkaar te chatten. (Castelnuovo, Gaggioli, & Mantovani, 2003)

Technische vaardigheden en barrières

Zowel de pastoraal werker als de pastorant moeten goed kunnen schrijven en typen. Verder moeten ze iets afweten van hoe de computer werkt, om met het medium om te kunnen gaan. (Stofle, 2001) (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008) De effectiviteit van internetpastoraat kan verloren gaan doordat mensen zich niet goed kunnen uiten door te schrijven. Het medium blijkt het beste te passen bij diegenen die er waarde aan hechten om zichzelf te uiten door te schrijven, en de creatieve zelfstandigheid die het vraagt om zich aan hun deel van de geschreven communicatie te houden. (Murphy & Mitchell, 1998)

Crisisinterventie

Een groot nadeel van internetpastoraat is de vraag hoe pastoraal werkers om moeten gaan met een pastorant die zich in een noodsituatie bevindt. Als pastoraal werker kun je niet direct reageren op een noodkreet van bijvoorbeeld een suïcidale pastorant. De mogelijkheid als pastoraal werker om goed om te gaan met een crisis is moeilijk, zo niet onmogelijk. (Murphy & Mitchell, 1998) Om dergelijke situaties te voorkomen is een goede intake vooraf belangrijk. (Rosen, 1987) Er wordt dan, voordat het online pastorale contact daadwerkelijk aangegaan wordt, gekeken met welke problematiek of vragen de pastorant

kampt. De situatie wordt in kaart gebracht. Als de problematiek niet geschikt is voor pastorale zorg, kan de pastorant doorverwezen worden naar andere vormen van hulp.

Beveiliging

Nog een nadeel van internetpastoraat is de vertrouwelijkheid van de geschreven communicatie en gegevens van pastoranten. Zonder speciale voorzorgsmaatregelen, zijn er heel wat beveiligingskwesties tijdens het proces van het online contact. (Zack, Kraus, & Stricker, 2004) De technologie heeft het vermogen om gegevens van mensen veiliger te bewaren dan conventionele systemen, maar zonder het bewustzijn van de protocollen van het internet en het gebruik van gecodeerde oplossingen, lopen pastoraal werkers het risico gevoelige informatie openbaar te maken. (Grohol J., 1999)

Overzicht

In de tabel zijn de voor- en nadelen van contact via het internet overzichtelijk op een rij gezet.

	VOORDEEL	NADEEL
1	Het internet is altijd toegankelijk	Het internet is ook toegankelijk voor mensen met slechte bedoelingen
2	Schrijven vraagt om reflectie	Men moet zich kunnen uiten en kunnen reflecteren
3	Schrijven werkt therapeutisch	
4	Ervaring van tele-aanwezigheid	De condities moeten goed zijn
5	Het internet is een oneindige bron	
6		Gebrek aan non-verbale signalen
7		Grote inspanning van de pastoraal werker
8	Geen veroordeling om culturele aspecten	Minder begrip van culturele aspecten
9	De veiligheid van anonimiteit	Er is geen persoonlijk face-to-face contact
10		Miscommunicatie
11	Vertraging in tijd geeft tijd tot nadenken	<ul style="list-style-type: none"> • Vertraging in tijd werkt onzekerheid in de hand • Het kost meer tijd
12		Men moet kunnen typen en met de computer kunnen werken
13		Geen crisisinterventie mogelijk
14		Beveiliging moet goed gewaarborgd worden

Alleman, J. (2002). *Online counseling: The Internet and mental health treatment. Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 199-209.

Altman, I., & Taylor, D. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Oxford: Holt, Rinehart & Winston.

Attridge, W. (2004). *Current practices and future implications for Internet counseling*. Opgeroepen op Juni 1, 2010, van Education Resources Information Center:

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED478222&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED478222

Castelnuovo, G., Gaggioli, A., & Mantovani, F. (2003). *From psychotherapy to e-therapy: The integration of traditional techniques and new communication tools in clinical settings. CyberPsychology & Behavior*, 375-382.

Collie, K., Cubranic, D., & Long, B. (2002). *Audio graphic communication for distance counselling: A feasibility study. British Journal of Guidance & Counseling*, 269-284.

- Fink, J. (1999). *How to use computers and cyberspace in the clinical practice of psychotherapy*. Northvale, NJ: Aronson.
- Grohol, J. (1999, Mei). *Best practices in e-therapy*. Opgeroepen op april 7, 2010, van PsychCentral: <http://psychcentral.com/best/best2.htm>
- Grohol, J. (2000). *The insider's guide to mental health resources online*. Guilford Press.
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2008). *Facilitating Online Counseling: Perspectives From Counselors in Training*. *Journal of Counseling & Development*, 460-470.
- King, S., & Moreggi, D. (1998). *Internet therapy and self-help groups, the pros and the cons*. *Psychology and the Internet: interpersonal and transpersonal implications*, 77-109.
- Knaevelsrud, C., & Maercker, A. (2006, Oktober-December). *Journal of Medical Internet Research*. Opgeroepen op Juli 12, 2010, van Does the quality of the working alliance predict treatment outcome in online psychotherapy for traumatized patients?: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1794007/>
- Kwankam, S. (2004, Oktober). *What e-health can offer*. Opgeroepen op Juni 1, 2010, van SciFlo Public Health: http://www.scielo.org/scielo.php?pid=s0042-96862001000021&script=sci_arttext
- Leibert, T., Archer, J., Munson, J., & York, G. (2006). *An Exploratory Study of Client Perceptions of Internet Counseling and the Therapeutic Alliance*. *Journal of Mental Health Counseling*, 69-83.
- Mallen, M., Vogel, D., & Rochlen, A. (2005). *The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency*. *The counseling psychologist*, 776-818.
- Murphy, L., & Mitchell, D. (1998). *When writing helps to heal: E-mail as therapy*. *British Journal of Guidance and Counseling*, 21-32.
- Pennebaker, J. (1997). *Writing about emotional experiences as a therapeutic process*. *Psychological Science*, 162-166.
- Pollock, S. (2006). *Internet Counseling and its Feasibility for Marriage and Family Counseling*. *The Family Journal*, 65-70.
- Riper, H., Smit, F., Zanden van der, R., Conijn, B., Kramer, J., & Mutseers, K. (2007). *E-mental Health, High Tech, High Touch, High Trust, Programmeringsstudie E-mental Health*. Utrecht: Trimbos Instituut.
- Robson, D. (2000). *Ethical issues in Internet counseling*. *Counselling Psychology Quarterly*, 249-258.
- Rochlen, A., Zack, J., & Speyer, C. (2004). *Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support*. *Journal of Clinical Psychology*, 1-15.
- Rosen, G. (1987). *Self help treatment books and the commercialization of psychotherapy*. *American Psychologist*, 46-51.
- Stevens, P., & Shulman, K. (2003, Januari). *Off the couch and online: Technology in family counseling*. Opgeroepen op Juni 8, 2010, van Education Resources Information Center: http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED471326&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED471326
- Stofle, G. (2001). *Choosing an online therapist*. Harrisburg, PA: White Hat Communications.
- Suler, J. (sd). *The psychology of cyberspace*. Opgeroepen op maart 30, 2010, van *The basic psychological features of cyberspace*: <http://rider.edu/~suler/psyber/basicfeat.html>
- Sussman, R. (2004). *Counseling over the Internet: Benefits and challenges in the use of new technologies*. Opgeroepen op Juni 1, 2010, van Education Resources Information Center: http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED478216&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED478216
- Turkensteen, M. (2008). *E-therapy for mental health problems*. Groningen.
- Yellowlees, P. (2000). *E-therapy: a guide to mental health in cyberspace*.
- Zack, J., Kraus, R., & Stricker, G. (2004). *Online counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. Elsevier.