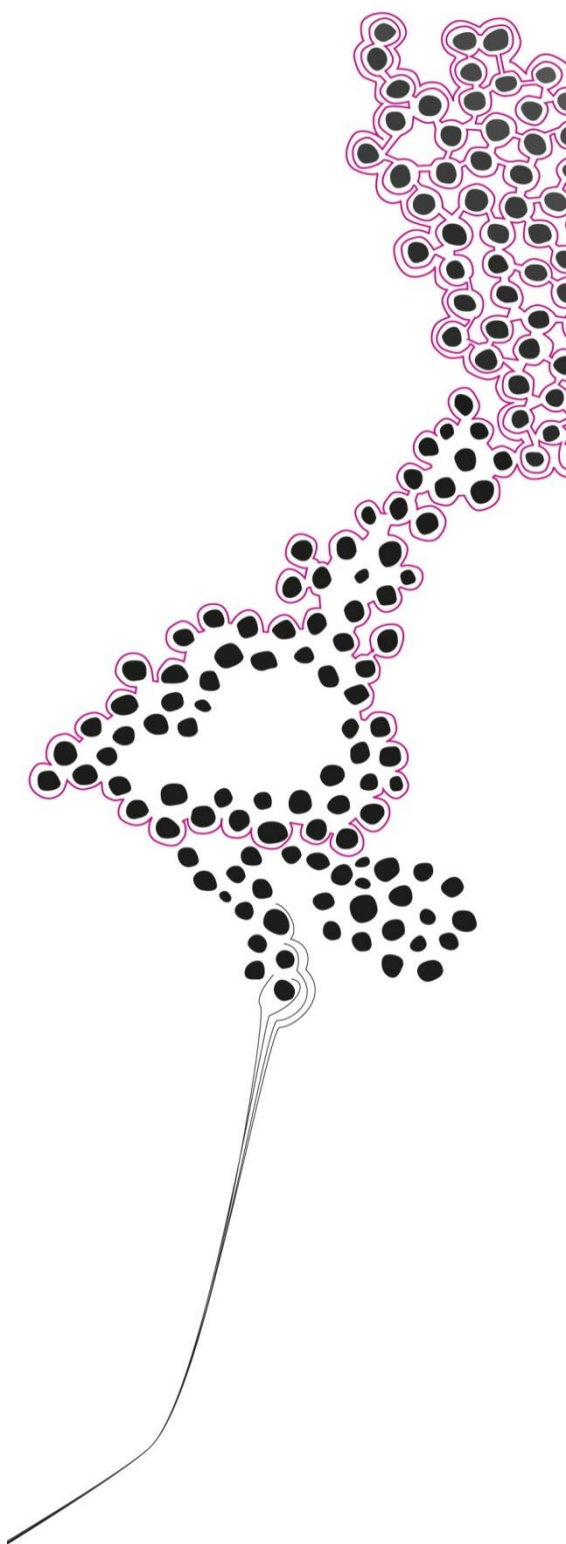




# WAT KENMERKT EEN KWALITATIEF GOEDE EMAIL-BEGELEIDING?

Een onderzoek naar de specifieke gedragingen van  
begeleiders binnen de zelfhulpcursus 'Dit is jouw  
leven'.

Marit Matten

s1297449

FACULTEIT GEDRAGSWETENSCHAPPEN

POSITIEVE PSYCHOLOGIE & TECHNOLOGIE (PPT)

1e begeleider: M. Schotanus-Dijkstra

2e begeleider: Dr. C.H.C. Drossaert

## **Samenvatting**

### *Achtergrond*

Online behandelingen worden steeds vaker in de geestelijke gezondheidszorg ingezet en blijken effectief voor diverse psychische en psychosomatische klachten. Begeleide vormen van online behandeling blijken daarbij effectiever dan niet begeleide behandelingen. Tot nu toe blijft echter onduidelijk welke gedragingen van de begeleider een rol spelen binnen online behandelingen. Het doel van de huidige studie is om specifieke gedragingen van begeleiders te identificeren binnen een online zelfhulp cursus voor het bevorderen van welbevinden en te onderzoeken in hoeverre deze gedragingen invloed hebben op het welbevinden en de tevredenheid met de emailbegeleiding.

### *Methode*

Er werd een kwalitatieve contentanalyse uitgevoerd bestaande uit 351 emailberichten van vier begeleiders die in totaal 40 deelnemers begeleidden. Er werd onderscheid gemaakt tussen inhouds-, relatie-, proces- en vormgerelateerde gedragingen. Met behulp van kwantitatieve analyses werd naar de invloed van de gedragingen op een toename van welbevinden gekeken, gemeten met de Mental Health Continuum – Short Form (MHC-SF) en tevredenheid met de begeleiding.

### *Resultaten*

Er konden 13 gedragingen van begeleiders worden geïdentificeerd. De gedragingen 'positieve versterking', 'stimuleren' en 'empathie tonen' werden het meest gebruikt. Geen van de gedragingen vertoonde een samenhang met een toename in welbevinden van de deelnemers. 'Stimuleren' en 'psycho-educatie' correleerden positief met de tevredenheid met de begeleiding, terwijl het 'stellen van inzichtgevende vragen' en 'onduidelijke, oppervlakkige en herhalende commentaren' negatief met de tevredenheid met de begeleiding correleerden.

### *Conclusie*

De specifieke gedragingen van de begeleiders lijken geen invloed te hebben op het welbevinden van de deelnemers, maar wel op de tevredenheid met de begeleiding. Het huidige onderzoek kan als uitgangspunt dienen voor vervolgonderzoek zodat online behandelingen in de toekomst steeds verder verbeterd kunnen worden.

## **Abstract**

### *Background*

Nowadays, online treatments are increasingly used and proved efficacious for a broad range of psychological and psychosomatic disorders. Guided treatments seem to be more effective than treatments without psychological support. It still remains unclear what the components of therapist guidance are and how they affect the treatment. The aim of this study is to identify therapist behaviors in an online self-help intervention for increased well-being and the extent to which these behaviors correlate with well-being and satisfaction with the support of the therapist.

### *Method*

351 emails from four therapists, who treated a total of 40 participants were examined using qualitative content analysis. Content-, relationship-, process- and form-related categories of therapist behavior were distinguished. With the help of quantitative analyses the influence of these behaviors on well-being and satisfaction with the treatment was determined. Well-being was measured with the Mental Health Continuum-Short Form (MHC-SF).

### *Results*

13 distinct therapist behaviors were identified. The most frequent behaviors were 'reinforcement', 'encouraging' and 'empathetic utterances'. None of the behaviors were correlated with well-being. 'Encouraging' and 'psychoeducation' correlated positively with satisfaction with the email support, whilst 'asking insightful questions' and 'unclear, shallow and repetitive comments' were negatively correlated with satisfaction with email support.

### *Conclusion*

Therapist behaviors seem to have no influence on well-being, but they influence the satisfaction with the email support from the counselor. This study can be seen as a starting point and source of inspiration for future research in order to further improve online treatments.

## **Inhoudsopgave**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 1. Inleiding                                        | 4  |
| 1.1. Online therapie                                | 4  |
| 1.2. De rol van de therapeut binnen online therapie | 5  |
| 1.3. Vraagstelling                                  | 7  |
| 2. Methode                                          | 8  |
| 2.1. Design                                         | 8  |
| 2.2. Interventie                                    | 9  |
| 2.3. Participanten                                  | 10 |
| 2.4. Procedure en kwalitatieve analyse              | 11 |
| 2.5. Procedure en kwantitatieve analyse             | 14 |
| 3. Resultaten                                       | 15 |
| 3.1. Gedragingen onderling                          | 16 |
| 3.2. Welbevinden                                    | 18 |
| 3.3. Tevredenheid                                   | 18 |
| 4. Discussie                                        | 20 |
| 4.1. Belangrijkste bevindingen                      | 20 |
| 4.2. Sterke kanten en beperkingen                   | 23 |
| 4.3. Implicaties                                    | 24 |
| 5. Conclusie                                        | 25 |
| Literatuurlijst                                     | 26 |
| Bijlagen                                            | 31 |

## **1. Inleiding**

### *1.1. Online therapie*

In de laatste jaren wordt er naast de traditionele gesprekstherapie steeds meer gebruik gemaakt van nieuwe technologieën binnen de behandeling van psychische stoornissen. De term e-mental health is daarbij gedefinieerd als het gebruik van internet om de psychische gezondheid maar ook de gezondheidszorg te ondersteunen. Onder e-mental health vallen bijvoorbeeld ook online therapieën. Dit zijn behandelingen die via internet worden aangeboden. Er zijn zowel onbegeleide vormen van online therapie als ook behandelingen waarin de cliënt via email, chat of beeldbellen wordt begeleid (Pelling, 2009). Ook een zogeheten blended care-behandeling, een combinatie van online therapie en traditionele gesprekstherapie is mogelijk. Online therapie wordt inmiddels ingezet bij diverse psychische en psychosomatische klachten, waaronder angst- en paniekstoornissen, depressie, relatieproblemen, posttraumatische stress-stoornis, burn-out en eetstoornissen (Sucala et al., 2012).

Voordelen van online therapie zijn de toegankelijkheid en anonimiteit (Leibert, Archer Jr, Munson & York, 2006; Pelling, 2009; Sanchez-Ortiz, House et al., 2011). Cliënten uit een kwalitatief onderzoek van Beattie, Shaw, Kaur & Kessler (2009) geven bijvoorbeeld aan verbaasd te zijn over de hoge kwaliteit van de online-begeleiding en zien de anonieme relatie daarbij als voordeel. Vooral voor introverte cliënten wordt de drempel om professionele hulp te zoeken door de anonimiteit verlaagd (Leibert et al., 2006). Zowel de cliënt als ook de therapeut zijn bovendien onafhankelijk van tijd en plaats bij de meeste asynchrone vormen van online therapie (Sanchez-Ortiz, Munro, Startup, Treasure & Schmidt, 2011) en hebben de mogelijkheid om nog een keer op het geschrevene te reflecteren of belangrijke stukken tekst terug te lezen (Cook & Doyle, 2002). Daarnaast kunnen meer cliënten worden behandeld en worden mogelijk anderszins andere mensen bereikt die geen gebruik kunnen of willen maken van traditionele therapievormen (Andersson & Titov, 2014). Bovendien lijken onlinebehandelingen kosteneffectiever dan face-to-face behandelingen te zijn, omdat therapeuten in kortere tijd meer cliënten kunnen behandelen (Hedman et al., 2011; Hedman et al., 2012).

De gebruikers zien echter ook nadelen in het gebruik van online therapie. Zowel de therapeuten als cliënten geven aan dat het moeilijker is om zonder non-verbale signalen een werkrelatie op te bouwen (Cook & Doyle, 2002; Leibert et al., 2006). Daarnaast blijkt uit onderzoek dat vooral onbegeleide vormen van online therapie een hoge dropout hebben

(Andersson & Titov, 2014). Ook geven cliënten aan dat ze bezorgd zijn over mogelijke schending van hun privacy (Pelling, 2009). Daarbij komt dat sommige psychologische problemen, zoals crisissituaties en ernstige psychopathologische stoornissen, niet geschikt zijn voor een onlinebehandeling (Stofle, 2001).

Studies naar de effectiviteit van online therapieën komen tot veelbelovende conclusies. Vooral voor veelvoorkomende stoornissen, zoals depressie en angststoornissen en voor cliënten die hun welbevinden willen verbeteren en persoonlijke groei willen bereiken, is de effectiviteit van online therapie aangetoond (Pots, Meulenbeek, Veehof, Klungers & Bohlmeijer, 2014; Stofle, 2001; Andersson, Carlbring, Ljótsson & Hedman, 2013). Uit diverse studies blijkt dat begeleide online therapie op basis van cognitieve gedragstherapie (CGT) voor stoornissen zoals sociale fobie, depressie angststoornissen en posttraumatische stress-stoornis even effectief kan zijn als face-to-face CGT (Klein, Mitchell et al, 2009, Andersson & Titov, 2014; Spek, Cuijpers, Nyklíček, Riper, Keyzer & Pop, 2007).

### *1.2.De rol van de therapeut binnen online therapie*

Begeleide online zelfhulp lijkt dus effectiever dan onbegeleide online zelfhulp, mogelijk doordat minder cliënten met de behandeling stoppen (Spek et al., 2007; Baumeister, Reichler, Munzinger & Lin, 2014). In de meeste gevallen worden de cliënten door wekelijkse emailberichten of via een synchrone chat begeleid (Pelling, 2009). Het is echter nog niet duidelijk welke aspecten van de begeleiding voor minder drop-out en een hogere effectiviteit zorgen. Titov, Andrews, Davies, McIntyre, Robinson & Solley (2010) lieten zien dat het niet uitmaakt of cliënten werden begeleid door een opgeleide therapeut of een technicus, die geen ervaring met psychologische behandelingen heeft en daarom ook geen therapeutisch advies mocht geven. Beide vormen van begeleiding waren even effectief. In een ander onderzoek werd gekeken naar de invloed van de individuele therapeut op de effectiviteit van de online behandelingen voor angst- en paniekstoornissen. Er kon geen verschil in effectiviteit tussen de therapeuten worden vastgesteld (Almlöv, Carlbring, Berger, Cuijpers & Andersson, 2009; Almlöv, Carlbring, Källqvist, Paxling, Cuijpers & Andersson, 2011). Ook de frequentie van het emailcontact met de therapeut lijkt geen invloed te hebben op het effect van de behandeling (Klein, Austin et al., 2009).

### 1.2.1. *Gedrag van de begeleider*

Er lijkt daarentegen een veelbelovende aanpak voort te komen uit studies naar specifieke gedragingen van de begeleider binnen online behandelingen. Net zoals in face-to-face therapie kunnen ook binnen de email- of chatcommunicaties van online therapieën verschillende soorten gedrag van de begeleider onderscheiden worden zoals het tonen van empathie of het motiveren van de cliënt. In een onderzoek van Paxling et al. (2013) werd de inhoud van 490 emails onderzocht die de begeleiders binnen een online-versie van CGT voor angststoornissen aan de cliënten hadden verstuurd. Het gedrag van de begeleider kon daarbij in acht categorieën worden onderverdeeld, namelijk het uiten van empathie, positieve versterking, werkrelatie verbeteren, stimuleren, zelfdisclosure, zelfwerkzaamheid bevorderen, deadline flexibiliteit en psychoeducatie. De categorie 'positieve versterking' was positief gecorreleerd met een reductie in angstsymptomen. Binnen deze categorie hoort het belonen van de cliënt voor gemaakte opdrachten. Het tonen van 'deadline flexibiliteit' was echter gecorreleerd met een toename van angstsymptomen. 'Deadline flexibiliteit' werd gedefinieerd als het uitstellen van deadlines voor het afronden van opdrachten. Bovendien werd er een positieve correlatie gevonden tussen vier van de categorieën en therapietrouw, oftewel het afronden van meer modules. Deze vier categorieën waren: aansporen tot het maken van de opdrachten, positieve versterking, zelfredzaamheid ondersteunen en het uiten van empathie.

In een andere studie naar het gedrag van de begeleider hebben Holländare et al. (2016) 664 emails onderzocht binnen een online-CGT behandeling voor mensen met depressieve klachten. Ze identificeerden negen specifieke gedragingen, waarvan er zes gecorreleerd waren met het afronden van de modules ('eigenverantwoordelijkheid benadrukken', 'bevestigen', 'het raamwerk verduidelijken', 'zelfdisclosure', 'aanmoedigen', 'richting geven') en drie met een afname van depressieve symptomen ('bevestigen', 'zelfdisclosure', 'aanmoedigen'). Dit betekent bijvoorbeeld dat begeleiders die vaker de eigenverantwoordelijkheid van hun patiënten benadrukten, meer patiënten hadden die de behandeling volledig hebben afgerond. Begeleiders die meer informatie over zichzelf gaven en voorbeelden uit hun eigen leven gebruikten, hadden meer patiënten die na afloop van de interventie een afname in depressieve symptomen vertoonden. Kortom, deze twee studies suggereren dat het gedrag van de begeleider invloed heeft op zowel de effectiviteit als op de therapietrouw van online behandelingen.

### *1.3.Vraagstelling*

Het voorliggende onderzoek bouwt voort op de eerder gedane studies door de emailcorrespondentie tussen begeleiders en cliënten te analyseren binnen een zelfhulpcursus voor het ervaren van meer welbevinden. In dit huidige onderzoek wordt met name gekeken naar specifieke gedragingen van de begeleiders die invloed kunnen hebben op de effectiviteit van de behandeling en de tevredenheid met de begeleiding. Deze gedragingen kunnen worden onderverdeeld in inhouds-, relatie-, proces- en vormgerelateerde gedragingen. Tot de inhoudsgerelateerde gedragingen behoren onder meer het stellen van vragen die de deelnemer aan het denken zetten en het op een positieve manier versterken van gewenst gedrag. Maar ook belemmerende factoren zoals inhoudelijk oppervlakkig of onduidelijk op de deelnemer reageren horen bij de inhoudsgerelateerde factoren. Tot de relatiegerelateerde gedragingen behoren gedragingen die de werkrelatie tussen deelnemer en begeleider bevorderen, zoals het tonen van empathie en het benadrukken van de autonomie van de deelnemer. Tot de procesgerelateerde gedragingen behoort onder andere het tonen van deadline flexibiliteit en het sturen van reminders. Voorbeelden van vormgerelateerde gedragingen zijn het aantal woorden per email en het aantal taalfouten. Het doel van dit onderzoek is om de samenhang tussen de genoemde specifieke gedragingen van de begeleiders en de effectiviteit van de behandeling te onderzoeken. Met effectiviteit van de behandeling wordt in dit geval een verhoging van mentaal welbevinden bedoeld. Eerder onderzoek liet zien dat er een samenhang tussen inhouds- en procesgerelateerde gedragingen en effectiviteit van online behandelingen bestaat (Paxling et al., 2013; Holländare et al., 2016). Naar de invloed van vormgerelateerde gedragingen op effectiviteit van de behandeling is tot nu toe nog geen onderzoek gedaan. Er wordt ook gekeken naar de onderlinge samenhang tussen de gedragingen van de begeleiders om vast te kunnen stellen of bepaalde gedragingen binnen de emailcommunicaties vaker samen voorkomen.

Daarnaast wordt in de huidige studie onderzocht of er verschillen zijn tussen de specifieke gedragingen van de begeleiders met de hoogste en de laagste tevredenheidsscores – gegeven door hun eigen cliënten. Over de tevredenheid met de begeleiding binnen online therapie is tot nu toe weinig onderzoek gedaan. In een studie van Leibert et al. (2006) werd de tevredenheid met online behandelingen vergeleken met face-to-face behandelingen. Uit deze studie bleek dat cliënten tevreden waren met de online behandelingen, maar dat de tevredenheidsscores van de face-to-face-clieñten significant hoger waren. Wat echter voor het verschil in tevredenheid zorgde, is tot nu toe niet verder onderzocht. Uit onderzoek naar tevredenheid in face-to-face therapie is gebleken dat er een positieve correlatie tussen drop-



out en ontevredenheid met de behandeling bestaat (Swift & Greenberg, 2014; Knox, Adrians, Everson, Hess, Hill & Crook-Lyon, 2011; Leibert et al., 2006). Een groot nadeel van online therapie is momenteel de hoge dropout (Andersson & Titov, 2014). Als men ervan uitgaat dat de correlatie tussen tevredenheid en dropout ook van toepassing is op online therapie, dan is het van belang om factoren te identificeren, die de tevredenheid van cliënten over de begeleiding verhogen.

De onderzoeksvragen luiden daarom als volgt:

1. Wat is de onderlinge samenhang tussen inhouds-, relatie-, proces- en vormgerelateerde gedragingen van de begeleider binnen de emailcorrespondentie van een welbevinden interventie?
2. Wat is de samenhang tussen inhouds-, relatie-, proces- en vormgerelateerde gedragingen van de begeleider binnen de emailcorrespondentie van een welbevinden interventie en een toename in welbevinden van de cliënten?
3. Zijn er verschillen in de specifieke gedragingen tussen begeleiders met de hoogste en de laagste tevredenheidsscores binnen een welbevinden interventie?

Tot nu toe is er weinig onderzoek gedaan naar de specifieke gedragingen van begeleiders binnen online therapie. Omdat dit onderzoek gekenmerkt wordt door een exploratief karakter, worden van tevoren geen hypothesen opgesteld.

## **2. Methode**

### *2.1.Design*

Dit huidige onderzoek maakt gebruik van de data uit een eerder uitgevoerde Randomized Controlled Trial (RCT) naar de effectiviteit van een multi-componente zelfhulp cursus (Schotanus-Dijkstra et al., 2015; Schotanus-Dijkstra et al., submitted). Deelnemers aan dit onderzoek werden geworven via advertenties in nationale kranten en in een online nieuwsbrief van een populair tijdschrift. Aan het RCT-onderzoek deden 275 participanten mee, die allemaal een laag tot matig niveau van welbevinden ervoeren. De participanten werden random ingedeeld in één van de twee groepen: zelfhulp cursus met boek en wekelijkse emailbegeleiding of de wachtlijst controlegroep. In het huidige onderzoek werd gebruik

gemaakt van een random subsample van 40 participanten uit de interventiegroep, die wekelijks via email werd begeleid. De emailberichten tussen deelnemers en begeleiders werden met behulp van een kwalitatieve contentanalyse onderzocht. De focus lag daarbij op het coderen van specifieke gedragingen van de begeleiders binnen de emailberichten. Daarna werd met behulp van kwantitatieve data-analyse naar de samenhang gekeken tussen de gevonden gedragingen en welbevinden evenals naar de samenhang tussen de specifieke gedragingen en tevredenheid met de begeleiding.

## *2.2. Interventie*

Het doel van de interventie is om mensen te helpen hun veerkracht en welbevinden te verbeteren. Binnen de interventie werkten de deelnemers met het zelfhulpboek 'Dit is jouw leven' van Bohlmeijer en Hulsbergen (2013). Het boek is gebaseerd op theorieën uit de positieve psychologie, zoals de zes dimensies van psychologisch welbevinden van Ryff (1989) en het model van positieve mentale gezondheid van Keyes (2002), dat onderscheid maakt tussen emotioneel, sociaal en psychologisch welbevinden. Het boek bestaat uit acht modules, die telkens de nadruk leggen op een ander aspect van welbevinden. Elk module bestaat uit een inleidende tekst over het betreffende onderwerp, die met behulp van voorbeelden en achterliggende wetenschappelijke theorieën een algemeen begrijpbaar beeld schetst van de thematiek. Daarop volgen diverse opgaven, waarvan een aantal verplicht zijn en de rest optioneel kan worden uitgevoerd. In tabel 1 staat de titel van elk module met een aantal voorbeelden van bijhorende oefeningen weergegeven. Voor meer informatie over de inhoud van het zelfhulpboek wordt verwezen naar het onderzoeksprotocol van Schotanus-Dijkstra et al. (2015). De deelnemers hadden twaalf weken de tijd om acht modules te doorlopen. Ze mochten daarbij zelf kiezen wanneer en waar ze de opdrachten uit wilden voeren, maar moesten bereid zijn om ongeveer vier uur per week aan de cursus te besteden.

De deelnemers kregen wekelijks een email van een persoonlijk begeleider. De taak van de begeleiders was om de deelnemers te motiveren voor het maken van de opdrachten en het volgen van de cursus. De begeleiding was daarbij vooral gericht op het proces en minder op de inhoud van de gemaakte opdrachten. Het was echter wel de bedoeling dat de begeleiders feedback op de voortgang van de deelnemers gaven en gebruik maakten van positieve bekrachtiging bij gewenste veranderingen en opgedane inzichten van de deelnemers. Daarnaast moesten de begeleiders inactieve deelnemers aansporen om de cursus weer op te pakken door het sturen van reminders. De emails van de deelnemers werden meestal binnen twee tot drie werkdagen beantwoord.

De begeleiders waren masterstudenten psychologie aan de Universiteit Twente en hebben van tevoren deelgenomen aan een cursus over emailcounseling. Bovendien kregen zij een workshop in emailbegeleiding en ontvingen zij wekelijkse supervisie van een klinische psycholoog en twee docenten. Ze begeleidten een deelnemer gemiddeld negen weken, afhankelijk van hoe veel tijd de deelnemers nodig hadden voor het maken van de opdrachten.

**Tabel 1.** Inhoud van het zelfhulpboek ‘Dit is jouw leven’

| Hoofdstuk | Module             | Voorbeelden van opdrachten                                                              |
|-----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Positieve emoties  | Dagboek met positieve gebeurtenissen bijhouden                                          |
| 2         | Sterke kanten      | Ontdekken van sterke kanten, verschil maken tussen aangeleerde vaardigheden en talenten |
| 3         | Flow               | Ontdekken van flow-activiteiten                                                         |
| 4         | Optimisme, hoop    | Abc-dagboek, verbeeldingsoefeningen                                                     |
| 5         | Zelfcompassie      | Verbeeldingsoefening, zelfcompassie in het dagelijks leven ontdekken                    |
| 6         | Veerkracht         | Copingstijl identificeren, expressief schrijven                                         |
| 7         | Positieve relaties | Actief luisteren, dankbaarheid uitdrukken                                               |
| 8         | Spiritualiteit     | Body Scan-oefening, behoeften identificeren                                             |

### 2.3.Participanten

Om te komen tot een subsample van 40 deelnemers werden random 20 emailberichten van de twee begeleiders met gemiddeld de laagste tevredenheidsscore geselecteerd en 20 emailcommunicaties van de 2 begeleiders met gemiddeld de hoogste tevredenheidsscore. Deze tevredenheidsscores werden direct na afloop van de cursus in de nameting gemeten (zie ‘meetinstrumenten’). Er is voor 40 deelnemers gekozen omdat het enerzijds binnen het beperkte tijdsbestek van dit onderzoek paste maar anderzijds ook genoeg mogelijkheid voor een breede uitvoerlijke analyse bood.

De deelnemers waren tussen de 26 en 67 jaar oud met een gemiddelde leeftijd van 49 jaar ( $SD = 11,44$ ). Er deden 4 mannen en 36 vrouwen mee. In Tabel 2 zijn de demografische gegevens van de deelnemers aangegeven. De meeste deelnemers zijn hoog opgeleid (80%), hebben betaald werk (67.5%), zijn Nederlands (85%) en de helft bevindt zich in een relatie (50%).

**Tabel 2.** Demografische gegevens van de participanten (n = 40)

| <b>Categorie</b>         |                                    | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--------------------------|------------------------------------|----------|----------|
| <b>Geslacht</b>          | Vrouwen                            | 36       | 90       |
|                          | Mannen                             | 4        | 10       |
| <b>Leeftijd</b>          | 25 – 34                            | 6        | 15       |
|                          | 35 – 54                            | 19       | 47.5     |
|                          | 55 – 70                            | 15       | 37.5     |
| <b>Opleiding</b>         | Laag                               | 2        | 5        |
|                          | Gemiddeld                          | 6        | 15       |
|                          | Hoog                               | 32       | 80       |
| <b>Burgerlijke staat</b> | In een relatie                     | 20       | 50       |
|                          | Vrijgezel                          | 14       | 35       |
|                          | Gescheiden                         | 6        | 15       |
| <b>Werk</b>              | Betaald werk                       | 27       | 67.5     |
|                          | Werkloos / niet in staat te werken | 9        | 22.5     |
|                          | Student / pensioen                 | 4        | 10       |
|                          |                                    |          |          |
| <b>Nationaliteit</b>     | Nederlands                         | 34       | 85       |
|                          | Anders                             | 6        | 15       |

#### *2.4. Procedure en kwalitatieve analyse*

Alle berichten (n=351) van de begeleiders uit 40 emailcommunicaties werden met behulp van het softwareprogramma Atlas.ti gecodeerd. De emailberichten werden volledig geanonimiseerd en de onderzoeker wist tijdens het codeerproces niet welke emailberichten van welke begeleider waren en hoe tevreden de deelnemers met de betreffende begeleider waren.

In een eerste stap werden 20 volledige emailcommunicaties gelezen en een voorlopig codeerschema opgesteld. Daarbij werd aan alle specifieke gedragingen van de begeleider een code toegekend. Er werd zowel gebruik gemaakt van informatie uit eerder gedaan onderzoek (deductieve contentanalyse) (Paxling et al., 2013; Holländare et al., 2016; Watson, Cooper, McArthur & McLeod, 2012; Norcross & Wampold, 2011) als ook van nieuw gevonden codes uit de emailcommunicaties (inductieve contentanalyse). Het eerste codeerschema werd door een onafhankelijke beoordelaar beoordeeld en op basis van deze evaluatie nog vier keer

aangepast. Het uiteindelijke schema bestaat uit 14 codes die in de vier hoofdcategorieën (inhouds-, relatie-, proces en vormgerelateerd) zijn ondergebracht. Het codeerschema is te zien in Tabel 3. Een uitgebreide versie van het codeerschema met bijbehorende voorbeelden per code is te vinden in bijlage 1.

De gecodeerde tekstfragmenten verschilden in lengte: er werden enkele woorden maar ook meerdere zinnen gecodeerd. Het is ook mogelijk om aan één tekstfragment meerdere codes toe te kennen. Als een gedraging van een begeleider twee keer achter elkaar in de emailberichten optrad, maar betrekking had op een ander onderwerp, werd dezelfde code twee keer toegekend.

Enkele codes behoeven nog nadere uitleg bij het codeerproces. De code 'onduidelijk, oppervlakkig, herhalend' werd voor gedragingen van de begeleider gebruikt die een belemmerende invloed kunnen hebben op de werkrelatie. Onder 'onduidelijke' gedragingen vallen zowel de tekstfragmenten waarvan de deelnemers aangaven deze onduidelijk te vinden, maar ook fragmenten die de onderzoeker vaag geformuleerd en slecht te begrijpen vond. De code 'reminder-email' werd altijd aan de hele email toegekend. Binnen een reminder-email is het echter ook mogelijk om aanvullende codes toe te kennen. Voor de code 'gemiddeld aantal woorden per bericht' werd het aantal woorden per bericht zonder aanhef en afsluiting geteld en door het totaal aantal gestuurde berichten gedeeld. Reminder-emails werden daarin niet meegeteld.

**Tabel 3.** Codeerschema

| <b>Categorie</b> | <b>Code</b>                          | <b>Definitie</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>n</b> | <b>%</b> |
|------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Inhoud</b>    | Positieve versterking                | De deelnemer belonen voor zijn/haar vooruitgang, positief gedrag versterken.                                                                                                                                                        | 570      | 20.27    |
|                  | Inzichtgevende vragen                | Vragen stellen die de deelnemer aan het denken zetten en nieuwe inzichten bevorderen                                                                                                                                                | 274      | 9.74     |
|                  | Onduidelijk, oppervlakkig, herhalend | Opgaven te vaag beschrijven, zodat het moeilijk voor de deelnemer is om te begrijpen wat de bedoeling is, inhoudelijk alleen oppervlakkig op de deelnemer ingaan, dezelfde zin in een email of in op elkaar volgende email herhalen | 97       | 3.45     |
|                  | Psycho-educatie                      | Informatie geven over psychologische processen, doelen en aspecten van de cursus nader uitleggen                                                                                                                                    | 73       | 2.60     |
|                  | Stimuleren                           | De deelnemer aansporen om een bepaalde taak uit te voeren en/of expliciet interesse aan de resultaten van de opgaven tonen                                                                                                          | 540      | 19.20    |
| <b>Relatie</b>   | Begrip/empathie tonen                | Met de deelnemer meevoelen, laten zien dat men de deelnemer kan begrijpen, een gevoelsreflectie geven                                                                                                                               | 412      | 14.65    |
|                  | Werkrelatie verbeteren               | Niet specifiek op de cursus gerichte opmerkingen die een interesse aan de deelnemer uitdrukken en/of die laten zien dat de schrijver waarde aan de relatie hecht                                                                    | 174      | 6.19     |
|                  | Autonomie benadrukken                | uitdrukken dat de deelnemer zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigen keuzes is                                                                                                                                                    | 113      | 4.02     |
| <b>Proces</b>    | Deadline flexibiliteit               | De deelnemer meer tijd geven om opgaven of modules af te ronden                                                                                                                                                                     | 50       | 1.78     |
|                  | Informeren over de cursus            | Over de volgende modules en de inhoud van de modules informeren. Praktische informatie over de cursus geven.                                                                                                                        | 337      | 12.00    |
|                  | Reminder-email                       | De deelnemer herinneren aan het afronden van bepaalde oefeningen of het sturen van een email als dit niet op tijd is gebeurd                                                                                                        | 51       | 1.81     |
|                  | Uitval                               | De deelnemer is eerder met de cursus gestopt                                                                                                                                                                                        | 7        | -        |
| <b>Vorm</b>      | Taal- en grammaticafouten            | Spel-, type-, taal- en grammaticafouten, verkeerde zinsbouw                                                                                                                                                                         | 121      | 4.30     |
|                  | Gemiddeld aantal woorden per bericht | Het gemiddeld aantal woorden per bericht, zonder aanhef en afsluiting, reminder-emails woorden niet meegeteld                                                                                                                       | -        | -        |

## 2.5.Procedure en kwantitatieve analyse

Binnen dit onderzoek werd gebruik gemaakt van de resultaten van de Mental Health Continuum – Short Form (MHC-SF) en de tevredenheidsscores over de individuele begeleiding. De vragenlijsten werden in het kader van het RCT-onderzoek van Schotanus-Dijkstra et al. (2015) ingevuld.

De MHC-SF (Keyes et al., 2008) is een zelfinvulvragenlijst om mentaal welbevinden te kunnen meten. De vragenlijst bestaat uit 14 items over emotioneel, sociaal en psychologisch welbevinden die met behulp van een 6-puntschaal (0-5) beantwoord worden. De antwoordmogelijkheid 0 staat daarbij voor ‘nooit’ en 5 voor ‘bijna altijd’. Men kan zowel een gemiddelde score voor de drie dimensies van welbevinden afzonderlijk berekenen als een gemiddelde totaalscore. Uit onderzoek is gebleken dat de Nederlandse versie van de MHC-SF over goede psychometrische eigenschappen beschikt en zowel betrouwbaar als valide is (Lamers et al., 2011; Lamers, 2012). Voor dit onderzoek werd gekeken in hoeverre de mate van welbevinden van de deelnemers door de cursus was veranderd. Daarvoor werd de verschilscore berekend tussen het eerste meetmoment voorafgaand aan de cursus en het tweede meetmoment direct na afloop van de cursus (t0-t1), waarbij een lagere score een verbetering van het welbevinden betekent.

Aan het eind van de cursus werd de deskundigheid van de begeleider en van de begeleiding in het algemeen door alle deelnemers beoordeeld met een score tussen 1 en 10. De deelnemers moesten daarvoor de volgende twee vragen beantwoorden: ‘Welk rapportcijfer geeft u de emailbegeleiding door uw persoonlijk begeleider?’ en ‘Welk rapportcijfer geeft u de deskundigheid van uw persoonlijk begeleider?’. De rapportcijfer 1 staat voor ‘helemaal niet tevreden’ en de rapportcijfer 10 voor ‘zeer tevreden’. Voor dit onderzoek werd het gemiddelde van de twee rapportcijfers van elke deelnemer berekend.

De kwantitatieve analyses werden met behulp van het *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versie 22.0 uitgevoerd. Eerst werd gekeken naar de samenhang tussen de specifieke gedragingen van de begeleiders onderling en de samenhang tussen deze gedragingen en de t0-t1 verschilscore van de MHC-SF. Daarvoor werd de *Spearman’s rho* correlatie uitgerekend. Daarna werden de vier begeleiders verdeeld in twee groepen. De ene groep begeleiders had gemiddeld de laagste tevredenheidsscores gekregen en de andere groep de hoogste tevredenheidsscores. Met behulp van een *independent samples t-test* werd er vervolgens gekeken naar de verschillen tussen het gemiddelde aantal specifieke gedragingen van de begeleiders met de laagste en de hoogste tevredenheidsscores. Er werd tweezijdig

getoetst met een significantieniveau van  $< 0.05$ . Tot slot werd er voor alle analyses een sensitiviteitsanalyse uitgevoerd waarbij de data van de deelnemers die eerder met de cursus zijn gestopt ( $n=7$ ) uit de analyses werden verwijderd.

### 3. Resultaten

Er werden in totaal 2819 codes toegekend in de 351 berichten. Zoals in tabel 3 te zien kwamen de codes 'positieve versterking' ( $n=570$ ), 'stimuleren' ( $n=540$ ) en 'empathie tonen' ( $n=412$ ) het meest voor. Voor het gedrag 'deadline flexibiliteit' werden de minste codes gevonden ( $n=50$ ). De begeleiders stuurden gemiddeld 8.78 ( $SD = 3.02$ ) emails aan de deelnemers. Een email bevatte gemiddeld 255.10 ( $SD = 92.80$ ) woorden. In tabel 5 zijn de frequenties van alle gedragingen per bericht te vinden.

**Tabel 4.** Correlatie tussen het gemiddeld aantal keer dat gedraging voorkomt per bericht van een deelnemer en verschilscore ( $t_0-t_1$ ) op de MHC-SF

| Categorie      | Code                                              | aantal keer per bericht dat code voorkwam |       | Δ welbevinden  |      |
|----------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------|----------------|------|
|                |                                                   | M                                         | SD    | Spearman's rho | p    |
| <b>Inhoud</b>  | Positieve versterking                             | 1.50                                      | 1.01  | -.226          | .161 |
|                | Inzichtgevende vragen                             | .75                                       | .44   | .156           | .336 |
|                | Onduidelijk, oppervlakkig, herhalend              | .26                                       | .38   | -.096          | .557 |
|                | Psycho-educatie                                   | .19                                       | .24   | .053           | .744 |
|                | Stimuleren                                        | 1.51                                      | .43   | -.027          | .869 |
| <b>Relatie</b> | Begrip/empathie tonen                             | 1.11                                      | .50   | .093           | .568 |
|                | Werkrelatie verbeteren                            | .50                                       | .34   | -.118          | .470 |
|                | Autonomie benadrukken                             | .30                                       | .24   | .086           | .598 |
| <b>Proces</b>  | Deadline flexibiliteit                            | .13                                       | .14   | .106           | .517 |
|                | Informereren over de cursus                       | .94                                       | .25   | -.264          | .100 |
|                | Reminder-email                                    | .30                                       | .59   | .045           | .785 |
|                | Uitval                                            | -                                         | -     | .014           | .930 |
| <b>Vorm</b>    | Taal- en grammaticafouten                         | .40                                       | .80   | -.039          | .811 |
|                | Gemiddeld aantal woorden per bericht <sup>a</sup> | 255.10                                    | 92.80 | -.121          | .458 |

<sup>a</sup> excl. reminder-emails



### *3.1. Gedragingen onderling*

In Tabel 4 zijn de bivariate correlaties tussen de specifieke gedragingen van de begeleiders weergegeven. Er werden een aantal significante correlaties gevonden. Volgens de richtlijnen van Cohen (1988) zijn de correlaties allemaal zwak ( $0.30 < r < 0.50$ ) tot middelmatig ( $0.50 < r < 0.70$ ).

Het gemiddelde aantal woorden per bericht correleert het meest vaak met ander gedrag van de begeleider, namelijk 9 van de 13 keer. De correlatie met de code 'uitval' is daarbij negatief, terwijl de andere correlaties positief zijn. Middelmatige correlaties werden gevonden voor de codes 'positieve versterking' ( $r = .661$ ), 'psycho-educatie' ( $r = .566$ ) en 'stimuleren' ( $r = .554$ ). Dit betekent dat een begeleider die in het algemeen meer woorden gebruikte ook vaker uitleg over psychologische processen gaf, de deelnemers vaker stimuleerde tot het maken van de opdrachten en gewenst gedrag van de deelnemers vaker op een positieve manier versterkte.

Een andere middelmatige bivariate correlatie werden gevonden tussen 'stimuleren' en 'psycho-educatie' ( $r = .517$ ). Begeleiders die meer gebruik maakten van psycho-educatie, stimuleerden de deelnemers dus ook meer tot het maken van de opdrachten.

Alle anderen correlaties zijn volgens de richtlijnen van Cohen (1988) zwak. Daarbij is het gemiddelde aantal gemaakte fouten positief gecorreleerd met onduidelijke, oppervlakkige of herhalende opmerkingen ( $r = .413$ ). Ook de gedragingen 'deadline flexibiliteit' en 'autonomie benadrukken' zijn positief gecorreleerd ( $r = .441$ ). Het op een positieve manier versterken van gewenst gedrag correleert negatief met de codes 'reminder-email' ( $r = -.417$ ) en 'uitval' ( $r = -.432$ ), waarbij 'reminder-email' en 'uitval' onderling positief correleren ( $r = .441$ ). 'Stimuleren' is bovendien positief gecorreleerd ( $r = .472$ ) met 'informer over de cursus'. Dit betekent dat een begeleider die veel oppervlakkige, herhalende of onduidelijke commentaren gaf ook meer taal- en grammaticafouten maakte. Begeleiders die gewenst gedrag van de deelnemers op een positieve manier versterkten, hoefden minder reminder-emails te sturen en hadden ook minder deelnemers vroegtijdig uitvielen.

**Tabel 5.** Correlaties tussen de gedragingen van begeleiders onderling

|                                 | 1.                | 2.     | 3.      | 4.     | 5.     | 6.     | 7.     | 8.     | 9.    | 10.   | 11.    | 12.     | 13.    | 14. |
|---------------------------------|-------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|---------|--------|-----|
| <b>1.Versterking</b>            | .261              | -.080  | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>2.Inzichtgevende vragen</b>  | .135              | -.073  | .316*   | .168   | .125   | -      | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>3.Onduidelijk</b>            | -.101             | .005   | -.151   | .007   | -.073  | .185   | -.323* | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>4.Psycho-educatie</b>        | .356*             | .295   | .207    | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>5.Stimuleren</b>             | .205              | .216   | .316*   | .517** | -      | -      | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>6.Empathie</b>               | -                 | -      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>7.Werkrelatie verbeteren</b> | .339 <sup>b</sup> | .189   | .091    | .105   | .135   | -.078  | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>8.Autonomie</b>              | -.159             | -      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>9.Deadline flexibiliteit</b> | .007              | .441** | -.210   | .257   | .130   | -.210  | .287   | -.132  | -     | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>10.Informereren</b>          | .037              | .196   | .194    | .079   | .472** | .077   | .051   | .261   | -.019 | -     | -      | -       | -      | -   |
| <b>11.Reminder</b>              | -.115             | .053   | -.417** | -.225  | .022   | -.226  | .133   | -.093  | .154  | .132  | -      | -       | -      | -   |
| <b>12.Uitval</b>                | -.188             | .063   | -.432** | -.249  | -.260  | -.317* | .069   | -.347* | .076  | -.128 | .441** | -       | -      | -   |
| <b>13.Fouten</b>                | .024              | .011   | .094    | .164   | .387*  | .375*  | -.035  | .413** | .029  | .390* | -.038  | -.282   | -      | -   |
| <b>14.Aantal woorden</b>        | .451**            | .151   | .661**  | .566** | .554** | .420** | .127   | .124   | -.046 | .358* | -.386* | -.428** | .429** | -   |

<sup>a</sup> geanalyseerd met *Spearman's rho* \* statistisch significante correlatie ( $p < .05$ ) \*\* statistisch significante correlatie ( $p < .01$ )

### *3.2. Welbevinden*

De totaalscore op mentaal welbevinden zoals gemeten met de MHC-SF voorafgaand aan de cursus (t0) ligt bij de deelnemers tussen 1.29 en 3.71 ( $M = 2.43$ ,  $SD = 0.72$ ) en direct na afloop van de cursus tussen 1.43 en 4.07 ( $M = 2.94$ ,  $SD = 0.74$ ). De gemiddelde verschilscore is -0.51 ( $SD = 0.52$ ) en laat zien dat het welbevinden van de deelnemers is toegenomen. In Tabel 4 zijn de correlaties tussen alle gedragingen van de begeleiders en de verschilscore op de MHC-SF te vinden. Deze waren allen niet significant. De resultaten uit een sensitiviteitsanalyse - waarbij de data van de uitgevallen deelnemers werd verwijderd komen overwegend overeen met de resultaten van het totale sample. Alleen het gedrag 'positieve versterking' bleek in de sensitiviteitsanalyse significant negatief te correleren met de verschilscore op de MHC-SF ( $p=0.045$ ). Dit betekent dat het op een positieve manier versterken van gewenst gedrag door de begeleider samenhangt met een verbetering van welbevinden van de deelnemer, maar alleen bij de deelnemers die de cursus hebben afgerond.

### *3.3. Tevredenheid*

Er werd naar het verschil in de specifieke gedragingen tussen twee groepen gekeken; enerzijds de groep begeleiders waarmee de deelnemers het meest tevreden waren en anderzijds de groep begeleiders waarmee de deelnemers het minst tevreden waren (zie tabel 6). De gemiddelde tevredenheidsscore van de begeleiders met de hoogste tevredenheidsscores ligt bij 7.00 ( $SD = 1.91$ ) en de gemiddelde tevredenheidsscore van de begeleiders met de laagste tevredenheidsscores ligt bij 5.70 ( $SD = 2.84$ ). Er werden significante verschillen gevonden tussen de twee groepen bij vier van de specifieke gedragingen, namelijk 'inzichtgevende vragen' ( $p = 0.048$ ), 'onduidelijk, oppervlakkig, herhalend' ( $p = 0.007$ ), 'psycho-educatie' ( $p = 0.006$ ) en 'stimuleren' ( $p = 0.029$ ). De begeleiders met de hoogste tevredenheidsscores stellen significant minder inzichtgevende vragen en laten minder onduidelijk, oppervlakkig of herhalend gedrag zien. Daarnaast stimuleren ze de deelnemers meer dan de begeleiders met de laagste tevredenheidsscores en geven meer inhoudelijke informatie over psychologische processen. Wanneer alleen de data van de uitgevallen deelnemers in het kader van een sensitiviteitsanalyse wordt meegenomen, dan blijkt het verschil tussen de twee groepen voor het gedrag 'inzichtgevende vragen' niet meer significant te zijn. Daarentegen blijkt het verschil in het gemiddeld aantal woorden per bericht wel significant te zijn per groep ( $p = 0.031$ ): de begeleiders met de laagste tevredenheidsscores

gebruikten significant minder woorden per email dan de begeleiders met de hoogste scores. Samengevat lijkt het erop dat vooral de inhoudsgerelateerde gedragingen van de begeleider zowel een positieve als ook een negatieve invloed kunnen hebben op de tevredenheid van de deelnemers over de begeleiding.

**Tabel 6.** Gemiddeld aantal keren per bericht dat een code voorkwam uitgesplitst naar de mate van tevredenheid met de begeleiding

| Categorie | Code                                              | Begeleiders, hoogste tevredenheidsscores (n=20) |        | Begeleiders, laagste tevredenheidsscores (n=20) |       | p      |
|-----------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|-------|--------|
|           |                                                   | M                                               | SD     | M                                               | SD    |        |
| Inhoud    | Positieve versterking                             | 1.67                                            | 1.30   | 1.29                                            | 0.61  | .255   |
|           | Inzichtgevende vragen                             | 0.62                                            | 0.47   | 0.90                                            | 0.39  | .048*  |
|           | Onduidelijk, oppervlakkig, herhalend              | 0.09                                            | 0.16   | 0.42                                            | 0.46  | .007** |
|           | Psycho-educatie                                   | 0.29                                            | 0.28   | 0.08                                            | 0.11  | .006** |
|           | Stimuleren                                        | 1.65                                            | 0.51   | 1.36                                            | 0.27  | .029*  |
| Relatie   | Begrip/empathie tonen                             | 1.14                                            | 0.62   | 1.08                                            | 0.37  | .740   |
|           | Werkrelatie verbeteren                            | 0.57                                            | 0.38   | 0.44                                            | 0.29  | .243   |
|           | Autonomie benadrukken                             | 0.36                                            | 0.30   | 0.24                                            | 0.15  | .115   |
| Proces    | Deadline flexibiliteit                            | 0.15                                            | 0.13   | 0.12                                            | 0.14  | .420   |
|           | Informereren over de cursus                       | 0.96                                            | 0.33   | 0.92                                            | 0.14  | .592   |
|           | Reminder-email totaal                             | 1.25                                            | 1.77   | 1.20                                            | 1.44  | .922   |
|           | Uitval totaal                                     | 0.25                                            | 0.44   | 0.10                                            | 0.31  | .223   |
| Vorm      | Taal- en grammaticafouten                         | 0.28                                            | 0.43   | 0.51                                            | 1.10  | .372   |
|           | Gemiddeld aantal woorden per bericht <sup>b</sup> | 275.00                                          | 121.25 | 235.20                                          | 46.26 | .183   |

<sup>a</sup> geanalyseerd met een *independent samples t-test*

<sup>b</sup> excl. reminder-emails

\* statistisch significant verschil ( $p < .05$ )

\*\* statistisch significante verschil ( $p < .01$ )

## **4. Discussie**

### *4.1. Belangrijkste bevindingen*

Online behandelingen worden steeds vaker gebruikt en lijken voor een groot aantal psychische en psychosomatische klachten effectief te zijn. Uit onderzoek blijkt dat begeleide vormen van online interventies effectiever zijn dan onbegeleide zelfhulpinterventies (Spek et al., 2007; Baumeister et al., 2014). Tot nu toe is echter nog onduidelijk welke aspecten van de begeleiding voor een hogere effectiviteit zorgen. In het huidige onderzoek is daarom gekeken naar de invloed van specifieke gedragingen van de begeleider op de effectiviteit van de zelfhulpcursus en op de tevredenheid met de begeleiding. De specifieke gedragingen werden onderverdeeld in inhouds-, relatie-, proces- en vormgerelateerde gedragingen.

Net zoals in de eerder gedane studies van Holländare et al. (2016) en Paxling et al. (2013) kwam de code 'positieve versterking' het meest voor. Dit is interessant omdat de studies in de gekozen vorm van behandeling en doelgroep verschillen: binnen de studie van Paxling et al. (2013) werd gekeken naar een online CGT-cursus voor patiënten met een gegeneraliseerde angststoornis en binnen de studie van Holländare et al. (2016) werden de gedragingen van begeleiders binnen een online CGT-cursus voor patiënten met depressieve symptomen onderzocht, terwijl de huidige studie kijkt naar de emailberichten van begeleiders binnen een zelfhulpcursus ter verhoging van het welbevinden. Het aantal andere gedragingen van de begeleider verschilt echter tussen de verschillende vormen van online therapie. Bijvoorbeeld binnen het onderzoek van Paxling et al. (2013) benadrukten de begeleiders veel vaker de eigenverantwoordelijkheid van de deelnemer dan in de huidige studie en in de studie van Holländare et al. (2016). Er lijken dus zowel gedragingen van de begeleiders te bestaan die in alle vormen van online-therapie voorkomen, als ook gedragingen die alleen binnen specifieke vormen van behandelingen optreden.

Terwijl de begeleiders in het huidige onderzoek ook oppervlakkig, onduidelijk en herhalend gedrag vertoonden dat voor de vooruitgang van de cursus belemmerend zou kunnen zijn, konden in de studies van Sanchez-Ortiz, Munro et al. (2011), Paxling et al. (2013) en Holländare et al. (2016) geen belemmerende gedragingen worden geïdentificeerd, hoewel zij daarnaar hadden gezocht. Dit verschil zou ermee te maken kunnen hebben, dat de begeleiders binnen het huidige onderzoek allemaal masterstudenten waren, die geen of weinig ervaring hadden met online begeleiding in tegenstelling tot opgeleide klinische psychologen zoals gebruikt in het onderzoek van Holländare et al. (2016).

#### *4.1.1. Gedragingen onderling*

Als men naar de correlaties tussen de gedragingen van de begeleiders onderling kijkt, blijkt dat de specifieke gedragingen overwegend afzonderlijke categorieën zijn, die los van elkaar in de emails kunnen voorkomen. Een aantal gedragingen toont echter onderling zwakke tot middelmatige correlaties. Ook in het onderzoek van Paxling et al. (2013) werden correlaties tussen de specifieke gedragingen onderling gevonden, die echter niet overeen komen met de correlaties binnen dit onderzoek. In de studie van Paxling et al. (2013) correleerde het gedrag 'positieve versterking' met de gedragingen 'werkrelatie verbeteren', 'stimuleren', 'psycho-educatie' en 'autonomie benadrukken'. In dit onderzoek konden deze correlaties niet worden gevonden. Dit zou verklaard kunnen worden doordat de codes in het onderzoek van Paxling et al. (2013) anders gedefinieerd zijn dan in het huidige onderzoek. In het onderzoek van Paxling et al. (2013) behoren bijvoorbeeld alleen gedragingen die het maken van opdrachten op een positieve manier versterken tot de code 'positieve versterking', terwijl in dit huidige onderzoek ook het positieve versterken van ander gewenst gedrag zonder betrekking tot de opdrachten tot de categorie 'positieve versterking' behoort. Een andere mogelijke verklaring voor de verschillen in correlaties tussen de twee studies zou de soort behandeling en doelgroep kunnen zijn. In het onderzoek van Paxling et al. (2013) werd gekeken naar een online CGT-cursus voor patiënten met gegeneraliseerde angststoornis. Dit vergt misschien hele andere gedragingen van een begeleider dan binnen een zelfhulp cursus ter verhoging van het welbevinden, die in de huidige studie is gebruikt.

#### *4.1.2. Gedragingen en welbevinden*

Uit het huidige onderzoek blijkt dat geen van de specifieke gedragingen samenhangt met een verandering in welbevinden van de deelnemers. Dit komt niet overeen met de resultaten uit de studies van Paxling et al. (2013) en Holländare et al. (2013), die allebei gedragingen vonden, die zowel positieve als ook negatieve effect hadden op de effectiviteit van de behandeling. Dit zou ermee te maken kunnen hebben dat beide studies onderzoek deden naar een online CGT-cursus en de begeleiders daarom andere taken hadden dan de begeleiders in de huidige studie, die de deelnemers voornamelijk motiveerden om de cursus verder te volgen en minder inhoudelijk feedback moesten geven. De begeleiders binnen de studie van Holländare et al. (2016) werden daarentegen vooral geïnstrueerd om constructief inhoudelijk feedback op gemaakte opdrachten te geven. Het lijkt er dus op dat vormen van

begeleiding, waarin de begeleider veel inhoudelijk feedback geeft, meer invloed hebben op de effectiviteit van de behandeling dan vormen van begeleiding waarin de begeleider voornamelijk een motiverende rol inneemt. Uit het onderzoek van Schotanus-Dijkstra et al. (*submitted*) blijkt dat de deelnemers na afloop van de zelfhulp cursus 'Dit is jouw leven', die binnen de huidige studie werd gebruikt, minder depressieve symptomen toonden en zich in het algemeen beter voelden dan een wachtlijstgroep. Het huidige onderzoek ondersteunt de aanname dat de werkzame onderdelen van de cursus zelf en niet de persoonlijke begeleiding tot een verbetering in depressieve symptomen en welbevinden leidt.

#### *4.1.3. Gedragingen en tevredenheid*

Met betrekking tot de tevredenheid met de begeleiding kan worden gesteld dat het gedrag van de begeleider zowel positieve als ook negatieve invloed op de tevredenheid kan hebben. Uit de resultaten blijkt dat deelnemers vooral tevreden zijn met begeleiders die hen aansporen tot het maken van opdrachten en die gebruik maken van psycho-educatie. Deelnemers lijken minder tevreden wanneer de begeleiders oppervlakkig, onduidelijk of herhalend gedrag vertonen of inzichtgevende vragen stellen. Het lijkt dus erop dat de deelnemers het belangrijk vinden om een competente begeleider te hebben, die hun extra uitleg kan geven over psychologische processen en niet alleen oppervlakkig reageert. In het onderzoek van Reynolds, Stiles & Grohol (2006) blijkt dat begeleiders van online behandelingen het contact met de deelnemers als diepgaander inschatten dan in face-to-face behandelingen omdat zij door de asynchrone communicatievorm nog een keer op het geschrevene kunnen reflecteren en hun antwoorden aan kunnen passen. Dit moment van reflectie gebruikten een aantal van de begeleiders binnen deze studie misschien ook om meer gebruik te maken van psycho-educatie, waardoor de deelnemers tevredener met de begeleiding zijn. Het lijkt er dus op dat door de asynchrone vorm van communicatie niet alleen de begeleiders een voordeel hebben, maar ook de deelnemers tevredener zijn met de begeleiding. Vooral onervaren begeleiders kunnen dit voordeel goed gebruiken om gefundeerd uitleg te kunnen geven en de cliënten tevreden te houden.

Uit het onderzoek van Leibert et al. (2006) blijkt dat deelnemers vanwege missende nonverbale signalen minder tevreden zijn met online behandelingen in vergelijking met face-to-face behandelingen. De missende nonverbale signalen zouden een reden kunnen zijn voor de oppervlakkige, onduidelijke of herhalende commentaren van de begeleiders, omdat de

begeleiders via email misschien minder duidelijk over kunnen brengen wat zij willen zeggen of omdat zij minder goed begrijpen wat de deelnemers schrijven en daarom alleen maar oppervlakkig op de deelnemer ingaan.

Het is onduidelijk waarom het stellen van inzichtgevende vragen tot minder tevredenheid bij de deelnemers leidt. Een verschil tussen de vragen aan de deelnemers, die het minst tevreden en die het meest tevreden waren met de begeleiding, kon niet worden gevonden. Als men de data van de uitvallers weglaat, verdwijnt de samenhang tussen het stellen van inzichtgevende vragen en minder tevredenheid echter. Een mogelijke verklaring zou daarom kunnen zijn dat vooral de deelnemers die eerder met de cursus stoppen het beantwoorden van de vragen via email als vermoeiend en tijdrovend beleven en daarom ook minder tevreden met de begeleiding zijn.

#### *4.2. Sterke kanten en beperkingen*

Het huidige onderzoek is in een aantal opzichten sterk. Deze studie is een van de eerste die onderzoek doet naar de specifieke gedragingen van begeleiders binnen online behandelingen en de eerste die kijkt naar de emailbegeleiding binnen een welbevinden interventie. Dit onderzoek levert daarom een belangrijke bijdrage aan een nieuw onderzoeksveld, dat waarschijnlijk in de toekomst door het stijgende gebruik van online behandelingen steeds verder groeit. Vooral naar de samenhang tussen specifieke gedragingen van de begeleider en tevredenheid met de begeleiding is tot nu toe op deze studie na nog helemaal geen onderzoek gedaan. Toekomstig onderzoek kan daarom op de inzichten van de huidige studie voortbouwen en zou gebruik kunnen maken van het zorgvuldig opgestelde codeerschema. Het codeerschema uit de huidige studie is door de indeling in inhouds-, relatie-, proces- en vormgerelateerde gedragingen bijzonder overzichtelijk en makkelijk te gebruiken. Daarnaast werd door de combinatie van een deductieve en een inductieve contentanalyse optimaal gebruik gemaakt van de resultaten uit eerder gedaan onderzoek, maar ook genoeg ruimte gelaten voor nieuwe bevindingen. Ten slotte werd het welbevinden van de deelnemers gemeten met de MHC-SF, een vragenlijst die zowel valide als betrouwbaar is. Het huidige onderzoek heeft naast de sterke kanten ook een aantal beperkingen. Ten eerste is het onderzoek correlatieel van aard. Dit betekent dat er geen uitspraken over een causale samenhang gemaakt kunnen worden. Het zou dus mogelijk kunnen zijn dat het gebruik van psycho-educatie helemaal niet tot meer tevredenheid bij de deelnemers heeft geleid, maar dat de deelnemers die tevredener met de begeleiding waren meer vragen hebben gesteld, waarop



de begeleiders met een uitleg over psychologische processen hebben gereageerd. Ten tweede was het onderzoekssample met de data van 40 deelnemers redelijk klein en beperkt tot een bepaalde doelgroep. Mogelijk dat er daardoor weinig significante correlaties werden gevonden tussen de specifieke gedragingen van de begeleiders en het welbevinden van de deelnemers. Daarnaast lijken de resultaten alleen in beperkte mate generaliseerbaar naar andere vormen van online behandeling of andere doelgroepen, omdat de resultaten in de meeste gevallen niet overeen kwamen met de resultaten uit de eerder gedane studies naar een online CGT-cursus (Holländare et al., 2016; Paxling et al., 2013). Ten derde hadden de begeleiders binnen dit onderzoek weinig tot geen ervaring met online begeleiding. Het is daarom mogelijk dat meer ervaren begeleiders anders met de deelnemers zouden communiceren en de data van dit onderzoek niet generaliseerbaar is tot andere begeleiders. Aan de andere kant wordt vooral binnen online therapie vaak gebruik gemaakt van onervaren psychologen die aan het begin van hun carrière staan (Almlöv et al., 2009). Ten slotte kunnen geen uitspraken over de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid voor het codeerproces worden gemaakt, omdat het vanwege het zeer beperkte tijdsbestek niet mogelijk was om de volledige emailcommunicaties door meerdere onderzoekers te laten coderen. Het codeerschema werd echter wel in afspraak met twee onafhankelijke beoordelaars ontwikkeld en getest, waardoor de betrouwbaarheid verhoogd wordt.

#### *4.3.Implicaties*

Deze studie is een van de eerste die de specifieke gedragingen van begeleiders binnen online behandelingen heeft onderzocht en kan daarom als uitgangspunt voor toekomstig vervolgonderzoek worden gezien. Het zou bijvoorbeeld wenselijk zijn om dit onderzoek in de toekomst met een grotere sample te repliceren, zodat het bijvoorbeeld ook mogelijk is om naar het verschil tussen deelnemers die de cursus afronden en uitvallers te kijken. Dit zou interessant zijn omdat uit de sensitiviteitsanalyse bleek dat de resultaten duidelijk van elkaar verschillen als men de data van de uitvallers niet meerekend. Daarnaast lijkt een belangrijke richting voor vervolgonderzoek om de specifieke gedragingen van begeleiders binnen verschillende soorten online behandelingen voor verschillende doelgroepen te onderzoeken. Tot nu toe is naast dit onderzoek alleen maar gekeken naar een online CGT-cursus voor patiënten met gegeneraliseerde angststoornis (Paxling et al., 2013) en naar een online CGT-cursus voor patiënten met depressie (Holländare et al., 2016). Terwijl uit deze twee studies bleek dat de gedragingen van de begeleider wel degelijk invloed hebben op de effectiviteit van de behandeling, kon in dit huidige onderzoek geen verband tussen de gedragingen van de

begeleider en een verandering in welbevinden van de deelnemers worden gevonden. Dit zou erop kunnen duiden dat begeleiding niet binnen alle vormen van online behandeling even belangrijk is. Als men deze hypothese zou kunnen bevestigen, zou dit belangrijke implicaties voor de ontwikkeling van toekomstige online behandelingen hebben. Als begeleiding bij sommige vormen van online therapie geen toegevoegde waarde heeft, zou men binnen de gezondheidszorg kosten en werktijd kunnen besparen. Daarvoor is het echter nodig om vervolgonderzoek naar de gedragingen van begeleiders binnen verschillende soorten online therapie voor verschillende doelgroepen uit te voeren.

In dit onderzoek werd voor het eerst naar de invloed van de gedragingen van de begeleider op de tevredenheid met de begeleiding gekeken. Omdat ontevredenheid met de behandeling mogelijk tot hogere drop out leidt (Swift & Greenberg, 2014; Knox et al., 2011; Leibert et al., 2006), zou het belangrijk zijn om binnen toekomstig onderzoek naar de correlatie tussen de specifieke gedragingen van de begeleider en therapietrouw te kijken en te onderzoeken welke elementen binnen de begeleiding oorzaak voor ontevredenheid kunnen zijn en waarom.

## **5. Conclusie**

Uit dit onderzoek blijkt dat de specifieke gedragingen van de begeleider binnen een online zelfhulp cursus ter verbetering van het welbevinden invloed hebben op de tevredenheid met de begeleiding, maar niet op de effectiviteit van de behandeling. De resultaten van dit onderzoek kunnen worden gebruikt om online behandelingen verder te verbeteren, zodat deze kosteneffectiever zijn en leiden tot meer tevredenheid onder de deelnemers over de behandeling. Daarnaast kan deze studie als uitgangspunt en inspiratiebron worden gezien voor toekomstig onderzoek naar begeleiding binnen online behandelingen.

## Literatuurlijst

- Almlöv, J., Carlbring, P., Berger, T., Cuijpers, P. & Andersson, G. (2009). Therapist Factors in Internet-Delivered Cognitive Behavioural Therapy for Major Depressive Disorder. *Cognitive Behaviour Therapy* 38(4), 247-254.
- Almlöv, J. Carlbring, P., Källqvist, K., Paxling, B., Cuijpers, P. & Andersson, G. (2011). Therapist Effects in Guided Internet-Delivered CBT for Anxiety Disorders. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 39(3), 311–322.
- Andersson, G., Carlbring, P., Ljótsson, B. & Hedman, E. (2013). Guided Internet-Based CBT for Common Mental Disorders. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 43(4), 223-233.
- Andersson, G. & Titov, N. (2014). Advantages and limitations of Internet-based interventions for common mental disorders. *World Psychiatry*, 13(1), 4–11.
- Baumeister, H., Reichler, L., Munzinger, M. & Lin, J. (2014). The impact of guidance on Internet-based mental health interventions — A systematic review. *Internet Interventions*, 1(4), 205–215.
- Bohlmeijer, E.T. & Hulsbergen, M. (2013). *Dit is jouw leven: ervaar de effecten van de positieve psychologie*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Beattie, A., Shaw, A., Kaur, S. & Kessler, D. (2009). Primary-care patients' expectations and experiences of online cognitive behavioural therapy for depression: a qualitative study. *Health Expectations*, 12(1), 45–59.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, (2<sup>nd</sup> ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cook, J.E. & Doyle, C. (2002). Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results. *Cyberpsychologie & Behavior*, 5(2), 95-105.

- Hedman, E., Andersson, E., Ljótsson, B., Andersson, G., Rück, C. & Lindefors, N. (2011). Cost-effectiveness of Internet-based cognitive behavior therapy vs. cognitive behavioral group therapy for social anxiety disorder: Results from a randomized controlled trial. *Behaviour Research and Therapy* 49(11), 729-736.
- Hedman, E., Andersson, E., Lindefors, N., Andersson, G., Rück, C. & Ljótsson, B. (2012). Cost-effectiveness and long-term effectiveness of Internet-based cognitive behaviour therapy for severe health anxiety. *Psychological Medicine*, 43(2), 363–374.
- Holländare, F., Gustafsson, S.A., Berglind, M., Grape, F., Carlbring, P., Andersson, G., Hadjistavropoulos, H. & Tillfors, M. (2016). Therapist behaviours in internet-based cognitive behaviour therapy (ICBT) for depressive symptoms. *Internet Interventions*, 3(1), 1–7.
- Keyes, C.L.M. (2002). The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. *Journal of Health and Social Research*, 43(2), 207-222.
- Keyes, C.L.M., Wissing, M., Potgieter, J.P., Termane, M., Kruger, A. & van Rooy, S. (2008). Evaluation of the mental health continuum-short form (MHC-SF) in Setswana-speaking South Africans. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 15(3), 181-192.
- Klein, B., Mitchell, J., Gilson, K., Shandley, K., Austin, D., Kiropoulos, L., Abbott, J. & Cannard, G. (2009). A Therapist-Assisted Internet-Based CBT Intervention for Posttraumatic Stress Disorder: Preliminary Results. *Cognitive Behaviour Therapy*, 38(2), 121–131.
- Knox, S., Adrians, N., Everson, E., Hess, S., Hill, C. & Crook-Lyon, R. (2011). Clients' perspectives on therapy termination. *Psychotherapy Research*, 21(2), 154-167.
- Lamers, S. M. A., Westerhof, G. J., Bohlmeijer, E. T., ten Klooster, P. M., & Keyes, C. L. M. (2011). Evaluating the psychometric properties of the Mental Health Continuum-Short Form (MHC-SF). *Journal of Clinical Psychology*, 67(1), 99-110.

- Lamers, S.M.A., Bolier, L., Westerhof, G.J., Smit, F., Bohlmeijer, E.T. (2012). The impact of emotional well-being on long-term recovery and survival in physical illness: a meta-analysis. *Journal of behavioral medicine*, 35(5), 538-547.
- Leibert, T., Archer Jr, J., Munson, J. & York, G. (2006). An Exploratory Study of Client Perceptions of Internet Counseling and the Therapeutic Alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69–83.
- Norcross, J.C. & Wampold, B.E. (2011). Evidence-Based Therapy Relationships: Research Conclusions and Clinical Practices. *Psychotherapy*, 48(1), 98–102.
- Paxling, B., Lundgren, S., Norman, A., Almlöv, J., Carlbring, P., Cuijpers, P. & Andersson, G. (2013). Therapist Behaviours in Internet-Delivered Cognitive Behaviour Therapy: Analyses of E-Mail Correspondence in the Treatment of Generalized Anxiety Disorder. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 41(3), 280–289.
- Pelling, N. (2009). The Use of Email and the Internet in Counselling and Psychological Service: What Practitioners Need to Know. *Counselling, Psychotherapy, and Health*, 5(1), The Use of Technology in Mental Health Special Issue, 1-25.
- Pots, W. T. M., Meulenbeek, P. A. M., Veehof, M. M., Klungers, J. & Bohlmeijer, E. T. (2014). The efficacy of mindfulness-based cognitive therapy as a public mental health intervention for adults with mild to moderate depressive symptomatology: A randomized controlled trial. *PLoS ONE*, 9(10), e109789.
- Reynolds, D.J., Stiles, W.B. & Grohol, J.M. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 164-168.
- Ryff, C.D. & Singer, B. (1998). The contours of positive human health. *Psychological Inquiry*, 9(1), 1-28.
- Sánchez-Ortiz, V.C., Munro, C., Startup, H., Treasure, J. & Schmidt, U. (2011). The Role of Email Guidance in Internet-Based Cognitive-Behavioural Self-Care Treatment for Bulimia Nervosa. *European Eating Disorders Review*, 19(4), 342-348.

- Sánchez-Ortiz, V.C., House, J., Munro, C., Treasure, J., Startup, H., Williams, C. & Schmidt, U. (2011). "A computer isn't gonna judge you": A qualitative study of users' views of an internet-based cognitive behavioural guided self-care treatment package for bulimia nervosa and related disorders. *Eating and Weight Disorders*, 16(2), e93-e101.
- Schotanus-Dijkstra, M., Drossaert, C., Pieterse, M.E., Walburg, J.A. & Bohlmeijer, E.T. (2015). Efficacy of a Multicomponent Positive Psychology Self-Help Intervention: Study Protocol of a Randomized Controlled Trial. *JMIR Research Protocols*, 4(3), e105.
- Schotanus-Dijkstra, M., Drossaert, C., Pieterse, M.E., Boon, B., Walburg, J.A. & Bohlmeijer, E.T. An Early Intervention to Promote Well-being and Flourishing and Reduce Anxiety and Depression: A Randomized Controlled Trial. *Submitted*.
- Spek, V., Cuijpers, P., Nyklíček, I., Riper, H., Keyzer, J. & Pop, V. (2007). Internet-based cognitive behaviour therapy for symptoms of depression and anxiety: a meta-analysis. *Psychological Medicine*, 37(3), 319–328.
- Stofle, S. (2001). *Choosing an Online Therapist: A Step-by-Step Guide to Finding Professional Help on the Web*. Harrisburg, PA: White Hat Communications.
- Sucala, M., Schnur, J. B., Constantino, M. J., Miller, S. J., Brackman, E.H., Montgomery, G.H. (2012). The therapeutic relationship in e-therapy for mental health: a systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 14(4), e110.
- Swift, J.K. & Greenberg, R.P. (2014). A Treatment by Disorder Meta-Analysis of Dropout From Psychotherapy. *Journal of Psychotherapy Integration*, 24(3), 193–207.
- Titov, N., Andrews, G., Davies, M., McIntyre, K., Robinson, E. & Solley, K. Internet Treatment for Depression: A Randomized Controlled Trial Comparing Clinician vs. Technician Assistance. *PLoS ONE* 5(6): e10939.
- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: models, methods, and findings*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, Publishers.

Watson, V.C., Cooper, M., McArthur, K. & McLeod, J. Helpful therapeutic processes: Client activities, therapist activities and helpful effects. *European Journal of Psychotherapy & Counselling*, 14(1), 77-89.

## Bijlagen

### Bijlage 1. Codeerschema

| Categorie | Code                                 | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                            | Voorbeeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inhoud    | Positieve versterking                | De deelnemer belonen voor zijn/haar vooruitgang, positief gedrag versterken.                                                                                                                                                                                         | „Goed dat je dit opmerkt en je hier bewust van bent.“<br>„Je uitwerking op deze manier is trouwens prima!”                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|           | Inzichtgevende vragen                | Vragen stellen die de deelnemer aan het denken zetten en nieuwe inzichten bevorderen                                                                                                                                                                                 | „Heeft het stil staan bij de goede dingen je iets opgeleverd?“<br>„Kun je ook achterhalen wat maakte dat je hier gelukkig van werd?“                                                                                                                                                                                                                                                     |
|           | Onduidelijk, oppervlakkig, herhalend | Opgaven te vaag beschrijven, zodat het moeilijk voor de deelnemer is om te begrijpen wat de bedoeling is (bv. niet concreet woorden)<br>Dezelfde zin in een email of in op elkaar volgende email herhalen.<br>Inhoudelijk alleen oppervlakkig op de deelnemer ingaan | „Het werkt vooral ook goed wanneer je graag een talent wilt ontwikkelen en dat je dan je voorstelt dat dat is gebeurd en hoe je dan leeft.“<br>„Ik lees dat je bezig bent geweest met oefening 2 en 3. Hierbij heb je opgemerkt dat waar je behoefte aan hebt soms vervult kan worden door mensen uit je omgeving. Ook ben je nog bezig geweest met een oefening uit hoofdstuk 7.“       |
|           | Psycho-educatie                      | Informatie geven over psychologische processen, doelen en aspecten van de cursus nader uitleggen                                                                                                                                                                     | „Wanneer je je afvraagt of iets een sterke kant is kun je vasthouden aan de gedachte dat het bij een sterke kant zo is dat het je plezier en energie geeft en dat je zin hebt om de sterke kant toe te passen.“<br>„Negatieve emoties zijn ook emoties die inderdaad bij het leven horen. Soms is het goed om hier de ruimte voor te nemen en jezelf af te vragen hoe je dit kunt doen.“ |



|                |                           |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | stimuleren                | De deelnemer aansporen om een bepaalde taak uit te voeren en/of expliciet interesse aan de resultaten van de opgaven tonen                                       | „Ik zie je volgende bericht tegemoet.“<br>„Wellicht dat hoofdstuk 7 je hier ook nog bij kan helpen. Dit hoofdstuk gaat over relaties en communicatie.“                                                                                     |
| <b>Relatie</b> | Begrip/empathie tonen     | Met de deelnemer meevoelen, laten zien dat men de cliënt kan begrijpen, een gevoelsreflectie geven                                                               | „Ik kan me voorstellen dat dit je een gevoel van opluchting geeft en je hierdoor op een geruste wijze kunt kijken naar de komende periode“<br>„Aan wat je schrijft kan ik me voorstellen dat het een waardevol hoofdstuk voor je zal zijn“ |
|                | werkrelatie verbeteren    | Niet specifiek op de cursus gerichte opmerkingen die een interesse aan de deelnemer uitdrukken en/of die laten zien dat de schrijver waarde aan de relatie hecht | „Bedankt voor je voorstelmail en je openhartigheid. Fijn om je alvast een beetje te leren kennen. Uiteraard kun je mij ook met ``je`` aanspreken.“<br>„Dank je wel voor je reactie. Wat fijn om weer even van je te horen.“                |
|                | Autonomie benadrukken     | uitdrukken dat de deelnemer zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigen keuzes is                                                                                 | „Kies in dit geval vooral de oefeningen die voor jou het meest prettig aanvoelen en waarvan je denkt dat ze je het meeste zullen opleveren“                                                                                                |
| <b>Proces</b>  | Deadline flexibiliteit    | De deelnemer meer tijd geven om opgaven of modules af te ronden                                                                                                  | „Wanneer je denkt dat je nog een week langer de tijd nodig hebt om aan de oefening van afgelopen week te besteden is dat ook prima“                                                                                                        |
|                | Informeren over de cursus | Over de volgende modules en de inhoud van de                                                                                                                     | „Aankomende zondag of maandag (23 of 24 februari) kun je jouw                                                                                                                                                                              |

|             |                                      |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                      | modules informeren. Praktische informatie ode de cursus geven.                                                               | ervaringen van week 1 naar mij mailen waarop je op woensdag (26 februari) dan weer een reactie ontvangt van mij."                                                                                                                                                                          |
|             | Reminder-email                       | De deelnemer herinneren aan het afronden van bepaalde oefeningen of het sturen van een email als dit niet op tijd is gebeurd | „Het is alweer de laatste mail van deze cursus.“<br>„Hoe is het met je? Ik heb deze week nog geen bericht van je ontvangen. Is er misschien wat tussengekomen? Kun je me laten weten waar je nu bent en of het je nog gelukt is om met de oefeningen van hoofdstuk 7 aan de slag te gaan?“ |
|             | Uitval                               | De deelnemer is eerder met de cursus gestopt                                                                                 | -                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Vorm</b> | Taal- en grammaticafouten            | Spel-, type-, taal- en grammaticafouten, verkeerde zinsbouw                                                                  | „Fijn dat je zoveel dingen kon opmerkingen die voor een prettig gevoel zorgde.“<br>„Je deed dit werk zo graag deed dat je niet kon wachten om te beginnen [...]“                                                                                                                           |
|             | Gemiddeld aantal woorden per bericht | Het gemiddeld aantal woorden per bericht, zonder aanhef en afsluiting, reminder-emails woorden niet meegeteld                | -                                                                                                                                                                                                                                                                                          |