

Toepassing en effecten van inzoomen op kwaliteiten van de hulpvragers bij de chatdienst van Sensoor

Rainier Hoogendoorn,¹ Huub Braam,² Adriaan Visser,³ Noor Bossers,¹ Ben de la Mar¹

In dit onderzoek is nagegaan voor Sensoor Zuid-Holland Zuid Midden (ZHJM), een werkgebied van twee miljoen inwoners waarvan 650.000 in Rotterdam, of een extra training gebaseerd op ideeën uit de positieve psychologie een positief effect heeft op de ervaringen van de hulpvragers. De reguliere training van Sensoor en de manier waarop de vrijwilligers in contact staan met de chatters sluiten goed aan bij een aantal beginselen uit de positieve psychologie. De chats zijn namelijk positief van toon en

toekomstgericht. In dit artikel beschrijven we de opzet en resultaten van het onderzoek.

INLEIDING

Sensoor is de grootste telefonische hulpverlener in Nederland, met afdelingen in het gehele land.

Sensoor telt als organisatie ongeveer 900 vrijwilligers die samen 24 uur per dag zeven dagen per week bereikbaar zijn voor een "gesprek van mens tot mens", met als doel een luisterend oor te bieden aan de hulpvragers en zo mogelijk hen weer een stapje op weg te helpen. Sinds 1999 is het ook mogelijk om te chatten met de vrijwilligers van Sensoor. Jaarlijks heeft Sensoor ongeveer

12.500 chatgesprekken. Chat thema's zijn vooral psychosociale en psychiatrische problemen en moeilijkheden van relationele aard.¹ De vrijwilligers en de hulpvragers blijven anoniem.

De chatters die naar Sensoor toekomen voelen zich op dat moment vaak eenzaam. Deze 'negatieve' blik levert een blikvernauwing op waar ze zelf niet gemakkelijk uitkomen. Volgens Seligman,² de grondlegger van de positieve psychologie, is het herkennen van de sterke kanten en kwaliteiten en het hierop verder bouwen een goede manier om meer welbevinden in het leven te ervaren. Als mensen weten wat ze goed kunnen en leren om dit principe (vaker) te gebruiken, dan zal men meer positieve ervaringen

¹ Sensoor ZHJM, Rotterdam

² Stichting Lessen in Geluk, Utrecht

³ Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam

gen hebben. Deze benadering zou dus de eenzame gevoelens en de 'negatieve' blik van de hulpvragers bij Sensoor kunnen doen afnemen en deze verder helpen dan enkel een luisterend oor te bieden.

Het doel van dit onderzoek is te bepalen of deze benadering meerwaarde heeft voor de werkwijze van Sensoor. Het onderzoek kende de volgende fasen en vragen:

- a Pilot: in de pilot is een training ontwikkeld en zijn vijf vrijwilligers getraind. Onderzoeksvragen waren 1) of het de vrijwilligers lukt om tijdens de chats de focus meer te richten op de kwaliteiten van de hulpvragers, en 2) wat hun ervaringen zijn bij het toepassen van deze insteek op kwaliteiten;
- b Effectonderzoek: vervolgens zijn 22 vrijwilligers getraind en is nagegaan 3) of de training een positief effect heeft op de gemiddelde waardering van de hulpvragers, en 4) of de chats waarin het de vrijwilliger lukt om op kwaliteiten in te zoomen meer gewaardeerd worden door de hulpvragers.

OPZET EN RESULTATEN PILOT

De training

De training is in oktober 2012 ontwikkeld door een trainer in de positieve psychologie, een onderzoeker (psycholoog) en een trainster (psycholoog) van de vrijwilligers van Sensoor ZHZM. Doel van de training is vrijwilligers te leren de focus in de chat te richten op de kwaliteiten van de hulpvrager. In de training hebben de vrijwilligers technieken geleerd hoe ze naar iemands kwaliteiten kunnen vragen en deze kunnen herkennen, en hebben zij geoefend hoe ze iemand kunnen stimuleren om deze in te zetten bij moeilijke situaties. Hiervoor werden goede voorbeelden van chatteksten gebruikt en waren er oefeningen waarbij de vrijwilligers in een opgebroken chatlog moesten aangeven hoe ze, gericht op kwaliteiten, de chat zouden continueren. Tot slot kregen de vrijwilligers een lijst met mogelijke kwaliteiten mee van Peterson en Seligman.³

Voorbeeld van een chat gericht op kwaliteiten:

Sensoor: je kan het mooi onder woorden brengen

Chatter: dank je

Chatter: leuk dat je het zegt trouwens

Chatter: ik hoor het wel vaker

Sensoor: schrijverstalenten?!

Sensoor: schrijf je voor je zelf ook wel eens dingen op?

Chatter: wie weet

Chatter: ja ik schrijf veel voor mezelf

Sensoor: dat schijnt ook goed te kunnen werken hè

Chatter: klopt het lucht ook wat op al babbel je soort van tegen papier aan

Sensoor: precies

Chatter: eigenlijk loop ik er wel eens aan te denken om mijn levensverhaal of mijn leven met borderline in boekvorm uit te geven

Chatter: je doet het voor jezelf en een ander

Chatter: een mooie combinatie vind ik

Sensoor: dat is het zeker

Sensoor: ben je al begonnen met bijhouden van dagboek, blog of zo?

Chatter: een dagboek ben ik mee bezig

Chatter: lekker van me af kletsen

Sensoor: ja, heel goed.

Opzet pilot

Deze training is getest bij vijf vrijwilligers. Zij werden geselecteerd op hun ervaring met de chat (minimaal vijf jaar) en het aantal sessies dat zij zouden chatten in de daaropvolgende drie maanden (minimaal vier per maand). De vrijwilligers kregen de opdracht de geleerde vaardigheden (richten op kwaliteiten in de gesprekken) zo vaak mogelijk toe te passen in de chats gedurende de daaropvolgende drie maanden. De chatlogs hiervan werden geanalyseerd door de onderzoekers en aan de vrijwilligers werd gevraagd hoe zij het toepassen van de positieve psychologie hebben ervaren. Voor de vergelijkende analyse werden als nulmeting de chatlogs uit de periode tussen januari 2011 en december 2012 bij regio ZHZM gebruikt.

Resultaten pilot

De vrijwilligers bleken na de training veel vaker in staat om de kwaliteiten van de hulpvragers in de chat naar voren te laten komen: bij 55% van de chats van de getrainde vrijwilligers werden kwaliteiten benoemd, tegen 20% van de chats van de ongetrainde vrijwilligers. Bij 20% van de chats van de getrainde vrijwilligers lukte het (ook) om deze kwaliteiten uit te werken (koppelen van kwaliteiten aan

problemen), tegen 4% van de chats van de ongetrainde vrijwilligers.

De vijf vrijwilligers gaven allen aan dat deze manier van chatten een positieve invloed kan hebben op het gesprek en dat zij het in de toekomst zeker zullen blijven gebruiken. Wel vonden zij deze benadering minder van toepassing in chats over recente traumatische ervaringen. Daarnaast bleek dat de koppeling van kwaliteiten aan problemen of levenssituaties soms moeilijk was.

OPZET EN RESULTATEN EFFECTONDERZOEK

Opzet

Na de pilot zijn alle vrijwilligers van ZHZM ($n = 22$) getraind. Betreffende het effectonderzoek vormden alle hulpvragers die bij regio ZHZM terecht kwamen de experimentele groep. De controlegroep bestond uit alle hulpvragers die bij regio Brabant terecht kwamen. In de regio Brabant is de basistraining van chatters vergelijkbaar met die van de regio ZHZM, met tevens een vergelijkbaar aantal vrijwilligers dat chat (22 versus 24).

Alle hulpvragers kregen na de chatsessie automatisch de vraag of ze hun waardering over de chat zouden willen geven, door het invullen van een digitale vragenlijst, die door de vrijwilligers aangekondigd werd in de chat.

Vooraf aan het onderzoek bestond er al een vragenlijst, maar deze bevatte enkel de vraag naar het rapportcijfer die de hulpvrager aan het chatgesprek zou geven. Voor het onderzoek is de vragenlijst uitgebreid met drie vragen: de tevredenheid over de chatsessie, de beoordeling van de vrijwilliger en of de hulpvrager na de chat weer verder kon met hun leven. De somscore van deze vier vragen vormen een betrouwbare schaal voor de algemene beoordeling van het chatgesprek (Cronbach's $\alpha = 0,90$).

De rapportcijfers over het chatgesprek van de 'oude' vragenlijst (van de periode januari 2011 tot en met december 2012) zijn vergeleken met de rapportcijfers uit de onderzoeksperiode.

Alle chatgesprekken van regio ZHZM waarbij een vragenlijst werd ingevuld, zijn geanalyseerd. Per chat werd gescoord (door drie onderzoekers RH, HB, NB) of het is gelukt om de positieve kwaliteiten van de hulpvrager naar voren te brengen en te bespreken. Elk chatgesprek werd eerst individueel gescoord en

daarna gezamenlijk tot er consensus was. De scores op het ingaan op kwaliteiten waren: 0 = komt niet voor, 1 = komt in enige mate voor, 2 = komt nadrukkelijk naar voren in het gesprek.

Rapportcijfer voor en na de training

De respons op de vragenlijst was bijna verdubbeld: 19%, ten opzicht van 10% voor het onderzoek. Er werden in totaal 465 rapportcijfers gegeven (207 in regio ZHZM en 258 in regio Brabant). In 2011 en 2012 zijn in totaal 760 rapportcijfers gegeven (263 in ZHZM en 497 in Brabant). Opvallend is dat de chats in Brabant vóór het onderzoek significant hoger gewaardeerd werden dan die in ZHZM (gemiddeld 7,2 en 6,4), ondanks dat de vrijwilligers van beide regio's nagenoeg dezelfde basistraining van Sensoor hebben gehad. Na de training werden de chats in beide regio's in een t-toets significant hoger gewaardeerd: met gemiddeld 7,8 voor Brabant en 7,4 voor ZHZM. Het verschil in de stijging tussen regio ZHZM (1,0) en Brabant (0,6) is niet significant.

Waardering tussen de regio's na de training

Tabel 1 laat zien dat in beide regio's de chatters (die de vragenlijst invulden) zeer tevreden zijn over zowel de sessie als over de Sensoor medewerker. De vraag of de hulpvragers weer verder kunnen wordt iets minder positief beantwoord. Behalve op deze laatste vraag, scoort Brabant significant hoger dan ZHZM (t-toets).

Inzoomen op kwaliteiten in ZHZM

De gemiddelde waardering van de chats lag in ZHZM hoger naarmate er meer is ingezoomd op de kwaliteiten van de hulpvragers (tabel 2). Voor het rapportcijfer, de beoordeling van de vrijwilliger

en de totale waardering is dit ook significant.

BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN

Uit de resultaten blijkt dat de vrijwilligers van Sensoor na de training vaker in staat bleken te zijn om de kwaliteiten van de hulpvragers in de chat naar voren te laten komen dan daarvoor (vraag 1). De vrijwilligers gaven aan dat zij het richten op kwaliteiten een bruikbare tool vinden, met uitzondering van chats over hulpvragers met recente traumatische ervaringen; zij lijken meer behoefte te hebben aan een luisterend oor (vraag 2). Wat waardering (vraag 3) betreft gaven hulpvragers in ZHZM in de periode na de training een hoger gemiddeld rapportcijfer. Echter, zien we deze stijging ook bij de controlegroep (regio Brabant). Bij beide is dit significant. Het bleek dat in regio Brabant voor de trainingsperiode de gemiddelde waardering van de chatgesprekken hoger lag dan in regio ZHZM. Hoewel de stijging van rapportcijfer in regio ZHZM groter was, is dit verschil statistisch niet significant. Gekeken naar de andere waarderingsvragen (tevredenheid sessie, beoordeling medewerker, 'weer verder kunnen'), blijkt Brabant ook gemiddeld hoger te scoren dan ZHZM. De chats waarbij het de vrijwilligers lukt om in te zoomen op kwaliteiten, worden hoger gewaardeerd door de hulpvragers, waar het gaat om het rapportcijfer, de beoordeling van de vrijwilliger en de totale waardering (vraag 4).

DISCUSSIE

Een opvallend resultaat van het onderzoek is het verschil in gemiddelde waardering van de chatgesprekken tussen de regio's Brabant en ZHZM, ondanks vergelijkbare basistraining van Sensoor Nederland. Een verklaring kan zijn dat de vrijwilligers in Brabant meer specifieke

expertise hebben in het chatten, omdat zij veelal alleen chatten (en niet bellen), terwijl de vrijwilligers in ZHZM bellen én chatten.

Daarnaast is er het risico op responsbias, omdat 80% van de hulpvragers niet de moeite nam om de vragenlijst na de chat in te vullen. Dit kan betekenen dat er andere verschillen zijn tussen de groep hulpvragers die de vragenlijst wel invult en de groep die dit niet doet. Als er sprake is van een responsbias, dan komt het effect daarvan op de waardering van de chats voor in zowel de experimentele als de controlegroep.

Bij de nameting, ligt het responspercentage op de vragenlijst bij beide regio's hoger, dan daarvoor. Omdat deze toename in respons bij beide regio's gepaard gaat met een gemiddelde stijging van de waardering, kan deze stijging mogelijk ook het gevolg zijn van een andere samenstelling van de responsgroep. Bijvoorbeeld dat degenen die dit normaal niet zouden doen, maar omdat ze positief zijn over het gesprek en de vrijwilliger toch de vragenlijst invullen.

Laatste punt is de anonimiteit van de hulpvragers. Als gevolg daarvan worden gegevens als leeftijd, geslacht en emotionele toestand van de hulpvragers niet geregistreerd. Daardoor kunnen alternatieve verklaringen van de resultaten niet goed onderzocht worden.

TOT SLOT

De chattende vrijwilligers van Sensoor ZHZM zien het inzoomen op kwaliteiten van hulpvragers als een bruikbaar middel voor veel chatgesprekken en dit richten op kwaliteiten kan bijdragen aan een positieve waardering van hulpvragers. Toekomstig onderzoek is noodzakelijk voor een verheldering van de exacte effecten van het richten op kwaliteiten tijdens de gesprekken. Ook het verschil

Tabel 1 Verschil in waardering tussen de regio's.

Waarderingschaal	Locatie	n	Gemiddelde	Std. Deviatie	T-waarde	Sig.
Vraag 1: Welk rapportcijfer zou u geven aan deze chatsessie?	Brabant	258	7,82	1,78	2,96	0,00
	ZHZM	207	7,37	2,07		
Vraag 2: Hoe tevreden bent u over deze chatsessie?	Brabant	301	4,22	0,98	2,88	0,00
	ZHZM	241	4,02	1,08		
Vraag 3: Hoe beoordeelt u de Sensoor medewerker?	Brabant	299	4,28	0,97	2,70	0,00
	ZHZM	239	4,07	1,07		
Vraag 4: Kunt u nu weer verder naar aanleiding van deze chatsessie?	Brabant	286	3,47	1,11	1,14	0,25
	ZHZM	228	3,37	1,16		
Waardering totaal	Brabant	300	3,96	0,90	2,55	0,00
	ZHZM	240	3,79	1,01		

Noot: Waardering totaal = ((Vraag 1/2) + Vraag 2 + Vraag 3 + Vraag 4)/4.

Tabel 2 Het verschil in gemiddelde van waardering bij het wel of niet gebruik van positieve psychologie (ANOVA's)

Waarderingschaal	Ingegaan op kwaliteiten	Gemiddelde	Std. Deviatie	F-waarde	Sig.
Vraag 1: Welk rapportcijfer zou u geven aan deze chatsessie?	0	7,06	2,46	3,26	0,04
	1	7,56	1,56		
	2	8,03	1,15		
Vraag 2: Hoe tevreden bent u over deze chatsessie?	0	3,85	1,23	3,00	0,05?
	1	4,18	0,83		
	2	4,29	0,86		
Vraag 3: Hoe beoordeelt u de Sensoor medewerker?	0	3,88	1,25	4,12	0,02
	1	4,23	0,82		
	2	4,40	0,60		
Vraag 4: Kunt u nu weer verder naar aanleiding van deze chatsessie?	0	3,26	1,29	2,38	0,10
	1	3,37	0,98		
	2	3,74	0,92		
Waardering totaal	0	3,64	1,17	3,45	0,03
	1	3,89	0,76		
	2	4,11	0,58		

Noot: Ingegaan op kwaliteiten: 0 = komt niet voor, 1 = komt in enkele mate voor, 2 = Komt nadrukkelijk naar voren in het gesprek. Waardering totaal = ((Vraag 1/2) + Vraag 2 + Vraag 3 + Vraag 4)/4. ? : p = .052.

tussen de regio's ZHZM en Brabant verdient aandacht voor inzicht in de optimale prestaties van de vrijwilligers. In de toekomst zou de training landelijk gegeven kunnen worden aan alle chattende Sensoor vrijwilligers en zou er begonnen kunnen worden met een training voor de vrijwilligers die zich richten op telefoon-gesprekken. Dit zou betekenen dat alle vrijwilligers in staat zijn een meer wetenschappelijk onderbouwde handelswijze toe te kunnen passen. Dit zou een hulporganisatie als Sensoor sterker kunnen maken in het helpen van de medemens.

ABSTRACT

Application and effects of zooming in on the strengths of clients of Sensoor
We studied the use and effects of applying a strengths approach towards

the clients of Sensoor in the region ZHZM. During a pilot, five trained volunteers were able to use the strength-technique. After the training they used it more often. Later on, all 22 chatting volunteers were trained. Although the client satisfaction increased more in ZHZM, it was not significant with respect to the increase in another (control) region. However, the more the strength-technique was used (in ZHZM), the higher the client satisfaction.

Keywords: chats, volunteers, training, positive psychology, Sensoor

LITERATUUR

1. Meere FBJ de, Huygen A, Braam H. De betekenis van aandacht. Stichting Sensoor. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2012.

2. Seligman MP. Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment. New York: Free Press, 2002.
3. Peterson C, Seligman MP. Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification. American Psychological Association / Oxford University Press, 2004.

CORRESPONDENTIEADRES

Rainier Hoogendoorn en/of Noor Bossers, Sensoor ZHZM, Postbus 25143, 3001 HC Rotterdam, tel. 010-43 63 444, e-mail: n.bossers@sensoor.nl