



Radboud Universiteit Nijmegen

**“U heeft mij in 1 chat beter geholpen dan mijn psycholoog
in meer dan 50 gesprekken!”**

Een analyse van complimenten in counselingchats

**“1 chat with you was more helpful to me than 50 sessions
with my psychologist!”**

An analysis of compliments in counseling chats

Amber van Gorkom

s4464109

Aantal woorden: 11991

10 januari 2020

Begeleider: dr. W. J. P. Stommel

Tweede lezer: dr. B. C. Planken

Master Communicatie en Beïnvloeding

Samenvatting

Online counseling is een nieuwe manier van hulp bieden aan mensen met een psychische stoornis of verslaving. Counselors kunnen verschillende gesprekstechnieken toepassen om cliënten van deze hulp te voorzien. Eén van die technieken is het gebruik van complimenten. In deze studie zal de interactionele werking van complimenten in counselingchats centraal staan. Deze studie onderzoekt hoe complimenten worden vormgegeven, wie (cliënt of counselor) de complimenten geeft, in welke fase van het gesprek ze voorkomen en hoe er op de complimenten wordt gereageerd. Data zijn afkomstig van een corpus van 40 chats van de Nederlandse alcohol- en drugsdienst Trimbos Instituut en 310 chats van hulporganisatie Korrelatie. Er wordt gebruikgemaakt van (digitale) conversatieanalyse om de data te analyseren. De analyses tonen aan dat complimenten in een derde deel van de counselingchats voorkomen. Complimenten door de counselor komen voor in drie fases van de chat: bij aanvang van de chat: hier is het compliment vaak onderdeel van meerdere handelingen in de openingsconventie, waardoor de ontvanger vaak niet op het compliment reageert; na de formulering van het probleem en de hulpvraag: hiermee motiveert de counselor de cliënt op dezelfde voet door te gaan, en aan het eind van de chat: hiermee geeft de counselor richting over welke stappen de cliënt na afloop van de chat gaat nemen. Er komen in de counselingchats twee typen voor van complimenten door de cliënt, namelijk complimenten aan de chatservice in het algemeen en uitgebreide persoonlijke complimenten. Er komen drie typen complimentresponsen door de cliënt en de counselor voor, namelijk negeren, accepteren en afzwakken. Het compliment afzwakken vindt op drie manieren plaats: door middel van lofafzwakking, het teruggeven van een compliment of door niet in te stemmen met een compliment. In voorgaand onderzoek is veelal onderzocht hoe complimenten werken in mondelinge interactie. Deze studie laat zien hoe complimenten werken in online chatcounseling en biedt counselors handvatten hoe complimenten in te zetten om cliënten optimaal hulp te bieden.

Aanleiding

In Nederland kunnen mensen met problemen die met geestelijke gezondheid te maken hebben, zoals alcohol- en drugsproblemen of psychische klachten, gratis via verschillende kanalen informatie vergaren en hulp zoeken. Cliënten zoeken zelf online informatie op over hun verslaving of probleem, hebben de mogelijkheid bij verschillende klinieken in het land langs te gaan voor een persoonlijk gesprek of gaan een counselinggesprek aan via de telefoon (Rijksoverheid, 2019; Thuisarts, 2019).

Counseling wordt gedefinieerd als een professionele relatie die mensen in staat stelt geestelijke gezondheid, welzijn en carrièredoelen te behalen (Kaplan, Tarvydas & Gladding, 2014). Naast de traditionele vormen van counseling is online chatcounseling de laatste jaren in populariteit toegenomen. Verschillende onderzoekers toonden al aan dat deze vorm van counseling een goed alternatief is voor de traditionele vormen (Fukkink, 2011; Fukkink & Hermanns, 2009; Murphy et al., 2009; Richards & Viganó, 2013; Schaub et al., 2015). Een nadeel van online hulpverlening is echter dat het voor de cliënt vaak moeilijker is zijn/haar probleem helder te formuleren in getypte tekst. Ook voor de counselor is doorvragen of medeleven tonen lastiger via een beeldscherm (Danby, Butler & Emmison, 2009).

Online counseling is net als mondelinge counseling een vorm van interactie waarbinnen talige handelingen (of uitingen) van verschillende gesprekspartners plaatsvinden (Mazeland, 2008). Complimenten zijn voorbeelden van deze handelingen die deel uitmaken van een verzameling van dingen die mensen doen met taal. Complimenteren wordt gezien als een belangrijke gesprekstechniek om de sterke kanten van de hulpvrager te benadrukken en deze een duwtje in de goede richting te geven (Schalken et al., 2010). Vanwege de sociale functie van complimenten worden ze in een gesprek gebruikt als middel om solidariteit tussen beide gespreksdeelnemers te creëren (Holmes, 1988; Wolfson & Manes, 1980). Counselors kunnen complimenten dus inzetten om op een optimale manier hulp te bieden aan cliënten.

Deze studie onderzoekt de interactionele werking van complimenten in counselingchats, waarbij rekening is gehouden met verschillende dynamieken in interactie. Complimenten ontstaan in verschillende interactionele omgevingen, waarbinnen verschillende opeenvolgende structuren bestaan; een uiting van de ene gespreksdeelnemer leidt tot een reactie van de andere (Mazeland 2008; Ten Have, 2007). Complimenten komen binnen verschillende opeenvolgende structuren voor en worden zowel op de eerste positie als op de tweede positie van een structuur gegeven. Naast dat complimenten binnen verschillende interactionele contexten en structuren ontstaan en op verschillende manieren worden vormgegeven, reageren ontvangers er ook op uiteenlopende manieren op.

Er zijn al meerdere onderzoeken gedaan naar de werking van complimenten in mondelinge interactie (Holmes, 1988; Pomerantz, 1978; Wolfson & Manes, 1980), waarbij online interactie buiten beschouwing gelaten is. Deze studie zal echter aandacht besteden aan

het gebruik van complimenten in online counselingchats, zodat online counselors op de meest optimale manier hulp kunnen bieden aan cliënten.

Theoretisch kader

Complimenten

Complimenten zijn handelingen met taal en zijn positieve beoordelingen door de zender over iets waar hij/zij de ontvanger verantwoordelijk voor acht (Pomerantz, 1978). Complimenten hebben hierdoor de sociale functie van het creëren van solidariteit tussen de spreker en de geadresseerde (Holmes, 1988; Wolfson & Manes, 1980). Daardoor dienen complimenten als een 'sociaal smeermiddel', een manier om sociale interactie makkelijker te laten verlopen (Wolfson, 1983). Bovendien zet men complimenten in als beleefdheidsstrategie om gezichtsverlies te voorkomen (Holmes, 1988) en worden complimenten gebruikt voor eigen belang. Uit het onderzoek van Seiter en Dutson (2007) bleek bijvoorbeeld dat kapsters die hun klant een compliment gaven tijdens het knippen, hogere fooien kregen dan kapsters die dit niet deden.

Wolfson en Manes (1980) onderzochten op welke manier complimenten functioneren in interacties. De onderzoekers stellen dat complimenten voor verschillende doelen worden ingezet en in verschillende fases van de interactie voorkomen. Men zet bijvoorbeeld complimenten in als (deel van) een begroeting, zoals "Hey, you look nice today! Why so dressed up?" (Wolfson & Manes, 1980). Vaak is een compliment direct gerelateerd aan het gespreksonderwerp, maar dit is niet noodzakelijk. Soms wordt een compliment, los van het onderwerp van het gesprek, getriggerd door een woord of handeling. In sommige gevallen verwacht de gesprekspartner een compliment zodanig, dat het ontbreken ervan leidt tot een gevoel van afkeuring. Een compliment wordt bijvoorbeeld verwacht wanneer de gastheer de gast vraagt of het eten lekker is en de gast waarschijnlijk zal antwoorden met een compliment (Wolfson & Manes, 1980).

Omdat complimenten verschillen per taal en cultuur, bestaat er geen eensluidende definitie. Wel bestaan er ideeën over welke onderdelen een compliment meestal bevat. Wolfson en Manes (1980) stellen bijvoorbeeld dat complimenten in het Engels voor 75% bepaalde bijvoeglijk naamwoorden zoals 'nice' (23%) en 'good' (19%) bevatten. De rest van de complimenten bestaat voor 90% uit werkwoorden als 'like' en 'love'. Dit suggereert dat complimenten formules zijn, waarin positieve bijvoeglijk naamwoorden of werkwoorden worden gebruikt (Wolfson & Manes, 1980).

Complimenten bevorderen solidariteit tussen gesprekspartners, ondanks dat complimenten door hun herkenbare en vaststaande structuur vragen zouden kunnen oproepen over hun oprechtheid. Door een compliment met een bepaalde spontane intonatie te geven, merkt de gesprekspartner de formule ervan niet op en vat deze het compliment als oprecht op (Wolfson & Manes, 1980).

Gesprekken bestaan uit opeenvolgende handelingen door verschillende gesprekspartners. Een uiting volgt altijd op een andere en heeft een andere handeling tot gevolg. Een voorbeeld van opeenvolgende handelingen is een vraag-antwoordstructuur. Hierbij maakt een vraag van gespreksdeelnemer A (eerste positie) een antwoord van gespreksdeelnemer B (tweede positie) relevant. Ook complimenten zijn handelingen met taal, waaraan andere handelingen voorafgaan en die nieuwe handelingen oproepen (Mazeland, 2008; Ten Have, 2007).

Complimentresponsen

Bij het reageren op complimenten botsen twee interactionele principes, namelijk 'Vermijd zelfverheerlijking' en 'Wees het eens met anderen' (Pomerantz, 1978). Het is niet mogelijk gelijktijdig aan beide principes te voldoen bij het reageren op een compliment. Pomerantz (1978) stelde dat Amerikaanse proefpersonen manieren vonden om op de complimenten te reageren zonder één van beide principes te schaden. Ten eerste kan dit door het compliment af te zwakken, waarbij het mogelijk is het oneens of eens te zijn met het compliment (Pomerantz, 1978). Onderstaand voorbeeld bevat een afgezwakt compliment, waarmee de ontvanger het wel eens is.

C: "That's fantastic!"

R: "Isn't that good?"

Ten tweede kan de ontvanger de lof van het compliment toewijzen aan iets/iemand anders, bijvoorbeeld door te reageren op een compliment met een nieuw compliment, zoals hieronder.

C: "You are looking good"

R: "Great. So are you."

De door Pomerantz (1978) blootgelegde principes werden ook in andere culturele contexten onderzocht, waaruit blijkt dat de wijze waarop de ontvanger reageert op complimenten cultuurgebonden is. Herbert en Straight (1989) vergeleken in hun onderzoek Amerikaanse en Zuid-Afrikaanse complimenten en complimentresponsen. Uit hun onderzoek blijkt dat Zuid-Afrikanen de neiging hebben complimenten heel makkelijk te accepteren, maar ze minder vaak te geven. Amerikanen daarentegen geven veel complimenten, maar hebben moeite complimenten te accepteren. Zuid-Afrikanen schenden het eerste principe van Pomerantz (1978), maar houden het tweede principe in stand, waar Amerikanen het tweede principe schenden en het eerste nakomen. Herbert en Straight (1989) vulden op basis van hun onderzoek het overzicht van complimentresponsen van Pomerantz (1978) aan. Dit overzicht is te zien in tabel 1. Ook Golato (2002) vergeleek verschillende culturen in de manier waarop proefpersonen complimenten ontvangen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat Duitse proefpersonen, in tegenstelling tot Amerikanen, er vaak geen moeite mee hebben

complimenten te accepteren. Ook zwakten de Duitse proefpersonen, in tegenstelling tot wat Pomerantz (1978) benoemde in haar onderzoek, de complimenten niet af.

Tabel 1. Complimentresponstypen¹

<i>Overeenstemming</i>	<i>Acceptatie</i> C: Dat is een lekkere cake. R: Dank je.
<i>Opmerking acceptatie</i>	C: Je hebt een heel mooi huis. R: We hebben er veel plezier van.
<i>Herplaatsing</i>	<i>Afzwakking, afwijzing</i> C: Je bent echt een getalenteerde zeiler. R: Deze boot vaart zichzelf praktisch.
<i>Return</i>	C: Je klinkt heel goed vandaag. R: Ik volg gewoon jouw voorbeeld.
<i>Kwalificatie</i>	C: Je rapport is heel goed geworden. R: Maar sommige grafieken moeten opnieuw.
<i>Lofafzwakking</i>	C: Super goed schot. R: Hij was iets te hoog.
<i>Meningsverschil</i>	C: Je shirt is gaaf. R: Oh, het is veel te opvallend.
<i>Vraag (of uitdaging)</i>	<i>Afvragen, negeren, herinterpreteren</i> C: Dat is een mooie trui. R: Vind je dat echt?
<i>Lof upgrade (sarcastisch)</i>	C: Ik vind deze soep erg lekker. R: Ik ben een goede kok.
<i>Opmerking geschiedenis</i>	C: Je pak is geweldig. R: Ik heb het bij Boscov's gekocht.
<i>Geen erkenning</i>	C: Je bent de leukste. R: Heb je je essay al af?
<i>Verzoek interpretatie</i>	C: Ik vind die broek leuk. R: Je mag hem altijd lenen.

Online interactie

Het gebruik van online communicatiemiddelen is de laatste tientallen jaren exponentieel toegenomen. Tegenwoordig verstuurt men wereldwijd dagelijks 269 miljard e-mails, 55 miljard WhatsAppberichten en 55 miljoen tweets (Meredith, 2019). Digitale interactie vindt onder andere plaats in de vorm van chats. In een chat communiceren gebruikers met elkaar door middel van getypte berichten. Chatten heeft veel weg van een-op-eencommunicatie, maar vereist niet dezelfde noodzaak op hetzelfde moment op dezelfde plaats aanwezig te zijn of onmiddellijk te reageren (Heacox, Moore, Morrison & Yturralde, 2004). Chatten valt onder quasi-synchrone communicatie omdat de geposte berichten synchroon zichtbaar zijn voor beide gesprekspartners, maar het berichtproductieproces alleen beschikbaar is voor degene die het bericht schrijft. Het plaatsen van het bericht vindt dus niet gelijktijdig plaats met de berichtproductie, maar er zit niet veel tijd tussen het posten van de verschillende berichten

¹ De voorbeelden van complimentresponzen zijn vertaald vanuit het Engels.

(Garcia & Jacobs, 1999; Schönfeldt & Golato, 2003). Hiermee verschilt chatten van synchrone communicatie, als een mondeling gesprek en asynchrone communicatie, als e-mail. Ook lezen gespreksdeelnemers van een chat de uitingen in plaats van ernaar te luisteren. Dit brengt verschillende moeilijkheden met zich mee. Ten eerste blijft non-verbale communicatie zoals gezichtsuitdrukkingen, intonatie en stemverheffing buiten beschouwing. Het gebruik van emoticons en interpunctie lost dit deels op. Ten tweede ontstaan er in een chatgesprek langere pauzes tussen de verschillende beurten dan in mondelinge interactie en is het mogelijk dat een uiting van iemand anders twee bij elkaar horende uitingen onderbreekt. Tot slot is de beurtwisseling in een chatgesprek voor de gespreksdeelnemers moeilijker te coördineren omdat, zodra een bericht is gepost, het voor elke gespreksdeelnemer mogelijk is hierop te reageren (Meredith, 2019).

Chats worden niet alleen gebruikt voor informele gesprekken met familie en vrienden, maar ook veel organisaties zetten ze in om hun professionele dienstverlening te verbeteren. Zo gebruiken onder andere bibliotheken chats om klanten online assistentie te bieden (Francoeur, 2001; Stommel, Paulus & Atkins, 2017). Ook voor counseling worden tegenwoordig chats ingezet (Schalken et al., 2010; Stommel, Paulus & Atkins, 2017; Stommel & Te Molder, 2015). Online counseling bestaat sinds 2005 en sindsdien maken er in Nederland jaarlijks 40 duizend mensen gebruik van. Naast het online opzoeken van informatie en zelfhulpbronnen is het ook mogelijk om via de chat een persoonlijk gesprek te starten met een counselor (Garde, Manning & Lubman, 2017; Mallen & Vogel, 2005). Online counseling biedt een uitkomst voor mensen die voorheen geen hulp zochten vanwege geografische problemen (weinig hulpdiensten in de buurt), schaamte of beperkte mogelijkheid (lange wachtlijsten). Zij hebben door online counseling de mogelijkheid anoniem en vanuit hun huis een gesprek aan te gaan met een professional (Garde et al., 2017).

Uit steeds meer onderzoek blijkt dat online counseling een goed alternatief is voor de face-to-facevariant van hulpverlening (Richards & Viganó, 2013). Zo toonden Murphy et al. (2009) aan dat cliënten chatcounseling net zo effectief vinden als mondelinge gesprekken. Schaub et al. (2015) deden onderzoek naar de effectiviteit van online zelfhulpinterventies voor het verminderen van het cannabisgebruik bij problematische gebruikers. Ook zij concludeerden dat online zelfhulpinterventies, aangevuld met chatcounseling, een effectief alternatief zijn voor face-to-facebehandelingen. Uit een contentanalyse van telefoon- en chatgesprekken van de Kindertelefoon bleek zelfs dat kinderen de kwaliteit van de chatgesprekken hoger beoordelen dan die van de telefoongesprekken (Fukkink & Hermanns, 2009). Ook onderzoek naar de online versie van een Australische kinderpijn wees uit dat cliënten het gebrek aan persoonlijk contact met de counselor in de online chatservice juist waarderen (Bambling, King, Reid & Wegner, 2008).

Complimenten in online counseling

Online chatcounseling heeft verschillende voor- en nadelen. Vanwege het gevoel van anonimiteit bij de cliënt zorgt online counseling ervoor dat men zich minder beschaamd en kwetsbaar voelt en makkelijker durft te praten over zijn/haar problemen (Dowling & Rickwood, 2013; Suler, 2004). Chatcounseling brengt echter ook enkele knelpunten met zich mee. Zo komt het in chats vaker voor dat de cliënt meer moeite heeft zijn/haar probleem helder te formuleren en is het voor de counselor soms moeilijker om medeleven te tonen en de cliënt te motiveren verder te vertellen dan in mondelinge gesprekken (Danby, Butler & Emmison, 2009).

Schalken et al. (2010) geven in hun handboek richtlijnen om betere hulp te bieden aan de cliënt. Eén van de gespreksstrategieën die zij benoemen, is complimenteren. Het gebruik van complimenten creëert solidariteit tussen de spreker en de geadresseerde (Holmes, 1988; Wolfson & Manes, 1983), waardoor een sociale interactie makkelijker verloopt (Wolfson, 1983). Door middel van complimenten kan de counselor ook aanmoediging uitdrukken. De counselor geeft hierbij de cliënt door middel van een compliment een beloning voor het uitvoeren van het gewenste gedrag en verschuift hiermee de focus van het negatieve naar het positieve (Warner & Hansen, 1970).

In deze studie staat een analyse van complimenten in counselingchats centraal. Er zijn al verschillende onderzoeken gedaan naar het gebruik van complimenten in mondelinge interactie (Holmes, 1988; Pomerantz, 1978; Wolfson & Manes, 1980). Volgens de richtlijnen van counselingchats zijn complimenten in counselingchats geschikt om een (vertrouwens)relatie tussen de counselor en de cliënt te creëren, waardoor de counselor betere hulp kan bieden aan de cliënt. Er is echter nog geen onderzoek gedaan naar hoe complimenten op het niveau van de interactie werken in chatcounseling. In dit onderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal: "Wat is de interactionele werking van complimenten in counselingchats?" De volgende vragen, die deels overeenkomen met de zes dynamieken van interactie door Drew en Heritage (1992), hebben de analyse geleid:

"Hoe worden complimenten vormgegeven?"

"Wie (cliënt of counselor) geeft de complimenten?"

"Op welke opeenvolgende positie (eerste positie of tweede positie) in de interactie komen complimenten voor?"

"In welke fase van het gesprek (aanvang, na formulering van het probleem en de hulpvraag of eind) worden complimenten gegeven?" en

"Hoe wordt er op complimenten gereageerd?"

Door middel van deze vragen zal duidelijk worden wat de deelnemers bereiken met het geven van complimenten in counselingchats.

Methode

De data van dit onderzoek bestaan uit een corpus van 350 Nederlandse counselingchats uit 2015. Voor dit onderzoek zijn 40 chats door de Nederlandse alcohol- en drugsdienst Trimbos Instituut en 310 chats door hulporganisatie Korrelatie beschikbaar gesteld. In de bijlage is een overzicht gegeven van alle gevonden complimenten in de chats. De chat-service van het Trimbos Instituut is bedoeld voor het beantwoorden van vragen van, of bieden van hulp aan, mensen met een alcohol- of drugsverslaving. Korrelatie heeft een chat-service voor mensen met uiteenlopende (psychische) problemen. Mensen benaderen de chat-services via de website van het desbetreffende instituut (MIND Korrelatie, 2019; Trimbos-instituut, 2019). De chatters vragen informatie voor zichzelf en hun eigen probleem of verslaving, maar vragen ook hoe hulp te bieden aan of om te gaan met een familielid of vriend met een verslaving of stoornis. De counselors hebben vaak een achtergrond in sociaal werk, hebben training gehad en volgen richtlijnen voor het counsellen via chat. Complimenteren is één van deze counselingrichtlijnen (Schalken et al., 2010; Stommel & Te Molder, 2015).

De chat-service van Korrelatie is geopend op werkdagen van 9:00 uur tot 17:30 uur en de chat-service van Trimbos Instituut van 14:00 uur tot 17:00 uur. Beide chat-services bieden sessies van maximaal 30 minuten per cliënt. Per sessie heeft de cliënt de mogelijkheid meerdere vragen of problemen te bespreken, maar cliënten krijgen meestal niet de mogelijkheid op meerdere momenten of gedurende langere periodes te chatten over hetzelfde probleem. De chatcounseling is in die zin geen vervanging van therapie.

De chats van beide instituten zijn geanonimiseerd aangeleverd. De chatfragmenten die gebruikt zijn in dit onderzoek, bevatten de originele spel- en taalfouten.

Wijze van analyseren

Met behulp van conversatieanalyse (Mazeland, 2008; Pomerantz & Fehr, 1997; Ten Have, 2007) zijn de 350 chats van het Trimbos Instituut en Korrelatie geanalyseerd. Met conversatieanalyse wordt de volgorde en beurtwisseling van (online) interactie geanalyseerd, ongeacht haar karakter of omgeving. Conversatieanalyse analyseert natuurlijk voorkomende gegevens, in plaats van experimenteel uitgelokte data. Ook wordt door middel van conversatieanalyse een interactie tussen meerdere personen bekeken, in plaats van individuele uitingen. Tot slot is het met deze vorm van analyse mogelijk de data met meer nauwkeurigheid en precisie te analyseren omdat het woord voor woord een gesprek bestudeert.

In 48 van de 350 chats kwam geen gesprek tot stand tussen de cliënt en de counselor, omdat de cliënt die door de frontdesk gevraagd was te wachten tot een counselor beschikbaar was, voortijdig uitlogde en geen bericht plaatste. Een voorbeeld daarvan is te zien in fragment 1.

Fragment 1

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 152

- 1 [11:53:09] ***Visitor has joined the chat***
- 2 [11:53:09] Visitor: hallo ik had een vraag . is het normaal als een kind van 7 in de snackbar rond rent
- 3 [11:53:16] Frontdesk: Welkom in de chat. We willen je graag wijzen op onze spelregels en privacy statement: <http://www.XXX.nl/contact/privacy-statement.html>
- 4 [11:53:23] Frontdesk: We vragen je om even te wachten tot een hulpverlener beschikbaar is. Zouden we in de tussentijd ook mogen weten wat je leeftijd en geslacht is?
- 5 [11:53:50] ***Co has joined the chat**
- 6 [11:53:50] Frontdesk: Beste chatter, op het moment zijn alle hulpverleners in gesprek. Er komt zo snel mogelijk iemand bij je. Je kunt even blijven wachten (dit duurt maximaal 30 minuten) of later nog eens terugkomen.
- 7 [11:54:25] Co: Hallo Visitor, welkom bij XXX. Je chat met een hulpverlener. We kunnen ongeveer een half uur met elkaar chatten. Je maakt je zorgen over een kindje van 7?
- 8 (11:54:42 AM) *** Visitor has left ***

Na het verwijderen van de chats die niet op gang kwamen, bestond het daadwerkelijke corpus uit 302 chats. Allereerst zijn in alle chats de complimenten geïdentificeerd. Hiervoor is de definitie van complimenten van Pomerantz (1978) gebruikt, die stelt dat de gever door middel van een compliment een positieve beoordeling geeft van iets waarvoor hij/zij de ontvanger verantwoordelijk acht. Ook bevatten complimenten vaak positieve bijvoeglijk naamwoorden ("leuk" en "goed") of positieve werkwoorden ("houden van" of "leuk vinden") (Wolfson & Manes, 1980). Vervolgens is nagegaan hoe de complimenten waren vormgegeven, wie (cliënt of counselor) de complimenten gaven, op welke positie in de interactie de complimenten voorkwamen, in welke fase van het gesprek de complimenten werden gegeven en op welke manier er op de complimenten werd gereageerd.

Voor het analyseren van complimentresponzen is gebruikgemaakt van het door Herbert en Straight (1989) uitgebreide overzicht van complimentresponzen van Pomerantz (1978). Wat betreft de positie van complimenten in de interactie is een onderscheid gemaakt tussen complimenten op de eerste en tweede positie. Complimenten op de eerste positie maken een reactie van de gesprekspartner relevant. Een voorbeeld hiervan uit de geanalyseerde chats is:

1: "Ik begrijp dat je wel wat hulp hebt gezocht hierbij. Heel goed van je."

2: "Ja ik mis hem zo"

Complimenten op de tweede positie zijn reacties op een beurt van de ander. Mogelijk volgt er dan nog een derde handeling op de derde positie. Een voorbeeld hiervan is:

1: "Maar wilde even chatten omdat ik er vannacht van wakker heb gelegen."

2: "Goed van je dat je dan toch even met mij bent gaan praten."

3: "Ja"

Tot slot is onderzocht hoeveel complimenten er gebruikt zijn en is per vraag nagegaan hoe vaak zich een fenomeen voordeed ten behoeve van de representativiteit en generaliseerbaarheid van de bevindingen. In de analyse worden de fragmenten besproken die representatief zijn voor de bevindingen per ondersteunende vraag.

Analyse

In 14 chats van het Trimbos Instituut (35% van het totaal aantal chats van Trimbos) en in 76 chats van Korrelatie (22,4% van het totaal aantal chats van Korrelatie) zijn complimenten aangetroffen. Sommige van deze chats bevatten meerdere complimenten. In totaal tellen de chats van beide instituten 219 complimenten. Van de 219 complimenten geeft de counselor er 136 (62,1%) aan de cliënt en geeft de cliënt er 83 (37,9%) aan de counselor.

Zowel cliënt als counselor reageren op verschillende manieren op complimenten. Ze negeren de complimenten (cf. Herbert & Straight, 1989), ze accepteren de complimenten met een bedankje of een opmerking (cf. Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978) of ze zwakken de complimenten af. Het afzwakken geschiedt door het afzwakken van de lof, door een compliment aan de gever terug te geven of door het oneens te zijn met het compliment (cf. Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978).

Complimenten door de counselor

De counselor geeft complimenten bij aanvang van de chat (2,9%), na de formulering van het probleem en de hulpvraag door de cliënt (58,8%) en aan het eind van de chat (26,5%). Onderstaande tabel geeft een overzicht van de complimenten door de counselor.

Tabel 2. Complimenten door counselor ($n = 136$)

Gespreksfase	Aantal complimenten (percentage van totaal)
Bij aanvang van de chat (begincompliment)	4 (2,9%)
Na formulering probleem en hulpvraag	80 (58,8%)
Aan het eind van de chat (afsluitcompliment)	36 (26,5%)
Overig	16 (11,8%)

Hieronder volgt een analyse van de complimenten per gespreksfase die de belangrijkste functies per fase blootlegt.

Complimenten bij aanvang van de chat

Allereerst wordt ingegaan op complimenten bij aanvang van de chat. De counselor (Co) complimenteert de cliënt (Visitor) hierbij met het feit dat hij/zij komt chatten over zijn/haar probleem. Dit gebeurt niet vaak; maar 4 van de 136 complimenten door de counselor (2,9%) zijn van dit type. Fragment 2 is een voorbeeld van een "begincompliment". In de pre-screening,

een mogelijkheid voor de cliënt om voorafgaand aan de chatsessie zijn/haar probleem te schetsen voor de counselor, heeft de cliënt haar probleem al aangegeven. Ze heeft veel moeite met haar studie, waardoor ze erg piekert, 's nachts wakker ligt en in een negatieve spiraal terecht is gekomen.

Fragment 2²

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 39

- 1 [15:54:20] Co: Dag Visitor, bedankt voor het wachten. Je chat nu met een hulpverlener. Ik lees even wat je geschreven hebt.
- 2 [15:57:27] Co: Wat vervelend dat je studie zo'n opgaaf voor je is. Ik lees dat je er erg door gaat piekeren, waardoor je ook in de nacht wakker ligt. Het klinkt alsof je een beetje in een negatieve spiraal bent gekomen. Goed dat je bent komen chatten! Voor de chat hebben we ongeveer 30 minuten. Wat moet er vandaag besproken worden, zodat de chat voor jou de moeite waard is geweest?
- 3 [16:00:31] Visitor: ik weet op dit moment zelf ook niet zo goed wat ik wil en moet doen..
- 4 [16:01:13] Visitor: ik zou wel graag willen dat ik met dat negatieve gevoel om kan gaan en weer positief kan denken en zin krijg in dingen. Op dit moment als ik eenmaal aan het nadenken ben kom ik daar ook niet meer uit en wordt het alleen maar erger
- 5 [16:03:23] Co: Hmhm, je raakt er eigenlijk in verstrikt op zo'n moment. Ik lees eigenlijk diverse dingen: eruit komen wat je wilt doen, er uit komen wat je moet doen, met het negatieve gevoel omgaan, positief kunnen denken en zin krijgen. Dat zijn veel dingen, die ook niet allemaal vandaag in onze chat besproken kunnen worden. Wat is voor jou nu het belangrijkste om te bespreken?

Nadat de counselor het probleem heeft samengevat en medeleven heeft getoond, trekt de counselor de conclusie dat het klinkt alsof de cliënt een beetje in een negatieve spiraal terechtgekomen is (regel 2). Vervolgens geeft de counselor het compliment: "Goed dat je bent komen chatten!". Na dit compliment legt de counselor de 'regels' voor het gebruiken van de chatservice uit ("Voor de chat hebben we ongeveer 30 minuten") en vraagt hij/zij de cliënt wat er volgens haar in de chat besproken moet worden zodat de chat voor haar de moeite waard is geweest. Het compliment is dus gepositioneerd tussen een opeenvolging van handelingen in de gespreksopening, namelijk tussen een samenvatting van het probleem en een vraag. De cliënt reageert wel op de vraag, maar niet op het compliment (en de samenvatting en het

² In alle fragmenten zijn de complimenten onderstreept.

medeleven). De counselor behandelt het ontbreken van een respons op het compliment niet als problematisch. De counselor gaat na de posts in regel 3 en 4 in op het negatieve gevoel en vraagt aan de cliënt wat voor haar het belangrijkste is om in de chat te bespreken. De counselor behandelt het ‘negeren’ van het compliment niet als een probleem omdat het compliment met andere handelingen samengevoegd is in één bericht en een reactie relevanter is bij een vraag dan bij een compliment. Bovendien is een compliment bij aanvang van de chat counselingtechnisch minder relevant omdat het onderdeel is van de openingsconventie. Een ingebed begincompliment lijkt dus tot een soort openingsritueel te horen, waarmee de counselor de chatter welkom heet; de cliënt hoeft er niet verder op in te gaan.

Complimenten na formulering van probleem en hulpvraag

Van de 136 complimenten van de counselor zijn er 80 (58,8%) onderdeel van een reactie op een post waarin de cliënt zijn/haar probleem of verslaving erkent en expliciet maakt van plan te zijn hulp te zoeken. Dit type compliment komt gewoonlijk voor bij aanvang van de chatsessie. Een voorbeeld hiervan is fragment 3. In deze chat geeft de cliënt aan dat hij enkele vragen heeft over zijn behandeling tegen alcoholverslaving.

Fragment 3

Chatservice Alcohol- en drugsdienst, Trimbos chat 22

- 1 [13:45:16] Co: Hallo, welkom op de chat!
- 2 [13:45:28] Visitor: Dankjewel
- 3 [13:45:41] Co: Je hebt enkel vragen, die kun je aan mij stellen
- 4 [13:45:54] Visitor: Dankjewel
- 5 [13:46:24] Visitor: Ik ging vanochtend bij mijn huisarts omdat ik al een tijd kamp met een alcoholprobleem en de laatste maanden merk dat dit alleen maar erger wordt
- 6 [13:47:35] Co: Het is al goed dat je in de fase bent beland dat je je gebruik als een probleem ervaart, dat is een heel mooi begin, en je hebt hulp gezocht, dat is weer een stap verder
- 7 [13:47:59] Visitor: dankjewel, ik ben ook opgelucht

Nadat de cliënt aangeeft dat hij vanochtend een bezoek heeft gebracht aan de huisarts omdat hij al een tijd kampt met een alcoholprobleem (regel 5), reageert de counselor met een compliment: “Het is al goed dat je in de fase bent beland dat je je gebruik als een probleem ervaart, dat is een heel mooi begin”. Met dit compliment zet de counselor de negatieve uiting van de cliënt (“en de laatste maanden merk dat dit alleen maar erger wordt”) om in iets positiefs (cf. Lamerichs & Stommel, 2016). Door middel van het woord “al” toont de counselor aan dat de cliënt zich aan het begin van een herstelproces bevindt op weg naar verbetering. Aan het

eerste compliment voegt de counselor toe; “en je hebt hulp gezocht, dat is weer een stap verder”. Met dit compliment zegt de counselor dat de cliënt al op de goede weg zit door zijn probleem te erkennen en hij zelfs al een extra stap in het proces heeft gezet, door hulp te zoeken. Dit betekent dat de counselor het feit dat de cliënt zijn gebruik als een probleem ervaart, behandelt als een prestatie, terwijl de cliënt dit zelf als een probleem presenteert (“alcoholprobleem”).

Verder is de volgorde van de gebeurtenissen in regel 5 en 6 van het fragment interessant. De cliënt vertelt namelijk eerst hulp te hebben gezocht en vertelt daarna over zijn probleem, terwijl de counselor de cliënt allereerst complimenteert met het erkennen van zijn probleem en vervolgens terugkomt op het zoeken van hulp. Dit betekent dat de counselor de cliënt ervan bewust maakt dat hij stappen neemt in een chronologisch herstelproces door de volgorde waarin deze stappen plaatsvinden te benoemen. De counselor markeert deze stappen extra door het gebruik van de woorden “begin” en “stap verder”. De cliënt reageert in regel 7 met “dankjewel, ik ben ook opgelucht”. Hiermee gaat de cliënt mee in de switch van negatief naar positief die door de counselor geïnitieerd is.

De counselor verschuift met het probleemerkenning- en hulpzoekcompliment de negatieve focus van de cliënt naar een positieve. De counselor lijkt dit type compliment dus in te zetten als counselingstrategie om de cliënt te tonen dat hij al stappen in de goede richting zet door überhaupt zijn probleem te erkennen en hulp te zoeken door het gebruik van de chat.

Complimenten aan het eind van de chat

Tot slot komen 36 van de 136 complimenten (26,5%) door de counselor aan het eind van de chat voor. Complimenten aan het eind van de chatsessie, zijn erop gericht de cliënt moed in te spreken en deze te motiveren op dezelfde voet door te gaan, bijvoorbeeld “Je hebt net goed verteld wat je wil bereiken. En volgens mij gaat het je lukken” (chat 49) en “Ik heb veel bewondering voor de stappen die je nu gaat zetten” in fragment 4.

Fragment 4 bevat een “afsluitcompliment” van een counselor. In deze chatsessie heeft de cliënt verteld te willen scheiden van haar agressieve echtgenoot. Ze heeft het advies om een gesprek aan te gaan met de organisatie Veilig Thuis geaccepteerd en heeft direct voorafgaand aan het fragment aangekondigd dat ze daadwerkelijk stappen gaat ondernemen om te scheiden.

Fragment 4

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 48

- 1 [13:08:00] Co: Is het oké om zo af te sluiten?
- 2 [13:08:10] Visitor: ja dank je wel

- 3 [13:08:36] Co: Graag gedaan. Ik heb veel bewondering voor de stappen die je nu gaat zetten. Petje af. Veel succes hoor!
- 4 [13:09:08] Visitor: dank. Wordt zwaar maar gaat me lukken
- 5 [13:09:18] Co: Precies. Dag Visitor.
- 6 [13:09:26] Visitor: dag.
- 7 [13:11:03] *** Visitor has left ***

Aan het begin van het fragment neemt de counselor door middel van de pre-afsluitende vraag “Is het oké om zo af te sluiten?” het initiatief om de chatsessie te beëindigen (Schegloff & Sacks, 1973). Vervolgens geeft hij/zij de cliënt het compliment: “Ik heb veel bewondering voor de stappen die je nu gaat zetten. Petje af.” (regel 3). Met het eerste deel van het compliment geeft de counselor de cliënt een duwtje in de rug om op dezelfde voet door te gaan. Met het woord “bewondering” plaatst de counselor de cliënt op een voetstuk, als iemand die ergens goed in is en navolging verdient. De counselor positioneert zich hiermee bijna ondergeschikt aan de cliënt. Het “Petje af” dat hierop volgt, doet denken aan een schoolcontext waarbinnen een leraar een leerling complimenteert. Hiermee creëert de counselor dus eerder een asymmetrische relatie tussen zichzelf en de cliënt in de omgekeerde richting. De counselor creëert met dit compliment dus een ongelijkwaardige relatie tussen zichzelf en de cliënt omdat hij/zij eerst de cliënt en vervolgens zichzelf op een voetstuk plaatst, waardoor de ander een lagere positie toegewezen krijgt.

Naast dat deze complimenten door de counselor in de eindfase van de chat de cliënt aanmoedigen het goede gedrag voort te zetten, omvatten ze ook de manier waarop de cliënt het gegeven advies na afloop van de chat uit kan gaan voeren. Complimenten aan het eind van de chat maken namelijk afspraken over, en geven richting aan, wat er na het gesprek gaat gebeuren. Dit is onderdeel van de pre-closing van een interactie (Schegloff & Sacks, 1973). Complimenten aan het eind van de chat lijken dus enerzijds te vallen onder counseling als institutionele activiteit en anderzijds onder de interactionele activiteit van het afsluiten van een gesprek.

Complimenten door de cliënt

Naast dat counselors veel complimenten aan de cliënt geven in de counselingchats, geven cliënten ook regelmatig complimenten aan counselors. Deze complimenten komen voor in twee typen. De complimenten door de cliënt zijn gericht aan de chat-service in het algemeen (42,2%) of zijn juist uitgebreide complimenten, persoonlijk gericht aan de counselor (16,9%). Tabel 3 geeft een overzicht van de complimenten, gegeven door de cliënt.

Tabel 3. Complimenten door cliënt ($n = 83$)

Type compliment	Aantal complimenten (percentage van totaal)
Algemene complimenten	35 (42,2%)
Uitgebreide persoonlijke complimenten	14 (16,9%)
Overig	34 (40,9%)

Complimenten aan de chat service in het algemeen

Complimenten door de cliënt zijn in 35 van de 83 gevallen (42,2%) algemene complimenten gericht aan de chat service. Dit type compliment schrijft de cliënt niet toe aan de counselor als persoon, maar de cliënt benadrukt hierbij dat hij/zij blij is dat er *iemand* is die een luisterend oor biedt of dat de *gelegenheid* er is om een persoonlijk verhaal te delen. Een voorbeeld hiervan is te zien in fragment 5.

In deze chat vertelt de chatter dat zij hulp zoekt omdat zij vermoedt dat haar vriend een narcistische persoonlijkheidsstoornis heeft. De chatter geeft aan dat ze moet kiezen tussen haar vriend en haar familie, die haar vriend niet kan uitstaan. De counselor geeft in de chatsessie het advies om eerst het gesprek van haar vriend met de psycholoog af te wachten en dan pas verdere conclusies te trekken.

Fragment 5

Chat service voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 272

- 1 [17:31:34] Visitor: Dank u wel Co voor het advies ben erg blij mijn hart even te kunnen luchten bij een anoniem persoon.
- 2 [17:33:01] Co: Graag gedaan, ik begrijp dat dit moeilijk voor je is. Mocht je behoefte hebben volgende week nog een keer te chatten, dan mag je ook naar mij vragen. Nu sluit helaas de chat.
- 3 [17:33:16] Co: Een fijn weekend alvast en sterkte.
- 4 [17:34:07] ***Co has left***
- 5 [17:34:46] ***Visitor has left***

In regel 1 bedankt de chatter de counselor voor het advies en voegt ze hieraan toe: “ben erg blij mijn hart even te kunnen luchten bij een anoniem persoon.” Het bijzondere aan dit compliment is dat het bedankje voorafgaand aan het compliment heel persoonlijk is, waarbij de cliënt zelfs de naam van de counselor noemt (“Dank u wel Co voor het advies”). In het daaropvolgende compliment komt echter duidelijk het anonieme naar voren, aangezien de chatter de aard van de chat service benadrukt en niet de kwaliteit van deze specifieke

counselor. Door te formuleren dat het juist fijn is haar verhaal te doen bij een “anoniem persoon” benadrukt de cliënt de anonimiteit van de chatservice. Daarnaast benoemt de cliënt dat ze blij is “even” haar hart te kunnen luchten, waarmee ze het effect van de chatsessie en het advies enigszins afzwakt. Het compliment is bovendien onderdeel van de afsluiting, aangezien het samengaat met het bedanken voor de chat.

Fragment 6 is een voorbeeld van een compliment, gericht aan counselors in het algemeen.

Fragment 6

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 296

- 1 [13:57:44] Frontdesk: Beste chatter, op het moment zijn alle hulpverleners in gesprek. Er komt zo snel mogelijk iemand bij je. Je kunt blijven wachten (dit duurt maximaal 30 minuten) of later nog eens terugkomen.
- 2 [13:58:21] Visitor: Ik wacht, vind het belangrijk mijn verhaal kwijt te kunnen
- 3 [14:19:09] Visitor: Er is onverwachts iets tussen gekomen. Ik neem een ander keer terug contact op. fijn dat jullie bestaan. Tot nog eens.
- 4 [14:19:12] Visitor has rated the chat Good
- 5 [14:20:15] ***Visitor has left***

Nadat de chatter te horen heeft gekregen dat alle hulpverleners op het moment in gesprek zijn, geeft ze aan dat ze op een later moment weer contact op zal nemen met de chatservice. Vervolgens geeft ze het compliment “fijn dat jullie bestaan” (regel 3). Het bijzondere aan dit compliment is dat de cliënt het geeft zonder dat ze ook maar een woord met een counselor gewisseld heeft. De cliënt ziet in dit fragment af van de chatsessie, hoewel ze deze eerder aangevraagd had (“Ik wacht, vind het belangrijk mijn verhaal kwijt te kunnen”) en gebruikt een compliment om deze afwijzing te verzachten. Hiermee maakt ze duidelijk dat het niet aan de chatservice ligt dat ze van de chatsessie afziet. Dit blijkt ook uit het feit dat ze aangeeft een andere keer opnieuw contact op te nemen met de chatservice. Verder gebruikt ze in haar compliment de tweede persoon meervoud (“jullie”), waarmee ze een groep mensen, counselors, aanspreekt in plaats van de chatservice in het algemeen.

In complimenten aan de chatservice of aan counselors in het algemeen waardeert de cliënt de anonimiteit van de chatservice. Deze complimenten zijn tevens onderdeel van de afsluiting van de chat, om de chatservice in het algemeen te bedanken voor de chat of om te verzachten dat de cliënt afziet van het gebruik ervan.

Uitgebreide persoonlijke complimenten

Naast de complimenten aan de chatservice komen ook een aantal uitgebreide persoonlijke complimenten van de cliënt naar de counselor voor in de chats. Dit komt voor bij 14 van de 83 complimenten door de cliënt (16,9%). Fragment 7 geeft hier een voorbeeld van. In de chatsessie vertelt de cliënt dat hij zelfmoordmiddelen heeft besteld en overweegt zelfmoord te plegen omdat hij al een tijd kampt met depressiviteit. De counselor toont begrip voor de cliënt en maakt duidelijk dat zelfmoord “altijd nog kan” en een laatste optie is, maar dat er nog veel is wat de cliënt kan proberen om beter om te gaan met zijn depressie. Hoewel de cliënt eerst achterdochtig is over andere hulpmiddelen, vanwege slechte ervaringen met psychologen in het verleden, eindigt de chatsessie positief en beseft de cliënt dat er inderdaad nog hoop voor hem is.

Fragment 7

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 67

- 1 [10:30:08] Co: zullen we ons gesprek dan gaan afronden?
- 2 [10:30:24] Co: mag ik nog vragen wat je van deze chat meeneemt?
- 3 [10:31:59] Visitor: Ja heel erg bedankt Co. Ik neem mee dat er mensen zijn zoals u die mij wel kunnen helpen in tegenstelling tot andere mensen. Ik neem mee dat zelfmoord altijd nog kan en dat ik misschien eerst beter dat andere kan proberen. En dat ik mij niet zo zorgen moet maken om bijzaken als geld op dit moment omdat mijn gezondheid op dit moment belangrijker is (I guess?) en dat ik maatschappelijk werk maar beter snel moet contacteren.
- 4 [10:32:50] Co: goed om te horen!
- 5 [10:32:51] Visitor: U heeft mij in 1 chat sessie beter geholpen dan mijn psycholoog in meer dan 50 gesprekken.
- 6 [10:32:56] Visitor: Dankuwel.
- 7 [10:33:14] Co: Oh jee haha, dat klinkt niet best. Maar fijn dat ik je wat verder heb kunnen helpen.
- 8 [10:33:33] Co: ik hoop dat je goede hulpverlening zal vinden bij de rest van je proces
- 9 [10:33:50] Visitor: Nee dat is inderdaad niet best voor mijn psycholoog hihi. Ja echt heel erg bedankt wat u doet is echt zo zo zo goed. En echt u bent een goed persoon
<3
- 10 [10:33:55] Visitor: Dankuwel ☺
- 11 [10:34:08] Co: Dankjewel ☺ en heel graag gedaan Visitor
- 12 [10:34:17] Co: Ik wens je veel; kracht en wijsheid toe
- 13 [10:34:20] Co: *veel
- 14 [10:34:34] Visitor: Dankuwel Co. Ik ga het proberen.

- 15 [10:35:04] Co: graag gedaan, sterkte! en kom gerust terug als het anders loopt
- 16 [10:35:14] Co: dag
- 17 [10:35:17] Co has requested a satisfaction rating.
- 18 [10:36:43] Visitor has rated the chat Good
- 19 [10:36:43] Visitor commented: “De beste persoon waar ik ooit een gesprek mee heb gehad is Co. Opslag voor haar AUB! Of een hogere positie ze is super goed. Hihi dankjewel Co.”
- 20 [10:37:28] ***Visitor has left***

Aan het begin van fragment 7 vraagt de counselor de cliënt of het oké is de chat af te sluiten en of de cliënt kan beschrijven wat hij uit de chatsessie gaat meenemen (regel 2). Door het formuleren van deze pre-closing vraag (Pomerantz & Fehr, 1997; Schegloff & Sacks, 1973), biedt de counselor de cliënt de mogelijkheid een compliment te formuleren over de manier waarop hij tijdens de chatsessie geholpen is. De counselor vraagt dus om feedback, waarmee hij/zij een compliment indirect uitlokt. In regel 5 geeft de cliënt een compliment aan de counselor (“U heeft mij in 1 chat sessie beter geholpen dan mijn psycholoog in meer dan 50 gesprekken”). Met dit compliment prijst hij niet alleen de counselor, maar geeft hij vooral een sneer naar zijn huidige psycholoog. Het benadrukken dat de counselor hem in de chat *wel* heeft geholpen (“Ik neem mee dat er mensen zijn zoals u die mij wel kunnen helpen in tegenstelling tot andere mensen”), gaat ten koste van zijn psycholoog die hem voorheen heeft geholpen.

Vervolgens formuleert de cliënt in regel 9 nieuwe, uitgebreide persoonlijke complimenten: “Nee dat is inderdaad niet best voor mijn psycholoog hihi. Ja echt heel erg bedankt wat u doet is echt zo zo zo goed. En echt u bent een goed persoon <3”. Door het herhalen van het woord “zo” benadrukt de cliënt dat hij uitermate veel gehad heeft aan het advies van de counselor en door te benoemen dat de counselor een goed persoon is, aangevuld met een “<3”, zet de cliënt het compliment extra kracht bij. Met zijn afsluitende opmerking over het gesprek en de counselor (regel 19), benadrukt de cliënt het persoonlijke. Het is bijzonder dat de cliënt de counselor zelfs in een opmerking nog complimenteert omdat de cliënt in de meeste gevallen geen opmerkingen meer plaatst na afsluiting van de chat. De counselor heeft ook niet meer de mogelijkheid op dit compliment te reageren.

De cliënt gebruikt uitgebreide persoonlijke complimenten om de counselor te bedanken voor het advies en de counselor duidelijk te maken dat het gegeven advies daadwerkelijk geholpen heeft. Deze complimenten komen alleen voor in lange chats, van meer dan een uur. De lengte van de chat heeft dus mogelijk bijgedragen aan het opbouwen van een sterke band tussen de cliënt en de counselor, waarbinnen de cliënt uitgebreide persoonlijke complimenten geeft.

Complimentresponsen

In de geanalyseerde chats komen verschillende manieren voor om te reageren op complimenten. De counselor of de cliënt negeert de complimenten (cf. Herbert & Straight, 1989), accepteert ze complimenten met een bedankje of een opmerking (cf. Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978) of zwakt de complimenten af door de lof voor het compliment af te zwakken, door een compliment aan de gever terug te geven of door het oneens te zijn met het compliment (cf. Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978).

Opvallend is dat men vooral op complimenten reageert in de eindfase van een chatsessie, waarbij het compliment onderdeel is van de afsluitconventie (Schegloff & Sacks, 1973). Tabel 4 geeft een overzicht van de verschillende complimentresponsen door de cliënt. Dit zijn antwoorden op complimenten van de counselor.

Tabel 4. Complimentresponsen door cliënt ($n = 136$)

Type complimentrespons	Aantal responsen (percentage van totaal)
Negeren	
Geen erkenning	96 (70,6%)
Acceptatie	
Overeenstemming	15 (11,0%)
Opmerking acceptatie	14 (10,3%)
Afzwakking	
Lofafzwakking	7 (5,1%)
Return	2 (1,5%)
Ontkenning	2 (1,5%)

Tabel 5 geeft een overzicht van de complimentresponsen door de counselor. Dit zijn antwoorden op complimenten van de cliënt.

Tabel 5. Complimentresponsen door counselor ($n = 83$)

Type complimentrespons	Aantal responsen (percentage van totaal)
Negeren	
Geen erkenning	33 (39,8%)
Acceptatie	
Overeenstemming	4 (4,8%)
Opmerking acceptatie	45 (54,2%)
Afzwakking	
Lofafzwakking	0 (0%)
Return	1 (1,2%)
Ontkenning	0 (0%)

Negeren – Geen erkenning

Op 129 van de 219 complimenten (58,9%) geeft de ontvanger helemaal geen reactie. Dit komt het meest voor bij complimentresponzen door cliënten. Een voorbeeld hiervan is te zien in fragment 8. In de chatsessie geeft de chatter aan dat haar vriend een psychische stoornis heeft, wat ook een erg grote invloed uitoefent op haarzelf.

Fragment 8

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 169

- 1 [14:25:00] Visitor: Ik voel haarfijn mensen hun stemming (dus breder dan alleen hij) aan en kan dat niet negeren
- 2 [14:26:08] Visitor: Het heeft zijn weerslag op mij
- 3 [14:26:19] Co: Okey. Dat is goed om te zien. Dat je dingen goed aanvoelt. Daar ben je dan fijngevoelig in. Daarin moet je misschien wat meer beseffen dat je daar niet altijd aan wat kan veranderen (bij de ander) en wat moet veranderen. Iedereen heeft recht op zijn stemming; om het zo te stellen.
- 4 [14:26:26] Visitor: Dus als ik veel boosheid of verdriet bij de ander voel, neem ik daar iets van over
- 5 [14:26:36] Co: Dan moet jij leren om meer voor zo'n stemming af te sliten, niet?
- 6 [14:26:42] Visitor: Ja precies
- 7 [14:26:58] Visitor: Een ander veranderen ligt niet in mijn macht, maar mezelf veranderen misschien wel

Nadat de counselor uitspreekt dat zij stemmingen van mensen haarfijn aanvoelt en dat dat ook zijn weerslag op haarzelf heeft, geeft de counselor de cliënt een compliment in regel 3: "Dat is goed om te zien. Dat je dingen goed aanvoelt. Daar ben je dan fijngevoelig in." Dit compliment wordt direct gevolgd door advies en door een vraag aan de cliënt. De cliënt 'negeert' het compliment en gaat eerst verder met haar verhaal van regel 2 (Pomerantz, 1978). Vervolgens gaat ze in regel 6 en 7 in op het advies van de counselor uit regel 3 en daarna geeft ze antwoord op de vraag. De cliënt reageert niet op het compliment en wel op het advies en de vraag omdat deze handelingen een reactie relevanter maken dan het compliment (Herbert & Straight, 1989). Het compliment in dit fragment lijkt op een begincompliment; een compliment dat direct gevolgd wordt door andere handelingen en hierdoor dus geen respons relevant maakt.

Acceptatie – Overeenstemming

Op 19 van de 219 complimenten (8,7%) reageert de counselor of de cliënt met een bedankje. Hieruit blijkt dat de ontvanger het compliment erkent en accepteert. Pomerantz (1978) stelt dat

het accepteren van een compliment wordt gezien als zelfverheerlijking, wat interactioneel gedisprefereerd is. Door het compliment te accepteren, voldoet de ontvanger aan het conversationele principe 'Wees het eens met anderen'. Hiermee geeft de cliënt namelijk aan het eens te zijn met zijn/haar gesprekspartner (Pomerantz, 1978). Een voorbeeld van het accepteren van een compliment is te zien in fragment 9. Voorafgaand aan dit fragment geeft de chatter aan dat zij het moeilijk vindt om te gaan met haar vriend met psychische problemen, dat zij eigenlijk de relatie wil beëindigen, maar dat ze het moeilijk vindt hierover duidelijk tegen hem te zijn. De counselor geeft als advies hem los te laten omdat hij een negatieve invloed heeft op de cliënt en haar kinderen.

Fragment 9

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 187

- 1 [15:38:44] Co: Het is heel begrijpelijk dat je dit wilt delen en wij als hulpverleners weten hoe lastig deze relaties kunnen zijn!
- 2 [15:39:07] Co: Jij gaat er heel goed mee om, je bent een intelligente warme vrouw!
- 3 [15:39:16] Visitor: Dank je wel!

In het fragment complimenteert de counselor de chatter door aan te geven dat ze goed omgaat met de moeilijke situatie waarin ze zich bevindt met "Jij gaat er heel goed mee om, je bent een intelligente warme vrouw!" (regel 2). Dit compliment vindt plaats na het advies. Het steekt de cliënt een hart onder de riem. Het compliment is erg persoonlijk vormgegeven door specifieke karaktereigenschappen van de cliënt te benoemen. Dit persoonlijke compliment is opmerkelijk, aangezien er geen persoonlijk contact plaatsvindt en de omgeving van de chat het niet mogelijk maakt een echte relatie te vormen tussen beide gesprekspartners.

De chatter accepteert het compliment met "Dank je wel!" (regel 3). Door het compliment te accepteren, voldoet ze niet aan het principe 'Vermijd zelfverheerlijking', hoewel ze het principe 'Wees het eens met anderen' wel nakomt (Pomerantz, 1978). Door de counselor persoonlijk te bedanken voor het compliment, erkent de cliënt hem/haar voor het geven van het compliment en lijkt de cliënt dus een meer persoonlijke relatie tussen zichzelf en de counselor te creëren.

Acceptatie – Opmerking acceptatie

Naast dat de ontvanger een compliment kan accepteren door de gever te bedanken, is het ook mogelijk dat acceptatie in de vorm van een opmerking plaatsvindt. Dit gebeurt bij 59 van de 219 complimenten (26,9%) en vindt veel vaker plaats wanneer de counselor reageert op een compliment van de cliënt dan andersom. Een voorbeeld van een compliment dat de ontvanger met een opmerking accepteert, is te zien in fragment 10. In deze chatsessie

benoemt de chatter dat de ouders van zijn vriend zijn telefoon controleren. De chatter vraagt zich af of dit niet verboden is in verband met privacyschending.

Fragment 10

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 41

- 1 [16:54:41] Co: Is je vraag voldoende beantwoord?
- 2 [16:54:49] Visitor: jazeker
- 3 [16:54:59] Co: Goed om te horen
- 4 [16:55:06] Co: Geen vragen meer?
- 5 [16:55:23] Visitor: nee, jullie zijn geweldig!!!
- 6 [16:55:35] Visitor: tot ziens misschien
- 7 [16:55:44] Co: Leuk een compliment!
- 8 [16:56:03] Co: Dan ga ik nu de chat sluiten
- 9 [16:56:14] Visitor: oke doeg!
- 10 [16:56:23] Co: groet
- 11 [16:56:28] ***Co has left***
- 12 [16:57:10] ***Visitor has left***

Aan het einde van het fragment vraagt de counselor of de chatter nog vragen heeft (regel 4). De chatter reageert hierop met “nee, jullie zijn geweldig!”. Het woord “jullie” maakt duidelijk dat dit compliment gericht is aan counselors in het algemeen en niet specifiek aan de counselor in dit gesprek of aan Korrelatie als chatservice. De counselor reageert hier 19 seconden later op met “Leuk een compliment!”. Met dit antwoord accepteert hij/zij het compliment (Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978), maar het is geen bedankje. De reactie “Leuk een compliment!” is namelijk minder relationeel. Deze formulering laat niet zien van wie het compliment afkomstig is en suggereert dat ieder compliment leuk is. Dit type acceptatie zonder dank lijkt dus een minder persoonlijke relatie met de cliënt te creëren.

Afzwakking – Lofafzwakking

De ontvanger zwakt de complimenten een enkele keer af. Dit gebeurt bij 7 van de 219 complimenten (3,2%). Een voorbeeld hiervan is te zien in onderstaand fragment. In deze chat vraagt de cliënt hulp bij haar verslaving aan de grondstof van GHB.

Fragment 11

Chatservice Alcohol- en drugsdienst, Trimbos chat 39

- 1 [14:53:08] Co: ja, je hebt het niet gemakkelijk
- 2 [14:53:20] Visitor: ok... wist ik wel, maar wilde het toch nog even horen.... pfff

- 3 [14:53:24] Co: des te knap van je dat je het toch gaat doen!
- 4 [14:53:28] Co: super! 😊
- 5 [14:53:52] Co: kleine stapjes nemen, dan komt alles goed!
- 6 [14:53:58] Visitor: ik moet wel, ik wil zo niet verder... Ik zie er ook niet meer uit...
Heb genoeg aan fibromyalgie waar ik mee om moet leren gaan...
- 7 [14:54:22] Co: ja begrijpelijk!

In regel 3 geeft de counselor de cliënt het compliment “des te knap van je dat je het toch gaat doen! super! 😊”. Doordat de counselor allereerst aangeeft dat de cliënt het echt niet makkelijk heeft (regel 1), benadrukt hij/zij met het compliment met de woorden “des te knap” en “toch” dat de cliënt extra trots mag zijn op wat ze al heeft bereikt, ondanks haar moeilijke situatie. De counselor zegt vervolgens in regel 5: “kleine stapjes nemen, dan komt alles goed!” Hiermee geeft hij/zij richting aan wat er na het gesprek gaat gebeuren, als onderdeel van de pre-closing van de chat (Schegloff & Sacks, 1973). In regel 6 zwakt de cliënt het compliment enigszins af door te zeggen “ik moet wel, ik wil zo niet verder... Ik zie er ook niet meer uit... Heb genoeg aan fibromyalgie waar ik mee om moet leren gaan...”. Met dit antwoord negeert de cliënt het compliment niet, maar door tegen te werpen dat ze geen keus heeft (“ik moet wel”), benadrukt ze dat haar actie minder knap is dan wanneer ze de keus zou hebben en er toch voor zou kiezen het te doen. Hiermee zwakt ze het compliment af (Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978).

De ontvanger van het compliment zet lofafzwakking in wanneer hij/zij niet vindt dat hij/zij zelf verantwoordelijk is voor het positieve gevolg, maar bijvoorbeeld gedwongen is door omstandigheden. Hiermee wordt het compliment niet geaccepteerd.

Afzwakking – Return

Een heel enkele keer (3 van de 219 complimenten) zwakt de ontvanger het compliment af door een compliment aan de gever terug te geven. Een voorbeeld hiervan is te zien in fragment 12. In dit fragment vraagt de cliënt zich af of ze risico loopt op een zwangerschap of een soa als ze de anticonceptiepil één keer vergeten is in te nemen.

Fragment 12

ChatSERVICE voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 252

- 1 [12:30:07] Visitor: Oke heel erg bedankt voor de hulp en een fijne dag nog verder!
- 2 [12:30:23] Co: Graag gedaan. Goed dat je de vraag gesteld hebt!
- 3 [12:30:32] Visitor: U heeft me gerust gesteld en wat wijzer gemaakt bedankt
- 4 [12:30:38] Co: Dag Visitor. Een fijne dag verder.
- 5 [12:30:47] Co: Kijk, dat was precies de bedoeling.

- 6 [12:31:04] Co: Ik vind het fijn dat je echt duidelijk het gesprek aan bent gegaan.
- 7 [12:31:20] Co: ;)
- 8 [12:33:01] ***Visitor has left***

In regel 1 bedankt de cliënt de counselor voor het gesprek en voor de hulp, waarop de counselor reageert met een compliment: “Goed dat je de vraag gesteld hebt!” (regel 2), als onderdeel van de afsluitconventie (Schegloff & Sacks, 1973). In regel 3 geeft de cliënt een uitbreiding van haar bedankje in regel 1: “U heeft me gerust gesteld en wat wijzer gemaakt”. De counselor accepteert eerst het compliment met “Kijk, dat was precies de bedoeling” en geeft vervolgens een compliment terug: “Ik vind het fijn dat je echt duidelijk het gesprek aan bent gegaan ;)” (regel 6 en 7). In dit fragment zwakt de counselor het ontvangen en geaccepteerde compliment toch iets af door de cliënt een compliment terug te geven. Hiermee leeft hij/zij het principe ‘Vermijd zelfverheerlijking’ na. Hij/zij accepteert het ontvangen compliment, maar zwakt het vervolgens toch af, waardoor hij/zij zelfverheerlijking vermijdt (Pomerantz, 1978).

Wanneer een gesprekspartner na het ontvangen van een compliment een compliment teruggeeft aan de ander, zwakt hij/zij het eerder ontvangen compliment af en heft dit de asymmetrische relatie tussen beide gesprekspartners op. De ontvanger lijkt dus een compliment terug te geven om de relatie tussen beide gesprekspartners weer in evenwicht te brengen.

Afzwakking – Ontkenning

Een laatste manier om een compliment af te zwakken, is door aan te geven het ermee oneens te zijn. Dit gebeurt bij 2 van de 219 complimenten. Fragment 13 geeft hier een voorbeeld van. In deze chatsessie geeft de chatter aan een relatie te hebben gehad met een narcistische man. De relatie is inmiddels verbroken, maar haar ex blijft haar stalken en manipuleren. Ze vraagt zich af hoe het kan dat ze zo lang in zijn leugens is meegegaan en neemt dat zichzelf ook kwalijk.

Fragment 13

Chatservice voor mensen met (psychische) problemen, Korrelatie chat 88

- 1 [11:43:49] Co: Deze man heeft gewoon invloed op jou gehad doordat jij verliefd op hem was, je bent hier een tijd in meegegaan, maar ik vindt het juist erg knap dat je voor jezelf hebt gekozen en dat je de relatie hebt verbroken!
- 2 [11:44:16] Co: Er zijn veel mensen die er jaren mee doorgaan en zichzelf uiteindelijk voor een groot deel kwijtraken, jij hebt al best snel grenzen getrokken!

- 3 [11:44:29] Visitor: ik ben zo onzeker als wat, en zo'n narcist heeft dan vat op je....
Waarom dat is.. ik weet het niet. Wel een goed onderwerp voor de psychologe...
- 4 [11:44:30] Co: Een dat is knap hoor, want dat is echt niet makkelijk
- 5 [11:45:10] Visitor: niet snel hoor..... ik ben mijn baan nu kwijt...

In dit fragment steekt de counselor de cliënt een hart onder de riem door duidelijk te maken dat het niet erg is dat ze een tijd in de leugens van haar ex heeft geloofd en dat het juist erg knap is dat ze toch nog redelijk snel de relatie heeft verbroken. Bij dit compliment benoemt de counselor eerst het negatieve ("Deze man heeft gewoon invloed op jou gehad doordat jij verliefd op hem was, je bent hier een tijd in meegegaan"), maar geeft vervolgens met de woorden "maar" en "juist" en het compliment aan dat het vooral erg knap is dat de cliënt voor zichzelf heeft gekozen. Hiermee vestigt de counselor de aandacht op het positieve in plaats van op het probleem (Lamerichs & Stommel, 2016). Hier voegt de counselor nog een compliment aan toe, namelijk dat de cliënt "al best snel" grenzen getrokken heeft (in tegenstelling tot veel mensen die jaren met een foute relatie doorgaan en zichzelf uiteindelijk voor een groot deel kwijtraken). Hiermee werpt de counselor het probleem van de cliënt op als een probleem dat veel andere mensen ook ervaren (Lamerichs & Stommel, 2016) en benadrukt hij/zij dat de cliënt, in tegenstelling tot veel anderen, al snel de relatie heeft verbroken.

In regel 3 reageert de cliënt op de uiting van de counselor in regel 1. Ze negeert hier het compliment van de counselor en weidt uit over de verklaring voor het feit dat ze zo lang is meegegaan in de leugens van haar man. Ze houdt hiermee vast aan het negatieve en erkent niet dat ze zelf een bewonderenswaardige actie ondernomen zou hebben. In regel 4 benadrukt de counselor dat het knap is dat de cliënt zo snel de relatie heeft verbroken. Deze post is echter geen reactie op de handeling van de cliënt in regel 3 omdat deze post slechts één seconde later geplaatst is, maar een uitbreiding van zijn/haar eigen compliment in regel 2. Na de uitbreiding van het compliment door de counselor, geeft de cliënt een reactie: "niet snel hoor..... ik ben mijn baan nu kwijt..." Hiermee ontkent ze dat ze snel grenzen heeft getrokken en trekt ze de bodem onder het compliment weg. Door de formulering van het antwoord met "....." markeert de cliënt haar onzekerheid. Zelf is de cliënt niet van mening dat ze snel genoeg de relatie heeft verbroken en ze accepteert het compliment daarom niet (geheel). Hierdoor zwakt ze het compliment af (Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978).

Door een compliment te ontkennen, trekt de ontvanger de bodem eronder weg. Met een ontkennende reactie lijkt de ontvanger vast te houden aan het negatieve en is er dus geen ruimte voor de switch van negatief naar positief, geïnitieerd door de counselor.

Conclusie en discussie

In dit onderzoek staat de interactionele werking van complimenten en complimentresponzen in counselingchats centraal. In bijna een derde deel van de onderzochte counselingchats komen complimenten voor, zowel gegeven door de counselor als door de cliënt. Dit hoofdstuk bevat een conclusie en discussie van de resultaten van de analyse van complimenten door de counselor, complimenten door de cliënt en complimentresponzen.

Complimenten door de counselor

Complimenten door de counselor vinden in sommige gevallen (2,9% van de complimenten) bij aanvang van de chat plaats, waarmee de counselor de cliënt complimenteert voor het benaderen van de chat voor hulp. Hiermee zorgt de counselor voor een positieve opening van de chatsessie. Dit type compliment is onderdeel van de openingsconventie van de chat en hierop is een reactie van de cliënt niet relevant (Cheng, 2011).

Counselors complimenteren de cliënt ook na de formulering van het probleem en de hulpvraag. Hiermee benadrukt de counselor dat de cliënt de eerste stap al heeft gezet door te beseffen dat er een probleem is en er hulp nodig is. Hierbij maakt de counselor veelal gebruik van aanmoediging (Warner & Hansen, 1970). Enkele voorbeelden hiervan zijn “Het is al goed dat je in de fase bent beland dat je je gebruik als een probleem ervaart, dat is een heel mooi begin, en je hebt hulp gezocht, dat is weer een stap verder” en “Maar wat natuurlijk wel goed is is dat je toch je studie hebt afgerond én een baan hebt gevonden, helemaal top!”. De counselor geeft met dit type compliment de cliënt een soort beloning voor het uitvoeren van goed gedrag, waarmee de focus van het negatieve van de reden om hulp te zoeken al vroeg in het gesprek naar het positieve verschuift (Warner & Hansen, 1970).

Tot slot geven counselors complimenten aan het eind van de chat (26,5% van de complimenten). Naast dat deze complimenten de cliënt bekrachtigen, geven ze ook richting aan wat er na het gesprek gaat gebeuren en wat er hierna van de cliënt verwacht wordt (Schegloff & Sacks, 1973). Deze complimenten zijn dus zowel onderdeel van counseling als institutionele activiteit als van de interactionele activiteit van het afsluiten van een gesprek.

Complimenten door de cliënt

Complimenten door de cliënt zijn enerzijds complimenten aan de chat-service in het algemeen. Uit deze complimenten komt naar voren dat het voor de cliënt minder van belang is wie het advies geeft, maar dat het al fijn is dat er *iemand* luistert of dat er de *gelegenheid* er is voor de cliënt om zijn/haar verhaal te doen. Deze complimenten creëren een minder nabije relatie tussen de cliënt en de counselor, wat het resultaat kan zijn van de anonieme setting van chat. Uit onderzoek blijkt dat een reden voor cliënten om te kiezen voor een online chatsessie is dat zij zich veiliger en minder kwetsbaar voelen in de omgeving een online counseling-gesprek

(Bambling et al., 2008). De cliënten waarderen hierbij juist de relatief anonieme aandacht van de online counselors (King et al., 2006).

De cliënt geeft naast complimenten aan de chatservice in het algemeen ook juist uitgebreide persoonlijke complimenten, waarmee hij/zij de counselor met zijn persoonlijkheid of vaardigheden in een serie van posts complimenteert. Complimenten van dit type worden vaak voorafgegaan door een pre-closing vraag, geformuleerd door de counselor (Pomerantz & Fehr, 1997; Schegloff & Sacks, 1973). Door het formuleren van een vraag als “Wat neem je van deze chat mee?” of “Hoe zou ik je nog beter hebben kunnen helpen in deze chat?” creëert de counselor de gelegenheid voor het geven van een compliment.

Complimentresponsen

Complimenten lokken zelden een respons uit. De ontvanger vervolgt dan het gesprek zonder terug te komen op het gegeven compliment (cf. Herbert & Straight, 1989). Om ervoor te zorgen dat de ontvanger geen van beide principes van Pomerantz (1978) schaadt tijdens het reageren op een compliment, kiest deze er in de omgeving van een chat vaak voor niet op het compliment te reageren. In tegenstelling tot mondelinge interactie, biedt de anonieme en quasi-synchrone omgeving van een chatgesprek hier de mogelijkheid voor. Het ‘negeren’ van een compliment gebeurt veelal bij aanvang van de chat wanneer het compliment onderdeel is van de openingsconventie, waarin andere handelingen een respons relevanter maken. Ook omdat de gever het compliment gebruikt als gespreksaanzet, verwacht hij/zij geen antwoord. Het geven van een antwoord op het compliment in deze fase van het gesprek kan de gesprekspartner juist in een ongemakkelijke positie brengen en problemen veroorzaken in een soepele voortgang van het gesprek (Cheng, 2011).

Sommige complimenten worden geaccepteerd met een bedankje of een opmerking (cf. Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978). Bij dit type respons past de ontvanger het eerste interactionele principe ‘Vermijd zelfverheerlijking’ niet toe, maar leeft hij/zij het tweede principe ‘Wees het eens met anderen’ wel na (Pomerantz, 1978). Eerder onderzoek suggereert dat complimentresponsen cultuurgebonden zijn. Zo hebben Duitsers en Zuid-Afrikanen vaker de neiging complimenten te accepteren, waar Amerikanen hier meer moeite mee hebben (Golato, 2002; Herbert & Straight, 1989). De huidige studie lijkt te concluderen dat Nederlanders, net als Duitsers en Amerikanen, de neiging hebben complimenten te accepteren, maar door de context van het medium (chat) kunnen hier geen conclusies over worden getrokken.

Uit de analyse blijkt dat men vooral reageert op complimenten in de eindfase van de chat, waarbij het compliment onderdeel is van de afsluiting van het gesprek. Er bestaat hierbij een sterke koppeling tussen het bedanken van de counselor voor de chat en de counselor complimenteren. In de eindfase van de chat zijn complimenten meestal niet ingebed tussen

andere handelingen, maar staan ze op zichzelf waardoor ze een respons relevant maken om het gesprek goed af te kunnen sluiten.

Een ander type complimentrespons is afzwakking van het compliment. Dit geschiedt door middel van het afzakken van de lof, door het retourneren van een compliment of door aan te geven het oneens te zijn met een compliment (cf. Herbert & Straight, 1989; Pomerantz, 1978). Door het afzakken van het compliment vermijdt de ontvanger zelfverheerlijking, maar is men het niet eens met de gever van het compliment (Pomerantz, 1978). In de onderzochte chats komt vooral lof afzwakking voor. Bij dit type complimentrespons reageert de ontvanger op het compliment alsof hij/zij zelf niet verantwoordelijk is voor de positieve gebeurtenis waarop het compliment gebaseerd is of geen andere keus had dan op die manier te handelen.

Implicaties

Voorgaand onderzoek naar complimenten richt zich vooral op complimenten in mondelinge interactie (Holmes, 1988; Pomerantz, 1978; Wolfson & Manes, 1980). Deze studie is hier een aanvulling op omdat het zich richt op complimenten binnen de omgeving van chatcounseling. Complimenten in chats werken anders dan in mondelinge interactie. Op complimenten in chats is het namelijk mogelijk niet te reageren, zonder dat de gesprekspartner dit als problematisch beschouwt. Dit komt omdat in een chatgesprek de beurtwisseling tussen gespreksdeelnemers moeilijker te coördineren is en het voor elke gesprekspartner mogelijk is te reageren op een gepost bericht (Meredith, 2019).

Dit onderzoek geeft nieuwe inzichten in de manier waarop complimenten in counselingchats vormgegeven worden, wie ze geven, op welke positie en in welke fase van de chat ze vooral voorkomen en hoe erop gereageerd wordt. Waar bij een offline counselinggesprek een meer persoonlijke relatie tussen de counselor en de cliënt tot stand komt, biedt de anonieme setting van online counselinggesprekken de mogelijkheid tot het creëren van een minder nabije relatie. Omdat interacteren in een online tegenwoordig vanzelfsprekend is, spelen online chatservices voor mentale gezondheid een grote rol in de huidige maatschappij.

De anonieme relatie die in een online counselinggesprek tussen de cliënt en de counselor tot stand komt, in combinatie met de privacy en veiligheid die online chatcounseling biedt, ervaart de cliënt als prettig. Dit geeft een voordeel weer van online counselinggesprekken ten opzichte van offline counselinggesprekken. Onderzoeken als het huidige zullen dan ook van groot belang zijn om door middel van (online) counseling op een optimale wijze hulp te bieden aan cliënten.

In de praktijk kunnen counselors door middel van dit onderzoek meer inzicht krijgen in het gebruik van complimenten binnen counselingchats. Ook kunnen zij op basis van de resultaten van dit onderzoek duidelijkheid vergaren over complimentresponsen van cliënten

en hoe zij hiermee om moeten gaan. Uit huidig onderzoek blijkt dat complimenten, zoals ook beschreven in het handboek van Schalken et al. (2010) belangrijke gesprekstechnieken zijn om de sterke kanten van de hulpvrager te benadrukken en deze een duwtje in de goede richting te geven. Naast deze functie van complimenten kan de counselor ze ook inzetten bij aanvang van de chat, als onderdeel van de openingsconventie en aan het eind van de chat om de cliënt te bekrachtigen en deze richting te geven over wat er na het gesprek gaat gebeuren en wat er van de cliënt verwacht wordt. Complimenten dienen, afhankelijk van de fase van het gesprek waarin de counselor ze geeft, een verschillend doel en worden anders vormgegeven. Door middel van dit onderzoek krijgen counselors inzicht in de manier waarop zij verschillende typen complimenten kunnen inzetten om het gewenste resultaat bij cliënten te bewerkstelligen. Complimenten na het formuleren van het probleem en de hulpvraag en aan het eind van de chat hebben counselingtechnisch meer een functie; ze bemoedigen de cliënt op dezelfde voet door te gaan of geven aan welke stappen de cliënt na de chat kan ondernemen. Deze complimenten roepen vaak een respons op, terwijl complimenten als onderdeel van de openingsconventie geen respons oproepen en minder relevant zijn om in te zetten als counselingtechniek. Counselors kunnen dus het best complimenten aan het eind van de chat of na de formulering van het probleem door de cliënt inzetten voor een optimale hulpverlening aan de cliënt.

Counselors kunnen complimenten dus als strategie inzetten, maar hierbij moeten ze ethische aspecten in gedachten houden. Doordat complimenten door hun herkenbare en vaststaande structuur al vragen zouden kunnen oproepen over hun oprechtheid (Wolfson & Manes, 1980), is het van groot belang dat de counselor ze op een oprechte en spontane manier geeft. Het is dan ook belangrijk dat counselors complimenten niet enkel als counselingstrategie inzetten, maar ze met de juiste intentie gebruiken, namelijk het motiveren van de cliënt.

Beperkingen van huidig onderzoek

De eerste beperking van het onderzoek is dat het in sommige gevallen onduidelijk was of een uiting daadwerkelijk een compliment was. Hoewel de definities van een compliment van Pomerantz (1978) en Wolfson en Manes (1980) gebruikt zijn in het huidige onderzoek, was het in sommige gevallen niet eenvoudig te duiden of een uiting een compliment was. De onderzoeker heeft de twijfelgevallen van complimenten echter besproken met een tweede codeur voor een meer betrouwbare analyse.

Bovendien heeft het onderzoek enkel chatgesprekken van twee counselingsservices geanalyseerd. Dit onderzoek heeft mogelijk afwijkende resultaten wanneer ook chatgesprekken van andere organisaties uit andere sectoren of andere doelgroepen geanalyseerd worden. Complimenten in counselingsgesprekken gaan vaak over persoonlijke

en gevoelige onderwerpen. Omdat in andere chatservices een ander soort gesprekken met andere onderwerpen plaatsvindt en deze gesprekken mogelijk minder persoonlijk van aard zijn, kan men complimenten in andere chatgesprekken anders vormgeven. Bovendien zetten counselors in counselingchats technieken in om hulp te bieden aan de cliënt, waarvan complimenteren er één is. In chatgesprekken zonder dit counselingkarakter geeft men complimenten wellicht anders vorm omdat in een andere omgeving complimenten los van hun counselingtechnische werking ingezet worden.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Een eerste aanbeveling voor vervolgonderzoek zou zijn om te onderzoeken of er verschillen zijn in de complimenten en complimentresponsen tussen cliënten en naasten van cliënten. Mensen die zelf een verslaving of (psychisch) probleem ervaren, complimenteren en reageren mogelijk anders op complimenten dan familieleden die het probleem niet zelf hebben, maar het meemaken bij hun familielid. In de geanalyseerde chats viel namelijk op dat mensen complimenten gericht aan hun familielid makkelijker accepteerden dan cliënten die een compliment ontvingen over hun eigen persoonlijkheid of handelen. Een voorbeeld van een compliment gericht aan een familielid van de chatter en de respons erop is:

C: "Ze maakt het wel bespreekbaar, dat vind ik geweldig van haar!"

R: "inderdaad heel goed en dapper dat ze voor zichzelf blijft opkomen"

In dit voorbeeld accepteert de chatter het ontvangen compliment, gericht aan haar dochter, terwijl cliënten er meer moeite mee hebben complimenten gericht aan zichzelf te accepteren. Voorbeelden hiervan zijn eerder besproken in de analyse (fragment 11 en 13).

Verder blijkt uit de resultaten van deze studie dat de cliënt in enkele gevallen zichzelf een compliment geeft. Voorbeelden hiervan zijn "Eigenlijk heb ik hierin ook wel heel veel kracht en doorzettingsvermogen.." of "Op zich vind ik dit nu ook goed van mij, dat ik even 'hulp' zoek op dit moment." In de geanalyseerde chats formuleert de counselor ook een compliment aan de cliënt, als reactie op de complimenten door de cliënt aan zichzelf. Dit is in de lijn der verwachting, aangezien de gesprekspartner in sommige gevallen een compliment zodanig verwacht dat het ontbreken ervan leidt tot een gevoel van afkeuring (Wolfson & Manes, 1980). Toekomstig onderzoek kan zich focussen op complimenten die de cliënt aan zichzelf geeft en onderzoeken in welke omgeving de cliënt dit type compliment geeft, hoe het wordt vormgegeven en hoe de gesprekspartner hierop reageert.

Een laatste mogelijkheid voor vervolgonderzoek ligt in het onderzoeken van het verschil tussen complimenten en complimentresponsen tussen telefoon- en face-to-face-counselinggesprekken en counselinggesprekken via chat. In een omgeving waarin interactie, zoals beurtwisseling, anders georganiseerd is, zullen complimenten en reacties hierop waarschijnlijk op andere wijze plaatsvinden dan in de anonieme, minder persoonlijke omgeving

van online chatcounseling. Ook is het in een persoonlijke omgeving, waarin een cliënt meerdere gesprekken heeft met dezelfde counselor, eenvoudiger een persoonlijke relatie te creëren. In een meer persoonlijke omgeving zouden complimenten mogelijk op een andere manier of in een andere frequentie gegeven worden.

Ethische reflectie

In dit type onderzoek is het belangrijk rekening te houden met ethische aspecten omdat voor de analyse gebruikgemaakt is van anonieme chats waarin de cliënt persoonlijke informatie deelt met de counselor. Door de onderzoeker is op een nauwkeurige en integere wijze omgegaan met deze informatie, waarbij de privacy van de cliënt te allen tijde gewaarborgd is. Ook zijn de resultaten op een eerlijke wijze geïnterpreteerd, waarbij de beperkingen van de studie in de discussiesectie benoemd zijn. De data zijn niet gemanipuleerd om meer wenselijke antwoorden te genereren. Tot slot is aan het einde van dit onderzoek een referentielijst opgenomen en zijn er verschillende referenties door de studie heen vermeld om duidelijk te maken welke onderzoekers verantwoordelijk zijn voor welke literatuur.

Referenties

- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research, 8*(2), 110-116.
- Cheng, D. (2011). New insights on compliment responses: A comparison between native English speakers and Chinese L2 speakers. *Journal of Pragmatics, 43*(8), 2204-2214.
- Danby, S. J., Butler, C., & Emmison, M. (2009). When 'listeners can't talk': Comparing active listening in opening sequences of telephone and online counselling. *Australian Journal of Communication, 36*(3). 1-23.
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services, 31*(1), 1-21.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press. doi: 1050-4273
- Francoeur, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference services review, 29*(3), 189-204.
- Fukkink, R. (2011). Peer counseling in an online chat service: A content analysis of social support. *Cyberpsychology, behavior, and social networking, 14*(4), 247-251.
- Fukkink, R. G., & Hermans, J. M. (2009). Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 50*(6), 759-766.
- Garcia, A. C., & Baker Jacobs, J. (1999). The eyes of the beholder: Understanding the turn-taking system in quasi-synchronous computer-mediated communication. *Research on language and social interaction, 32*(4), 337-367.
- Garde, E. L., Manning, V., & Lubman, D. I. (2017). Characteristics of clients currently accessing a national online alcohol and drug counselling service. *Australasian Psychiatry, 25*(3), 250-253.
- Golato, A. (2002). German compliment responses. *Journal of pragmatics, 34*(5), 547-571.

- Heacox, N. J., Moore, R. A., Morrison, J. G., & Yturalde, R. F. (2004). *Real-time online communications: 'Chat' Use in Navy Operations*. Pacific Science & Engineering Group, Inc. 3-13.
- Herbert, R. K., & Straight, H. S. (1989). Compliment-rejection versus compliment-avoidance: Listener-based versus speaker-based pragmatic strategies. *Language & Communication, 9*(1), 35-47.
- Holmes, J. (1988). Paying compliments: A sex-preferential politeness strategy. *Journal of pragmatics, 12*(4), 445-465.
- Kaplan, D. M., Tarvydas, V. M., & Gladding, S. T. (2014). 20/20: A vision for the future of counseling: The new consensus definition of counseling. *Journal of Counseling & Development, 92*(3), 366-372.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research, 6*(3), 169-174.
- Lamerichs, J., & Stommel, W. (2016). 'But how often does this happen?': Problem reducing responses by coaches in Email counselling. In *The Palgrave Handbook of Adult Mental Health* (pp. 287-307). Londen: Palgrave Macmillan. doi. 978-1—349-69789-2
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the major contribution: Counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist, 33*(6), 761-775.
- Mazeland, H. (2008). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho. doi: 978-90-6283-290-3
- Meredith, J. (2019). Conversation Analysis and Online Interaction. *Research on Language and Social Interaction, 52*(3), 241-256.
- Miles, P. (1994). Compliments and gender. *University of Hawaii Occasional Paper Series, 26*, 85-137.
- MIND Korrelatie (2019). *Over MIND Korrelatie*. Geraadpleegd van <https://mindkorrelatie.nl/>

- Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, D. L., Hallett, R., Cayley, P., & Seagram, S. (2009). Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. *British Journal of Social Work, 39*(4), 627-640.
- Pomerantz, A. (1978). Compliment responses: Notes on the co-operation of multiple constraints. In *Studies in the organization of conversational interaction* (pp.79-112). Cambridge: Academic Press. doi: 978-0-12-623350-0
- Pomerantz, A., & Fehr, B. J. (1997). Conversation analysis: An approach to the study of social action as sense making practices. *Discourse as social interaction, 2*, 64-91.
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of clinical psychology, 69*(9), 994-1011.
- Rijksoverheid (2019). *Waar vind ik hulp bij psychische problemen?* Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/>
- Schalken, F. et al., & Stichting E-hulp.nl (2010). *Handboek online hulpverlening. Hoe onpersoonlijk contact heel persoonlijk wordt*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum. doi: 978-90-313-7517-2
- Schaub, M. P., Wenger, A., Berg, O., Beck, T., Stark, L., Buehler, E., & Haug, S. (2015). A web-based self-help intervention with and without chat counseling to reduce cannabis use in problematic cannabis users: three-arm randomized controlled trial. *Internet Interventions, 17*(10), 1-12.
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica, 8*(4), 289-327.
- Schönfeldt, J., & Golato, A. (2003). Repair in chats: A conversation analytic approach. *Research on language and social interaction, 36*(3), 241-284.
- Seiter, J. S., & Dutson, E. (2007). The Effect of Compliments on Tipping Behavior in Hairstyling Salons. *Journal of Applied Social Psychology, 37*(9), 1999-2007.
- Stommel, W., Paulus, T. M., & Atkins, D. P. (2017). "Here's the link": Hyperlinking in service-focused chat interaction. *Journal of Pragmatics, 115*, 56-67.

- Stommel, W., & Te Molder, H. (2015). When technical affordances meet interactional norms. The value of pre-screening in online chat counseling. *PsychNology Journal*, 13(2-3), 235-258.
- Suler, J. (2004). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Londen: Academic Press. doi: 978-0-12-378596-1
- Ten Have, P. (2007). *Doing Conversation Analysis. A Practical Guide*. Londen: SAGE Publications Ltd. doi: 978-1-4129-2174-9
- Thuisarts.nl (2019). *Ik heb psychische klachten. Van wie krijg ik hulp?* Geraadpleegd van <https://www.thuisarts.nl/>
- Trimbos.nl (2019). *Trimbos-instituut: Voor mentale gezondheid*. Geraadpleegd van <https://www.trimbos.nl/>
- Warner, R. W., & Hansen, J. C. (1970). Verbal-reinforcement and model-reinforcement group counseling with alienated students. *Journal of Counseling Psychology*, 17(2), 168-172.
- Wolfson, N. (1983). An empirically based analysis of complimenting in American English. *Sociolinguistics and language acquisition*, 443, 82-95.
- Wolfson, N., & Manes, J. (1980). The compliment as a social strategy. *Research on Language & Social Interaction*, 13(3), 391-410.