

User Autonomy Support in Automated E-Coaches

Master Thesis

Author:

Joakim Haugen
Master of Business Informatics
Student number: 3641481
e-Mail: j.haugen@students.uu.nl

Supervisor:

dr. ir. Robbert Jan Beun

2nd Supervisor:

dr. Frans Wiering



Universiteit Utrecht



Foreword

This research project was initiated as a part of SleepCare¹, an ongoing project of a larger scale. SleepCare is a collaboration between researchers at Utrecht University and the Technical University of Delft. Furthermore, it is supported by Philips, the Technology Foundation STW, and the National Initiative Brain and Cognition (NIHC). The goal of the SleepCare project is to develop an automated e-coach, more specifically a smartphone app, for individuals with insomnia. It is headed by dr. ir. Robbert Jan Beun, who also came up with the idea for the topic of my thesis.

My thesis represents only a single facet of the e-coach's design. Even so, the project has been a significant challenge in its own right. An in-depth analysis of a concept that does not have a unanimous definition, and is viewed very differently in different perspectives, proved to be a lot more difficult than expected. A psychologically driven project with an exploratory, qualitative approach may perhaps be seen only rarely in the context of an MBI graduate project. However, it has certainly been a refreshing and interesting experience. Through close collaboration with my primary supervisor, dr. ir. Robbert Jan Beun, the project went in the right direction and ultimately arrived at an end result I can honestly say I am very proud of. I would like to thank Robbert Jan for his guidance and support, which I am sure went way above the norm. Furthermore, I would like to thank dr. Frans Wiering for his input as secondary supervisor.

I would also like to thank Robbert Jan for his patience, considering that I've found myself in a less than ideal situation during the past year and spent longer than I should have on the thesis as a result. Acting as a pillar of support for others who are going through very difficult times can be very trying on its own. This past year has involved a father-in-law who was diagnosed with lung cancer in 2015 before ultimately passing away on April 9th, 2016, a mother-in-law who was diagnosed with stomach cancer one week after her husband received his diagnose and is still fighting, and a girlfriend with a depressive disorder as a consequence. Support was given freely and with love, though I regularly found myself feeling drained. It does not excuse my lack of productivity, but may perhaps explain it.

Additional thanks go out to the individuals that played a part in procuring the data for this research project. First and foremost, I would like to thank Barbara Mulder, member of the Dutch Institute of Psychologists (NIP) and co-founder of *Slaapmakend*², for the audio recordings of several sessions with her clients. These recordings were transcribed by Tim Eekman and Axel de Jong as part of their Bachelor thesis at Utrecht University, for which gratitude is certainly warranted.

On a final note, I have had two thesis-related extra-curricular achievements that are definitely worthy of note. Firstly, my research proposal was submitted to the Science and Technology Student Award of the Eindhoven-Utrecht alliance³. It was one of the three nominated proposals for the award, but the prize rightfully went to Marianne Knoester. Secondly, a short paper was submitted to and accepted by the 21st International Workshop on Intelligent and Personalized Human-Computer Interaction⁴ in Stuttgart. I also participated in the conference and presented the paper, which was a very exciting experience.

1. <https://www.ikgalekkerslapen.nl>
2. <http://slaapmakend.nl>
3. <http://www.uu.nl/nieuws/science-and-technology-student-award-voor-utrechtse-studente-marianne-knoester>
4. Haugen, J., Beun, R. J. & Griffioen-Both, F., (2015). User Autonomy Protection in Mobile Coaching Systems. In: Weisbecker, A., Burmester, M. & Schmidt, A. (Hrsg.), *Mensch und Computer 2015 – Workshopband*. Berlin: De Gruyter Oldenbourg. (S. 291-295).

Table of contents

Chapter 1: Introduction	p. 7
1.1 Introduction	p. 7
1.1.1 Objectives and research questions	p. 9
1.1.2 Relevance	p. 9
1.2 Method	p. 10
1.3 Scientific contribution	p. 12
Chapter 2: Autonomy	p. 13
2.1 Autonomy in philosophy	p. 14
2.1.1 Kant's view of moral autonomy	p. 14
2.1.2 Mill's view of moral autonomy	p. 16
2.1.3 Liberal autonomy	p. 17
2.1.4 Personal autonomy	p. 18
2.2 The self-determination theory	p. 20
2.2.1 The self-determination theory in depth	p. 21
2.2.2 A model of the self-determination theory	p. 23
2.3 Shared decision making	p. 25
2.4 Politeness	p. 27
2.5 Models of autonomy support	p. 30
2.5.1 Internalization support	p. 31
2.5.2 Autonomous action environment support	p. 31
2.5.3 Shared decision making	p. 32
2.5.4 An interaction model of the basic coaching process	p. 33
2.5.5 Combining the models	p. 35
2.6 Persuasion and e-coaching	p. 36
2.6.1 E-coaches and autonomy	p. 37
2.7 Defining autonomy	p. 39
2.7.1 Rationality postulates	p. 40
2.7.2 Behavioral postulates	p. 40
2.7.3 Ethical postulates	p. 42
2.7.4 Subjectivity postulates	p. 42
2.7.5 Summary	p. 43
Chapter 3: Dialogue analysis	p. 44
3.1 Data	p. 44
3.2 Supplementary strategies of autonomy support	p. 46
3.2.1 Performance leniency	p. 46
3.2.2 Conventional indirectness	p. 47

3.3	Speech act strategies	p. 48
3.3.1	Internalization support	p. 49
3.3.1.1	Supporting internalization of goals	p. 49
3.3.1.2	Supporting internalization of actions	p. 51
3.3.2	Autonomous action environment support	p. 53
3.3.2.1	Intrinsic actions	p. 54
3.3.2.2	Extrinsic actions	p. 56
3.3.3	Shared decision making	p. 58
3.3.4	Performance leniency	p. 61
3.3.4.1	Prospective performance	p. 61
3.3.4.2	Past performance	p. 62
3.3.5	Conventional indirectness	p. 64
3.4	Summary	p. 65

Chapter 4: Application – SleepCare p. 68

4.1	Cognitive behavioral therapy for insomnia	p. 68
4.2	Sleep restriction & stimulus control	p. 69
4.2.1	Internalization support	p. 70
4.2.2	Autonomous action environment support	p. 71
4.2.3	Shared decision making	p. 73
4.2.4	Performance leniency	p. 74
4.2.5	Conventional indirectness	p. 75

Chapter 5: Discussion p. 77

5.1	Purpose of the study	p. 77
5.2	Results for RQ-1	p. 77
5.3	Results for RQ-2	p. 78
5.3.1	Basic strategies of autonomy support	p. 78
5.3.2	Supplementary strategies of autonomy support	p. 79
5.3.3	Dialogue analysis, sub-strategies, and practical application	p. 80
5.4	The scientific contribution	p. 80
5.5	Limitations and future directions	p. 81
5.5.1	Models	p. 81
5.5.2	Empirical validity	p. 82
5.6	Conclusion	p. 83

References p. 84

Appendix A: Model variables p. 87

Abstract: Autonomy is an increasingly relevant topic in medical health care, particularly when persuasive technology is used to influence the behavior of individuals. Persuasive applications inevitably nudge its users' behavior in one direction or another, thus interfering to a certain extent with their autonomy. Despite having the users' best interest in mind, autonomy is considered a basic psychological human need and right, meaning that excessive interference can be considered unethical. The purpose of this thesis has been to find ways in which to support the autonomy of the user while still retaining the benefits of persuasive technology. More specifically, we focus on E-Coaches, which are a type of persuasive application that take on the role of a social actor and aid its users in attaining sustainable behavior changes. A profound literature review was conducted to define autonomy in an integrated manner, resulting in four main postulates of autonomy. Furthermore, the literature review gave rise to the definition of three basic strategies for autonomy support. Subsequently, transcripts of therapy sessions of patients with primary insomnia were analyzed to discover speech act strategies related to the previously established basic strategies of autonomy support. The dialogue analysis revealed two additional autonomy support strategies that were dubbed supplementary strategies. For each of the five categories, several sub-strategies were discovered in the transcripts. Finally, the speech act strategies were applied to SleepCare, a mobile E-Coach for individuals with insomnia, so as to illustrate how the strategies could be applied in practice. The five strategies constitute a major step towards a framework for autonomy support in persuasive applications. However, it may be reasonable to at least not discard the possibility of additional strategies existing. The sub-strategies are not intended to be interpreted as an exhaustive list of possible autonomy support methods. Rather, they represent an empirical account of autonomy support strategies employed by a sleep therapist, seen from the perspective of a persuasive application that delivers cues through natural language.

Chapter 1: Introduction

1.1 Introduction

In treating various health-related problems, individuals will often have to follow some form of health regimen over a period of time. These treatment plans commonly consist of various tasks and/or exercises that the individual needs to perform in order to improve his own health status. Adherence to these prescribed medical interventions is a crucial factor for the success of the treatment. However, the rate of adherence is a growing concern, as it is often far from ideal. Various studies report generally similar numbers. The average adherence rate has been reported at around 75% (DiMatteo, 2004), with various means across illness categories. The highest numbers, ranging from 75 to 80%, were connected to patients with HIV, cancer, and other similarly severe conditions. Lower numbers, ranging from 50 to 65%, were reported for patients with pulmonary disease, diabetes, sleep disorders, asthma, and psychiatric disorders (DiMatteo, 2004; Claxton, Cramer, and Pierce, 2001; Cramer, 1998). In general, adherence rates seem to be higher for patients with acute conditions compared to patients with chronic diseases (Sabaté, 2003). Additionally, adherence to treatments of chronic diseases drops significantly with time (Osterberg and Blaschke, 2005). Lack of adherence remains a central issue in health care provision, as has been so eloquently put by Vermeire, Hearnshaw, and Van Royen (2001):

“Low adherence to prescribed medical interventions is an ever present and complex problem, and is a growing concern that seriously undermines the benefits of current medical care.”

The problems that arise from a lack of therapy adherence are threefold (Vermeire et al., 2001):

1. It has a major negative impact on the outcome of the treatment. Individuals who fail to adhere properly to their treatment regimens are unable to reap the (full) benefits of the treatment.
2. It places a considerable financial burden on the health care system, because additional time and resources must be spent on these individuals.
3. It is also a genuine source of frustration for the health care providers.

As such, a central question is how adherence could be improved. The emergence of *persuasive technologies* seemed to provide a solid solution for such concerns. Pioneered by Fogg in his book “*Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*” (Fogg, 2002), persuasive technologies were described as applications that were designed to influence the users’ behaviors or attitudes in desirable ways. The primary ways of doing so were by enhancing the users’ motivation to perform the desired behavior, or by making the desired behavior easier to do (or a combination of both). Persuasive systems design involves using knowledge from social sciences and behavioral models to determine ways in which to influence the user. According to Fogg’s model of behavior change (Fogg, 2009), the likelihood of an activity being performed is a negative exponential function of *motivation* and *ability*. The higher

the motivation of the user, the more likely he is to perform the activity. Likewise, the easier a behavior is to perform, the more likely it is to occur.

According to the model, behavior is more likely to be performed if the individual's motivation and ability places above the blue line. By increasing the user's motivation, persuasive applications help individuals move above the blue line. Likewise, by making an activity easier to

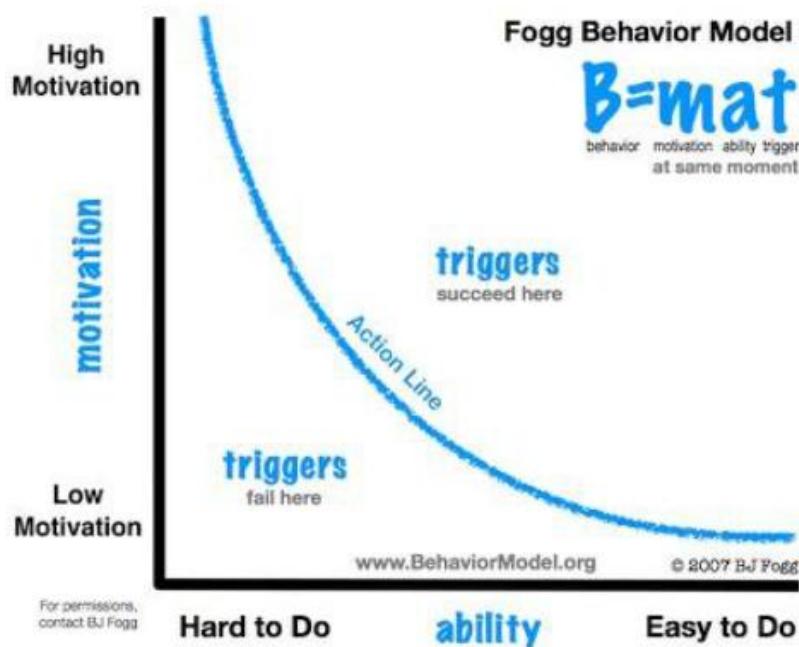


Figure 1.1: Fogg's model of behavior (Fogg, 2009)

perform, the application increases the user's capability to perform it and thereby makes it more likely to occur. At that point, the behavior needs only be *triggered*, i.e. some form of prompt or reminder.

Since its inception, persuasive technology has been widely discussed and applied in several domains, including medicine and health care. *E-coaches* are a particular kind of persuasive applications, which for the purposes of this study has been defined as:

E-coach: *An application that takes on the role of a social actor and aids the user in attaining sustainable behavior change.*

These systems aim to *change the user's behavior* in ways that are beneficial to the user himself. This change in behavior should be *sustainable* – that is, the application should not only aid the user in attaining the desired behavior change, it should also help the user maintain new behaviors and prevent the user from reverting back to undesirable behaviors. A promising prospect, no doubt, but persuasive technologies also create an ethical conundrum. More specifically, persuasive technologies inherently have an impact on the autonomy of the user (Kamphorst and Kalis, 2015), because they inevitably nudge the user's behavior in one way or another, and in so

doing, manipulate them into doing things they might otherwise not have done. Respecting the autonomy of individuals has increasingly become an ethical concern. The question, then, is how one can design e-coaches that utilize persuasive strategies while, at the same time, respecting the autonomy of the user - a focal point of this study. In order to answer this, a clear understanding of the concept of autonomy is required. Several different definitions and conceptions exist, so a concise and integrated definition (i.e., one that considers autonomy from more than one perspective) is not readily available. As such, one of the main goals of this study has been to develop our own definition of autonomy. Our initial understanding of autonomy was primarily related to *freedom*, i.e. being able to do what one wants to do, and make one's own decisions. However, we acknowledged that autonomy is a much larger concept, and that our understanding of it was shallow.

1.1.1 Objectives and research questions

In addition to defining the concept of autonomy, a major aim of this study is to *define ways in which autonomy can be respected*. In terms of e-coaching systems, we call them *autonomy support strategies* – methods of implementing autonomy support in applications that inherently interfere with autonomy. Our approach to discovering such strategies was to study transcripts of behavioral therapy sessions. We expected that respect for autonomy would occur naturally and instinctively in therapist-patient conversations, and we therefore distinguished these conversations as appropriate sources for the identification of autonomy support strategies. A final aim of the study is to apply the findings to a practical case, more specifically *SleepCare* (see 1.2.4), a mobile e-coaching application for individuals with primary insomnia.

As such, we can define the following objectives:

1. Defining autonomy in an integrated manner
2. Discovering autonomy support strategies

Furthermore, the official research questions of this study are as follows:

Research Question 1: “*What is autonomy?*”

Research Question 2: “*How can autonomy be supported in a therapeutic setting?*”

1.1.2 Relevance

The relevance of a research project pertains to why the research is being conducted, and what the ultimate results of the project will be. This can be split up in two major components: its *social relevance*, and its *scientific relevance*.

Social relevance

A project's social relevance describes what the social impacts of the research will be. First, on the patient side, individuals are expected to benefit from system design that incorporates autonomy support. They might experience the system as less intrusive of their autonomy, meaning that they will most likely like the system more. Additionally, as a result of increased

therapy adherence, individuals will benefit from improved therapy results. On the health professional side, e-coaches are a means of improving their patients' adherence to the prescribed activities and tasks. For health professionals, the main benefit is that the time spent on a patient doesn't go to waste. Therapists often have very busy schedules, with a certain bottleneck in how many patients they can treat. In many instances, this leads to relatively long waiting lists. A lack of adherence may increase the patient's overall treatment time, resulting in more meetings being required. As such, improved patient adherence may reduce the overall treatment time. As a result, systems that incorporate autonomy support can be expected to lessen the financial burden that non-adherence places on the medical health care sector.

Scientific relevance

A project's scientific relevance describes its contribution to the research field it's involved in. In this case, we think of user autonomy support as a new persuasive system design principle. Bringing user autonomy support on the map and raising system designers' awareness of its merits will in turn lead to better persuasive systems, in particular e-coaches where adherence is important. We expect the findings to be largely generalizable to any kind of e-coach. The autonomy support strategies we discover can be brought to the attention of health professionals and designers of persuasive systems, so that they may systematically employ these strategies and improve treatment adherence as a result. Furthermore, a unified understanding of autonomy can be of benefit to other areas of research and virtually any autonomy-related domain.

1.2 Method

This study involved the following major steps:

1 – Literature review

In order to answer **Research Question 1**, “*What is autonomy?*” a literature review was conducted to explore the concept of autonomy and derive a solid, comprehensible definition of the term. Autonomy is discussed in several different areas, each with their own understanding of the concept. As such, the primary objective of the literature review was to:

1. Based on the literature, define a number of *postulates* of autonomy, i.e. statements that describe what autonomy is or describe an aspect of autonomy.
2. Analyze the postulates in order to determine their correctness and appropriateness. Several postulates contradicted each other, and careful deliberation needed to be applied when deciding which ones were correct.
3. Define autonomy in an integrated manner.
4. Define basic strategies of autonomy support.

2a – Dialogue analysis: Transcript preparation

With the exception of one and a half session, the recordings had already been transcribed by interns. However, the quality and accuracy of the transcripts were unsatisfactory, and were therefore unfit for use as scientific reference material. The following issues were identified:

- *Formatting inconsistencies*, both across documents and within the same document. These were primarily small details that needed to be ironed out, but there were also a few more severe formatting errors (e.g., the two actors, T=Therapist and C=Client, were switched around at some points). The transcripts needed to be standardized.
- *Grammatical errors and spelling mistakes* were common in the original state of the transcripts. These were corrected, and the transcripts were re-checked using proofreading tools.
- *Inaccuracies*. What was written in the original transcripts did not always represent what was actually said in the recordings, to the extent that it sometimes distorted the reader's interpretation of it. Thus, the transcripts needed to be compared to the recordings and checked for accuracy, and corrected where needed.

2b – Dialogue analysis: Transcript analysis

In order to answer **Research Question 2**, “*How is autonomy supported in a therapeutic setting?*” the transcripts that have been prepared were analyzed to discover the kinds of conversational strategies that the therapist employed in order to support the autonomy of the client. This part of the study is exploratory and qualitative in nature. This entails a hands-on approach that involved the following steps:

1. *Identify fragments* – each transcript was thoroughly analyzed for utterances that were in any way related to some aspect of autonomy. These were marked and subsequently compiled. Each speech act (i.e. a speaker's full “turn”) is identified with a speech act number in the transcripts. As such, the location of the specific utterances can be identified by their accompanying speech act number. Often, fragments spanned multiple speech acts, in which case the range of the related speech acts was noted down.
2. *Categorize fragments* – the compiled list of fragments were analyzed and grouped together on a conceptual basis. The categories correspond to basic strategies of autonomy support defined at the end of the literature review, as well as additional strategies that were novel to the analysis.
3. *Define sub-strategies*: Within each category, several strategies could be identified. These sub-strategies provided more specific examples of how the super-strategies could be used. Notably, the list of strategies is not intended to be exhaustive; it is merely the extent of the autonomy support measures identified in the transcripts.

3 – Dialogue development

A practical application of the sub-strategies established previously was conducted as a supplement to the dialogue analysis, in order to illustrate how the sub-strategies may be applied in a real e-coach application. More specifically, the results were applied to *SleepCare* (Beun,

2013; Beun et al., 2014), a project revolving around the development of a mobile app aimed at supporting individuals undergoing cognitive-behavioral therapy for insomnia. This involved developing new dialogue which can be added to the template-based dialogue of the application, or modify existing dialogue. This part of the study focuses on particular aspects of sleep therapy, *sleep restriction* and *stimulus control*. In general, this practical application took the following form:

1. Define basic messages for the main tasks associated with the techniques. These are direct prompts that do not incorporate autonomy in any way.
2. For each sub-strategy, write alternative messages that do incorporate autonomy. This was done for each basic task wherever possible. In some cases, the sub-strategies weren't applicable to the basic tasks, in which case an alternative basic message was defined for the purpose of illustration.

1.3 Scientific contribution

The scientific contributions of this study are generally related to the literature review and the dialogue analysis. Literature reviews are naturally dependent on the work of others, and every single aspect of autonomy that is discussed in **Chapter 2** is based on pre-existing material. However, the extraction of *postulates of autonomy* (i.e. concise statements about the nature of autonomy) is a new effort, as is the subsequent analysis of these postulates. The ultimate result of the literature review consists of four main postulates of autonomy, which encapsulate all of the postulates that were deemed appropriate and correct. The postulates contain a new definition of autonomy, and specify key aspects of the concept. Furthermore, the literature review gave rise to the definition of three basic strategies for autonomy support and the subsequent creation of basic models of these strategies.

The dialogue analysis in **Chapter 3** also proved very fruitful, in that the previously established autonomy support strategies were recognized in the transcripts, serving as a partial validation of the strategies. Moreover, two additional strategies were unearthed, supplementing the previously established ones. Together, these five strategies form an initial framework for autonomy support in e-coaching applications. The primary product of the dialogue analysis, however, consists of a number of sub-strategies of each overarching strategy. These do not represent an exhaustive list of autonomy support methods, but describe all the ways in which a therapist employed the principles of the overarching strategies. Each sub-strategy comes with a fairly generalizable explanation. Finally, the practical application in **Chapter 4** did not bring anything new to the table, but illustrated how the sub-strategies could be implemented in a real e-coach.

Chapter 2: Autonomy

This chapter is dedicated to a literature study concerning the nature of individual *autonomy*. Autonomy is a concept that is widely discussed in various thematic areas, but the exact understanding of the term varies between, and even within, fields. The purpose of this chapter is to explore these areas and ultimately arrive at a satisfactory understanding of what autonomy entails. Our initial understanding of autonomy, in a very general sense, was that it involved the freedom to act however one sees fit. However, with a more unified and precise understanding of the concept, determining what *autonomy support* entails for this report becomes easier.

Already in the 18th century, philosophers explored the nature of autonomy. One of the most influential philosophers in the history of Western philosophy was the German philosopher Immanuel Kant. His contributions had a significant impact on the majority of philosophical movements that followed him. In his work on *moral philosophy* (Kant, 1785), he described how moral obligations were inherently good and that it was the duty of autonomous individuals to obey them. This claim presupposes that in order to act autonomously, individuals were required to act according to reason – an assumption that has been contested by liberal and social philosophers. Another important philosopher was Stuart Mill from England. He considered the deprivation of the autonomy of others immoral, a notion that was adopted in the subsequent liberalistic school of thought. **Section 2.1** is devoted to exploring these philosophical understandings of autonomy.

In more recent years, autonomy has emerged as a motivational construct. More specifically, the *self-determination theory* (Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2000) sees autonomy as one of our basic psychological needs. If autonomy is supported, motivation is enhanced. If thwarted, however, motivation will plummet. The self-determination theory provides a detailed outline of how the authors view autonomy. Importantly, they emphasize the non-binary nature of autonomy, meaning that it should be seen along a continuum rather than merely being present or absent. The self-determination theory is described in detail in **Section 2.2**.

Paternalism, or making decisions of behalf of others based on what is assumed to be in their best interest, is the traditional model of health care. In recent years, interest in the involvement of autonomy in medical contexts has grown. Basic evidence for this is the legal requirement of acquiring informed consent from patients before initiating medical interventions. Beyond informed consent, an alternative model – *shared decision making* – is discussed by Charles et al. (1997). In this model, the patient is actively involved in the decision making process, allowing him to be more autonomous. **Section 2.3** elaborates on this model of medical decision making.

Respecting the autonomy of others is clearly an ethical principle, but it is also a major component of Western conceptions of *politeness*. In his work on *face* and *facework*, Goffman (1955) described politeness as a mutual endeavor to maintain each other's dignity. Brown and

Levinson (1987) expanded upon Goffman's work and defined his view of facework as *positive politeness*, while adding *negative politeness* – minimizing the impact one has on the *action environment* of others; that is, the set of actions one could possibly want (or not want) to perform. Negative politeness seems to be generally synonymous with respecting the autonomy of others, or at least some aspect of it. This topic shall be explored in **Section 2.4**.

Persuasive technologies have become increasingly popular, particularly in the context of health care provision. However, as noted by Kamphorst and Kalis (2015), persuasive applications inherently interfere with the autonomy of the user because they inevitably nudge the behavior of the user in one way or another. However, the fact remains that persuasive applications produce positive results that are beneficial to the users themselves. **Section 2.5** is devoted to discussing whether, and how, some form of acceptable middle ground could be determined.

Within each section, several *postulates of autonomy* are formulated. These are statements about the nature of autonomy as derived from the literature. In the conclusion of this chapter, these postulates shall be discussed before ultimately defining the construct of autonomy.

There were additional areas where autonomy is discussed, but were deemed to lack relevance:

- *Sociology and politics*: Here, autonomy is discussed primarily in terms of *autonomism*, a group of anti-authoritarian movements rooted in Marxism. Movements like communism and anarchism are considered autonomist movements. In general, autonomism depicts autonomy as freedom from a governing body, a fairly extreme version of our tendency to resist external influences. Additionally, the scale of the discussion is society-wide, whereas this study is oriented towards individual autonomy.
- *Robotics*: In robotics, or unmanned machinery, autonomy is considered to be the capability of a robotic entity to function without human supervision (i.e. *independence*). At the basic level, even a thermostat could be considered autonomous. At a higher level, a robotic entity is autonomous if it is able to comprehend novel situations and adapt. In the former case, the robotic entity is fully reliant on pre-programming. Even in the latter case, the adaptability of the robotic entity requires pre-programming. Furthermore, robotic entities have no will of their own.

2.1 Autonomy in philosophy

Autonomy has been a widely discussed concept in various fields of philosophy. Different philosophical views sport different views of autonomy, and several distinctions of what autonomy entails in philosophy can be made. This section will discuss *moral autonomy*, *liberal autonomy*, and *personal autonomy*.

2.1.1 Kant's view of moral autonomy

In Kant's view of moral philosophy (Kant, 1785), autonomy is seen as our capability to impose morality on ourselves, whereas other, more recent views acknowledge autonomy to have a far

wider meaning that can relate to virtually any aspect of a person's life (Dworkin, 1988). Kant's view is best referred to as *moral autonomy*, whereas more general views can be summarized as *personal autonomy*. Within philosophy, personal autonomy is also distinguished from the term '*freedom*.' Freedom concerns our ability to perform actions without external or internal constraints, and in some conceptions with sufficient resources and power to realize one's desires. Autonomy, on the other hand, is said to concern our independence and the authenticity of the desires that move us to act (Berlin, 1969). We can also differentiate between basic and perfect autonomy, where the former refers to being autonomous when it comes to fundamental aspects (such as freedom of speech) while acknowledging and accepting various externally imposed limitations on autonomy as a part of life, and where the latter refers to being entirely free of said limitations (Dworkin, 1988).

Traditional Kantian moral philosophy is based on what is called a *categorical imperative*. Kant defined an *imperative* as any proposition declaring a certain action (or inaction) to be necessary. Categorical imperatives were contrasted with *hypothetical imperatives*, which described our propensity to act to attain certain ends. An example of such an imperative:

"If I wish to sate my hunger, I must eat something."

Categorical imperatives, on the other hand, describe universal requirements that should be obeyed in any circumstance as an end in itself. Kant formulated it as follows:

"Act only according to that maxim whereby you can, at the same time, will that it should become a universal law."

In other words, the crux of morality, according to Kant, lies in the universality of altruistic ethics, as opposed to the instrumentality that underpins hypothetical imperatives. The influence of this conception is visible to this day, the most obvious example being the popularized ethical maxim known as "*the golden rule*." This maxim describes altruistic conduct as follows:

- Treat others as you would like others to treat you.
- Do *not* treat others in ways you would *not* like others to treat you.
- What you want for yourself, you also want for others.

The Kantian view sees humans as having an inherent propensity for altruism and, by extension, morality. It presupposes that we are driven to adhere to a universally understood set of objective moral rules, and that we view the pursuit of morality as an end in itself. While morality may be universally understood, it cannot be said to be inherent in humans. Many aspects of morality have to be learned, and what exactly constitutes morality may change over time. As such, it remains something that is of external origin. Kant argued that the self-imposition of morality is autonomy. Thus, although not explicitly mentioned in Kant's work, acting autonomously involves willfully adopting external regulations.

The more archaic side to Kantian philosophy is the way in which rationality is proposed as a prerequisite to autonomy. Consider the example of speeding on the highway:

- Hypothetical imperative: "*I should not speed on the highway, because I might have to pay a fine.*"
- Categorical imperative: "*I should not speed on the highway, because it is wrong.*"

According to Kant, individuals are inclined to follow categorical imperatives. This, in turn, assumes that they are capable of systematically applying a rational framework to their decisions. Following the categorical imperative above implies a utilitarian perspective where, in this context, *maximum utility* would refer to the well-being of others, something that you would jeopardize by driving too fast. As such, autonomy presupposes cognitive ability. In order to impose morality on oneself, one would have to be capable of rational thought, and the decision to obey moral rules would be a product of reasoning.

Criticisms of Kant's views generally focus on this assumption (e.g. Williams, 1985). Aside from the more obvious criticism that Kant reduced autonomy to an aspect of morality, the Kantian view was mainly criticized for two things. First, it neglects the non-rational aspects of decision making, such as emotions and desires. A decision made on emotional grounds may not be the optimal decision from a rational perspective, but it is an autonomous decision nonetheless, so long as it is determined by the self. Second, it does not recognize cognitive limitations that make even highly intelligent individuals incapable of making optimal decisions in all contexts. Furthermore, it implies that cognitively impaired individuals would not be capable of autonomous behavior. With these criticisms in mind, defining autonomy as our capacity to impose external regulations on ourselves would not be appropriate.

Side-stepping the criticisms (for now), the Kantian view of morality and autonomy can be summarized into the following postulates:

- **Postulate 1:** Autonomy involves the self-imposition of universal values.
- **Postulate 2:** Rationality is a prerequisite for autonomous behavior.

2.1.2 Mill's view of moral autonomy

The manifestation of autonomy in moral philosophy was not limited to Kant, however. John Stuart Mill (1859) viewed autonomy as an element of well-being, a perspective that opened the door to autonomy as an ethical principle. Deprivation of the autonomy of another was thus considered unethical by Mill. He argued that the only justification for exercising power over another person against his will was to prevent him from harming others. Following this view, the potential harm of his *own* well-being was not a sufficient justification for interfering. As such, it would be considered immoral to stop someone from harming themselves. This theme returns in ethical considerations regarding paternalism. Paternalism involves interfering with the actions of an individual against his will, for the purpose of enhancing that individual's well-being. Paternalism implies that the intervening party views the individual as incapable of making optimal decisions regarding his own well-being.

Notions of autonomy as an ethical principle would suggest that such interventions would be unethical. When autonomy is discussed in such binary terms, it fails to recognize cases where individuals willingly subject themselves to paternalism. Crucial here, then, is the distinction between objective, *perfect* autonomy in its ideal form, and *perceived* autonomy. An act that inherently disrespects the notion of perfect autonomy may not necessarily be perceived as intrusive by the individual. For example, a parent telling his child to not run across the street is not very likely to be perceived as an offender of the child's autonomy by bystanders or the child itself. Likewise, a doctor telling the patient to take his medication daily is also not very likely to be perceived as an offender. A key aspect of non-intrusive paternalism seems to be the individual's awareness of that the paternalistic party is better able to determine what is best for the well-being of the individual. Conversely, we may be less inclined to accept paternalism from people who have no conventional reason for knowing better than us what is best for our well-being.

Paternalism will be further explored under decision making in medical contexts (**Section 2.3**). In any case, the following postulates can be defined:

- **Postulate 3:** Deprivation of the autonomy of others is unethical.
 - o *Sub-postulate:* The only justifiable intrusion of autonomy is to prevent the individual from harming others.
- **Postulate 4:** There is a difference between autonomy as an ideal (i.e. *perfect autonomy*) and how individuals experience their own autonomy (i.e. *perceived autonomy*).

2.1.3 Liberal autonomy

Autonomy also plays a role in social and political philosophy. In liberalism, autonomy is considered one of a number of basic principles that are fundamental to flourishing lives (Kymlicka, 1989). Furthermore, autonomy represents an ideal that is used to argue against oppressive social conditions, the liberation from which is considered a fundamental goal of justice (Young, 1990). While autonomy is most commonly referred to as an individual trait rather than a group trait, some theorists argue that autonomy is significantly influenced by social relationships (e.g. Sandel 1982). Not only are we deeply involved with social relationships and cultural patterns, we are also defined by such relations. As such, our behavior is inevitably influenced to a certain extent by factors that are out of our own control. That raises the question of whether or not such influences count as infringements of autonomy. From a liberalistic viewpoint, individuals can be deeply involved by social relationships and still remain largely autonomous.

Whereas the Kantian view described autonomy as the authenticity of one's (moral) reasoning, such authenticity being characterized as relatively complex deliberation, liberalism suggests that deliberation is not a prerequisite for autonomous behavior. A decision can be made without being given much thought, and still be an autonomous one so long as the decision has an internal perceived locus of causality. This would suggest that autonomous behavior and social and

cultural influences are not mutually exclusive. This is not to say that such influences are incapable of limiting one's autonomy. Culture and social relations may cause us to be more inclined towards specific behavior. The more important question, then, is whether or not we, as individuals, perceive it as infringements of autonomy. Behaviors, regulations and values of external nature (including socially and culturally imposed ones) may yet be valid to an individual, so long as he endorses those values. This alludes to something that, within liberalism, is referred to as an "endorsement constraint" (Kymlicka, 1989). Liberalistic models of autonomy, then, hold that an individual is autonomous relative to external values so long as, upon reflection, he identifies with it, approves of it, or at least does not feel alienated from it.

To summarize, the following postulates can be formulated:

- **Postulate 5:** Deliberation is not a prerequisite for autonomous decision making.
 - o *Sub-postulate:* Decisions are autonomous so long as they have an internal perceived locus of causality.
- **Postulate 6:** The individual is autonomous relative to socially and culturally imposed values, so long as he agrees with them.

2.1.4 Personal autonomy

Finally, personal autonomy is oriented towards the individual itself, rather than towards the interaction between the individual and its environment. Personal autonomy refers to the individual's desires, ideals, values, preferences, concerns, and projects (Waldron, 2005). Anderson (2013) summarized four conditions of being personally autonomous:

- Rationality: The ability to think rationally.
- Independence: Freedom from outside influences.
- Self-constitution: Deciding which values and ideas to accept as one's own.
- Development: The growth of the above conditions over time.

Considering rationality as a condition implies that an individual must meet a certain requirement of mental competence. Furthermore, irrationality can be construed as an impediment of autonomous behavior. Irrational behaviors – that is, incoherent and/or self-destructive behaviors – are ruled out as autonomous at a varying degree, depending on the specific viewpoint taken. Anderson (2013) identifies three viewpoints:

- The *externalist-substantivist view*: Regardless of how appealing neutrality is, we cannot avoid acknowledging some limitations on what an individual could want to do as an autonomous agent. This implies that certain desires (e.g. willful subordination) do not count as autonomous.
- The *liberal-neutralist view*: However irrational the choices of an individual are, and even though it may be justifiable for outsiders to interfere with these choices, we should not assume that these choices cannot be autonomous.

- The *proceduralist view*: Autonomy presupposes a minimal requirement of rationality. Thus, decisions should only be viewed as non-autonomous if the individual is incapable of understanding and assessing the information related to a choice.

The externalist-substantivist and proceduralist views hold that a certain extent of mental capacity is required for behavior to be considered rational, and by extension autonomous. This is consistent with Kant's view of moral autonomy, and postulate 2. On the other hand, the liberal-neutralist view dismisses this constraint in favor of a more neutral understanding of autonomous behavior. As such, we can define postulate 7 as a counter-argument for postulate 2:

Postulate 7: The rationality or irrationality of behavior is of no consequence regarding autonomy.

Beyond rationality, Anderson (2013) explores *independence*, *self-constitution* and *development* as conditions for personal autonomy. Independence, here, refers to absence influences outside of the *authentic self*. This naturally involves external influences, but can also be construed to involve internal influences that the individual unwillingly succumbs to. Such unwelcome internal influences could be, for example, addictions. As such, independence seems to imply control over one's urges and inclinations. If an individual is addicted to caffeinated beverages and wishes to stop, but is unable to refrain from purchasing coffee and subsequently drinking it, can he be said to lack control over his actions? One could argue either way. On the one hand, one could argue that feeding an addiction merely involves *giving in* to a desire. Even though indulging that desire might be harmful, it could still be said to be an intrinsic desire. On the other hand, it becomes more complex when the individual wants to change his behavior, but is unable to. The addiction then becomes an influence that is outside of one's authentic self, and when control over that influence is absent, the individual no longer acts according to his own values or goals. Independence further implies that the individual relies on himself to realize his intentions and goals. This, in turn, implies that reliance on others undermines one's own personal autonomy. Furthermore, it seems to imply that in order to be autonomous, one must also actively pursue one's goals. Thus, we can define the following postulates:

- **Postulate 8:** Autonomous agents have control over unwelcome internal influences.
- **Postulate 9:** Autonomous agents actively pursue their intentions and goals.
 - *Sub-postulate:* Reliance on others undermines one's (personal) autonomy.

Self-constitution is more or less synonymous with self-determination, i.e. that upon reflection about external influences, one can choose to endorse or reject them. Anderson (2013) brings a particular critique to the table, namely that by requiring critical reflection upon such behaviors, acting according to one's intuitions and emotions cannot be classified as autonomous. Arguing against this requirement, the following postulate can be defined, as another counter-argument to postulate 2:

Postulate 10: Decisions based on non-rational factors may still be autonomous.

Finally, the development condition involves the growth of the previously mentioned conditions over time. Acknowledging that autonomy develops over time brings along the implication that some individuals can be “more autonomous” than others. Personal autonomy has commonly been thought of as a threshold concept, indicating that autonomy is something that everyone possesses equally once they are above a certain threshold of development. It might seem more sensible to conceptualize autonomy along some kind of continuum. This exact issue is explored further in the following section.

2.2 The Self-Determination Theory

The self-determination theory is a theory of human motivation. Motivation is a *psychological construct* used to explain human behavior. It is concerned with the motives behind behavior, i.e. what *moves* people to act in a certain way, or at least to develop an inclination for specific behavior (Pardee, 1990). The study of motivation is generally divided in two schools of thought: *content theories* on the one hand, and *process theories* on the other. Content theories focus on various inherent *needs* that drive human behavior, i.e. *what* compels us to act. The earliest formulation of a content theory was the *drive reduction theory*, developed by Clark Hull (Hull, 1943), where human behavior was seen as a constant effort to satisfy our needs, or – in Hull’s words – *reduce one’s drives*. This basic assumption forms the core of all subsequent content theories. The most prominent example of content theories is Maslow’s hierarchy of needs (Maslow, 1954), where a taxonomy of human needs were defined and ordered hierarchically. Maslow described how individuals seek first to satisfy their most basic needs (i.e. physical needs, such as food and shelter), before directing their behavior towards higher level needs (i.e. psychological needs, such as interpersonal relationships and self-esteem). The higher up on the hierarchy the behavior of an individual places, the more psychological health he shall exhibit.

Process theories, on the other hand, focus on the *process* of goal selection and pursuit, rather than the *content* of those goals. These theories generally ignore needs as a basic motivational construct, and instead emphasize goal-related efficacy (i.e. one’s ability to produce a desired result). The second half of the 20th century saw a predominant focus on process theories.

It was not until the beginning of the 21st century that another prominent content theory saw the light of day. The *self-determination theory* (SDT; Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2000) specified a set of psychological needs and posited that the satisfaction of these needs was critical to the effectiveness of goal pursuit and attainment.

The self-determination theory specifies three psychological elements of human nature:

- **Competence:** The individual’s perceived capability to perform an action. The stronger the perception of one’s own competence, the more highly motivated the individual will be to perform that action. If the individual believes that he is incapable of doing a particular action, his motivation for performing that action is likely to be low. The concept of competence as a motivational factor had been explored earlier by White (1959). He spoke

about a *primary propensity for competence*, suggesting that there is an energy source in humans that is a direct manifestation of a deeply structured effectance-based motivation – a propensity to have an effect on the environment as well as to attain valued outcomes.

- **Relatedness:** Consistent with the ERG theory, relatedness in SDT refers to our desire to feel connected to others. We have a desire to develop and maintain close relationships with our family and friends, and we pursue romantic relationships. SDT emphasizes our drive to love and care, and to be loved and cared for, as a fundamental psychological need. This view was also supported by Baumeister and Leary (1995).
- **Autonomy:** Acting with a sense of *volition* and *choice*. Positing autonomy as a fundamental psychological need was SDT's main innovation. As the primary contribution of the theory, autonomy is given the most attention by Deci and Ryan.

Based on SDT's definition of autonomy, we can define the following postulates of autonomy:

- **Postulate 11:** Autonomy involves acting with a sense of volition.
- **Postulate 12:** Autonomy involves acting with a sense of choice.

2.2.1 The Self-Determination Theory in depth

SDT is an *organismic, dialectical approach*. It begins with the assumption that people are active organisms, with evolved tendencies toward growing, mastering ambient challenges, and integrating new experiences into a coherent sense of self. These natural developmental tendencies do not, however, operate automatically, but instead require ongoing social nutriments and supports. That is, the social context can either support or thwart the natural tendencies towards active engagement and psychological growth. Thus, it is the dialectic between the active organism and the social context that is the basis for SDT's predictions about behavior, experience, and development. Within SDT, the nutriments for healthy development and functioning are specified using the concept of basic psychological needs for autonomy, competence, and relatedness.

SDT comprises six mini-theories, each of which was developed to explain a set of motivationally based phenomena. Each one, therefore, addresses one facet of motivation or personality functioning.

1. Cognitive Evaluation Theory

The *Cognitive Evaluation Theory* (CET) concerns intrinsic motivation, motivation that is based on the satisfaction of behaving 'for its own sake.' CET specifically addresses the effects of social contexts on intrinsic motivation, or how factors such as rewards, interpersonal controls, and ego-involvements impact intrinsic motivation and interest. CET highlights the critical roles played by competence and autonomy supports in fostering intrinsic motivation.

2. Organismic Integration Theory

The *Organismic Integration Theory* (OIT) addresses the topic of extrinsic motivation in its various forms, with their properties, determinants, and consequences. Broadly speaking, extrinsic

motivation is behavior that is instrumental – that aims towards outcomes extrinsic to the behavior itself. There are distinct forms of instrumentality, including external regulation, introjections, identification, and integration. These subtypes of extrinsic motivation are seen as falling along a continuum of *internalization*. The more internalized the extrinsic motivation, the more autonomous the person will be when enacting the behaviors. OIT is further concerned with social contexts that enhance or forestall internalization – that is, with what conduces towards people either resisting, partially adopting, or deeply internalizing values, goals, or belief systems. OIT particularly highlights supports for autonomy and relatedness as critical to internalization.

3. Causality Orientations Theory

The *Causality Orientations Theory* (COT) describes individual differences in people's tendencies to orient toward environments and regulate behavior in various ways. COT describes and assesses three types of causality orientations: the autonomy orientation in which persons act out of interest in and valuing of what is occurring; the control orientation in which the focus is on rewards, gains, and approval; and the impersonal or amotivated orientation characterized by anxiety concerning competence.

4. Basic Psychological Needs Theory

The *Basic Psychological Needs Theory* (BPNT) elaborates the concept of evolved psychological needs and their relations to psychological health and well-being. BPNT argues that psychological well-being and optimal functioning is predicated on autonomy, competence, and relatedness. Therefore, contexts that support versus thwart these needs should invariantly impact wellness. The theory argues that all three needs are essential and that if any is thwarted, there will be distinct functional costs.

5. Goal Contents Theory

The *Goal Contents Theory* (GCT) grows out of the distinctions between intrinsic and extrinsic goals and their impact on motivation and wellness. Goals are seen as differentially affording basic need satisfactions and are thus differentially associated with well-being. Extrinsic goals such as financial success, appearance, and popularity / fame have been specifically contrasted with intrinsic goals such as community, close relationships, and personal growth, with the former more likely associated with lower wellness and greater ill-being.

6. Relationships Motivation Theory

Relatedness, which has to do with the development and maintenance of close personal relationships such as best friends, romantic partners, and belonging to groups, is one of the three basic psychological needs. The *Relationships Motivation Theory* (RMT) is concerned with these and other relationships, and posits that some amount of such interactions is not only desirable for most people, but is in fact essential for their adjustment and well-being because the relationships provide satisfaction of the need for relatedness.

2.1.2 A model of the Self-Determination Theory

Figure 2.1 shows a visualization of the theoretical constructs of SDT. The model is based on a similar model by Ryan and Deci (2000). It highlights many of SDT's mini-theories. The top layer describes the different categories of motivations, including intrinsic and extrinsic motivation as well as amotivation. The middle layer shows a continuum of the level of autonomy associated with the corresponding motivation types. Finally, the third layer shows the different causality orientations associated with each motivation type.

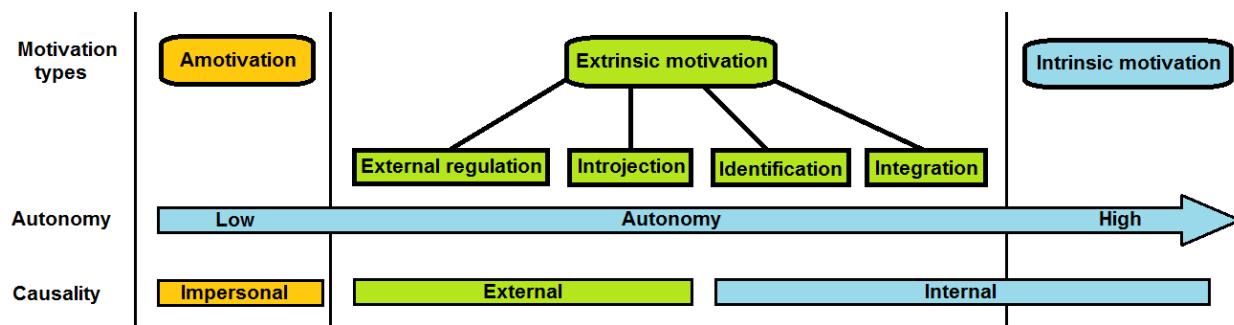


Figure 2.1: A model of SDT

Intrinsic motivation, described as behavior performed because it is inherently interesting, satisfying and / or enjoyable, is represented in blue. *Extrinsic motivation*, described as behavior performed for a separable outcome, is represented in green. *Amotivation*, described as having a lack of intention to perform the behavior, is represented in yellow.

Like the *Organismic Integration Theory* (OIT) specifies, the motivation types fall along a spectrum of *internalization*. The more internalized behavior is, the more autonomous the individual perceives his behavior to be. The blue arrow shows the amount of (perceived) autonomy associated with each motivation type. Additionally, the *Causality Orientation Theory* (CET) defines three causal orientations – autonomous, controlled, and impersonal. The autonomous orientation corresponds to internal causality, the control orientation corresponds to external causality, and the impersonal view is associated with amotivation. These causality orientations are referred to as the *perceived loci of causality* – that is, the location or origin of what causes the individual to act, as the individual perceives it.

Specified in OIT are the four kinds of extrinsic motivation. They differ in associated amount of perceived autonomy and locus of causality.

External regulation

This is the classic case of extrinsic motivation in which people's behavior is controlled by specific external contingencies. People behave to attain a desired consequence such as tangible rewards, or to avoid a threatened punishment. This, in essence, is the only type of regulation recognized in operant theory (Skinner, 1983; see **Section 3.1.1**), and it is a type of extrinsic motivation that has been extensively examined and found to be undermining of intrinsic

motivation. In SDT, external regulation is considered controlling, and externally regulated behaviors are predicted to be contingency-dependent in that they show poor maintenance and transfer once contingencies are withdrawn.

Introjection

This entails individuals taking in external regulations and maintaining them in a form that is relatively isomorphic with the external regulation (Ryan & Connell, 1989). Fittingly, Perls (1973) described introjections as swallowing regulations whole without digesting them. Whereas with external regulation the control of behavior comes from contingent consequences that are administered by others, with introjected regulation the contingent consequences are administered by the individuals to themselves. The prototypic examples are contingent self-worth (pride) or threats of guilt and shame. Introjection is often manifested as ego involvements, public self-consciousness, or false self-ascriptions. Introjection represents a partial internalization in which regulations are in the person but have not really become part of the integrated set of motivations, cognitions, and affects that constitute the self. Because introjected regulations have not been assimilated to the self, the resulting behaviors are not self-determined. As such, introjected regulations are particularly interesting because these regulations are within the person, but still relatively external to the self. Unlike external regulations that have poor maintenance and transfer, introjected regulations have been partially internalized and are thus more likely than external regulations to be maintained over time, but they nonetheless remain a relatively unstable form of regulation.

Identification

This is the process through which people recognize and accept the underlying value of a behavior. By identifying with a behavior's value, people have more fully internalized its regulations; they have more fully accepted it as their own. For example, if people identified with the importance of exercising regularly for their own health and well-being, they would exercise more volitionally. The internalization would have been fuller than with introjections, and the behavior would have become more a part of their identity. The resulting behavior would be more autonomous, although it would still be extrinsically motivated because the behavior would still be instrumental (in this case to being healthier), rather than being done solely as a source of spontaneous enjoyment and satisfaction. Regulations based on identifications, because the self has endorsed them, are expected to be better maintained and to be associated with higher commitment and performance.

Integration

This is the fullest, most complete form of internalization of extrinsic motivation, because it not only involves identifying with the importance of behaviors, but also integrating those identifications with other aspects of the self. When regulations are integrated, people will have fully accepted them by bringing them into harmony or coherence with other aspects of their

values and identity. As such, what was initially external regulation will have been fully transformed into self-regulation, and the result is self-determined extrinsic motivation.

In summary, a deeper analysis of the self-determination theory has illuminated the following postulates of autonomy:

- **Postulate 13:** Autonomy is a psychological need.
 - o *Sub-postulate A:* If thwarted, motivation will plummet.
 - o *Sub-postulate B:* If supported, motivation will be enhanced.
- **Postulate 14:** Autonomy is not synonymous with intrinsic motivation.
 - o *Sub-postulate:* Autonomy is a property of intrinsic motivation.
- **Postulate 15:** Autonomy falls along a continuum of internalization.
 - o *Sub-postulate:* An internal perceived locus of causality is an *indicator* of autonomous behavior.

2.3 Shared decision making

Charles et al. (1997) discussed *shared decision making* as a model of medical treatment decision making. At that point in time, the concept of shared decision making was not entirely new, but its characteristics had yet to be properly defined. In their paper, Charles et al. (1997) sought to do just that.

Shared decision making was proposed as a medical treatment decision making model alternative to the existing ones. The decision making model most inverse to shared decision making is the **paternalistic model**. This is the traditional approach, in which the health care provider (**H**) dominates the medical encounter, using his knowledge to diagnose the patient (**P**) and recommend tests and treatments. In the extreme case, H authoritatively makes a decision and merely informs P of the decision he made. In a less extreme case, H gives P selected information and encourages P to do what H considers to be best. H's role is depicted as the guardian of P's best interest. H does what he thinks is best for P, without eliciting P's preferences. Patient involvement, if any, is limited to providing consent to the treatment advocated by H.

Inherent in the paternalistic model of treatment decision making is an *informational asymmetry*. The health care provider possesses information and knowledge required to make an adequate decision. The patient, however, does not. On the one hand, H knows best how particular medical interventions affect P's health, and is therefore the party most suited for making decisions. On the other hand, P knows best how particular medical interventions affect his or her *psychological well-being*, an ethical consideration that has gained prominence. In the paternalistic model, this consideration is not taken into account, and a clear power asymmetry arises in the favor of H as a result. Recognition of these asymmetries paved the way for alternative decision making models to emerge.

The ***informed model*** saw the patient as the primary decision maker, and the role of the health care provider was to provide information about different medical interventions, their effects, and alternatives. After receiving the information, P could weigh the different alternatives against his own preferences and make a decision, leaving H out of the equation. With this approach, P is completely *autonomous*. However, studies have shown that while patients typically express a high preference for receiving information about their medical condition and possible interventions, they do not necessarily want to be responsible for making decisions (Ende et al., 1989). Patients seem to be aware that they may not be able to make the best decision, even if all the necessary information has been provided, because they lack experience with similar decisions.

This issue is alleviated in the ***agent model***, where the health care provider takes on the responsibility of making decisions. In the agent model, H acts as an *agent* that attempts to make the decision that P would have made if he had the information and experience that H possesses. Providing information is no longer the goal – instead, H focuses on eliciting P's preferences. After doing so, H makes a decision based on P's preferences. However, the point remains that such a decision may not be the most adequate one. H only considers P's preferences and not his own preferences. Furthermore, one could argue that the patient is not autonomous despite having his preferences taken into account, because he does not actually participate in the decision making process itself, although in most countries it is illegal to implement a treatment without at least eliciting the patient's consent.

Charles et al. (1997) went on to argue that neither the informed nor the agent model described a situation in which both the health care provider and the patient shared the decision making process, regardless of the extent to which they information is shared or preferences are elicited. The authors defined four characteristics of shared decision making, intended to serve as a *bare minimum* for the decision making process to be considered shared between the health care provider and patient:

1. Shared decision making involves at least two participants – the health care provider and the patient.
2. Both parties take steps to participate in the process of treatment decision making.
3. Information sharing is a prerequisite to shared decision making.
4. A treatment decision is made and both parties agree to the decision.

1: Obviously, for a decision to be shared, at least two parties need to partake. The authors emphasize that the decision making process may also involve *more* than two parties, in situations where family members or friends are involved in the medical encounter, or when multiple health care providers participate in the process with a single patient.

2: Both the health care provider and the patient need to actively seek to share the decision making process. The health care provider has the main responsibility as the one that sets the norm of interaction in medical encounters, as noted by the authors. He must provide information

about treatment options, risks, and their probable benefits in an unbiased and clear way, and elicit the patient's preferences. Optionally, he could share his own treatment preference, in which case he should take care not to impose his values onto the patient. The patient has to be willing to take responsibility for disclosing preferences, asking questions, weighing and evaluating treatment alternatives and ultimately formulating a treatment preference.

3: Information sharing occurs in any treatment decision making model in one form or another. The health care provider needs to ask for information from the patient that is instrumental to making an adequate and timely decision. The patient may in some cases take the initiative to request information from the health care provider. As a bare minimum, H needs to present treatment alternatives and their potential consequences for P in order to obtain informed consent.

4: An agreement between the health care provider and the patient is one possible outcome of the decision making process; other include disagreement as to the preferred treatment or indecision. The main test of a shared decision is if both parties agree on the treatment option. This does not mean that both are necessarily convinced that this is the best possible treatment for the patient, but rather that both endorse it as the treatment to implement. H might feel that the patient would be better off with another treatment, but agrees to endorse P's choice as part of a negotiated agreement in which P's preferences count. Through mutual acceptance, both parties share the responsibility for the final decision.

To summarize, the following postulates can be defined:

- **Postulate 16:** Individuals may be willing to transfer decision making privileges if that means that an unwanted responsibility is also transferred.
- **Postulate 17:** Autonomy is respected when the individual is involved in the decision making process.

2.4 Politeness

A central construct in Western conceptions of politeness is the notion of *face* and *facework*. These notions were first introduced by Erving Goffman (1955). These were social phenomena that illuminated our understanding of politeness and its application. Goffman defined *face* as "*The positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact.*" By *line*, Goffman refers to the pattern of verbal and nonverbal acts by which a person expresses his views of the situation and, through this, his evaluation of the participants and especially himself. In other words, face is the social image that we uphold during social encounters. Face is something that can either be kept or lost. We 'keep' face when our social image is approved of by others. Conversely, we 'lose' face if others show evidence of believing that the line we have taken is incorrect. Face loss tied to being embarrassed or humiliated.

Goffman defined *facework* as “*the actions taken by a person to make whatever he is doing consistent with face.*” The primary intention of facework is to counteract incidents in which threats of face loss occur. These incidents are simply referred to as *face threats*. Goffman noted that while we strive to maintain our own face, a basic principle of politeness seems to be maintaining the face of our conversational partners as well. Obviously, intentionally causing a face-loss in others is considered impolite. However, people are generally expected to go to certain lengths to conserve the face of others. This is expected to occur willingly and spontaneously, because individuals can identify with the social significance of keeping one’s face. If someone shows evidence of a lack of effort toward keep the face of others, he is also considered impolite. People are expected, then, to *give face* whenever possible. Giving face refers to arranging for another person to take a better line than he might otherwise have been able to take, i.e. giving them an “out.” Consider the following example. You, as the project leader, requested one of your colleagues to finish a report by the end of the day, which he agreed to. It turned out, however, that your colleague did not manage to complete the report on time, something that could likely cause him to lose face (because he was incapable of completing the task he was given and thus fell short on his commitment). You could then give him an out by replying something along the lines of “*I guess it was more work than I thought,*” thereby implying that you do not attribute the incident as a shortcoming on his part. Your colleague can then maintain his face by confirming that it was indeed more work than he had expected. The truthfulness of the matter becomes a secondary concern – it may not have been that much work, but you figured it would be more beneficial to save his face compared to calling him out on it. Goffman notes that people whose face has been attacked are more likely to attack your face in return, something we inherently deem undesirable. If you opted to tell your colleague that he just didn’t do his job well, he might reply that you gave him too much work, implying that you failed at estimating the amount of time the report would require. Thus, we have a natural inclination towards a mutual maintenance of face.

Building upon the work of Erwing Goffman, Brown and Levinson (1987) discussed face as *wants* (i.e. needs, desires). Additionally, they divided the general notion of *face* into two distinct parts – *negative* and *positive* face:

- **Positive face:** Our public self-image, i.e. our *personality*.
- **Negative face:** Freedom of action and freedom from imposition.

Brown and Levinson’s notion of *positive face* is close to Goffman’s general conception of face. In terms of wants, we generally desire that our personality is appreciated and approved of. Under ‘personality,’ the authors include our previous achievements, our future goals, and our current actions towards reaching those goals, as well as our material possessions. In other words, positive face is based on our desire that our achievements and goals are thought of as desirable, that our actions are thought of as being related to those goals (i.e. that our actions have a desirable purpose), and that our social status is recognized through our material wealth. Evident in this assumption is that the notions of *face* and *facework* are particular to western societies.

Negative face, on the other hand, was newly introduced by Brown and Levinson. This involves our desire to have our actions be unimpeded by others, as well as having others refrain from *imposing* on us. Imposition, here, entails others wanting us to perform specific actions for their sake. As such, we have a desire to be free to do what we want, and to be free from doing actions we do not want to do – in other words, a desire to remain *autonomous*. With this in mind, the following postulates can be defined:

- **Postulate 18:** Autonomy involves the freedom to do what we want.
- **Postulate 19:** Autonomy involves being free from doing things we do not want to do.

Brown and Levinson went on to discuss certain acts that inherently threaten face, referred to as *face-threatening acts* or *FTAs*. They developed a model for delivering potential FTAs, depending on the inherent level of threat a given FTA has (**Figure 2.2**).

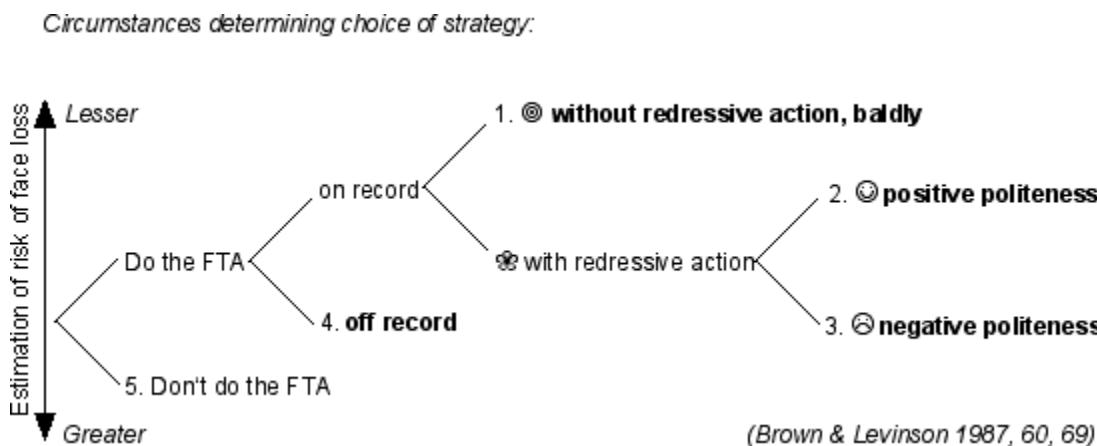


Figure 2.2: FTA delivery strategies (Brown & Levinson, 1987)

The model describes five strategies for FTA delivery. A continuum of estimated risk of face loss is placed on the vertical axis, with an inverted quantity representation (i.e., the higher up on the axis, the lesser the risk estimation). This axis is not an indication of the estimated risk of the FTA delivery strategy. Rather, it indicates the FTA delivery strategy that should be chosen at certain levels of FTA risk.

Obviously, the lowest-risk approach is to simply not do the FTA at all (5). If the risk of face loss is lower, the speaker can decide to do the FTA in various ways:

- **On record:** The FTA contains only one unambiguously attributable intention.
 - o **1 - Boldly:** The FTA is performed in the most direct, clear, unambiguous and concise way possible.
 - Example: “*You forgot the data section.*”
 - o **With redressive action:** The FTA is performed in such a way, or with such modification or additions, that it is clearly indicated that no face threat is intended or desired, and the speaker (S) acknowledges the hearer’s (H) face wants.

- **2 – Positive politeness:** Partially satisfying H's positive face, by indicating that in some respects (i.e. in respects the FTA does not concern), S recognizes and respects H's positive face, and that the FTA does not indicate a lack of general respect towards H.
 - Example: “*You write really well! I think it would be good to add a data section, though.*”
- **3 – Negative politeness:** Partially satisfying H's negative face, by assuring that S recognizes and respects H's negative face wants and will not (or only minimally) interfere with H's freedom of action.
 - Example: “*If you have the time, could you add a data section?*”
- **4 – Off record:** The FTA contains more than one attributable intention, so that the speaker cannot be held responsible for having a particular intent.
 - Example: “*I didn't quite understand how you analyzed the data.*”

Negative politeness seems to be oriented towards protecting the perceived autonomy of the addressee. Inherent in negative politeness is a tension between the desire to go on record in order to evidently give face, and the desire to go off record to avoid imposing. A compromise is reached in ***conventional indirectness***, which involves shaping the FTA in such a way that the utterance doesn't technically mean what you intend to convey, although through conventional use, the meaning is unambiguous.

2.5 Models of autonomy support

Based on the literature review, three primary strategies for supporting autonomy have been defined, along with models to formalize them. The strategies are as follows:

- **Internalization support:** Aiding the user in internalizing particular behaviors. This strategy is based on the self-determination theory, where behaviors become more autonomous the more internalized they are.
- **Autonomous action environment support:** Allowing the user to decide which actions to perform and not perform. It is based on the negative politeness aspect of facework, where the dignity of an individual is linked to freedom from imposition.
- **Shared decision making:** Going through a collaborative decision making process to arrive at a compromise. This strategy is based on the medical treatment model of Charles et al. (1997).

The following sections outline these strategies by means of basic models. The two main elements of the models are worlds, represented by the letter **W**, and actions, represented by the letter **A**. **Worlds** correspond to specific situations in a given point in time. Worlds affixed with a zero, **W₀**, are the initial situation that the user is in, which is deemed undesirable by the individual. Worlds affixed with a *plus* or *minus* are future situations. **W⁺** is a future situation that is desired by the individual, whereas **W⁻** is a future situation that the individual finds undesirable. **Actions**

refer to performing, or refraining from performing, particular behaviors. There is a relationship between the actions and the future worlds – particular actions (or inactions) lead to the desired future situation, whereas others lead to the undesired one.

2.5.1 Internalization support

Figure 2.3 shows the basic model of internalization support. Represented here are two alternate paths. A_1 leads to the desired future W^+ , whereas A_2 leads to the undesired future W^- . Obviously, the individual should select A_1 for the objectively best outcome. However, without any external interference, he might opt for A_2 for two reasons:

1. The individual doesn't know that $A_1 \rightarrow W^+$
2. The individual doesn't know that $A_2 \rightarrow W^-$

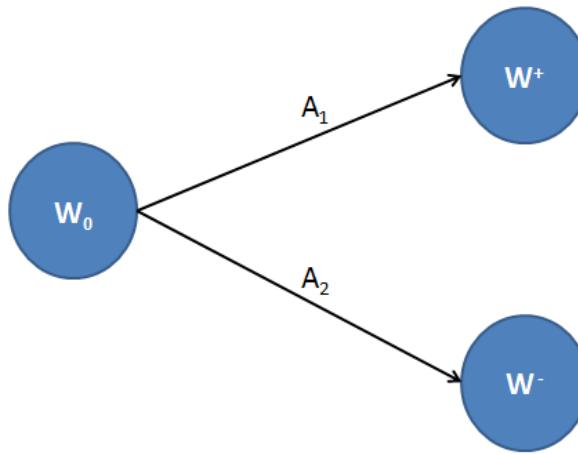


Figure 2.3: Internalization support

In terms of the model, *internalization support* involves rectifying the potential problems above:

1. Establishing a connection between A and W .
2. Influencing the individual's beliefs about the relationships between A and W .

2.5.2 Autonomous action environment support

Figure 2.4 shows the basic model of autonomous action environment support. The model represents two alternative actions that both lead to a desired future situation. These two actions can be differentiated in terms of how effectively and/or efficiently they lead to W^+ . If A_1 yields greater results than A_2 (i.e. leading to W^+ faster), A_1 can be said to be *objectively better* than A_2 . As such, it would make sense for a health care provider to recommend that the individual performs A_1 . However, even with the knowledge that A_1 is objectively better than A_2 , the individual may still prefer A_2 for a variety of reasons, e.g. ease of performance, familiarity, habits, and so on. The individual assigns a *subjective evaluation* of each action, which may or may not correspond to their objective values.

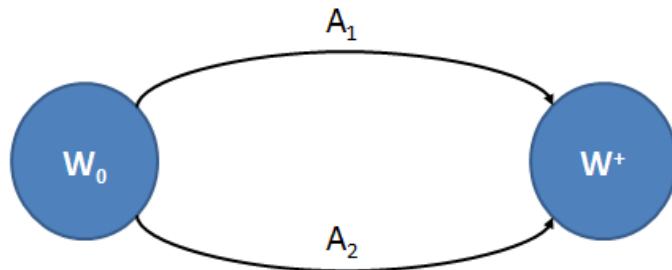


Figure 2.4: Autonomous action environment support

As such, actions can be said to have two distinct characteristics:

- An *objective value*, pertaining to its effectiveness in achieving a specific goal.
- A *subjective value*, indicating the individual's affective evaluation of the action itself.

2.5.3 Shared decision making

Figure 2.5 shows the basic model for shared decision making. Depicted here are three courses of action, each of which lead to different future worlds. Actions 1 through 3 lead to worlds 1 through 3, respectively. W_1 and W_2 are both positive futures. However, the parameters within these futures differ, and W_1 contain parameters with higher values than those of W_2 and can thus be said to be *objectively better*. W_3 is a negative future, where the parameters are below desirable levels.

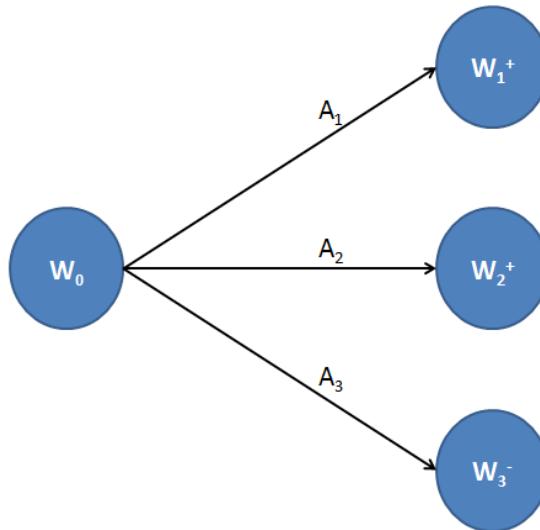


Figure 2.5: Shared decision making

Assuming that the worlds contain the same set of parameters (further elaborated upon in **Appendix A**), the value of a future world is primarily objective, as it seems very unreasonable for an individual to evaluate an undesirable world more positively than a desirable world. What they do evaluate subjectively are the actions themselves, and this subjective evaluation may affect the goals that they set. If the individual evaluates A_2 more positively than A_1 , he might

decide to aim for **W₂** despite having the knowledge that **A₁** is a better outcome, with the conclusion that **W₂** is *good enough* – a *satisficing* model of reasoning (Simon, 1953).

2.5.4 An interaction model of the basic coaching process

Beun et al. (2014) developed a generic interaction model for automated coaching systems. This model is shown in **Figure 2.5**. The model describes the coaching process in three stages: 1) the opening phase, 2) the intervention phase, and 3) the closure phase.

The **opening phase** is an initial learning phase in which the user is introduced to the system and the system elicits various information about the user. The authors refer to this as a process of *alignment*. Depending on the extent of the process, information may be exchanged on three different levels:

- The *therapy* level: time and effort investments, goals, treatment-related knowledge, etc.
- The *communication* level: interface design, gender of virtual coach, etc.
- The *ethical* level: privacy, trust, risks, etc.

The coach incorporates an inclusion/exclusion advice module where, based on the information exchange, the coach can advise the user to continue with the treatment or to withdraw. Examples of bases for withdrawing from the treatment are addictions or depression, in which case the coach can recommend seeing a therapist or general practitioner to solve those problems first. However, the user makes the final decision to continue or withdraw. If the user decides to continue, a planning step follows where goals are set and a schedule is composed (*plan & commit* step in **Figure 2.5**).

The **intervention phase** consists of a variety of exercises aimed at reaching the goals set in the opening phase. The model illustrates how exercises may overlap as part of a treatment plan. The coach uses the schedule to determine appropriate times to initiate communication about the exercises.

Finally, the **closure phase** takes place when all the exercises have been performed, or when the user wants to withdraw from the therapy. Here, the coach may provide feedback about the progress of the user, and/or elicit user feedback about the coach. If the treatment was successful, the coach can initiate the creation of a relapse prevention plan. If the user withdraws from the treatment, the coach may inquire why the user decided to terminate the treatment.

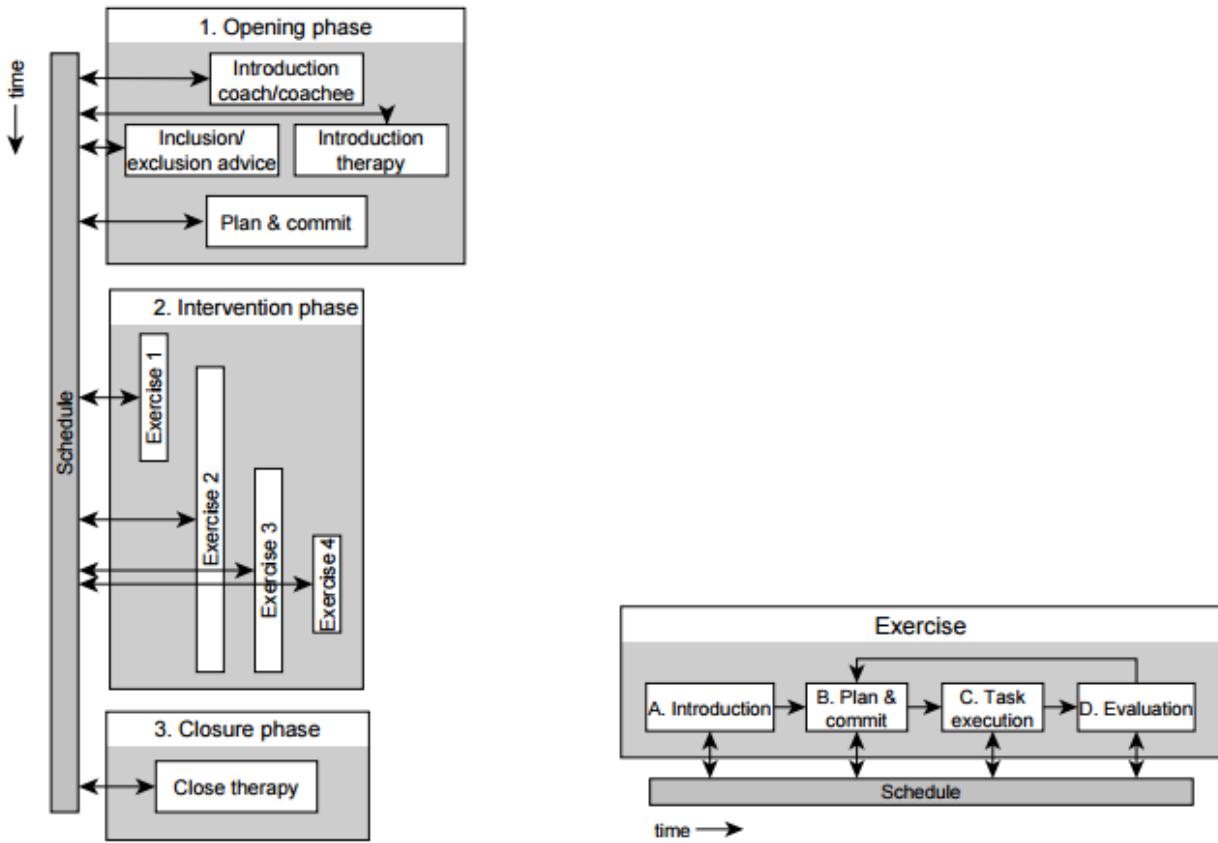


Figure 2.5: Interaction model of coaching process

Figure 2.6: Interaction model of exercise

Figure 2.6 zooms in on an individual exercise and shows the four steps that exercises generally follow, even though they may be very different in nature. The steps are as follows:

- Introduction – the exercise is introduced to the user
- Plan & commit – the coach explains what is expected of the user and they can negotiate about the specifics of the exercise (e.g. frequency and timing)
- Task execution – the user performs the exercise according to the plan
- Evaluation – a briefing session evaluating the performance of C. The coach may use adherence data and accordingly ask the user about his opinion.

If the performance or adherence is satisfactory, the exercise ends after the evaluation stage. If unsatisfactory, the coach may initiate another planning phase, where based on the feedback from the evaluation a new plan is negotiated.

2.5.5 Combining the models

Based on the underlying principles of the models shown in **Section 2.5.1** through **2.5.3**, a general structure for autonomy support in an e-coaching context can be defined:

- When introducing behavior, employ internalization support strategies.
- When the user has to decide which actions to do (or whether or not to do particular actions), the default approach is to employ action environment support strategies.
- If the user makes a counter-productive decision, employ shared decision making strategies.
- When setting goals, employ internalization support strategies
- If the user selects an inappropriate goal, employ shared decision making strategies.

Specific strategies are elaborated upon in **Chapter 3**. This structure shows how the established principles of autonomy support can be applied to the e-coaching framework of Beun (2013):

- **Internalization support** may be employed whenever introducing new behaviors or setting goals.
 - o Behaviors are introduced in the *Introduction* step of a given exercise in the intervention phase, and perhaps in a more general sense in the *Introduction to therapy* step of the opening phase. Supporting internalization when introducing these behaviors involves presenting them in such a way that the client understands why they are beneficial and that they conduce towards a more positive future.
 - o Furthermore, internalization support can be applied to the *Plan & Commit* steps of both the opening and intervention phase. Internalization of goals involves explaining what a desirable goal range is, and allowing the client to pinpoint his own goals.
- **Autonomous action environment support** can primarily be employed in the intervention phase.
 - o First, it can be employed in the *Plan & Commit* step of a given exercise. More specifically, this would involve the client selecting between a number of possible ways in which to perform an exercise, and whether or not to perform a particular exercise.
 - o Second, during the *Task execution* step, where the client may receive a reminder to perform the behavior, he could be given the choice to delay the task execution or cancel it altogether.
- **Shared decision making** can be employed whenever the client sets an inappropriate goal or makes a counter-productive decision about the exercises.
 - o If the client sets an inappropriate goal (i.e. too high or too low) at the *Plan & Commit* step of the opening or intervention phase, shared decision making strategies can be used to influence the client to set a more appropriate goal.
 - o Similarly, if the client decides not to perform a particular exercise during the *Task execution* step, shared decision making strategies could be used to influence the

user to perform the behavior anyway, or for a smaller duration / at a lower intensity.

2.6 Persuasion and e-coaching

As so eloquently put by Oinas-Kukkonen and Harjumaa (2008), “*information technology is never neutral.*” In other words, applications are always nudging the users’ behavior in one direction or another, depending on what kind of information is presented in the application, as well as how it is presented. This is particularly true for *persuasive technologies*. These are applications that employ various methods in order to influence the user in desirable ways. They do so by enhancing the user’s motivation to perform the desired behavior, or by making the desired behavior easier to do, or a combination of both (Fogg, 2002). What constitutes “*desirable behavior*” varies from application to application, but these are generally behaviors that are beneficial for the users themselves. A clear example would be a fitness application that encourages the user to work out. While the designers of such applications have the user’s best interest in mind, these applications inevitably affect the user’s autonomy. Viewing autonomy as the freedom to make one’s own decisions, Kamphorst and Kalis (2015) argued that persuasive systems inevitably interfere with people’s decision making process by directly or indirectly offering suggestions for action. They spoke in particular about influencing the options that users consider. More specifically, persuasive systems attempt to either *add* or *remove* options from the set of options that the user considers. Additionally, they may attempt to influence the *affective value* of those options – that is, enhancing the user’s evaluation of desirable behaviors or decreasing the user’s evaluation of undesirable behavior. These influences are external to the user, and raises ethical concerns in terms of the manipulative nature of such systems.

Importantly, Kamphorst and Kalis (2015) differentiate between autonomy as an *ideal* and as a personally experienced phenomenon (as seen in postulate 4), suggesting that persuasive technologies may technically have an impact on the autonomy of the user, it is not necessarily perceived as such by the user. This mindset opens up for methods of suggesting options that do not impact the users’ autonomy negatively. The authors discuss two dimensions along which these methods would fall:

- *Whether or not the user would have thought of the option by himself.* More specifically, they argue that if the option that the system suggests is one that the user would have thought of without the influence of the system, it does not interfere with the user’s autonomy. On the other hand, suggesting options that the user would *not* independently think of is argued to have a more significant impact on the autonomy of the user.
- *Whether or not the user endorses the option.* Here, endorsing refers to evaluating the option positively. If the user endorses the behavior suggested by the behavior, the authors argue that the suggestion is less likely to be perceived negatively. Conversely, if he does not endorse the suggested behavior, it is likely to be perceived negatively.

The authors argue that endorsement is a crucial factor for adopting the options suggested by the system and, by extension, a crucial factor for autonomy-oriented persuasive systems. Assuming that the user endorses the option, there are two types of suggestions:

- Options that the user would (most likely) come up with himself, and evaluates positively. The suggestion then acts as a *trigger*, prompting desirable behavior that is familiar to the user but that might not be salient enough for the user to consider it.
- Options that the user would not think of, but endorses once it has been suggested. Even though these options are of external origin, the user is less likely to perceive them as intrusive if he evaluates them positively. Furthermore, the persuasive system will have extended the range of options that the user considers, hopefully making him more likely to pick a desirable option.

Based on the discussion by Kamphorst and Kalis (2015), the following postulates can be proposed:

- **Postulate 20:** Externally imposed behavior that the individual endorses is not perceived as autonomy-infringing.
- **Postulate 21:** Triggering familiar behavior is less intrusive than triggering unfamiliar behavior.

2.6.1 E-Coaches and Autonomy

One type of persuasive systems are *e-coaches*, or electronic coaching systems. These were defined in chapter 1 as *applications that aid the user in attaining sustainable behavior change*. The core principle of autonomy-oriented e-coaching systems is obviously to allow the user to retain his sense of control. In practice, however, it remains difficult to tell exactly when this criterion is satisfied. As persuasive technologies, e-coaches have a purpose to influence the behavior of the user. Positive as such influence might be, these systems indisputably nudge the user's behavior towards a certain direction and, in so doing, impact the autonomy of the user to some extent. In binary terms, an autonomous e-coach is one that in no way whatsoever influences the behavior of the user – but such a system would be relatively ineffective in helping the user attain his goals. However, as established in postulate 15, autonomy is perhaps best thought of as a continuum rather than a binary categorization of present or absent. Furthermore, the distinction between ideal and perceived autonomy suggests that there is some leeway in influencing the user before autonomy begins to be thwarted.

With this in mind, it is conceivable that an e-coaching system can influence the behavior of its users in desirable ways while at the same time avoiding perceptions of autonomy infringement. Additionally, the individual is most likely aware when he seeks out such an application that it will purposefully attempt to influence his behavior. It seems that individuals do so willfully, because they understand that there are significant benefits to be reaped from using the system. There is a trade-off, then, between relinquishing some control to the application and the benefits that its usage brings about. Furthermore, one could also argue that this trade-off is asymmetrical,

in that the benefits can be said to outweigh the loss of control. Willingness to use an e-coach implies that the individual values the potential outcomes more than the amount of autonomy they pay for it. The benefits and losses may be equal (in a conceptual sense, as these constructs are not easily quantifiable), but the individual seems to perceive the loss of control less significant and, as such, the individual is less likely to perceive the influence the system exerts as an infringement of their autonomy.

In their white paper on healthy lifestyle solutions, Anderson et al. (2015) discussed two particular considerations for ensuring respect for the user's autonomy. First, people value *autonomous agency*. Agency refers to the capability to produce an effect in the environment and the objects and entities within it, including oneself. In the context of health behavior change, agency is concerned with producing improvements to one's health. *Autonomous* agency, then, refers to individuals viewing the outcomes they attain as their own accomplishments. The authors argue that the extent to which people value autonomy differs between individuals, and suggest employing a self-determination questionnaire to determine whether particular users are persons who value being in control – implying that some individuals do not – and tailor system prompts accordingly. Elsewhere, they offer the argument that autonomy is an objective requirement, in that it can be violated without the user noticing it. It seems fair, then, to design e-coaching systems with the assumption that all users do in fact value autonomy, without the need to employ a questionnaire. In order to support autonomous agency, the authors give as example to provide a rationale along with action prompts that explains why the user might want to do the action, or by allowing the user provide multiple different responses to them.

Second, ethical concerns arise when a system takes over functions that would normally be performed by the user. By using a persuasive application, the user inevitably relinquishes some amount of control over to the system. As mentioned, individuals may willfully and knowingly outsource these tasks. However, there is an important distinction between outsourcing something and relinquishing control. When something is outsourced, the person is still able to influence it through communication with the one who handles the function. Relinquishment of control, on the other hand, implies that such an influence is no longer an option. The authors argue that it would be unethical to limit the amount of influence the user can have on the functions that the system handles. Naturally, the system might be better able to perform these functions, which is often the reason why people use e-coaches in the first place. A logical compromise, the authors argue, would be to build in a way for the user to override the functions of the e-coach.

To summarize, the following postulates can be proposed:

- **Postulate 22:** Respect for autonomy is a universal, as opposed to individual, requirement.
- **Postulate 23:** An autonomous individual retains some measure of control over tasks that he chooses to outsource.

2.7 Defining autonomy

Table 2.1 summarizes all the postulates formulated previously in chapter 2. These postulates were not readily available in their respective sources, but are rather a product of the literature review. They are grouped into four classes. First, the **rationality** group is concerned with whether or not rationality is a prerequisite for autonomous behavior. Second, postulates of the **behavior** group attempt to explain what it means to *act autonomously*. Third, postulates of the **ethics** group discuss the ethicality of, in one way or another, thwarting the autonomy of another individual. Finally, the **subjectivity** postulates are concerned with how an individual perceives potentially autonomy-thwarting events. Separate sections shall be dedicated to each specific class of postulates.

Table 2.1: Postulates of autonomy

P.	Description	Source	Group
2	Rationality is a prerequisite for autonomous behavior	Kant (1785)	Rationality
5	Deliberation is not a prerequisite for autonomous decision making	Kymlicka (1989)	
7	The rationality or irrationality of behavior is of no consequence to autonomy	Anderson (2013)	
10	Decision based on non-rational factors may still be autonomous	Anderson (2013)	
1	Autonomy involves the self-imposition of universal values	Kant (1785)	Behavior
8	Autonomous agents have control over unwelcome internal influences	Anderson (2013)	
9	Autonomous agents actively pursue their intentions and goals	Anderson (2013)	
11	Autonomy involves acting with a sense of volition	Deci & Ryan (2000); Ryan & Deci (2000)	
12	Autonomy involves acting with a sense of choice	Deci & Ryan (2000); Ryan & Deci (2000)	
14	Autonomy is not synonymous with intrinsic motivation	Deci & Ryan (2000); Ryan & Deci (2000)	
15	Autonomy falls along a continuum of internalization	Deci & Ryan (2000); Ryan & Deci (2000)	
3	Deprivation of the autonomy of others is unethical	Mill (1859)	
13	Autonomy is a psychological need	Deci & Ryan (2000); Ryan & Deci (2000)	Ethics
17	Autonomy is respected when the individual is involved in the decision making process	Charles et al. (1997)	
18	Autonomy involves the freedom to do what we want	Brown & Levinson (1987)	
19	Autonomy involves being free from doing things we do not want to do	Brown & Levinson (1987)	
22	Respect for autonomy is a universal, as opposed to individual, requirement	Anderson et al. (2015)	Subjectivity
23	An autonomous individual retains some measure of control over tasks that he chooses to outsource	Anderson et al. (2015)	
4	There is a difference between autonomy as an ideal and how individuals experience their own autonomy	Mill (1859)	
6	The individual is autonomous relative to socially and culturally imposed values, so long as he agrees with them	Kymlicka (1989)	
16	Individuals may be willing to transfer decision making privileges if that means that an unwanted responsibility is also transferred	Charles et al. (1997)	Subjectivity
20	Externally imposed behavior that the individual endorses is not perceived as autonomy-infringing	Kamphorst & Kalis (2015)	
21	Triggering familiar behavior is less intrusive than triggering unfamiliar	Kamphorst & Kalis	

2.7.1 Rationality postulates

The postulates that belong to this class are:

- (2) Rationality is a prerequisite for autonomous behavior.
- (5) Deliberation is not a prerequisite for autonomous decision making.
- (7) The rationality or irrationality of behavior is of no consequence to autonomy.
- (10) Decision based on non-rational factors may still be autonomous.

These postulates are concerned with whether or not there can be put certain requirements on behavior for it to be called autonomous. More specifically, the Kantian view (postulate 2) saw rationality as a requirement for acting autonomously. Such a claim implies that acting without proper deliberation means one is not acting autonomously, because one has not yet contemplated whether the behavior is morally correct, or – beyond Kant's views on moral philosophy – has not contemplated whether the behavior is congruent with their authentic self. This, in turn, implies that one's authentic self is comprised primarily of rational considerations. The remaining three postulates provide arguments for the case that rationality should not be considered a necessity for behavior to be called autonomous. Postulate 5 suggests that behavior may be autonomous even without careful deliberation. Postulate 7 and 10 propose that irrational behavior may also be autonomous, something that would not be possible if we assume that rationality is a requirement. If an individual makes an unwise decision, because some non-rational factor is clouding his judgment, is that behavior then not autonomous? The most glaring issue with proponents of the rational side is that they create requirements for the *content* of the behavior, i.e. what one is trying to achieve, why, and how. With such a mindset, behavior must be judged according to some arbitrary criteria before it can be determined as autonomous. It would be better to distance ourselves from the content of the behavior, and worry only about the nature of the behavior itself.

2.7.2 Behavioral postulates

The postulates in the behavior class seek to explain autonomy in terms of behavior, as opposed to explaining it in terms of the content of that behavior. As concluded above, these are more apt to narrow down a definition of autonomy. The postulates belonging to this class are:

- (1) Autonomy involves the self-imposition of universal values
- (8) Autonomous agents have control over unwelcome internal influences
- (9) Autonomous agents actively pursue their intentions and goals
- (11) Autonomy involves acting with a sense of volition
- (12) Autonomy involves acting with a sense of choice
- (14) Autonomy is not synonymous with intrinsic motivation
- (15) Autonomy falls along a continuum of internalization

Not all of these postulates are compatible with others. In particular, postulate 1 and 9 deserve immediate attention regarding whether or not they apply. Postulate 1 stems from the Kantian view of moral philosophy, where autonomy is likened to imposing morality on oneself. Admittedly, an individual may autonomously choose to impose morals on himself, but it seems fair to argue that this is merely an example of autonomy rather than a defining aspect. Postulate 9 proposes that, in order for behavior to be autonomous, it must be goal-oriented. This resembles the rationality claims where too much attention is given to the content of the behavior. Also worthy of note is that the postulate posits that for an individual to be behaving autonomously, he must actively pursue his goals. Such a claim excludes non-action from being defined as autonomous, while it certainly should count. It seems fair, then, to dispute these two postulates.

Postulate 11 and 12 concern behavior's locus of causality. More specifically, the locus of causality should be internal, as the individual perceives it, in order for the behavior to be defined as autonomous. This view is represented with the notions of volition and choice. Acting with a sense of volition refers to engaging willingly in activity, regardless of whether that activity is of internal or external origin. If your spouse asks you to do the dishes, you could autonomously decide to oblige, because you don't mind helping out. That behavior is not intrinsically motivated, but it is still autonomous (confirming postulate 14). Acting with a sense of choice, then, involves being able to decide whether or not to perform certain behaviors. If your spouse would only command you to do the dishes, the sense of choice is gone. If it is asked as a request, you have the opportunity to decide whether to oblige or not. It becomes a little more complex if your denial of the request is met with a negative response, such as an annoyed sigh. In that case, you may gradually condition yourself to avoid that negative response by obliging to the request – making the behavior less autonomous. On that note, postulate 15 sees autonomy as a continuum rather than a binary categorization. The more internalized behavior is – i.e. understanding why you're doing what you're doing, identifying with it and making it a part of your "authentic self" – the more autonomous it is. Postulate 8 represents an interesting case, where i.e. addiction causes you to act against your own convictions. In such cases, the locus of causality could be said to fall outside oneself, or in any case outside one's authentic self.

With these things in mind, we can narrow down the concept of autonomy to the following definition:

Autonomy: *A property of human behavior that describes the extent to which it is self-determined.*

Self-determination, here, refers to acting with an internal perceived locus of causality (see **Section 2.1.2**).

2.7.3 Ethical postulates

The ethical postulates are concerned with considerations regarding the reduction or removal of autonomy. Included are:

- (3) Deprivation of the autonomy of others is unethical
- (13) Autonomy is a psychological need.
- (17) Autonomy is respected when the individual is involved in the decision making process
- (18) Autonomy involves the freedom to do what we want
- (19) Autonomy involves being free from doing things we do not want to do
- (22) Respect for autonomy is a universal, as opposed to individual, requirement
- (23) An autonomous individual retains some measure of control over tasks that he chooses to outsource.

Postulate 13 is a fundamental consideration that underpins the other postulates. Viewing autonomy as a psychological need is what forms the ground for ethical concerns when autonomy is thwarted. This notion is further supported in postulate 22, where the need for autonomy is considered universal. Similarly, postulate 3 posits the deprivation of the autonomy of others as unethical. Postulate 18 and 19 provide an interesting example, where in order to respect the autonomy of others, they have to be allowed to do whatever they want and you can't ask anything of them. This is a rather binary conception of the postulates, though. If one considers that autonomy is indeed a continuum, it seems reasonable to assume that there needs to occur a certain amount of autonomy-thwarting events before the individual can no longer be said to act autonomously. Thus, it seems fair to adjust these postulates to argue that autonomy involves *a certain extent* of freedom. The remaining ethical postulates are more or less straightforward. Postulate 17 posits that it would be unethical to exclude an individual from a decision that concerns himself. Finally, postulate 23 proposes that it would be unethical to force an individual to relinquish control of some aspect of his behavior without allowing him to influence that aspect through communication.

2.7.4 Subjectivity postulates

The postulates under the subjectivity class are concerned with how the individual perceives potential autonomy-thwarting events. Not always do such events have a negative impact on individuals. The postulates include:

- (4) There is a difference between autonomy as an ideal and how individuals experience their own autonomy.
- (6) The individual is autonomous relative to socially and culturally imposed values, so long as he agrees with them.
- (16) Individuals may be willing to transfer decision making privileges if that means that an unwanted responsibility is also transferred.
- (20) Externally imposed behavior that the individual endorses is not perceived as autonomy-infringing.

- (21) Triggering familiar behavior is less intrusive than triggering unfamiliar behavior.

Postulate 4 abandons the notion of *perfect* autonomy, and forms the basis for the notion that individuals do not always experience potentially autonomy-thwarting events as such. Under certain circumstances, individuals may either consciously or unconsciously perceive those events as non-infringing. The remaining postulates are all prominent examples of such circumstances. In response to worries about social and cultural influences and their impact on autonomy, postulate 6 posits that these influences do not have a negative impact on the individual, so long as he agrees with them. On the other hand, social and cultural values that the individual does not agree with are more likely to have a negative impact. Similarly, postulate 20 suggests that externally imposed behavior does not necessarily have a negative impact, so long as the individual endorses those behaviors. In other words, postulate 16 and 20 propose that external influences are not perceived as infringements of one's autonomy so long as the individual evaluates them positively. Postulate 16 is concerned with paternalism, a concept that has been widely discussed as an offender of autonomy. Making decisions for others is commonly cited as an autonomy-thwarting action. However, as argued by Charles et al. (1997), individuals are often happy to relinquish a certain extent of their decision making privileges if, in turn, the paternalistic party takes over some kind of responsibility that is unwanted by the individual. Lastly, postulate 21 posits that prompting familiar behavior is less likely to be perceived as intrusive, compared to unfamiliar behavior. This certainly has an effect on the adoption rate of the prompted behavior. However, whether that affects the perceived autonomy of the individual is less clear. In any case, it is something that would have to be investigated. For now, it seems best to not place a significant amount of weight on this aspect.

2.7.5 Summary

To summarize the discussion of sections 2.6.1 through 2.6.4, the following four *general postulates of autonomy* can be defined:

1. **The non-rationality postulate:** Rationality is not a prerequisite for autonomous behavior. Decision made based on non-rational factors (e.g. emotions) may still be autonomous.
2. **The self-determination postulate:** Autonomy can be defined as "*a property of human behavior that describes the extent to which it is self-determined*," where self-determination refers to acting with an internal perceived locus of causality.
3. **The deprivation postulate:** Autonomy is a psychological need, and the deprivation of the autonomy of others is unethical.
4. **The perception postulate:** Under certain circumstances, individuals do not necessarily perceive potentially autonomy-thwarting events as infringements of their autonomy.

Chapter 3: Dialogue analysis

So far, autonomy has been discussed from a variety of perspectives. The literature review resulted in a number of *postulates*, each of which described a potential aspect of autonomy. These postulates were explored in **Section 2.7**, ultimately resulting in four general postulates of autonomy (**Section 2.7.5**). Additionally, three overarching strategies for autonomy support were defined and described in terms of models (**Section 2.5**).

This chapter presents a qualitative, explorative analysis of dialogue between a sleep therapist and two of her clients. Building on the results from the literature review, this the purpose of this analysis was to identify specific speech acts that utilize the principles established in the basic strategies of autonomy support. The analysis resulted in a number of conversational sub-strategies for each category, all of which shall be discussed in **Section 3.3**. Prior to that, however, **Section 3.2** will be devoted to discussing two supplementary autonomy support strategies that were discovered during the analysis, and **Section 3.1** will cover the data set.

3.1 Data

The data set consists of 1) a number of audio recordings of cognitive-behavioral therapy sessions between a therapist and clients with primary insomnia, and 2) transcripts of these recordings. The audio recordings cover the entire treatment process of two separate individuals, and were recorded between March 19th and September 22nd, 2014. The treatment is usually spread out over 6 sessions, with two weeks in between each session. Incidentally, some of the sessions weren't recorded properly (through some form or error), and the clients were invited to an additional sessions in order to deliver the promised amount of data.

Table 3.1 shows the duration of the individual recordings. Each session lasted approximately one hour, give or take a few minutes, resulting in a total of 11 hours, 8 minutes and 29 seconds of conversational data. The recordings are stored in a digital format, most of them in .mp3 format and a few in .m4a format (both compatible with standard media players).

Client 1 (F)	Duration	Client 2 (M)	Duration
Intake	00:48:39	Intake	00:51:56
Consult 1	01:00:55	Consult 2	01:05:11
Consult 2	00:53:04	Consult 3	00:49:23
Consult 4	00:58:15	Consult 5	00:51:00
Consult 5	00:59:09	Consult 6	00:51:04
End session	01:05:57	End session	00:49:56
Total	05:45:59	Total	05:22:30

Table 3.1: Overview of analyzed therapy sessions

Prior to the initiation of this thesis project, the transcripts were transcribed by Tim Eekman and Axel de Jong for their Bachelor thesis at Utrecht University, with the exception of one and a half

session (these were subsequently transcribed). However, several issues were identified with the transcripts (see **Section 1.2**), and had to be corrected accordingly. Once fully prepared, the transcripts were used in a qualitative, explorative dialogue analysis. Furthermore, the spoken language in the sessions is Dutch. As such, the transcripts are also written in Dutch. Naturally, fragments used in the remainder of this chapter were translated for the sake of readability.

Figure 3.1 shows a screenshot of the beginning page of a transcript. The header describes which client is involved in the session, as well as which session is taking place chronologically. ‘Intake’ is the initial session, followed by four numbered ‘consult’ sessions and finally an ‘end’ session. The topmost segment lists information such as the date of the session, actor designations, and the name of the transcriber and corrector. Additionally, a reference is placed to the audio file(s) in question, as well as the duration of these recordings. The transcripts are fully anonymous – the only information connected to the clients is their gender. On that note, gender didn’t have any impact on the analysis. It was simply a manner of telling the clients apart.

Subsequently, the entire conversation is represented on a numbered list. Each numbered element represents a ‘speech act.’ That is, every time the conversation switches over to the other actor, a new speech act begins. Accordingly, there are never two speech acts by the same actor in a row. A meaningful pause, for example, is still considered a speech act, and is indicated as [pause] in the transcript. Mid-sentence pauses, on the other hand, were not indicated in any way. Other non-verbal communication is not included. In several instances, the exact words spoken were virtually impossible to comprehend, because of noise or simultaneous speech. In order to leave the transcripts as objective as possible, these moments were simply indicated as [incomprehensible], along with a reference to the exact time in the recording at which the incomprehensible utterance took place. Furthermore, disjointed utterances are indicated with a dash in between the disjointed parts, in order to represent the actual speech in a readable manner.

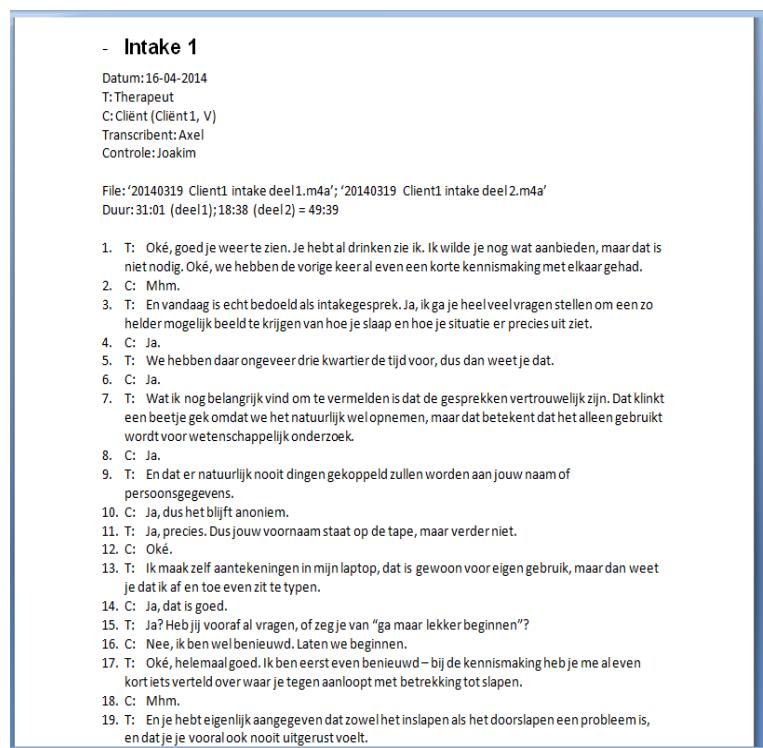


Figure 3.1: Transcript screenshot

3.2 Supplementary strategies of autonomy support

Besides the three main categories of autonomy support, the dialogue analysis revealed two additional groups of strategies, which we call *supplementary strategies*. Unlike the basic strategies, the supplementary strategies could not easily be expressed a world-action model, because they are not (directly) concerned with the relationship between actions and outcomes. Moreover, the sub-strategies of the overarching supplementary strategies may be applied on top of the sub-strategies of the basic categories. In other words, whereas different sub-strategies of the basic categories may be applied *in tandem*, supplementary strategies may be added as *modifications* of basic strategies.

3.2.1 Performance leniency

The principle of performance leniency follows from the *operant conditioning theory* (Skinner, 1963). Skinner specified how behavior could be influenced by the presence or absence of specific kinds of stimuli. Simply put, the likelihood of a desired behavior can be increased by presenting a positive stimulus or removing a negative stimulus after the behavior has been performed by the individual. For example, if a child comes home with a good score on a test (*desired behavior*), the parents could opt to e.g. give him candy (*positive stimulus*) or refrain from making him eat his vegetables (negative stimulus). Conversely, the likelihood of an undesired behavior can be decreased by presenting a negative stimulus or removing a positive stimulus after the behavior. For example, if a child comes home with a bad grade (*undesired behavior*), the parents could opt to e.g. send the child to his room (negative stimulus) or not give him any dessert (positive stimulus).

Feedback is an example of a stimulus that can be presented after a behavior, either in a positive or negative variant. According to the operant condition theory, positive feedback that is provided whenever an individual performs well is likely to increase the individual's motivation to continue performing well. Negative feedback that is provided whenever an individual performs poorly is also likely to increase the individual's motivation to perform well, since he wants to avoid the negative stimulus in the future.

However, when autonomy support is brought into the equation, the provision of feedback becomes more complicated. Even though we can assume that the feedback provider only has the individual's best interests in mind, feedback provision as a persuasive strategy ultimately remains a method of manipulation, as its primary intention is to influence the behavior of the individual. Between positive and negative feedback, the latter seems the most risky. Positive feedback influences the individual to *continue* performing well, whereas negative feedback influences the individual to *start* performing well. The latter is a larger modification of the individual's behavior, and we therefore see it as the primary offender of autonomy.

In order to support autonomy, then, the extrinsic pressure inherent in negative feedback provision must be reduced, or even removed entirely. The primary way in which the therapist achieved this was through being lenient and non-judgmental when it came to the client's performance levels. Furthermore, the therapist reduced extrinsic pressure in two different ways:

- *Proactively* assuring the client that his performance will not be (strictly) monitored or judged.
- *Reactively* alleviating any sense of pressure or guilt related to the client's underperformance.

As such, we can define the *performance leniency* strategy of autonomy support:

Performance leniency: Reducing extrinsic pressure related to performance, by being less strict and judgmental.

Conversational strategies related to performance leniency will be discussed in **Section 3.3.4**.

3.2.2 Conventional indirectness

The *conventional indirectness* strategy is concerned with the surface structure of specific utterances. It involves the use of indirect statements, of which the *intent* is *unambiguous* (Searle, 1975). Whenever a speaker performs a speech act, he is trying to convey some sort of *intent*. The intent of a message can vary from simply transferring information to causing changes to the behavior or beliefs of the hearer. The latter is the kind of intent persuasive applications often convey. As has already been established, influencing the behavior or beliefs of others is inherently an infringement of their autonomy. The use of conventional indirectness in conveying persuasive intent is a method of reducing its negative autonomy-related impact on the hearer.

A message can be either direct or indirect. In direct messages, the intent is stated unambiguously. A message is unambiguous when its meaning is open to only one interpretation, that interpretation being immediately recognizable. Indirect messages, on the other hand, convey their intent ambiguously. A message is *ambiguous* when its meaning is open to more than one interpretation, and/or that interpretation *not* being immediately recognizable. Indirect messages, in turn, may be either conventionally or non-conventionally indirect. Conventionally indirect messages convey intent that is technically ambiguous by wording alone, but through conversational experience, the hearer will (most likely) understand the underlying intent of the message. Furthermore, as specific ways of phrasing a particular intent are frequently used, they become part of the *conversational culture* of the context in which they are used – i.e., they become *conventional*. Non-conventionally indirect messages, on the other hand, are not only ambiguously worded; their intent remains unclear even for an experienced converser.

To illustrate, consider a situation in which the speaker makes a request for the hearer to tell him the time.

- **Directness:** “*What’s the time?*”
- **Conventional indirectness:** “*Do you have the time?*”
- **Non-conventional indirectness:** “*I lost my watch.*”

The direct request is explicitly and irrefutably a request for the hearer to tell the speaker the time. The conventionally indirect request conveys, when taken literally, a query as to whether or not the hearer is in possession of a watch. The hearer could answer without committing to the act of telling the time – he could simply reply “*Yes, I do have the time.*” However, through convention, it would be inappropriate to give such an answer, and the hearer is expected to oblige. The non-conventionally indirect message only hints towards the intent. The intent is the same – to make the hearer tell him the time – but it is more ambiguously conveyed. It is not a culturally emerged pattern of phrasing the request, and the hearer would not be considered impolite if he did not catch the speaker’s meaning.

Direct requests more or less demand an action from the hearer. Conventionally indirect requests will most likely cause the hearer to produce the intended behavior, and the phrasing shows respect for the hearer’s *negative face*, or freedom from imposition. Non-conventional indirectness, on the other hand, does not seem like an appropriate strategy, as it is too ambiguous and unreliable. Furthermore, non-conventionally indirect utterances may be perceived as more manipulative than the conventionally indirect approach. It lacks the exhibition of respect and the clarity of intent found in conventional indirectness. Direct utterances possess clarity of intent, but lack the exhibition of respect for the hearer’s negative face. Conventional indirectness, possessing both clarity of intent and exhibition of respect, seems to be the appropriate approach.

As such, the *conventional indirectness* strategy can be defined as follows:

Conventional indirectness: Indirectly phrasing an utterance in a way that retains clarity of intent and exhibits respect for the hearer’s negative face (see **Section 2.4**)

Conversational strategies related to conventional indirectness will be discussed in **Section 3.3.5**.

3.3 Speech act strategies

The transcript analysis resulted in a number of *speech act strategies*, conversational strategies that in some way are conducive towards autonomy. In total, 21 strategies were elicited, all of which have been mapped to one of the three basic categories (*internalization support*, **Section 3.3.1**; *autonomous action environment support*, **Section 3.3.2**; and *shared decision making*, **Section 3.3.3**) or the two supplementary strategies (*performance leniency*, **Section 3.3.4**; *conventional indirectness*, **Section 3.3.5**). The subsequent sections are devoted to illustrating each strategy using examples from the transcripts. Each strategy is summarized at the end of each strategy description with a generalized autonomy-supportive utterance contrasted with its non-autonomous counterpart. A final summary of all the strategies can be found in **Section 3.4**.

The subsequent sections will make use of particular variables (see **Section 2.5** and **Appendix A**) to help illustrate the strategies. Importantly, variables labeled with a ‘+’ are *desirable*, whereas variables labeled with a ‘-’ are *undesirable*. Furthermore, fragments from the transcripts are referred to by 1) their client number, 2) the chronological placing of the session, and 3) the specific speech act involved. The client number is either **1** or **2**. Intake sessions are referred to as session **0**, the consult sessions by their respective numbers, and the end sessions as **E**. In the case of speech act number 315 of the intake session of client 1, the reference would look like this:

“Quote” (C1-0, 315)

3.3.1 Internalization support (INT)

In **Section 2.5.1**, we have defined *internalization support* as “*aiding the user in internalizing particular behaviors.*” Internalization, here, refers to the process by which an individual gradually transforms an external regulation into an internal one. An internal regulation is one that the individual perceives to originate from within himself, meaning that his behavior feels self-determined (see **Figure 2.1**). The transcript analysis resulted in five sub-strategies of internalization support, which may be further categorized into strategies related to goals (i.e. future worlds) and strategies related to actions.

3.3.1.1 Supporting internalization of goals

The goals of the client are represented by alterations of the parameters within a future world. Before initiating the treatment, the client finds himself in an undesirable state, **W₀**, where particular parameters are below the desired range. Examples of such parameters include *hours of sleep* and *sleep efficiency*. The former is the amount of time an individual actually sleeps during the night, whereas the latter refers to the amount of sleep in proportion to time spent in bed. Individuals suffering from insomnia experience a low number on both variables – they don’t get enough hours of sleep per night, and spend a significant amount of time lying awake in bed. As such, improving these variables is a core goal of insomnia treatment.

Sub-strategy Int-1: User-defined goal parameters

Specific goal parameters related to a treatment are usually pre-defined, and the range that differentiates success from failure is also usually determined. However, the therapist generally allowed the client to determine *where* within that range he wanted to aim for – a clear instance of autonomy support

Examples from the transcripts:

- “What would your own goal be?” (C1-0, 315)
- “What would be necessary in order to improve your energy?” (C1-6, 314)
- “What would be necessary for you to rate your sleep satisfaction higher?” (C1-6, 278)

By allowing the client to define one or more goal parameters, these goals will be perceived as more personal to the client. With self-determined goals, the behaviors related to attaining said goals can more easily be internalized. An implicit belief of both the therapist and client is that the current parameters fall within a range that is undesirable. As such, one could reasonably assume that the client is able to pin down a reasonable goal.

Consider a sleep coaching application. We'll define parameter p as *hours of sleep*. What can be considered a "good" amount of sleep depends on the age of the individual. Different people also exhibit different needs, where one individual might need more sleep than others, despite being in the same age group. For the sake of argument, let us assume that 8 hours is the ideal amount of sleep. The individual differences allows for some variation, so a conceivable goal range could be between 7 and 9 hours. In order to be supportive of internalization, the system should provide the means for the user to select a specific time within the desired range. For example, the user could be presented with options in increments of 30 minutes (7:00, 7:30, 8:00, 8:30, 9:00). In this way, the selected goal is both personal to the user and within the desired range. Optionally, the system could mention what the standard amount of sleep is (8 hours), which may nudge the user towards selecting that goal (but with a potential trade-off in internalization). It is a balancing act between how inherently rigid particular goals are and how much freedom the system designer wants to implement, and there isn't always a clear-cut answer. To summarize:

- Autonomy-friendly: "*How many hours of sleep would be your goal?*" (Define $p(W^+)$)
- Vs.: "*You should aim for 8 hours of sleep.*" ($p(W^+) = x$)

Sub-strategy Int-2: User prioritization of goals

Assuming a treatment deals with more than one variable for measuring success, as is the case with insomnia therapy, it is conceivable that some goals may be more important than others. Allowing the client to assign the order of priority to the different goals in the set of parameters, the behaviors aimed at attaining those goals may become more internalized as a result.

Examples from the transcripts:

- "*In any case, we'll focus on what you think is most important.*" (C2-0 19)
- "*What is most important to you?*" (C2-3 318).

Naturally, there is a potential trade-off here, as the user might choose to focus on a less significant goal. As such, system designers may want to distinguish between major and minor goals, and perhaps not include minor goals in the equation or, alternatively, present major goals as such and allow the user to prioritize between those goals, followed by presenting minor goals as such and let the user prioritize between those as well, with the implication that all major goals have priority above minor goals. To summarize:

- Autonomy-friendly: "*Which one would be your main goal?*" (Assign priority to $p\{1-N\}$)
- Vs.: "*Sleep efficiency is more important than hours of sleep.*" (Priority = $p1 > p2$)

3.3.1.2. Supporting internalization of actions

Just like self-determined goals enhance internalization and by extension autonomy, internalization can be further enhanced by allowing the behaviors that are performed in order to reach those goals to be self-determined, to some extent.

Sub-strategy Int-3: Link actions to W⁺

A key part of internalizing behavior is to understand that certain behaviors conduce towards desirable outcomes while other behaviors are counter-productive. When it comes to actions or behaviors, internalization is supported in two ways:

1. Making the individual aware of the fact that the behavior conduces towards desirable outcomes, i.e. *linking* the action to the goal.
2. Providing *rationale*, i.e. explaining why certain behaviors are beneficial.

An individual is more likely to internalize behavior when he knows that it is indeed beneficial, and also has an understanding of why. Providing rationale for actions is a common persuasive technique, and the provision of rationale either includes or implies the aforementioned linking of actions to goals – at least in a therapeutic context. Regardless, linking becomes particularly important for intrinsic behaviors. A person does not need to be given a rationale for engaging in behavior that he inherently enjoys; he needs only be made aware or reminded of the fact that the behavior is desirable. For extrinsic actions, the linking should be performed in tandem with rationale provision.

Examples from the transcripts:

- “[Rationale]. So therefore, it is important to keep doing [behavior].” (C2-E, 45)
- “What you want to do is saving your sleepiness for the night, no matter how sleepy you are.” (C2-2, 181)
- “What you’re doing well right now is that you don’t look at the clock during the night. So by all means, keep it up!” (C2-2, 413)

In all examples, the therapist encourages the (continued) performance of desirable behavior. In the first example, the therapist appeals to the rationale of the behavior (the lengthy description of which is indicated with “[rationale]”). In the second example, the therapist indicates that the client should perform a desired behavior even if the continued performance of said behavior makes him feel tired. The wording used by the therapist is somewhat non-ideal, as it uses a personal perspective (see **sub-strategy CI-2**). In the third example, the therapist simply asserts that the behavior is desirable, because intrinsic behaviors don’t require the provision of a rationale in order to be encouraged. To summarize:

- Autonomous (rationale): “It’s important to (keep) do(ing) the behavior (even if you feel bad at first, because in the end you will feel better).” ($A \rightarrow W^+$)
- Autonomous (link): “It’s a good thing that you’re doing that, keep it up!” ($A \rightarrow W^+$)
- Vs.: “Keep doing it.” (Do A)

Sub-strategy Int-4: User extension of action sets

An *action set* is the collection of actions that conduce towards the desired future situation. Depending on the situation, the action set can range from being entirely undefined to partially defined to fully defined. In cases where there is a wide variety of behaviors that conduce towards desirable outcomes, such as with fitness, trying to define the entire action set beforehand is not only a lot of work but also largely unnecessary. System designers can allow their users to define parts of the action set themselves, which in turn leads to an enhanced sense of autonomy when performing those behaviors because they are self-determined.

Examples from the transcripts:

- “*Going for a walk is one good thing. Can you think of additional energizing activities?*” (C2-3, 246)
- “*How would you like your break to look like?*” (C1-4, 298)
- “*How will you make sure you succeed?*” (C2-E, 191)
- “*Did you come up with a solution for that?*” (C2-2 445)
- “*What would be your first step?*” (C2-6, 21)
- “*Are there things you could start doing more often?*” (C2-5, 200)

This strategy is intended for both intrinsic and extrinsic actions. The larger the number of intrinsic actions in the action set is, the more likely the client is to perform behavior that is both intrinsic and beneficial. As for the extrinsic actions, they are more likely to be internalized if the client added them himself. A pre-requisite for additions to the action sets should be that the actions are indeed beneficial and not counter-productive. To summarize:

- Autonomous: “*What kind of exercises could you do?*” (Add **A** to $A\{1-N\}$)
- Vs: “*You should do the following exercises.*” (Do **A**{1-N})

Sub-strategy Int-5: Circumventing undesirable behavior

Some behaviors are inherently undesirable and counter-productive with regards to the overall goals of the treatment. These behaviors involve those that the client performs habitually, or in extreme cases because of an addiction. Additionally, the absence of certain behaviors may also be counter-productive. Regardless, the performance, or absence of performance, of these actions is intrinsic to the client. Straightforwardly telling the client to stop (or start) performing these actions is a clear infringement of their autonomy, and may come off as intrusive. In order to minimize the autonomy infringement, the therapist employs indirectness.

Examples from the transcripts:

- “*You could also ask yourself, what's the worst that can happen if it doesn't turn out the way you imagined it? Is it worth worrying about?*” (C1-5, 165)
- “*Do you see any fallacies in that interpretation?*” (C1-5, 115)
- “*How could you do that differently?*” (C2-5, 154)

- “How could you, or how would you want to, break the vicious circle?” (C2-3, 77)
- “If you were to approach this in a not so black-and-white manner, how could you do things?” (C2-5, 296)
- “You might realize that you may have to do things differently” (C2-0, 565)

The therapist generally employed two types of indirect approaches. In the first one, showcased in the first two examples, the therapist prompts the client to contemplate whether or not the behavior is desirable, though it is implied that it is in fact the case. By asking if something is worth worrying about, the therapist implies that it might not be – otherwise she would not have asked that question. By asking the client if he sees any fallacies with his own interpretation, the therapist unambiguously implies that his interpretation is in fact faulty (and thus undesirable). The therapist should take care, however, not to insult the client’s positive face. In the second approach, as seen in the rest of the examples, the therapist bypasses the contemplation stage by implying that the behavior is undesirable and that she assumes that the client is aware, or should be aware, of the fact that the behavior is undesirable. The prototypical example is the third one, “How could you do that differently?” Here, the therapist implies that the behavior is at least not optimal, and appeals to an assumed common ground in which both parties know that the behavior is suboptimal. In the fifth example (C2-5, 296), the therapist denotes the client’s behavior or thought pattern as ‘black and white’, i.e. a binary categorization. This, again, might insult the client’s positive face, since having a binary world view carries a certain negative charge. To summarize:

- Autonomous (contemplation): “Is it worth doing?” (Imply $A = A$. or $A \rightarrow W$)
- Autonomous (bypass): “How could you do it differently?” (Remove A_x from $A\{1-N\}$, add $A_{\neq x}^+$ to $A\{1-N\}$)
- Vs.: “You shouldn’t do that.” ($A \rightarrow A$)

3.3.2 Autonomous action environment support (AAES)

An individual’s ***action environment*** is a collective term that denotes all the actions that an individual could possibly perform. The individual has capabilities and means through which he can perform a variety of actions. A fully autonomous individual could do absolutely anything he would want, assuming he had the capabilities or means necessary to do so. In reality, however, our action environment is limited not only by our capabilities and resources, but also by externally imposed limitations and manipulation. There are things we are unable to do, or are forced to do, because of laws, regulations, or other kinds of restrictions.

Respecting the autonomy of an individual involves minimizing the impact one has on their action environment. As a reference, the autonomy of someone’s action environment is infringed upon whenever an external party causes the following:

- The individual cannot do something that he wishes to do (e.g. he does not receive a permit for building a fence around his garden).

- The individual has to do something that he does not wish to do (e.g. he is told to remove the fence around his garden).

It is important to note that infringement of someone's autonomous action environment only occurs when there's an interference with the will of the individual. Whenever an individual is prohibited from doing something he would not want to do in the first place, his autonomy remains intact. For example, we are prohibited by law to rob people. Most of us, one should hope, would not want to rob others even in the absence of such a law. Thus, the prohibition of theft is unlikely to be viewed as an infringement of anyone's autonomy (unless they are thieves).

Strategies in this category are concerned with the actions that the user has to perform in order to reach his goals. These may be either intrinsic or extrinsic. With this in mind, the sub-strategies can be categorized by whether they support intrinsic or extrinsic actions. Wherever necessary, actions have specific annotations. Intrinsic and extrinsic actions are annotated as A_{int} and A_{ext} respectively.

3.3.3.1 Intrinsic actions

When behaviors are inherently intrinsic to the person, supporting them mainly involves triggering the behavior, rather than facilitating motivation. This can be achieved by inviting the intrinsic behavior. *Inviting a behavior* means making it clear to the person that he is welcome to perform behaviors that he is intrinsically motivated to perform.

Sub-strategy AAES-1: Prediction-based invitation of intrinsic behavior

One way of knowing which behaviors to invite is to *predict* that certain actions are intrinsic to the user. We can distinguish between two primary prediction techniques:

- *Norm-based*: Predictions based on assumptions about people in general.
- *Profile-based*: Predictions based on personality traits or preferences of an individual.

In face-to-face conversations, it is a fairly common practice to make assumptions about our conversational partners. We can make predictions based either on *norms* or on *personal traits* of our conversational partners. For example, during a hot summer day it's common to want to cool down, and one way of doing so is eating an ice cream. You could make the norm-based prediction that your friend would like an ice cream. Or, if you know that your friend is watching his weight and tries to stay away from calories, you could make the profile-based prediction that he would prefer going for a swim instead.

Example (norm-based): “*If something similar happens in the future, you could always call me.*” (C1-1, 127)

Here, the therapist assumes, or predicts, that action A_x (calling her in case something happens) is something that the client would want to do in that situation. This prediction is based on the non-personal notion that people like to talk about their problems to someone. Whether or not the action is to be performed is based purely on whether or not the client wants to, as it is presented

as something he can do *if he should feel the need to*, as opposed to being a request from the therapist. He does not have to call if he doesn't feel like. The therapist primarily wanted to convey that he is welcome to do so.

Example (profile-based): (C1-0, 277 – 281)

- **T:** “*I see that you’re becoming a bit emotional?*”
- **C:** “*Yes. [...]*”
- **T:** “*You know what? Let’s leave it for now since it’s difficult for you to talk about.*”

In the first two lines, it is established that whatever they are talking about is a sensitive topic for the client. Based on prior conversation, the therapist knows that the client has gone through some rough things in his childhood, and makes the personality-based prediction that talking about it would be something that the client does not want to talk about, making him intrinsically motivated to *not* talk about it. The therapist respects this and ensures the client that he doesn't have to talk about it. Notably, the therapist does say “*let’s do it later,*” rather than the more neutral “*you don’t have to do it.*” To summarize:

- Autonomous: “*How about doing [action]?*” (Assume $A_x = A_{int}$, suggest A_x).
- Vs.: “*You should do [action],*” (Command A_x), or not inviting the behavior at all.

Sub-strategy AAES-2: Set-based invitation of intrinsic behavior

Another way to know what behaviors to invite is to establish a set of intrinsic behaviors and subsequently invite the behaviors at appropriate times.

This strategy is not based on specific utterances from the transcripts. The invitations of intrinsic behavior were generally based on conversational prediction, whereas set-based invitations are more systematic. That is, with a computer system it can be relatively easy to establish the action set in discrete terms, whereas in conversation it is often more ambiguous. So, this strategy is conceived as a logical alternative to the prediction strategy, because if an action set has at least partly been established, a system can draw upon the set for behavior invitation rather than having to predict them.

A possible example: Consider a fitness app. The user has previously indicated that he likes biking. The system is programmed to prompt the user to engage in some sort of physical exercise. The system already knows that the user likes biking, and it delivers the following message:

“*Hello, Mike! How about going for a bike ride?*”

Naturally, a set would (hopefully) contain more than one action, and the system could randomly select one or base the recommendations on factor scores (i.e. if the user has indicated that he enjoys both running and biking, but has given biking a higher preference score than running). Let’s say that, on a scale from 1 to 5 where 1 is a little enjoyable and 5 is very enjoyable, Mike

has rated biking a 4 and running a 2. It would make sense to recommend biking twice as often as running in this case. To summarize:

- Autonomous: "*How about doing [action]?*" (Suggest A_x)
- Vs.: "*You should do [action],*" (Command A_x), or not inviting the behavior at all.

Sub-strategy AAES-3: Allowing A_x behavior in moderation

This strategy involves allowing a generally undesirable behavior in moderation and/or with set conditions. These are behaviors that the client intrinsically wants to do, but is counter-productive. With sleep restriction, a clear example is that clients would often want to sleep longer in the morning. The point of the sleep restriction is to re-structure the client's sleeping pattern to be more efficient, which makes it counter-productive to sleep longer than recommended. However, the therapist sometimes condoned sleeping in every now and then.

Examples:

- "*It's fine to get up later once in a while.*" (C2-6, 92)
- "*So if you consciously decide to sleep in some time, that's okay.*" (C2-6, 96)

The therapist is mostly condoning this in the situation where the client goes to bed late. Here, sleeping in doesn't necessarily break the actual time spent in bed (e.g. sleeping from 2AM to 10AM instead of 11PM to 7AM). The therapist also makes the case to break the pattern by getting up at 7AM again the next day, even if he goes to bed later than 11PM. It seems beneficial for autonomy to allow sleeping in every now and then. It is difficult to tell how much a singular instance would affect the overall progress of the client, but in any case there is a slight trade-off between autonomy and progress. To summarize:

- Autonomous: "*It's okay to sleep in once or twice.*" (Allow A_x X times // at X interval).
- Vs. "*You should not sleep in.*" (Prohibit A_x)

3.3.2.2 Extrinsic actions

When behaviors are extrinsic, prompting the user to perform them runs the risk of impacting their action environment, and thus also their sense of autonomy. The following sub-strategies offer a way to minimize the impact of such action prompts.

Sub-strategy AAES-4: Suggestion

This strategy involves trying to influence the client to perform some kind of action in the future by means of suggestion, as opposed to merely telling him what to do. The client may more readily perform extrinsic actions in a therapeutic setting, but the behavior will be extrinsic nonetheless. However, when the therapist suggests behavior, it is up to the client to make the decision of whether or not to perform it.

Example: "*You could check out something called a whitenoiser.*" (C2-2, 101)

A ‘whitenoiser’ is an appliance that generates neutral background noise, meant to cancel out outside noises and help you fall asleep. The therapist *suggests* checking it out, in an indirect manner.

The client might not be intrinsically motivated to do so, having to find out where to buy one, go there, and pay money for one, etc. However, the client doesn’t actually have to do it at all. It is just something he *could* do. To summarize:

- Autonomous: “*You could try doing [action].*” (A_+ is *optional*)
- Vs.: “*You should do [action].*” (A_+ is *not optional*)

Furthermore, there are two conditions for a suggestion to be supportive of autonomy:

- The therapist should not make the client say whether or not he will perform the action. If he has to, he may feel a social obligation to say yes without giving it much thought. In order to feel more autonomous, he should feel autonomous in making the decision of whether or not to perform the action.
- The therapist should not “check up” on the client and ask whether or not he did perform the action. Initially it may not feel intrusive, but if it becomes a pattern and the client knows that the therapist will ask about it next time, he may feel influenced to take the suggestion.

Sub-strategy AAES-5: Giving temporal space

This strategy involves giving the client the impression that he does not have to hurry with performing extrinsic actions. It is based on the idea that time constraints make behavior more extrinsic. This notion is evident in procrastination behavior, where individuals put off extrinsic behavior when it is on a deadline.

So, instead of having strict time limits or deadlines, a more autonomous approach would be to give the client a sense of space in terms of the time he has to perform the behavior (within reason, of course). If the client can do his tasks at his own time and pace, the behavior is more likely to be perceived as autonomous.

Example: “*If this is too much, you can just do it next week instead.*” (C1-5, 257)

The therapist indicates that the performance of the behavior is not urgent – if the client wants to do it next week (as opposed to this week), that’s fine in the therapist’s eyes and the client should feel free to make that decision. When the client knows that the therapist does not think it’s a bad thing if the behavior is done next week, he is likely to feel less guilty and thus more free to decide to indeed perform it the next week. Also knowing that it is objectively non-urgent, i.e. it doesn’t cause any harm or setbacks, helps in this. Both the objective and subjective non-urgency is conveyed at the same time, because subjective non-urgency would usually imply an objective non-urgency. If something was objectively urgent, such as taking medication, the therapist would probably not recommend waiting with it. However, utterances can be strengthened by also explicitly saying that the behavior is objectively non-urgent.

To summarize:

- Autonomous: “*If you don’t have the time, you could just do it next week (implies subjective non-urgency). The exercises aren’t urgent or anything (objective non-urgency made explicit).*” (Assert subjective and/or objective non-urgency of A_x)
- Vs.: “*You should try to get it done this week.*” (Assert that A_x is urgent)

Sub-strategy AAES-6: Optional behavior

Assuming that the behavior is not essential for the treatment, the therapist can let extrinsic behavior be optional.

Example: “*If the exercise doesn’t work for you, you can just dismiss it.*” (C1-1, 197)

If the client does not like performing a given exercise, he doesn’t have to. In this context, there are multiple exercises that all serve the same purpose (relaxation). So it is not a problem if the client does not want to perform specific exercises. If he did not want to do *any* of them, that might be more problematic. In any case, the therapist implies that the client is free to dismiss not only this exercise, but any exercise if he doesn’t like it or if it doesn’t “do anything” for him. Of course, the therapist hopes that the client won’t dismiss *all* of them, but doesn’t mention it. When the client feels like he can decide which exercise to do and which ones not to do, he is likely to feel more autonomous. To summarize:

- Autonomous: “*You don’t have to do [action].*” (A_x is optional)
- Vs.: “*You have to do [action].*” (A_x is not optional)

3.3.3 Shared decision making (SDM)

Shared decision making is based on three types of *information flows*:

- Therapist providing information to client (*inform*)
- Therapist eliciting client’s preferences (*elicit*)
- Therapist expressing own preferences: (*express*)

The preference r can be expressed in binary terms as present (1) or absent (0). r_c denotes the client’s preference, whereas r_t denotes the therapist’s preference.

Sub-strategy SDM-1: Presenting options

This strategy involves making the client aware of the different decisions he can make and the merits of each one. By doing so, the therapist alleviates the *information asymmetry* between her and the client, giving the client the means to make an adequate decision.

Example: “*You can choose between logging your sleep on paper or digitally.*” (C1-0, 479)

The therapist presents the two options the client has when it comes to logging his sleep patterns. She leaves it up to the client to pick one.

In terms of perfect autonomy, the therapist may technically interfere with the client's autonomy if she expresses her own preferences, because it may nudge the client towards a particular decision. However, as argued by Charles et al. (1997), the client is likely to not perceive it as (overly) interfering with his autonomy.

Example: “*You can log your sleep on paper or digitally, whatever you prefer. The advantage of the digital option is that I can look into it more easily. But if you prefer it on paper, that's no problem at all.*” (C2-0, 573 – 577)

Here, the therapist presents the two options available for logging sleep: paper or digital. She leaves it up to the client to decide which one to pick, but expresses a preference for the digital option. It is still up to the client to decide, and it is the client's preference is the primary factor in the decision. The therapist is simply making the client aware of her preference for the digital option. To summarize:

- Autonomous: “*You can do A₁ or A₂ (Inform). The advantage of A₂ is X (express). But if you prefer A₁, that's fine (elicit)*” (Allow choice: A₁ or A₂)
- Vs.: “*You should do A₂.*” (Prohibit choice)

Furthermore, we can establish rules for negotiation to be autonomy-supportive. For the above strategy, the rule would be as follows:

- (*Express*) is permitted, so long as $r_c > r_t$

Sub-strategy SDM-2: Eliciting preferences

This strategy involves the therapist eliciting the client's preferences and basing a decision on these preferences. The therapist may technically be the one make the decision, but when this decision is explicitly based on the client's preferences, we can assume that perceived autonomy is not harmed.

Examples:

- “*What do you prefer, next week or the week after that?*” (C2-5, 368)
- “*Does it matter to you at what time our next meeting is?*” (C2-0, 615)

In the first example, there are two implications made: 1) The therapist has *no preference* ($r_t=0$), or chooses to withhold her preference. 2) The therapist assumes that the *client has a preference* ($r_c=1$) by asking him to convey it. After having done so, a decision will be made based on this preference. In the second example, the therapist asks if the client does indeed have a preference. The therapist does not necessarily imply that she has no preference. All she does is ask if the client does. If the client does not have a preference ($r_c=0$), the therapist will make a decision based on her own preference ($r_t=1$). If he does have a preference, it would be given primacy ($r_c > r_t$). To summarize:

- Autonomous: “*What is your preference?*” / “*Do you have a preference? (Elicit)*” (Imply $r_c > r_t$)
- Vs.: “*Let's meet at 14:00. (Express)*” (Imply $r_c < r_t$)

Additionally, this strategy comes with the following rules for autonomy-supportive negotiation:

- $(r_t=1) > (r_c=0)$
- $(r_t=1) < (r_c=1)$

Sub-strategy SDM-3: Negotiated decision

Negotiated decisions involve the therapist and client coming to some kind of agreement, including explicitly agreeing on the decision. This presupposes that $r_t=1$ and $r_c=1$, i.e. that both sides have a preference. Referring back to **Figure 2.4**, negotiation involves influencing the individual to choose an action that leads to W^+ (e.g. A_1 and A_2) as opposed to one that leads to W^- (e.g. A_3). If $r_c=A_3$, it would be beneficial to attempt to negotiate a decision to opt for A_2 instead.

Below is a loose example. To provide some context, the client is struggling with social anxiety, which is a part of a whole spiral of intrusive thoughts that make it difficult to fall asleep. As an exercise, the therapist suggested that the client should seek out social situations. The client felt anxious in stores because he gets the impression that other people are somehow judging him. The therapist asked if there were anything the client needed to buy. Among other things, the client needed some new socks.

C2-3, 286 – 296:

T: “*I propose that we start with buying the socks and that we decide on how often you want to do it. So, not that you buy it all at once, but that you have gone to the store multiple times before our next meeting.*”

C: “*Okay.*”

T: “*And what sounds like a good amount?*”

C: “*Well, I think I should buy just one pair at a time, otherwise I'll be tempted to do it all in one haul and be done with it. So I should do one at a time, so that I keep going to the store.*”

T: “*Yeah, okay. How many pairs do you need?*”

C: “*I guess I need 4 or 5 pairs.*”

T: “*Okay, so you'll be going to the store 4 times, then?*”

C: “*Yeah.*”

T: “*And is this doable before our next meeting?*”

C: “*I think so.*”

T: “*Okay, sounds like a good plan.*”

By proposing that they decide on the number of times C should go to the store, T is basically asking for an agreement to be reached. C gives consent to this by saying ‘Okay.’ In the first line, T conveys a *preference*: the number of store trips should be more than one. Subsequently, T asks C to suggest (not necessarily decide) the number of store trips. C thinks he should get a single pair per trip, and get 4 or 5 pairs (this could be seen as C’s preference). T makes 4 trips out of it and asks for a confirmation (agreement) from C, which he gives. Finally, the agreement also involves the achievability of the now agreed upon number of store trips. It’s unlikely that C

would have suggested 4-5 times if he didn't think it was achievable, so this serves more as assurance and for solidifying the agreement.

Both T and C's preferences are taken into consideration by both sides. C respects $r_t = \text{"store trips } > 1\text{,"}$ and T respects $r_c = \text{"store trips } = 4 \text{ or } 5\text{."}$ One could say that a compromise has been reached, although it happens rather peacefully as the client is agreeable. To summarize:

- Autonomous (proposal): "*I propose that you do [action] X times.*" (Express)
- Autonomous (adjustment): "*Perhaps we could agree on doing [action] X times?*" (Express, Elicit)
- Vs.: "*You should do [action] x times.*" (Ignore r_c)

3.3.4 Performance leniency (PL)

The strategies of performance leniency can be split in two general categories: 1) those related to *prospective performance*, and 2) those related to *past performance*.

3.3.4.1 Prospective performance

The strategies related to prospective performance are those concerning tasks that the client will perform *in the future*. These strategies are proactive and aimed at making the client feel less pressure from the therapist.

Sub-strategy PL-1: Relatively uncontrolled performance

This strategy involves making it clear that the client's performance is not being (strictly) controlled. Many e-coaching applications may measure performance or adherence in some way, and some provide visualizations of this performance. Insight into one's own performance is a relatively common method of motivation, but it raises another issue: the negative affect associated with performance being lower than desired (by the user himself or by the application). Only the positive affect associated with satisfactory performance is beneficial to motivation, whereas the converse may in fact be detrimental to motivation.

Not controlling the performance *at all* is not necessarily the solution. After all, we want the user to perform reasonably well, and a total lack of performance control might give the wrong message. So it would seem that some kind of middle ground between the two extremes should be found. The key, then, would be to make sure that the client doesn't perceive his performance as being controlled *strictly*.

Example: "*It's not like I expect you to do all the tasks perfectly before our next meeting.*" (C2-0, 563)

Prior to this utterance, the therapist had presented a number of exercises (by referring to the book in which they are located). The therapist says that she doesn't expect the client to be able to perform them *perfectly* before their next meeting. Two interesting implications are made here, the first being that the exercises may require some practice, and the second being that it's okay if C does not perform all of them within a given time. Thus, it seems that there can be two

variations of this message, on incorporating a temporal dimension and one without it. Adding a temporal dimension to the message introduces an expectation of the user to be at a desirable performance level after a while. To summarize:

- Autonomous (time): "*Don't worry about your performance level in the beginning.*" (Allow **p** below desired range for X duration)
- Autonomous (non-time): "*Don't worry about your performance level.*" (Allow **p** below desired range)

Sub-strategy PL-2: Lenient performance goals

This strategy involves setting relatively lean performance goals.

Example: "*Your performance doesn't have to be 100%, because that's an unrealistic goal anyway.*" (C2-5, 314)

The client may believe that it is expected of him to have a performance goal of 100%. Here, the therapist makes sure that belief is corrected. The therapist tells the client that he should not aim for 100%, because 1) it is *not expected of him*, and 2) it is *objectively unrealistic*. This way, the client's belief changes and doesn't feel like he has to perform perfectly in order to live up to the therapist's expectations.

Example: "*If you go for 70-80% performance, you can already be satisfied. It becomes more achievable that way.*" (C2-5, 320)

Here, the therapist suggests a more lean performance goal. The therapist implies that a goal of 70 or 80% is satisfactory in her eyes, and the main goal of this utterance is to make the client adopt a similar view, i.e. that 70-80% is indeed satisfactory. The therapist calls this goal *achievable*, implying that higher would be less achievable or not achievable at all. To summarize:

- Autonomous: "*A goal of [value] is okay, as it's more achievable.*" (Set goal **p** > value)
- Vs.: "*Your goal should be 100%.*" (Set goal **p** = 100%)

3.3.4.2 Past performance

The strategies related to past performance are those concerning tasks that the client has *already performed*. These strategies are reactive and aimed at alleviating any sense of pressure or guilt the client might have.

Sub-strategy PL-3: Neutral evaluation of negative performance

This strategy involves refraining from sounding judgmental about the client's negative performance.

Example: (C2-6, 127 – 128)

C: "*I didn't do the exercise.*"

T: "*That's all right.*"

The client admits to not having performed a given exercise. A therapist with motivation enhancement in mind might have said something like “okay, better luck next time” or “try to do it next time.” What happens in such a statement is that the therapist implies that she is unsatisfied with the client’s performance, even if the therapist brushes it off. Here, the therapist simply says it’s all right, period, giving the client the impression that the therapist is not disappointed in his (lack of) performance. To summarize:

- Autonomous: “*It’s all right if you didn’t do the exercise.*” (Allow $p <$ desired range)
- Vs.: “*Okay, better luck next time.*” (Assert $p >$ desired range in future)

Sub-strategy PL-4: Self-leniency

This strategy basically involves the therapist telling the client to not be too hard on himself. This was usually in response to the client expressing guilt for doing something that is considered undesirable, or for not performing a desirable action.

Example:

- “[...] so I don’t think you need to be that strict for yourself.” (C2-5, 242)
- “Oh, don’t worry about it.” (C2-0, 555)

In the first example, the therapist tells the client to not be so strict for himself. By saying this, the therapist implies that she is not strict about the issue, making it unnecessary for the client to be. In the second example, the therapist tells the client not to worry, implying that she doesn’t view it as unsatisfactory or negative. The goal in both instances is to prevent the client from *judging himself* in case his performance turns out to be below the goal. To summarize:

- Autonomous: “*Don’t worry too much about the performance numbers.*” (Allow $p <$ desired range)
- Vs.: “*It’s important to keep your performance high.*” (Assert $p >$ desired range)

Sub-strategy PL-5: Positive facekeeping

There are three levels of positive facekeeping:

- “*Did you do [action]?*” (The client’s motivation to perform the behavior is questioned)
- “*Did you manage to do [action]?*” (C1-1, 143 – the client’s motivation to perform the behavior is not questioned, but in turn his ability to perform it is).
- “*Did you have the opportunity to do [action]?*” (neither motivation nor ability is put into question).

The first utterance puts the client’s motivation to perform the behavior in question. If the client has to reply “no,” the client would feel as though the therapist believes that the client had no motivation to perform the behavior, which would cause him to “lose face” by having the undesirable characteristic of being unmotivated. The way the therapist phrased it does not put the client’s motivation to question, but in turn it questions his ability to perform the behavior. This was probably not the therapist’s intention, but it is what happens. If the client has to reply “no,” the client would feel as though the therapist believes that the client was incapable of performing

the behavior, which would cause him to “lose face” by having the undesirable characteristic of being incapable.

The best way to pose such a question would be the third utterance. Here, neither the motivation nor the ability of the client to perform the behavior is put into question. Instead, factors external to the client are questioned – time, in this case. To summarize:

- Autonomous: “*Did you have the time to do [action]?*” (External factor influences performance of action)
- Vs.: “*Did you do [action]?*” / “*Did you manage to do [action]?*” (Internal factors influence performance of action).

3.3.5 Conventional indirectness

Conventional indirectness is concerned with the specific phrasing of utterances. It involves stating something in a way that doesn’t technically mean what you actually intend to say, although through convention your intent is clear. The sub-strategies of this category are fairly straightforward:

Sub-strategy CI-1: Indirect action prompt

When prompting an action to be performed by the client, indirectness can be applied.

Example: “*Can you tell me more about that?*” (C1-1, 89)

In a literal sense, the therapist only inquires about the client’s capability to tell the therapist more about the given topic. The client could reply “*Yes, I can,*” and technically answer the question (though it would be considered impolite). The therapist’s intent is unambiguous: she wants the client to elaborate on the topic in question.

The direct version of the utterance above would be “*Tell me more about that.*” An example of a non-conventionally indirect version could be “*That’s interesting.*”

Sub-strategy CI-2: Impersonalization

While the strategies above are oriented towards the hearer and the speaker, an *impersonalized* utterance aims to produce a certain result in the hearer without explicitly referring to the hearer or the speaker.

Example: “*Therefore, the general idea is to maintain the sleep pattern.*” (C2-2, 167)

Here, the therapist is encouraging a specific behavior by the client – to maintain the sleep pattern. But she is not referring to herself as the one encouraging that behavior, nor is she referring to the client as the one that the behavior is specifically recommended for. That makes it an *impersonalized* utterance. The intent behind the utterance is still fairly unambiguous: the therapist wants the client to maintain the sleep pattern. The key difference is that the behavior is

not construed as a request or directive of the therapist. Instead, the behavior is encouraged by appealing to something objective – to empirical facts that determine the behavior in question to be desirable in the given context. The utterance is not non-conventionally indirect, because the intent is unambiguous.

The personal equivalent of the utterance above would be:

- “*Therefore, you should maintain your sleep pattern.*” (hearer-oriented)
- “*Therefore, I think it’s a good idea to maintain your sleep pattern.*” (speaker-oriented)

3.4 Summary

In total, 21 speech act strategies were unearthed during the transcript analysis, divided over five categories. Below is a concise summary of all the conversational strategies.

Internalization support:

- Int-1: User-defined goal parameters – Allowing the user to determine the target values of goal parameters.
- Int-2: User prioritization of goals – Allowing the user to prioritize between goals.
 - o Absolute ranking: All goals in one single ranking
 - o Grouped ranking: E.g. prioritize between *main goals*, assume main goals have priority over smaller goals, and then prioritize between smaller goals.
- Int-3: Link actions to \mathbf{W}^+ – Making explicit that certain behaviors lead to the desired future, \mathbf{W}^+ .
 - o Rationale: Providing a rationale for doing the behavior. Implies linking. Particularly important for extrinsic actions.
 - o Linking: Making the user aware of the fact that the behavior is beneficial. Sufficient for intrinsic actions.
- Int-4: User extension of action sets – Allowing the user to add particular behaviors to the set of behaviors that conduce towards \mathbf{W}^+ .
- Int-5: Circumvent undesirable behavior – Using indirect implications to suggest that the user’s current behavior is undesirable.
 - o Contemplation: Prompt the user to contemplate whether or not particular behavior is desirable (implies that it is not).
 - o Bypass: Prompt the user to come up with new behavior to replace the existing behavior (implies that you assume the user is aware of the fact that the behavior is undesirable).

Autonomous action environment support:

- AAES-1: Prediction-based invitation of behavior – Predicting the kind of actions the user might (intrinsically) want to do.
 - o Norm-based: Predictions based on assumptions about people in general
 - o Profile-based: Predictions based on personality traits or preferences of the user.

- AAES-2: Set-based invitation of behavior – Establishing a set of (intrinsic) behaviors and subsequently inviting those behaviors.
 - o Optionally, use factor scores to determine frequency.
- AAES-3: Allowing **A.** in moderation – Allowing a generally undesirable behavior in moderation and/or with set conditions (i.e. X times / at X interval).
- AAES-4: Suggestion – As opposed to merely telling the user what to do.
 - o Rule 1: Don't force a decision / commitment to the suggested action.
 - o Rule 2: Don't “check up” on previously suggested actions.
- AAES-5: Giving temporal space – Giving the user a sense of space / freedom in terms of the time he has to perform behaviors (within reason, of course).
- AAES-6: Optional behavior – Letting non-essential behaviors be optional.

Shared decision making:

- Three information flows:
 - o Inform: System providing information to user.
 - o Elicit: System eliciting user preferences (r_u).
 - o Express: System expressing objective preferences (r_s).
- SDM-1: Presenting options – Making the user aware of all the different decisions he can make.
 - o Rule 1: Express permitted, so long as $r_u > r_s$
- SDM-2: Eliciting preferences – Asking the user to input his preferences and basing decisions (at least partly) on those preferences.
 - o Rule 2: $(r_s=1) > (r_u=0)$
 - o Rule 3: $(r_s=1) < (r_u=1)$
- SDM-3: Negotiated decision – Coming to some kind of agreement, including explicitly agreeing on the decision.

Performance leniency:

- PL-1: Relatively uncontrolled performance – Making clear that the user's performance is not going to be *strictly* monitored.
 - o Time-based: e.g. the beginning phase could be more lenient, implying that at a later stage the performance should be monitored more closely.
 - o Non-time: Having the performance control remain lenient.
- PL-2: Lenient performance goals – Encouraging the user to set relatively lean performance goals (e.g. 80% instead of 100%)
- PL-3: Neutral evaluation of underperformance – Refraining from using patronizing messages (e.g. “oh well, better luck next time”)
- PL-4: Self-leniency – Telling the user to not judge his own performance too harshly.
- PL-5: Positive facekeeping – When asking if the user has performed an action, use phrasing that does not put the user's motivation or ability in question but instead inherently attribute a potential failure to perform the behavior to external factors.

Conventional indirectness:

- CI-1: Indirect action prompt – Using indirect phrasing to ask the user to perform a certain action.
- CI-2: Impersonalization – Phrasing messages from an impersonal perspective.

The following chapter presents a practical application of these strategies, where each strategy is illustrated in terms of how it could be applied in an e-coach.

Chapter 4: Application - SleepCare

This chapter is devoted to illustrating how the speech act strategies outlined in **Chapter 3** could be used in a practical setting. The SleepCare application is being developed as an aid for individuals with primary insomnia, and is modeled after a 6 week long cognitive-behavioral treatment program. **Section 4.1** outlines cognitive behavioral therapy for insomnia, or CBT-I, describing the various techniques utilized in the program. In **Section 4.2**, we will zoom in on particular techniques, sleep restriction and stimulus control, and illustrate how the speech act strategies could be applied to these techniques.

4.1 Cognitive Behavioral Therapy for Insomnia

Cognitive behavioral therapy (CBT) is a form of psychotherapy aimed at changing unhelpful thinking and behavior. Its original purpose was to treat depression, but has since been employed in the treatment of various mental disorders. A basic assumption of the technique is that some behaviors cannot be controlled by rational thought, but instead emerge based on prior environmental conditioning and other external/internal stimuli. CBT has a behavioral and a cognitive aspect. The behavioral aspect of the treatment involves altering the behavior of the patient, by introducing new behaviors, removing others, or modifying existing behavior. The cognitive aspect deals with irrational thoughts that may undermine progress in the problem area. These irrational thoughts may in some cases be the cause of the problem in the first place. CBT is also effective in treating insomnia.

Cognitive behavioral therapy for insomnia incorporates the following techniques (Beun, 2013):

- **Sleep restriction:** Curtailing the time in spent in bed in order to improve *sleep efficiency*, the amount of time spent sleeping in relation to the overall time spent in bed, and incrementally increasing the time in bed as the sleep efficiency improves.
- **Stimulus control:** Forging a stronger association between the bed and sleeping, as opposed to tossing around or other non-sleep related activities. Conversely, sleeping should only occur in the bed, and not on the couch, for example.
- **Relaxation training:** Several exercises that help you relax, which in turn helps you sleep better. An example of such an exercise is a breathing exercise where you close your eyes and focus on breathing.
- **Sleep hygiene education:** Introducing habits and practices that are conducive towards better sleeping. This includes one's diet and certain environmental factors such as lighting and temperature.

4.2 Sleep restriction & stimulus control

In this section, the results of the analysis in **Chapter 3** shall be applied to some of the behavioral techniques discussed above. *Sleep restriction* and *stimulus control* were chosen because they show an obvious synergy (Beun, 2013). These techniques involve three particular variables:

- **Time in bed** (TB): The overall time spent in bed, including the time spent awake
- **Overall sleep** (OS): The total amount of time that the user sleeps.
- **Sleep efficiency** (SE): The proportion of overall sleep to the time in bed.

Sleep efficiency $SE = OS / TB$. If $OS = 5$ hours and $TB = 8$ hours, then $SE = 0.625$ or 62.5%, which means that the patient sleeps 62.5% of the time spent in bed.

For each variable, a *goal* can be formulated:

- Time in bed: Should be around a certain amount (at least 5 hours)
- Overall sleep: Should be as close to TB as possible.
- Sleep efficiency: Should be as high as possible (but 85% is satisfactory).

All these goals are interrelated, all representing a proper sleeping pattern. When OS is close to TB, SE will automatically be high.

As such, these techniques involve three particular actions:

- Bedtime adherence: Going to bed at a specific time and getting out at a specific time.
- Stepping out: Going out of bed if, during the night, you lie awake for more than 15 minutes.
- Refraining from taking naps during the day.

At a very basic and direct level, these are the following action prompts that the system has to give:

- A. “*Go to bed at [TIME] and get up at [TIME].*”
- B. “*Get out of bed if you lie awake for 15 minutes.*”
- C. “*Do not take naps during the day.*”

In the following sections, these will be referred to as basic messages A, B and C. These recur relatively frequently, and the application of speech act strategies to these basic messages will be referred to as *new message* A, B or C. Note that not all sub-strategies deal with actions, and not all action-related sub-strategies can be applied to each one of the basic prompts. Other basic messages will be defined under specific sub-strategies to illustrate how the speech act strategies could be used. Additionally, not all strategies are applicable to sleep restriction, in which case alternative techniques are used as an example.

4.2.1 Internalization support

Int-1: User-defined goals

Basic message: “*Your sleep efficiency should be 90%.*”

New message: “*How high do you want your sleep efficiency to be?*” – Followed by a way for the user to input his goal. Two possible alternatives:

- The user can fill in any number he wants.
- The user can select between a number of pre-defined goal ranges (e.g. 75%, 80% or 85%).

The first option is more autonomy-friendly. The latter option narrows down the possibilities, which might be desirable in certain situations. There is a tradeoff between the level of autonomy one wants to support and the likelihood of the goal being appropriate.

Int-2: User prioritization of goals

Basic message: “*Sleep efficiency is more important than overall sleep.*”

New message: “*Which is more important to you, sleep efficiency or overall sleep?*” – While these two goals are interrelated, the user might value one over the other. By allowing the user to establish a basic hierarchy of goals (e.g. goal A > goal B > goal C), subsequent motivational messages can be tailored to focus on the particular goals that the user values the most. There is of course a risk that other goals might be neglected.

Int-3: Linking actions to W⁺

New message A: “*By maintaining the bedtime pattern, you'll slowly improve your sleep efficiency.*”

New message B: “*By getting out of bed whenever you can't sleep, you take away the association between the bed and tossing around being unable to sleep.*”

New message C: “*By refraining from taking naps during the day, you ensure that you're sleepy in the evening which helps you sleep better.*”

All of these messages basically provide a rationale for doing a particular action, by explaining that they lead to desired outcomes. Note that the messages follow the format of “*by doing X, Y happens*” rather than “*if you do X, Y will happen.*” The former format establishes a *cause-and-effect* relationship between X and Y, whereas the latter establishes a *conditional* relationship between X and Y. Conditional relationships commonly underpin extrinsic behavior, so it is best to avoid this format.

Int-4: User extension of action sets

Basic message: “*You should do some light reading after getting out of bed in the night.*”

New message: “*Is there anything you could do for a little while after getting out of bed in the night?*” – By allowing the user to extend the action set, these behaviors will be more likely to be internalized because they originate from the self. It could be implemented by allowing the user to fill in a few words to describe the activity, such as “doing a puzzle.” Subsequently, the application could deliver a reminder in the evening along the following lines: “*If you step out of bed this night, you could try doing a puzzle.*”

Int-5: Circumventing undesirable behavior

New message A: “*Would you like to set the alarm 15 minutes earlier and snooze? It makes it easier to get up on time.*” – assuming the user is unable to get up at the prescribed time, the system could propose a solution without mentioning the fact that the user’s inability to do so.

New message B: “*Is there any way in which you could remind yourself to step out of bed when lying awake in bed for over 15 minutes?*” – assuming the user did not get out of bed when he should have, the system could prompt the user to come up with a countermeasure, without dwelling on the fact that the user has forgotten it.

New message C: “*If you’re feeling drowsy during the day, you could try going for a walk to clear your head.*” – assuming the user has been taking daytime naps, the system could suggest activities that activates the user and helps him stay awake.

What all these messages have in common is that they do not directly mention the fact that the user has done something undesirable. Message A assumes the user was *unable* to get up, message B assumes the user *forgot* to get out of bed, and message C assumes the user didn’t know how to *avoid* taking daytime naps. The underlying implications are not very salient and ultimately inconsequential, as long as the message does not explicitly mention the undesirability of the user’s behavior.

4.2.2 Autonomous action environment support

AAES-1 & AAES-2: Invitation of intrinsic behavior

Basic message: “*You may snooze for 15 minutes.*”

New message: “*It’s time to start the day! Do you want to snooze?*” (displayed when the alarm rings). The system could make the norm-based assumption that all users like to snooze for a few minutes before getting up, and display this message by default. Alternatively, the system could base this prompt on data about the user’s snoozing behavior. If the user snoozes often, the system could opt to deliver this message.

AAES-3: Allowing undesirable behavior in moderation

New message A: “*It is okay to sleep in every now and then / once or twice.*” – sleeping in is an undesirable behavior because it undermines the progress of the corrective period. However, the user is likely to feel an enhanced sense of autonomy if he knows that it’s all right to bend the rules on occasion. The message can be phrased in various ways depending on how important it is that the user adheres to the rules. “*Every now and then*” is slightly more generic than “*once or twice*.”

New message B: “*Don’t worry if you forget to step out of bed when lying awake for a while. Isolated incidents do not affect the sleep efficiency score significantly.*” – an example of an autonomy-supportive message that is a little stricter than the one in message A. By saying that *isolated incidents* aren’t significant, the message does imply that multiple incidents, or multiple incidents in a row, *will* affect the sleep efficiency score.

New message C: “*Taking a daytime nap once or twice is all right, as long as it doesn’t become a habit.*” – another take on the same delivery method. Like the other messages, this one conveys that the undesirable behavior is acceptable in moderation. This variation suggests that the behavior should not become a habit, i.e. performed frequently or in succession.

AAES-4: Suggestion

New message A: “*You could consider setting the alarm 15 minutes earlier in order to get up in time.*”

New message B: “*You could try doing some light reading on the couch.*”

New message C: “*You could try going for a walk to wake yourself up.*”

All these messages are presented as general tips or suggestions for possible solutions to better adhere to the prescribed activities. The suggestions may alleviate the problem, but it is up to the user to accept them.

AAES-5: Giving temporal space

Basic message: “*Do this exercise today.*”

New message: “*You could do this exercise today if you’ve got the time.*” – here, the user is given a sense of space as to when he should perform the exercise. The message might imply that the exercise is optional, at least for that specific day. It might be an exercise that should be performed at some point, it just doesn’t matter overly much when it is done. The message suggests that the user could do the exercise if he has time, thus acknowledging that the user might not have the time for it. This also allows for situations where the user simply doesn’t feel like doing the exercise at that specific point in time, but he is given an “out” by being able to blame it on a lack of time.

AAES-6: Optional behavior

Basic message: “*Do this exercise.*”

New message: “*You don't have to do this exercise if you don't like it.*” – much like in the analysis section, this message gives the user a choice of whether or not to perform an exercise. It establishes that a prerequisite for the performance of the exercises should be that the user enjoys doing it, or at least doesn't dislike it. If he does dislike the exercise, he should feel free to drop it (and pick other exercises instead).

4.2.3 Shared decision making

SDM-1: Presenting options

Basic message: “*Log your sleep using the logging tool.*”

New message: “*You may log your sleep using the logging tool or on paper.*” – here, the user is informed of a choice that he has. The options are determined by the system, but it is up to the user to decide which option to choose. The act of letting the user make a decision carries a positive charge, where the user will get a sense of being in control to a reasonable extent. Potentially, the system can narrow down the number of actions that the user might choose by presenting them as options between which the user can choose, thereby implying that it is the full spectrum of options – while that isn't necessarily the case. Unless the system blatantly omits logical options, the user is less likely to experience the narrowing down of decision alternatives as negative.

SDM-2: Eliciting preferences

New message A: “*When would you like to rise in the morning?*” – by asking the user when he wishes to get up in the morning, the system exhibits respect for the preferences of the user. The message implies that the preferences of the user will be the determinant of the rising time or, in other contexts, at least be taken into account.

SDM-3: Negotiated decision

For this sub-strategy, a sequence of user-system interaction is used to sketch potential usage.

- System: “*When would you like to rise in the morning?*”
- User input: 10:00
- System: “*Considering your personally recommended time in bed is 8 hours, that means you would be going to bed at 2:00. Do you want to make 2:00 your bed time?*”
- User input: Yes / No
- System: “*How about shifting your rising time?*” → 9:00 / 8:30 / 8:00
- User input: 9:00 / 8:30 / 8:00
- System: “*Okay! Your rising time has been set to 8:30. Your evening bed time is now 00:30.*”

The initial message, like the example in *Neg-2*, elicits the preference of the user by asking for the user's preferred rising time. The user inputs 10 o'clock in the morning. Based on a recommended time in bed of 8 hours for this user, the evening bed time is calculated to be 2:00. Here, the system presents this evening bed time neutrally, followed by asking if the user wants to confirm that bed time. The assumption here is that the user is independently able to determine that the resulting evening bed time is a little too late in the night, causing him to select "No." Optionally, the system could convey that the resulting bed time is a bit late, in order to increase the likelihood of the user realizing it. Regardless, when the user selects "No," the system proposes shifting the rising time and presents a number of options at a 30 minute interval. Optionally, the user may be allowed to input any time he wants rather than selecting from static options. Upon selecting a new rising time, the evening bed time has become more appropriate at 00:30.

4.2.4 Performance leniency

PL-1: Relatively uncontrolled performance

Basic message: "*The app will notify you whenever your performance is below the desired range.*"

New message: "*The app won't be pointing it out when your performance is (a little) below the desired range.*" - here, the message points out that the user's performance is not going to be strictly controlled, in that he will not be notified of sub-optimal performance. Some motivational applications choose to do exactly that – notifying the user of sub-optimal performance in order to motivate them to perform better – but as discussed, that carries a risk of the user forging a negative association with the behavior.

PL-2: Lenient performance goals

Basic message: "*Your sleep efficiency should be 100%.*"

New message: "*If the sleep efficiency is 80 or higher, you're doing a good job!*" – this message suggests a more lean performance goal. As long as the sleep efficiency is above 80%, the user should consider the performance to be satisfactory. The message also throws in an encouraging fragment for good measure.

PL-3: Neutral evaluation of negative performance

New message A: "*I see that you went to bed too late. That's okay, though.*"

New message B: "*I see that you forgot to step out of bed this night when you were lying awake for more than 15 minutes. That's okay, though.*"

New message C: "*I see that you took a nap during the day. That's okay, though.*"

These messages may not really serve much of a function. By displaying such messages, the system is going out of its way just to make a point of the fact that it does not evaluate the user negatively. But in order to do so, the message has to mention the fact that the user performed

negatively. It might be a better idea to simply not display any messages at all. To illustrate how the strategy could be used, consider a situation in which the user fills in his sleep log on paper, but uses the app for other purposes:

Message: “*Have you remembered to fill in your sleep log today?*”

User input options: Yes / No

Input: No

Message: “*Okay, no worries! Do it whenever you have time.*”

PL-4: Self-lenienty

Basic message: “*The performance numbers indicate how well you are doing.*”

New message: “*Don’t pay too much attention to the performance numbers.*” – here, the user is encouraged to adopt a non-strict attitude towards his own performance. Naturally, this causes the user to develop a lax attitude towards the performance levels, but the trade-off is that he avoids creating feelings of guilt or pressure in the event of negative performance.

PL-5: Positive facekeeping

Basic message: “*Did you (manage to) do the exercise?*”

New message: “*Did you have the opportunity to do the exercise?*” – here, facekeeping is employed to avoid questioning the user’s motivation and/or ability to perform the exercise. Instead, the factor that is being questioned is time, something that is external to the user and which has no control of (or little control of). In so doing, the message avoids any potential face loss.

4.2.5 Conventional indirectness

CI-1: Indirect action prompt

New message A: “*Would you be willing to go to bed at 12PM and get up at 6AM for a duration of 6 weeks?*” – By phrasing the message as a prompt that the user can either accept or reject, the system avoids coming off as stiff or demanding. The user probably accepts, but should he reject the prompt, an alternate message could be displayed where the user gets the opportunity to adjust the bed times.

New message B: “*If you lie awake for 15 minutes or more, I* would like to ask you to step out of bed.*” – (*”I” used, assuming the system has an embodiment or refers to itself. Another reference can be used, e.g. “we” or “the therapist”, etc.) Here, the message is phrased as a request rather than a direct command.

New message C: “*We recommend that you do not take any naps during the day.*” – Here, the action prompt is indirectly conveyed as a recommendation. This version of the message assumes a personal perspective, using “we” (or another personification). Alternatively, an impersonal perspective could be used (see below).

CI-2: Impersonalization

New message A: “[Rationale: *By restricting the time you spend in bed, you will continually improve your sleep efficiency, which will improve your sleep once the corrective period is over.*] Because of this, it’s important to maintain a consistent bedtime pattern that does not exceed 6 hours.” – After providing the rationale for sleep restriction, the system delivers an impersonal prompt. Note that the message says “*It’s important to do X*” rather than “*It’s important that you do X.*” By leaving out the ‘you’ and ‘I’ from the prompt, it is made impersonal.

New message B: “*When one has been awake for 15 minutes or longer, it is a good idea to step out of bed for a while until you feel tired again.*” – Similarly, the message here is phrased impersonally, as in “*It is a good idea to do X*” rather than “*I think you should do X.*”

New message C: “*It is recommended to refrain from taking naps during the day.*” – By avoiding the usage of personifications such as “I” or “we,” the message is made impersonal, as in “*It is recommended to refrain from doing X*” rather than “*I think you shouldn’t do X.*”

Chapter 5: Discussion

This section discusses the overall purpose of the study, how it has been achieved, what its achievement entails, as well as the limitations of the study and future directions.

5.1 Purpose of the study

The overall purpose of this study has been to find ways in which to incorporate autonomy support in applications that inherently interfere with the autonomy of its users. These so-called *persuasive applications* aim to influence the behavior of its users, thus inevitably affecting the autonomy of users to some extent. This raises ethical concerns, as infringing upon the autonomy of others can be considered to be unethical. However, persuasive applications come with proven benefits, indicating that cessation of the use of these applications is not necessarily the best answer. The fundamental basis of this study is the understanding of that some form of middle ground is desirable where autonomy is supported while the benefits of persuasion are kept largely intact.

More specifically, this study has focused on a particular kind of persuasive application, *e-coaches*, defined as applications that take on the role of a social actor and aid the user in attaining sustainable behavior change. Moreover, sleep therapy has been the domain of application. The data used for analysis stemmed from cognitive behavioral therapy sessions for patients with primary insomnia (CBT-I). Subsequently, the results were applied to aspects of CBT-I to illustrate how they could be employed in a real-life context.

However, a consensus about the exact meaning of autonomy across various areas of research did not exist. It would be meaningless to develop strategies for autonomy support if a clear and unified definition of the concept did not underpin them. As such, defining autonomy became a major point of focus for this study. Accordingly, the first research question was formulated as follows: “*What is autonomy?*” (henceforth referred to as **RQ-1**). As soon as RQ-1 had been answered, the primary objective of the study could be pursued. Research question 2 (**RQ-2**) reflects the focus on therapeutic contexts and e-coaches: “*How can autonomy be supported in a therapeutic setting?*”

5.2 Results for RQ-1

RQ-1 was dealt with in the literature review in **Chapter 2**. In order to derive a clear and unified definition of autonomy, multiple topics were consulted: Philosophy, motivation theory, politeness theory, shared decision making in medical contexts, and persuasive technology. Other topics, such as robotics and sociology, were left out because of an evident lack of relevance. In analyzing these topics, several *postulates of autonomy*, i.e. concise statements about the nature of

autonomy, were extracted from the literature. The truthfulness and relevance of each of the 23 postulates were assessed, ultimately arriving at four main postulates of autonomy.

The first primary postulate states that rationality is *not* a prerequisite for autonomous behavior, in contrast to what major philosophers have argued. To assume that it was in fact a requirement would exclude any behavior that is based on non-rational factors, such as emotions, to be defined as autonomous. This places an arbitrary frame of requirements regarding the content of one's behavior. It seems more reasonable, then, to focus on the authenticity of one's behavior as a defining aspect of autonomy.

The second primary postulate defines autonomy as a property of human behavior that describes the extent to which it is self-determined. As implied, this definition is based on the self-determination theory (Ryan & Deci, 2000; Deci & Ryan, 2000). Self-determination refers to acting with an internal perceived locus of causality. The locus of causality is the origin of what causes one to act, which can be either within or outside the person. Importantly, it is the origin of what causes one to act, as perceived by the individual.

The third primary postulate confirms the fundamental assumption of this study, stating that the deprivation of the autonomy of others is unethical. It is considered unethical because autonomy is a basic psychological human need, and the deprivation of any form of basic human need is unethical.

The fourth and final primary postulate confirms the fundamental premise upon which this study was based, stating that individuals do not necessarily perceive potentially autonomy-thwarting events as infringements of their autonomy. Infringements upon our autonomy inevitably occur in our everyday lives. However, certain contexts and circumstances cause us to perceive these infringements as non-infringing. A functioning member of society is not likely to perceive the prohibition of criminal behavior as a limitation of their autonomy.

5.3 Results for RQ-2

RQ-2 was dealt with in **Chapter 3** and **4**. In order to discover ways in which to support autonomy in a therapeutic setting, audio recordings of therapeutic conversations between a sleep therapist and her clients were transcribed and subsequently analyzed. Prior to that, however, three basic methodologies for supporting autonomy were established based on the literature review.

5.3.1 Basic strategies of autonomy support

Internalization support involves aiding the user in internalizing behaviors and goals. Internalization entails increasing the extent to which something is perceived to be authentic to the self, i.e. have an internal perceived locus of causality. Behaviors are internalized by understanding why something should be done and bringing the behavior into congruence with one's personality and overall goals.

Autonomous action environment support involves allowing the user to decide which actions he wants to perform and which actions he does not want to perform. One's action environment is comprised of all the actions one could possibly perform. In order to let someone's action environment remain autonomous, he should not be forced to perform actions he does not want to perform or be prohibited from performing actions he does want to perform.

Shared decision making involves going through a collaborative decision making process to arrive at some form of compromise. This strategy is predicated on the understanding of autonomy as something that is not absolute or binary, but rather something that exists in a continuum. If the user is involved in making decisions related to his treatment, a context in which he traditionally had little say, he is less likely to perceive the other party's involvement as an infringement on his own autonomy.

These three methodologies were formalized into relatively simple models describing their underlying principles in terms of actions and worlds (states). Furthermore, the newly created models were discussed in terms of an existing framework for e-coaching applications. It was shown how and where the new models could be added to Beun's (2013) model of the e-coaching process. Accordingly, a general structure for autonomy support in e-coaching systems was narrowed down:

- When introducing behavior, employ internalization support strategies
- When the user has to decide which actions to do (or whether or not to do particular actions), employ autonomous action environment strategies.
- If the user makes a counter-productive decision, employ shared decision making strategies.
- When setting goals, employ internalization support strategies
- If the user selects an inappropriate goal, employ shared decision making strategies.

Using this structure, applications may automate or partially automate the process of strategy selection. The selection of sub-strategies, on the other hand, is a more intricate matter that needs to be adapted to the specific application.

5.3.2 Supplementary strategies of autonomy support

The dialogue analysis revealed two addition methodologies for autonomy support. Unlike the three basic methodologies, these *supplementary* methodologies are not concerned with the relationship between actions and worlds. As such, they could not be formalized into the same kind of action-world models as the three basic methodologies.

The first supplementary methodology is *performance leniency*, which involves being more lenient in terms of goals setting, providing feedback, and evaluating performance or adherence. Allowing the user to set more lenient goals increases the likelihood of those goals being reached, while at the same time giving the user the sense of that the goal is not unattainable. A reduction

or complete removal of negative feedback reduces the extrinsic pressure to perform well, which in turn allows the related behaviors to be more intrinsic.

The second supplementary methodology is *conventional indirectness*, which is concerned with the specific phrasing of utterances at the surface level. More specifically, it involves the use of conventionally indirect sentences that convey the speaker's general respect for the hearer's autonomy. Contrasted with directness, where one's intent is stated clearly, conventional indirectness involves re-shaping this intent in a way that might not technically mean what one intends to say, or by lessening its impact in certain ways. Through convention, the intent and implied politeness is understood by the hearer.

5.3.3 Dialogue analysis, sub-strategies, and practical application

The dialogue analysis resulted in a number of sub-strategies for each overarching methodology. A total of 21 sub-strategies were elicited across the different categories. Various speech acts performed by the therapist during the recorded conversations were marked down and subsequently grouped according to the overarching strategies. Within these groups, speech acts were again grouped into smaller parts according to what kind of intent and effect they had. The sub-groups were then analyzed in terms of underlying principles, before ultimately being defined as a sub-strategy. A thorough explanation of each sub-strategy can be found in **Section 3.3**, and they are summarized in **Section 3.4**.

In order to illustrate how the sub-strategies could be applied to a real-life situation, sample dialogue was written for *SleepCare*, an e-coach for patients undergoing cognitive behavioral therapy for insomnia. This practical application zoomed in on particular aspects of sleep therapy, sleep restriction and stimulus control. The principles of each sub-strategy were built into messages and contrasted with the same message without autonomy support. While this did not bring anything new to the table, it offers further clarification regarding the sub-strategies.

5.4 The scientific contribution

The results outlined in the previous sections adequately fulfilled the purpose of this study. However, it is important to contemplate these results in light of what they mean in a more general sense. Both RQ-1 and RQ-2 were formulated based on an evident gap in the scientific body of knowledge. For RQ-1, various definitions of autonomy already existed, but were only concerned with a singular domain of application. A definition that combines different perspectives had yet to be determined. The definition of autonomy outlined in the four primary postulates of autonomy outlined in this study provides a unified understanding of the concept that can be used in virtually any domain. Worthy of note is the fact that this study has been concerned with the autonomy of the individual. Autonomy was not discussed in terms of larger social groups such as nations or the church, or non-human entities such as animals or robots.

For RQ-2, the results represent a promising first step towards defining a framework for autonomy support. Autonomy has been receiving an increased level of attention in last couple of decades. However, efforts to determine ways in which to support autonomy have been sparse. To the best of our knowledge, strategies for autonomy support in persuasive applications or, more specifically, e-coaches, had yet to be documented. As such, this study presents a significant initial effort in this direction. The five core strategies form a broad, though not necessarily exhaustive, basis for a design framework, taking cues from both theoretical and empirical considerations. The basic models of internalization, autonomous action environment support, and shared decision making show how autonomy support could be formalized into a computational model.

Furthermore, the strategies and especially the sub-strategies are oriented towards the use of natural language to communicate with the user, implying a requirement of a dialogue system. Computers possess reasonably large screens on which displaying messages is easily achievable. Smaller devices such as smartphones, however, have significantly smaller screens. As a consequence, greater care must be invested in developing messages that are not overly long.

5.5 Limitations and future directions

Naturally, this project does not come without its limitations. In general, there are two problematic areas: 1) the models are underdeveloped, and 2) the results have limited empirical validity.

5.5.1 Models

In their current state, the models remain at a fairly basic state of representation. No particular modeling language was used, in favor of a more generic visual representation. Initially, the models were more elaborate, but the core principles they aimed to convey were obscured by their inherent complexity. For the purposes of this study, it was desirable to solidify the fundamental principles rather than have the models be as detailed as possible. Accordingly, the models were simplified. As a result, however, the models will most likely require further expansion in order to be readily translated to technical projects. As of now, only actions and worlds (states) are represented in the models, whereas additional elements were discussed (see **Appendix A**), including variables (i.e. goals) and their parameter values p , as well as user preferences r . Moreover, the models do not make a distinction between objective and subjective evaluations of actions and worlds. Currently, these additional elements are primarily discussed in terms of equations. These equations remain largely theoretical in nature, and also these are primarily intended to convey the underlying principles of what they represent. They might be suited for adoption in a computational model, but they would undoubtedly have to be refined for that specific purpose. Furthermore, these equations assume that the variables can be easily quantified – which is definitely not always the case. It might not always be possible to represent a goal with numbers. The fulfillment of goals may be binary, represented by either success or failure.

Quantifying performance levels, then, becomes significantly more complex. In the end, it seems likely that each specific situation calls for different means of representation. As such, defining universal variables or equations is a significant task on its own.

Future directions: The models could be extended with the inclusion of various additional elements. More detailed models could help greatly in translating the principles of autonomy support to a technical project. On a similar note, the equations for calculating the objective and subjective values of actions and goals could be further refined and standardized. Currently, they only touch upon potential ways to calculate the variables, and they are ultimately only conjecture. By improving these equations, they could more readily be implemented in computational models. If a system is capable of reliably predicting the preferences of the user, it would be better able to determine if, how, when, and which strategy to employ.

5.5.2 Empirical validity

Another important point of interest is the analysis. The dialogue data used for the analysis corresponded to therapeutic sessions of only a single therapist and only two of her clients. This raises two general concerns. First, it constitutes a fairly limited data set. The actual size of the sample in terms of number of clients is not the primary offender, as it was the therapist's speech acts that were the main object of interest. Because the therapist is assumed to generally employ the same strategies for different clients, having additional data pertaining to a larger number of clients is not overly likely to have revealed significantly more results. On the other hand, additional data pertaining to different *therapists* might have proven useful. Furthermore, the current analysis only represents a single domain of application. It is possible that therapists employ different strategies in other domains. The second concern is related to the empirical validity of the strategies themselves. The analysis was explorative and qualitative in nature, and ultimately a layer of subjective interpretation coats the results. This is not necessarily a problem in and on itself, but it becomes more problematic when there is no empirical validation to compliment the analysis. Although the practical application in **Chapter 4** illustrated the strategies in a real-life context, it does not count as an empirical evaluation. An evaluation of the strategies is certainly desirable, but it would constitute a significant effort that would have prolonged the project further.

Future directions: The five strategies of autonomy support discussed in this document do not necessarily represent an exhaustive account of ways in which autonomy can be supported in an automated e-coach. The exact likelihood of equally broad and well-rooted methodologies existing is difficult to pinpoint, but it is certainly a possibility. Should a sub-sequent study aim to further explore the possibility of additional methodologies, additional data shall have to be acquired. However, it would be best to record conversations of a different therapist, or from a different domain of application altogether. Regardless, future endeavors should in any case involve an empirical validation of the strategies and sub-strategies.

5.6 Conclusion

This thesis presents an explorative first step towards a methodology for supporting user autonomy in automated e-coaches. A definition of autonomy as a psychological construct was determined, transcending individual fields of research and combining notions from several of them. This definition can support subsequent research efforts, both in the area of persuasive technology and in other fields. It also served as a basis for finding ways in which to support the autonomy of individuals in situations that inherently interfere with their autonomy to some extent. Three core strategies were established based on the theoretical body of knowledge, and these were formalized into relatively simple models that certainly deserve refinement in the future. Two supplementary strategies were elicited from an analysis of dialogues between a sleep therapist and her clients, as well as empirical instances of all five main strategies. The results constitute an elaborate, but not necessarily exhaustive, account of ways in which autonomy can be supported. Follow-up studies should primarily focus on empirically validating the strategies and sub-strategies.

References

- Anderson, J. (2013). Autonomy. *The International Encyclopedia of Ethics*.
- Anderson, J., Klein, M., Beun, R. J., Boh, B., Kamphorst, B., Rajper, A. M., Middelweerd, A., Mollee, J., Nauts, S., Roefs, A., te Velde, S. (2015). *Healthy Lifestyle Solutions*.
- Antony Flew, ed. (1979). *A Dictionary of Philosophy*. London: Pan Books in association with The MacMillan Press.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*, 117(3), 497.
- Berlin, I. (1969). Two concepts of liberty. *Berlin*, 1, 118-172.
- Beun, R. J. (2013). Persuasive Strategies in Mobile Insomnia Therapy: Alignment, Adaptation, and Motivational support. *Personal and Ubiquitous Computing* 17(6), 1187-1195.
- Beun, R. J., Griffioen-Both, F, Ahn, R, Fitrianie, S. Lancee, J. (2014) Modeling Interaction in Automated e-Coaching: A Case from Insomnia Therapy. *6th Int. Conf. on Advanced Cognitive Technologies and Applications*. Venice, May 25-29, 2014.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge university press.
- Charles, C., Gafni, A., & Whelan, T. (1997). Shared decision-making in the medical encounter: what does it mean?(or it takes at least two to tango). *Social science & medicine*, 44(5), 681-692.
- Claxton, A. J., Cramer, J., & Pierce, C. (2001). A systematic review of the associations between dose regimens and medication compliance. *Clinical therapeutics*, 23(8), 1296-1310.
- Cramer, J. A., & Rosenheck, R. (2006). Compliance with medication regimens for mental and physical disorders. *Psychiatric services*.
- DiMatteo, M. R. (2004). Variations in patients' adherence to medical recommendations: a quantitative review of 50 years of research. *Medical care*, 42(3), 200-209.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Dworkin, G. (1988). *The theory and practice of autonomy*. Cambridge University Press.
- Ende, J., Kazis, L., Ash, A., & Moskowitz, M. A. (1989). Measuring patients' desire for autonomy. *Journal of general internal medicine*, 4(1), 23-30.
- Fogg, B. J. (2002). Persuasive technology: using computers to change what we think and do. *Ubiquity*, 2002 (December), 5.
- Fogg, B. J. (2009, April). A behavior model for persuasive design. In *Proceedings of the 4th international Conference on Persuasive Technology* (p. 40). ACM.
- Goffman, E. (1955). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, 18(3), 213-231.
- Hull, C. (1943). *Principles of behavior*.

- Kamphorst, B., & Kalis, A. (2015). Why option generation matters for the design of autonomous e-coaching systems. *AI & Society*, 30(1), 77-88.
- Kant, I. (1785). *Groundwork of the metaphysics of morals*.
- Kymlicka, Will (1989). *Liberalism, Community and Culture*, Oxford: Clarendon.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- Mill, John Stuart (1859). *On Liberty*. New York: Norton.
- Oinas-Kukkonen, H., & Harjumaa, M. (2008). A systematic framework for designing and evaluating persuasive systems. In *Persuasive technology* (pp. 164-176). Springer Berlin Heidelberg.
- Osterberg, L., & Blaschke, T. (2005). Adherence to medication. *New England Journal of Medicine*, 353(5), 487-497.
- Pardee, R. L. (1990). *Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland. A Literature Review of Selected Theories Dealing with Job Satisfaction and Motivation*.
- Perls, F. S. (1973). *The Gestalt approach and eyewitness to therapy*. Ben Lomond, CA: Science and Behavior Books.
- Ryan, R. M., & Connell, J. P. (1989). Perceived locus of causality and internalization: examining reasons for acting in two domains. *Journal of personality and social psychology*, 57(5), 749.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Sabaté, E. (2003). *Adherence to long-term therapies: evidence for action*. World Health Organization.
- Sandel, Michael J. (1982). *Liberalism and the Limits of Justice*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language* (Vol. 626). Cambridge university press.
- Searle, J. R. (1975). *Indirect speech acts*.
- Simon, H. A. (1956). Rational choice and the structure of the environment. *Psychological review*, 63(2), 129.
- Skinner, B. F. (1963). Operant behavior. *American Psychologist*, 18(8), 503.
- Vermeire, E., Hearnshaw, H., Van Royen, P., & Denekens, J. (2001). Patient adherence to treatment: three decades of research. A comprehensive review. *Journal of clinical pharmacy and therapeutics*, 26(5), 331-342.
- Waldron, J. (2005). Moral autonomy and personal autonomy. *Autonomy and the Challenges to Liberalism*, 307.

- White, Robert W. (September 1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review* 66 (5): 297–333.
- Williams, Bernard (1985). *Ethics and the Limits of Philosophy*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Young, Iris Marion (1990). *Justice and the Politics of Difference*, Princeton, NJ: Princeton University Press.

Appendix A: Model variables

In the context of the models introduced in **Section 2.7**, the worlds are comprised of a set of *parameters* that indicate some aspect of the individual's well-being. Different worlds contain the same set of parameters, but the *values* of those parameters differ per world. The world that contains the parameters with the highest values could thus be said to be preferable over worlds that contain parameters with lower values.

	A ₁	A ₂
Objective value	2	1
Subjective value	1	2

Table A.1: Action ranking (autonomous action environment support)

Table A.1 shows a hypothetical situation in which the individual evaluates A₂ higher than A₁, despite the latter having a higher objective value. Supporting an autonomous action environment for the individual is predicated on giving some extent of primacy to the subjective value of the actions. If weighted equally, the sum of both the objective and subjective values of A₁ and A₂ are equal. If the subjective value is given primacy, A₂ becomes the desired choice for an e-coaching system that implements autonomy support. In general, then, supporting an autonomous action environment for the individual involves permitting him to choose between the actions contained in A_n, assuming that all actions lead to a desirable future situation.

	A ₁	A ₂	A ₃
Objective value	3	2	1
Subjective value	1	2	3

Table A.2: Action ranking (negotiation)

Table A.2 shows a hypothetical situation in which the individual evaluates A₃ more positively than A₂ and A₁, while the objective value of each action is the inverse of the individual's subjective evaluation. If no external interference occurs, the individual is likely to opt for A₃, which leads to an undesirable future. A health care provider would conceivably wish to influence the individual to choose an action that leads to a positive future situation. A₁ would naturally be preferable, but A₂ would also lead to a positive outcome. In order to only minimally impact the autonomy of the individual, it seems more appropriate to attempt to influence the individual to opt for A₂.

Shared decision making is predicated on minimizing the difference between the individual's most highly evaluated action and the action that is proposed. In basic terms, we could say that the appropriateness of an action prompt by an e-coaching system could be calculated by adding the objective and subjective values together, followed by subtracting the difference between the subjective value of the action and the action with the highest subjective value – for each action that leads to a positive future world. Thus:

$$\text{Value } V(A_x) = (O + S) - (S_{\max} - S_x)$$

For A_1 : $V = (3 + 1) - (3 - 1) = 4 - 2 = 2$

For A_2 : $V = (2+2) - (3 - 2) = 4 - 1 = 3$

As such, A_2 becomes the most appropriate action to suggest.

This formula does not account for any extent of primacy given to the subjective value. If primacy is given to the subjective value, the difference of appropriateness between A_1 and A_2 will be even greater, in the favor of A_2 . Assuming a primacy factor f of 1.5, the formula looks as follows:

$$\text{Value } V(A_x) = (O + (S * f)) - (S_{\max} - S_x)$$

For A_1 : $V = (3 + (1 * 1.5)) - (3 - 1) = 4.5 - 2 = 2.5$

For A_2 : $V = (2+(2*1.5)) - (3 - 2) = 5 - 1 = 4$

So far, we have assumed that all parameters are present in every world, only at different levels, in a strictly ascending/descending manner. However, if we were to acknowledge a greater extent of variation between worlds, such as some parameters being higher in W_1 compared to W_2 and vice versa, or even that some goals are mutually exclusive, the picture becomes more complex and the individuals' subjective evaluations of a world's parameters comes into play. The value of a world, then, would be calculated by taking the values of parameters from an *objective perspective*, and multiplying them with a *subjective preference* factor r , and adding the results together for each world:

$$\text{Value } V(W_x) = (P_{1(x)} * r_1) + (P_{2(x)} * r_2) + \dots + (P_{n(x)} * r_n)$$

where P_n are parameters and r_n is the individual's preference factor for that parameter assuming P can be quantified in a meaningful way and in relation to other parameters

	P_1	P_2	P_3
Preference r (person A)	2	1.5	1
Preference r (person B)	1	1.5	2

Table A.3: Preference ranking

	W_1	W_2	W_3
P_1	100%	75%	25%
P_2	25%	100%	75%
P_3	75%	25%	100%

Table A.4: Parameter values

Using the hypothetical variables defined in **Table A.3** and **Table A.4**, where P represents the level of goal fulfillment and we assume that all worlds are positive, we would get the following subjective values for each world:

Person A:

- $S_A(W_1) = (100*2) + (25*1.5) + (75*1) = 312,5$
- $S_A(W_2) = (75*2) + (100*1.5) + (25*1) = 325$
- $S_A(W_3) = (25*2) + (75*1.5) + (100*1) = 262,5$

Person B:

- $S_B(W_1) = (100*1) + (25*1.5) + (75*2) = 287,5$
- $S_B(W_2) = (75*1) + (100*1.5) + (25*2) = 275$
- $S_B(W_3) = (25*1) + (75*1.5) + (100*2) = 337,5$

As it would seem, person A rates W_2 the highest, whereas person B prefers W_3 . For this example, flat numbers corresponding to the percentage of fulfillment were used. Percentages, in turn, were used as a way of standardizing the level of fulfillment for different goals. This might not be the most appropriate manner of representing goal values, but it illustrates how individuals may prioritize between goals and, by extension, worlds.

Appendix B: Transcript analysis

The analysis used two principles from Searle's (1969) Speech Act Theory:

IF: Illocutionary force – The speaker's meaning

PL: Perlocution – The effect on the hearer, depends on hearer's interpretation of IF

Analysis Index

Client 1:

- | | |
|---------------|--------|
| - Intake | p. 269 |
| - Consult 1 | p. 275 |
| - Consult 2 | p. 281 |
| - Consult 4 | p. 287 |
| - Consult 5 | p. 290 |
| - End session | p. 295 |

Client 2:

- | | |
|---------------|--------|
| - Intake | p. 301 |
| - Consult 2 | p. 307 |
| - Consult 3 | p. 314 |
| - Consult 5 | p. 320 |
| - Consult 6 | p. 327 |
| - End session | p. 333 |

Client 1, Intake

C1-0, 1

7. T: Wat ik nog belangrijk vind om te vermelden is dat de gesprekken vertrouwelijk zijn. Dat klinkt een beetje gek omdat we het natuurlijk wel opnemen, maar dat betekent dat het alleen gebruikt wordt voor wetenschappelijk onderzoek.

8. C: Ja.

9. T: En dat er natuurlijk nooit dingen gekoppeld zullen worden aan jouw naam of persoonsgegevens.

10. C: Ja, dus het blijft anoniem.

11. T: Ja, precies. Dus jouw voornaam staat op de tape, maar verder niet.

12. C: Oke.

IF (7, 9, 11): C doesn't have to worry about privacy being violated

PL (8, 10, 12): C understands that she will remain anonymous

C1-0, 2

24. T: Kan je me daar iets meer over vertellen, van hoe ziet dat er uit voor jou?

25. C: Ja, ik heb gewoon echt heel weinig energie overdag, en ik voel me helemaal niet fit, en dat komt volgens mij omdat ik dus 's nachts niet goed slaap en dat ik niet goed inslaap, en ook niet goed doorslaap. Ik word vaak wakker.

IF (24): *Indirect question*, wanting C to tell more about x

PL (25): Fulfils request, no apparent negative effect

C1-0, 3

35. T: Ja, dan stap ik even over naar die opleiding, kan je daar iets over vertellen?

36. C: Ja, ik zit dus in een deeltijdopleiding lichaamsbewustwording.

IF (35): Same as [2]

PL (36): Same as [2]

C1-0, 4

43. T: Oke. Bij de kennismaking heb je me ook verteld dat je vrijwilligerswerk doet, he? Wat voor vrijwilligerswerk doe je?

44. C: Ik heb eigenlijk verschillende klussen, verschillende banen waar ik dus werk, en ik zit vooral bezig met social media. Dus ik probeer voor mensen, en soms bedrijven dingen te doen met Facebook en LinkedIn, en achter de computer stukken schrijven en verspreiden met social media.

45. T: Oke, nou wat goed dat je dat doet zeg. En hoe vind je dat, ja, hoe bevult dat?

46. C: Ja, wel goed. Ik doe dat ongeveer twintig uur per week, en samen met mijn opleiding merk ik dat dat best wel veel is.

47. T: Kan ik me voorstellen.

IF (45): C should feel good about doing x

PL: -

IF (47): T thinks that what C says is understandable, relatable

PL: -

C1-0, 5

65. T: Misschien is het goed om daar gelijk even op aan te haken inderdaad, want stel je voelt die spanning, en het slapen wil niet lukken, wat doe je dan als je wakker ligt?

66. C: Ja, dus er heel erg erover nadenken, van hoe kan ik ervoor zorgen dat ik wel in slaap val, en ik lig te draaien en een beetje te woelen, en ik ben gewoon onrustig.

...

71. T: Oke, daar gaan we zeker op terug komen, dat is iets wat zeker aan bod gaat komen inderdaad. Nog even terug naar het begin van het slaapprobleem zelf, kun je wat meer vertellen over hoe het er uit ziet, over hoe vaak in de week heb je er last van, lig je lang wakker, kort wakker?

IF (65): Good idea to talk about x

PL (66): Talks about x, no negative effect

IF (71): Will talk about x later in the session

PL: -

C1-0, 6

72. C: Nou, het is meestal dat ik er gewoon heel lang over doe om in te slapen, en...

73. T: Sorry dat ik je even onderbreek, maar wat is dan lang voor jou gevoel?

74. C: Nou, echt wel 2, 3 uur denk ik. Soms nog wel langer, denk ik.

IF (73): T acknowledges that interrupting is a little impolite.

PL: No apparent offense

C1-0, 7

101. T: Ja, en zijn er naast de overgang nog andere dingen waarvan je ziet: "dat houdt mijn slaapprobleem momenteel in stand"? Hoeft niet hoor, maar misschien heb je daar zelf wel een beeld van.

102. C: Hmm, nou ja, ik denk dat ik ook wel erg actief ben met denken altijd, en dat gebeurt ook vooral 's nachts. Ik ben heel erg alert, ik hoor echt alles en ik ben dan gewoon over aan het nadenken over van alles en nog wat, dus mijn hoofd blijft actief.

IF (101): It's all right if you don't have an answer right now

PL: Does have an answer

C1-0, 8

125. T: Kun je nog herinneren, zijn er ook periodes geweest gedurende deze twintig jaar, dat het slapen beter is gegaan?

126. C: Hm, ja ik denk wel dat er periodes waren inderdaad, dat het beter ging. Vond het wel moeilijk – ja, ik heb een tijd een relatie gehad.

IF (125): Indirect question

PL (126): Answers question

C1-0, 9

135. T: Ja, oke. En **heb je zelf een idee waar dat te maken mee kan hebben?**

136. C: Misschien dat ik iets rustiger was of zo, iets meer rust had, als ik met mijn vriend was.

IF (135): An attempt to get C to think of the causes herself

PL (136): Comes with ideas

C1-0, 10

143. T: Ja. Als je even helemaal terugkijkt naar toen je een kind was, wat voor slaper was jij als kind?

144. C: Dan moet ik even goed nadenken, want dat is echt wel een lastige vraag.

145. T: Ja, **denk er maar rustig over na hoor**, want het is natuurlijk ook lang geleden.

146. C: Ja. Ik denk dat ik eigenlijk niet echt een probleem had hoor, vroeger.

IF (145): There is no time pressure / we're not in a hurry / etc

PL (146): Acknowledges the gesture, comes with an answer afterwards

C1-0, 11

215. T: **En als we even kijken** naar jouw aangeleerde ritme, wat zijn de slaaptijden die jij, als je kijkt naar de afgelopen maand, welke slaaptijden houdt je aan?

IF: Implying that C is involved in the process (maybe a little simple example)

PL: -

C1-0, 12

225. T: En als we dat even snel uitrekenen, van elf tot negen, dan lig je zo'n tien uur op bed. **Klopt dat ook met jouw gevoel?**

226. C: **Ja, dat zal goed kloppen.** Ja, maar ik slaap daarvan dus echt maar, wat zal het zijn, vier uur ofzo?

IF (225): What I calculated should be consistent with what you think

PL (226): Sounds about right

C1-0, 13

231. T: **Hoeveel uur slaap zou je nodig hebben, denk je?**

232. C: **Vroeger dacht ik altijd acht, omdat dat voor iedereen was.**

233. T: Ja.

234. C: **Maar ik denk dat ik zelf met seven uur wel in ieder geval heel tevreden zou zijn.** Als ik zo veel zou kunnen slapen, dan...

IF (231): You should come up with your own goal

PL (232, 234): 8 is the general rule, but this might not apply to me. 7 would already be nice

C1-0, 14

262. T: Nee, **nou misschien leuk om dat nog eens te vragen aan je broers en zussen**, of je daar wat van herkent.

263. C: Ja.

IF (262): T would like C to ask her siblings about x

PL: -

C1-0, 15

275. T: En je vertelt ook dat dat met je familie te maken heeft. **Zou je mij daar iets over willen vertellen**, wat je hebt meegemaakt waarvoor je in behandeling bent?

276. C: **[Pauze] Ja**, ik kan er wel iets over vertellen. Het is heel lang geleden, ik was toen drie.

277. T: Ja. **Ik zie dat je ook een klein beetje emotioneel wordt?**

278. C: **Ja. Ik vind het wel lastig om er over te vertellen.** Ik ben nu inderdaad met die andere psycholoog bezig om dat te behandelen.

279. T: Ja.

280. C: En dat is ook maar net begonnen, dus ik kan er nog niet zo heel veel over zeggen, of dat werkt.

281. T: Nee, oke. **Weet je wat, we laten het voor nu nog even, want als het voor jou moeilijk is om over te praten, dan komt dat vanzelf.**

282. C: Ja.

283. T: **Op het moment dat je wat vertrouwder met mij raakt wordt dat ook wat makkelijker, he?** **Dan kunnen we het daar later nog een keertje over hebben**, van wat heeft daar gespeeld?

284. C: Ja. **Misschien als ik ook wat verder ben met die EMDR**, dat het dan misschien wat makkelijker is.

285. T: Dat kan ik me ook goed voorstellen, want EMDR is ook best heftig. Dat kan over heftige dingen gaan, **dus komen we daar gewoon nog eventjes op terug.**

286. C: **Ja, dat is goed.**

IF (275): Indirect question, requesting C to talk about x

PL (276): Hesitantly begins talking about it

IF (277): Can see that it's difficult to talk about

PL (278): Confirms that it is difficult

IF (281, 283, 285): Dropping the topic since it's difficult for C to talk about. It is something they should talk about later, though.

PL (284, 286): Agrees (loosely) to talk about it some other time

C1-0, 16

299. T: Oke. **Ik vraag dat even in verband met** slaapapneu, dat is een medische stoornis, en dat komt vaak voor bij mensen die veel snurken.

300. C: Ja.

IF (299): Providing rationale

PL (300): Rationale understood

C1-0, 17

309. T: Oke, nou, dat is in ieder geval goed om te weten. Als je nu een cijfer moet geven in hoe verre je het slapen als een probleem ervaart, **welk cijfer zou je er dan aan geven op een schaal van nul tot tien**, en de tien is dat je het echt een heel groot probleem vindt, en nul is dat je het helemaal geen probleem vindt?

310. C: Nou, **dan zou ik denk ik toch wel een zeven er aan geven**, ja. Het beheerst best wel mijn leven op dit moment. Ik heb er wel echt last van.

311. T: Ja, **het is wel een probleem wat je graag wilt veranderen**, he?

312. C: Ja, zeker.

IF (309): Eliciting the gravity of the problem, as perceived by C, hereby implying that C's perception of it matters

PL (310): Acknowledging that it's a pretty big problem in her life. (I think the number is inconsequential and that the focus here is for T to give C a sense of confirmation – i.e. that her problem is taken seriously, as seen in 311)

C1-0, 18

313. T: Oke. **In hoeverre voel je ook motivatie om bepaalde dingen wellicht op een andere manier te gaan doen** om je slaap te verbeteren?

314. C: **Ja, veel.** Ik wil heel graag er mee aan de slag, ik heb ook wel de hoop dat jij er nog iets mee kan, dat we er samen iets mee kunnen. Ik ben wel benieuwd.

315. T: Nou, dat is ook zeker zo, ja. Daar zal ik aan het einde van de intake ook een terugkoppeling over geven, wat mijn visie daar over is. **Wat zou jouw eigen doel zijn? Je zegt "ik heb ook hoop." Waar hoop je op, wat is je doel?**

316. C: **Eigenlijk elke verbetering is welkom**, dus ik ben al blij als het een beetje beter wordt

317. T: Ja.

318. C: **Maar wat ik wel heel graag zou willen is dat ik gewoon wat vaker langer kan slapen achter elkaar. Dus dat ik gewoon vaker gewoon zes uur slaap heb in de nacht. Dus meer slapen, en ik vind het verder helemaal niet zo erg om wakker te worden, als ik dan maar weer gewoon terug in slaap val.**

IF (313): This question implies that C will have to change certain things, but it's phrased in such a way that "the ball is placed in her court." Here, T is trying to elicit a sense of free will in C, towards changing her behavior.

PL (314): C indicates being motivated, and we can assume it's genuine / internal.

IF (315): Here, T wants to get C to come up with her own goal.

PL (316, 318): C comes up with a pretty specific goal on her own. This isn't the optimal goal of 8 hours of uninterrupted sleep, but perhaps a more realistic one.

C1-0, 19

327. T: Ja. Nee, klinkt helder, mooi doel. **Zijn er dingen die je zelf hebt geprobeerd om je slaap te verbeteren**, om dat doel misschien ook te willen bereiken?

IF: T attempts to elicit existing measures towards improving the sleep problem. The underlying message here seems to be that solutions that C has thought of are (possibly) viable strategies.

C1-0, 20

444. C: Ik wordt nog wel regelmatig gemeten hoor, een keer in een half jaar of zo bij de huisarts, die prikt dan bloed.

445. T: En hoe lang is dat nu geleden dat je voor het laatst gecontroleerd bent?

446. C: Iets van 3 maanden of zo.

447. T: Ja, dus dat is nog vrij recent, he?

448. C: Ja.

449. T: Nou, ik denk dat we er dan vanuit kunnen gaan dat dat goed op orde is. En bij de volgende controle is het dan goed om dat weer even te checken dan.

450. C: Ja.

IF (449): “we kunnen er vanuit gaan” = inclusive.

IF (449): C should get checked again next time, “it is good to...” = not because T wants her to but because it's in C's own interest

PL: -

C1-0, 21

453. T: Ik heb misschien nog een vraag, omdat je wat eerder ook al therapie hebt gehad. **Kun je daar misschien iets over zeggen, van: wat vind jij prettig bij je psycholoog, oftewel wat moet ik absoluut niet doen, of wat moet ik absoluut wel doen? Wat vindt jij een fijne manier van aangesproken worden?**

454. C: Nou, ik vind sowieso nu ons contact al heel prettig.

455. T: Oke, fijn om te horen.

456. C: En ik hou er van, **het mag wel echt ergens over gaan, een beetje diepgang denk ik hebben, maar ik vind het ook wel fijn als het gewoon duidelijk is. Dus gewoon praktische aanpak , ook echt handvat waar ik iets mee kan.**

457. T: Ja. Oke, **dus juist die combinatie**, dat zou je wel prettig vinden.

IF (453): Here, T wants to establish some rules for subsequent communication, focusing on how C wants it to go. I.e. her preferences are wanted and will be respected.

PL (454, 456): Contact is ok in general, psychological approach is okay but practical approach is (more) important. C also gets the confirmation of T in 457.

C1-0, 22

467. T: Nee. Nou, hartstikke goed te horen. **Is er iets wat ik nog vergeten ben aan jou te vragen**, dat je denkt: “dit moet je echt van me weten, voordat we aan de therapie kunnen starten”?

468. C: **Volgens mij niet**. Nou ja, misschien bedenk ik het nog achteraf, en vertel ik het wel volgende keer.

IF (467): Giving C the opportunity to come with any additional concerns etc, i.e. her opinions/preferences are welcome

PL (468): Can't think of anything, will mention next time

C1-0, 23

471. T: Dus het eerste is een inleiding, en hoofdstuk één. Inleiding, **dat is een stukje theorie zodat je ook begrijpt de dingen die je doet, dat je ze ook begrijpt waarom je ze doet**.

IF: Providing rationale

PL: -

C1-0, 24

477. T: Ja, een slaaplogboek **is voor ons ook heel waardevol, dan kunnen we samen tijdens een**

gesprek ook naar kijken, en daar halen we heel veel uit.

478. C: Is dat wat ik op internet kan doen, wat je al vertelde met de kennismaking?

479. T: Ja, **je kunt inderdaad kiezen** of je dat op papier of op internet wilt, volgens mij ben jij best wel handig met internet.

480. C: Ja, zeker, dat vind ik ook wel makkelijk.

IF (477): Rationale / inclusiveness

IF (479): Allowing C to choose. Interesting to note is that here, T nudges C towards using the internet option, while she should have been neutral in terms of UAP

PL (480): Picks the internet option (probably would have even without the nudge)

C1-0, 25

485. T: Dan is het eigenlijk een kwestie van lekker gaan starten, **en dan moeten wij een vervolgafspraak met elkaar maken.**

486. C: Ja, dat is goed. En hoe doe je dat, doe je dat iedere week of om de week, of hoe lang zit daar tussen?

487. T: Ja in principe doen we dat een keer in de twee weken. **We gaan wel altijd samen kijken van waar ligt jouw behoefte, en wat is ook verstandig. Dus we starten eigenlijk met een keer in de twee weken, als het nou heel goed gaat, dan kun je ook zeggen nou, we plannen bijvoorbeeld een keer in de drie weken. Als jij een keer de behoefte voelt om een keer heel snel langs te komen kan dat natuurlijk ook, dan moet je dat gewoon aangeven.**

488. C: Ja, oke, goed. Nou **mooi, dus zullen we dan een afspraak over twee weken maken?**

489. T: Ja, laten we dat doen. En misschien nog een ding, heb jij nog vragen eigenlijk van de intake, is alles helder voor je?

IF (485, 487): An appointment has to be made, this is something we collaborate on. There is a baseline but we can deviate from it if you prefer.

PL (488): C understands the IF, suggests doing the baseline thing for now.

Client 1, Consult 1

C1-1, 1

1. **T:** Goed je weer te zien. Wat we altijd - wat altijd fijn werkt is om aan het begin van het gesprek **even samen de agenda te bepalen**, om te kijken naar wat zijn belangrijke thema's die we in ieder geval willen behandelen vandaag. Dat jij, als je naar buiten loopt **dat we ook in ieder geval hebben besproken wat voor jou belangrijk is**. Ik heb voor nu ook zo best wel wat onderwerpen. En dat is de informatie die je hebt gelezen. Nou, het logboek dus, en daarbij van hoe is het gegaan, het slapen. Eventueel opdrachten uit hoofdstuk één. En dan ben ik even benieuwd wat jij – aanvullende thema's? Of denk je dat alles hierin terugkomt?
2. **C:** Ja, dat valt daaronder en dat valt daaronder. Volgens mij gaat het...
3. **T:** Oke, helemaal goed. Als we genoeg tijd hebben kan ik even kijken naar het consultieve stuk. Daar hoort ook de vragenlijst bij die je hebt ingevuld. En even vooruit lopen op hoofdstuk twee. Ja het is een hele hoop.

IF (1): The agenda should include the things that T wants to talk about, and also the things that C wants to talk about.

PL (2): No additions, but is given the impression that she can come with new topics if the need arises, presumably.

C1-1, 2

12. C: Opdacht kan ik me niet herinneren.
13. T: Nee, **daar gaan we het gewoon stap voor stap samen over hebben**. Ja, ik ben wel even benieuwd wat je je nog ervan kan herinneren. De informatie heb jij gelezen in de inleiding. Ben gewoon even benieuwd hoe is dat bij je geland.

IF (13): Inclusive “we”

PL: -

C1-1, 3

39. T: **En hoe vind je dat?** Na vieren geen koffie meer drinken?
40. C: Ja, prima.

IF(39): Eliciting C's experience with / opinion about x, implying that it's a relevant input

PL: -

C1-1, 4

55. T: Ja, leuk. En dat je de invloed van licht bijvoorbeeld vertaald naar – je had het verhaal verteld van dat je 's avonds nog vaak even twitter dingen doet, he? Ook voor het vrijwilligerswerk. En nou, facebook promotie dingen. Heb je daar nog over nagedacht?
56. C: Het is in me opgekomen. En weer afgedingest, afgebroken. Het was van ja, ik probeer het dan wel wat eerder te doen. Maar dat gebeurd vaak niet. Dan zit ik ook weer te lang achter de computer, dus dat moet ik ook een beetje – daar krijg ik wel weer last van. Daar ben ik nog niet – daar heb ik nog niet echt iets in veranderd.
57. T: Nee, **zo kunnen we er misschien samen straks naar kijken, wat zou daar een handig plannetje in zijn, dat we daar samen over nadenken**, ja. Was wel de theorie duidelijk, van wat het blauwe licht doet met je melatonine systeem en de biologische klok?

IF (57): After asking if C has thought about X (55), she says she didn't really (56). So T proposes to talk about it later in the session. Using the inclusive “we”

PL: Doesn't feel bad for not giving x much thought yet

C1-1, 5

59. T: Ja, voor een ander is het altijd makkelijker om te zeggen. Wat in ieder geval – **wat je sowieso kunt doen** is je scherm op donkerder zetten. In ieder geval zo donker mogelijk, want dan heb je gewoon minder dat blauwe.
60. C: Ik doet dat steeds, maar hij is eigenwijs. Dus gaat hij zelf weer op licht. Dat is wel een beetje vreemd, ja.
61. T: Zal die ergens in de instellingen verkeerd staan, want heb jij een apple of een andere?
62. C: Nee, gewoon.
63. T: Nou, dat geeft niet, maar **hier zit zo'n mooi programmatje op die 's avonds roder wordt in plaats van blauwer**, maar dat – bij een normale computer moet ik dus achterhalen of dat het ook heeft.
64. C: Vast niet. Het is een oude, dus.
65. T: Nee, misschien niet. Ja dan denk – ja dan zou je – ja, nou ga ik nog eens voor je zoeken.
66. C: **Ik zal ook er naar kijken.**

IF (59): Suggestion, what you *could* do instead of “what you *should* do. Subtle difference.

PL (60): C already viewed that as a viable solution, only she couldn’t make it work

IF (63): Mentioning a solution, no directive

PL (66): Will look it up, own initiative

C1-1, 6

57. T: Ja. Was het systeem van de slaapdruk jou helemaal duidelijk? **Is het handig dat ik nog even toelicht?**

58. C: Op dit moment is het blanco in mijn hoofd, dus.

IF (67): Asking if C needs an explanation, in a neutral way (i.e. it’s perfectly normal / ok if C wants an explanation)

PL (68): Wants an explanation, can assume she doesn’t feel uncomfortable with it

C1-1, 7

73. [...] En dan begrijp je wat beter als je wakker ligt, dan snap je ook wat beter waar het dan soms door kan komen.

74. C: Dat hielp trouwens ook wel ja, dat er dan staat dat je sowieso zes keer per nacht wakker wordt of zo. Dus dan had ik al op een gegeven moment van nou, dit is ook een slechte nacht, maar eigenlijk niet, want ja, ik ben wel zes keer wakker geworden maar dat schijnt normaal te zijn.

75. T: **Leuk dat je dat dan zo eruit gehaald hebt.** En je bent toen wel elke keer weer terug in slaap gevallen?

76. C: Ja, dat duurde dan wel weer vrij lang, maar dan ben ik in ieder geval iets minder bezorgd erna. Maar jeetje, lijkt nergens op, zes keer wakker.

IF (75): C’s understanding of what she read is accurate, and it’s good of her to apply it in real life.

PL: (Presumably) I should apply what I learn, because my understanding is good, etc

C1-1, 8

77. T: Dus dat is wel winst, dat je je daar wat rustiger over voelt. Fijn, om dat mooi terug te horen. Okee, dan zijn we eigenlijk wel bij het tweede punt, het logboek. **Hoe was het voor jou om in te vullen?**

IF (77): eliciting C’s experience with / opinion about x

PL: -

C1-1, 9

87. T: Nee, **het is wel mooi om dat voorbeeld wat je nu geeft wel straks even mee te nemen als ik die cognities wat meer ga toelichten. Dus die gaan we dan zo wel even laten terugkomen.** En als je terugkijkt naar de afgelopen twee weken, tot aan ons intakegesprek, waren het representatieve weken, waren het weken slechter dan normaal, beter dan normaal?

IF: It’s “good” to let the topic come back later, as in objectively good and not subjectively good

C1-1, 10

89. T: Nee. En **kan je daar iets meer over vertellen?** Want waar schaam je je – schaamde je je voor?

IF: Indirect question

C1-1, 11

107 T: Ja. **Vind je het fijn om er nu nog wat over te vertellen of zeg je van ik ga het dinsdag...**

108 C: Ik ga het dinsdag erover hebben.

109 T: Ja, oke. Maar wel fijn dat je het even deelt.

IF (107): Making it clear that C can talk about it if she wants, but it's okay if she doesn't

PL: Will talk about it in EMDR

C1-1, 12

127 T: Stel mocht er nou in de toekomst nog zoiets gebeuren of wat dan ook, **dan kan je altijd mij nog even bellen**, van of je er dus voor terecht kan. Soms kan het gewoon fijn zijn om even snel met iemand erover te spreken.

128 C: **Daar had ik niet aan gedacht.**

129 T: Nee, dat snap **ik ook en we hebben elkaar nog niet zo vaak gezien**. Sta natuurlijk nog wat verder van je af maar **weet in ieder geval dat het altijd kan**.

130 C: Nou, **dank je wel**.

IF (127, 129): Feel free to call me about x, it won't disturb me etc

PL (128, 130): Didn't know that was an option, will keep it in mind

C1-1, 13

143 T: En is het je gelukt om – is eigenlijk nog een vraag daarvoor, **is het je gelukt om twee verschillende invulmomenten te pakken?** Dat je je cijfer dat je aan je slaap op een ander moment hebt gegeven dan het cijfer aan je energie?

144 C: Dat klinkt heel ingewikkeld. Dus dan... he?

IF (143): Indirect question, conventional indirectness (facekeeping). Also, not questioning C's motivation to perform x (but her ability is put into question), interesting

PL: -

C1-1, 14

149 T: **Wat je ook zou kunnen doen** als je het lastig vindt om twee momenten, dan zou je ook kunnen zeggen van nou, 's ochtends vul je je slaapcijfer in en je energieniveau van de vorige dag. **Dat zou ook nog kunnen.**

IF: Suggestion, using indirect directive. Doing it or not is up to C

C1-1, 15

197 T: Ja, heel goed. Het is een oefening, het is een hulpmiddel en voor sommige mensen werkt die, maar voor veel mensen werkt die niet. Misschien moet ik dat er even bijzetten. Hoewel je ook al weer, als

je al zegt dat voor veel mensen werkt het niet dan kan het ook een “self fulfilling prophecy” zijn. Het is ook – het kan ook samen met de slaapdruk, op met moment dat je op bed gaat liggen en je hebt eigenlijk niet voldoende slaapdruk, dan kan je aan een olifant gaan denken wat je wil, maar dan zal het je niet gaan helpen. Dus dan doe ik altijd in combinatie met andere factoren die... Maar het is wel – het is lastig. **Dus als hij voor jou niet werkt mag je hem gewoon overboord gooien.** [DR] Heb jij de afgelopen twee weken nog een keer een bepaalde emotie gevoeld in het bed, en dan beetje kijkend naar het – iets dat met de slaap te maken had, bijvoorbeeld frustratie of balen?

IF: C can decide herself if she wants to apply an exercise or not, depending on her own preferences

C1-1, 16

225 T: Oke, ja. Helemaal goed. Nou, het lullige hiervan is een beetje dat het zijn natuurlijk best wel sterke emoties, boos en bang. Zorgt eigenlijk voor een bepaalde, moet ik het even zo schrijven, bepaalde stressreactie in je lijf ook, en dat hoef je niet altijd te merken, maar dat kan zijn dat je spierspanning wat omhoog gaat, je ademhaling, je hartslag. **Misschien heb je het ook wel gemerkt, he?** Ja, want ik zie je knikken.

IF: By asserting that C probably has noticed X, T shows that X makes sense.

PL: It makes sense, because that's how C experienced it

C1-1, 17

231 T: Dus zo blijft het vieieuze dingetje in stand. Hier kunnen we – **dan gaan we het volgende keer doen, gaan we hier nog wat dieper op in**, want hier kun je nog veel dieper op ingaan. Als je geen energie hebt, waar wordt je dan bang voor? Dus daar zitten nog heel veel dingen achter. Daar wil ik dan volgende keer nog wat meer met je naar kijken. Maar wat we dus eigenlijk gaan doen is deze, die kan je leren te onderzoeken en te kijken van nou, “wat klopt van mijn gedachten en kan ik misschien iets meer realistischere gedachten formuleren?” Dat hoeft niet perse een positieve gedachte te zijn, maar wel meer een realistische gedachte van waar je misschien beter mee kunt leven en dat ook zorgt voor minder emotie. Dus stap een is om deze meer aan kaart te gaan krijgen, daar ga je in hoofdstuk twee mee aan de slag. Gaan we het dan verder over hebben en dan is de volgende stap om dus dat te gaan onderzoeken. Heb jij hier, ja – is dit duidelijk voor je? Herken je dit? **Heb je hier vragen over?**

232 C: Nee, maar ik heb er veel vertrouwen in. Ja dat lijkt me heel nuttig.

IF (231): Inclusive “we”. Also inviting C to ask questions.

PL (232): No questions

C1-1, 18

254 C: Misschien is het dan toch wel weer, een half jaar lang dat ik daar zit al mijn best doe. En daar ben ik me daar niet bewust van. Maar nu wordt het veel te ingewikkeld in mijn hoofd.

255 T: Ja. Nou, even stapje terug. **Je hoeft het ook niet nu te weten**, maar het kan heel goed zijn dat het onbewust je gewoon energie heeft gekost om dat toe te laten. En tegelijkertijd is het natuurlijk wel hartstikke knap dat je dat aan bent gegaan. Dat je dat wel, ja eigenlijk is het een soort “exposure,” je bent het wel gaan doen.

IF (255): Asserting that it's okay to not have an answer to X, i.e. making it clear that T isn't a controlling party

C1-1, 19

259. T: Dus dat gaat vast stapje voor stapje weer goed komen. Ik bedacht me nog even het stukje dagonstspanning afronden want daar zouden we nog even naar kijken, van de twitter en facebook. **Hoe zou het er volgens jou ideaal uit moeten zien? Wat zou je willen?**

260 C: Qua dagindeling?

261 T: Ja, dus eigenlijk wordt het dan weer avondindeling, van **wat zou jij willen**, met ook in acht nemen van dat je dus je dagontspanning wilt afronden. Dat je wat meer rekening met die slaap houdt.

262 C: Nou ja, **dat ik na zessen er niet meer aan doe. Dat zou ideaal zijn.** Maar dat is niet..

263 T: Niet realistisch?

264 C: Nee.

265 T: Nee, dus **het moet iets zijn waarvan je ook denkt, nou dat is ook realistisch om te kunnen – om ook echt uit te kunnen voeren.**

266 C: Ja, volgens mij moet ik dan echt met mezelf afspreken dan dat ik het voor half negen doe. Want dan heb ik tenminste echt een afbouwperiode naar dat ik om elf uur in bed lig.

267 T: Ja, dus voor half negen twitter gebeuren en facebook.

268 C: Moet kunnen, zal moeilijk zijn. Maar goed.

IF (259, 261, 265): Making C come up with her own goals, implying that she is doing it for herself and not for T. In 265 T makes it clear that the goal should indeed be realistic.

PL (262, 266): First an objective goal, but acknowledges that it's not realistic. With a nudge from T (263), C comes up with a more subjective goal.

C1-1, 20

275 T: Ja, **dus misschien moeten we daar wel even naar kijken**, want het is natuurlijk niet de bedoeling dat je dan op die andere uren veel meer moet gaan stressen om het af te krijgen.

IF: Inclusive we, commissive

C1-1, 21

283 T: Ja, dat is een hele concrete waar we niet misschien gelijk een oplossing voor hebben. Waar **je ook nog aan kan denken** is dat je – half negen is namelijk best vroeg, als je dan alles ervoor klaar moet hebben. **Dus je zou ook kunnen zeggen** “nou, ik geef mezelf de tijd wel gewoon tot negen uur.” En wat vooral belangrijk is, is dat je gewoon daarna wat langer de tijd neemt om slaperig te worden. Dus **mijn tip zou eigenlijk zijn, het is helemaal niet erg als jij pas wat later naar bed gaat, als je maar voelt**, “ik ben echt slaperig.” Dus het kan zijn als je wat langer doorwerkt dat je ook pas wat later naar bed kunt omdat je later slaperig bent en dan moet je daar proberen rekening mee te houden. Ik moet misschien heel even de deur open doen want ik denk dat de volgende cliënt er is.

IF: Suggesting, indirect directives.

C1-1, 22

289 T: Ja. Nou, er is in ieder geval iets gebeurd waardoor je in slaap bent gevallen. Dus je hebt een moment gehad, waardoor je dan toch... **Zullen we afspreken**, negen uur in ieder geval de tablets uiterlijk uit, lukt het eerder is het mooi meegenomen, maar in ieder geval negen uur dan uiterlijk. En dat je dan nog ruim de tijd neemt om af te bouwen.

290 C: Dus niet iets anders wilds gaan doen.

291 T: Klopt. Ja, ik ga jou ontspanningsoefeningen sturen, die horen bij hoofdstuk twee. Dus daar kan je ook eens mee experimenteren. Wat vind je daarvan?

292 C: Ik heb er al tienduizend gehad. **Maar ik zal het doen.**

293 T: Misschien deze wel. Ik ga ze nu gelijk al even sturen. Misschien nog even voorbereiden op hoofdstuk twee heel kort. Daar staat in dat je na twintig minuten je bed uit moet gaan als je wakker ligt. **Zo strikt hoeft je hem niet te nemen.** Het is vooral belangrijk dat je kijkt naar de emotie die je ervaart. Als je merkt, "ik begin gefrustreerd te raken," of "ik vind het eigenlijk helemaal niet meer fijn in mijn bed," dan is dat het moment om wel te zeggen van ik ga er echt even uit, in een andere ruimte iets ontspannends doen en weer terug als je slaperig bent. Lees hem door dan komen we daar volgende keer op terug, wat je daar al in hebt kunnen doen, maar dat je in ieder geval weet dat die twintig minuten, dat is niet zo strikt op die manier bedoeld. Wij hebben nog geen volgende afspraak, he?

IF (289): Approaching the topic as a negotiation, implying that C is welcome to negotiate

IF (293): Writing off authority, making it clear that T is not a controlling party

C1-1, 23

295 T: Ja. Misschien nog even een mini evaluatie, vind ik altijd goed om af en toe even te doen. **Welk cijfer geef je dit gesprek op een schaal van nul tot tien,** waarbij een tien is ik wil het liefst de hele dag blijven zitten, en een nul is ik ben blij dat ik eindelijk naar huis mag.

296 C: (Onverstaanbaar, 57:40) – een acht.

IF: Inviting C to assess T and come with feedback

C1-1, 24

307. T: Ja. **En hoe laat vind je fijn,** gewoon twee uur doen?

IF: Suggesting a time, but implying that C's preferences will be taken into consideration

Client 1, Consult 2

C1-2, 1

41. T: Oke, fijn, dus ook wel voor jou. Nou, dus vakantie met heel veel gezichten, zou je maar zeggen. **Laten we kijken, wellicht komen we die vakantie straks weer tegen, maar eerst even kijken van, wat zijn belangrijke onderwerpen die we vandaag willen bespreken, dus wat willen we op de agenda zetten?** Ik had zelf al een opzetje gemaakt, eerst gaan we dus kijken naar de opdracht die we de vorige keer hebben uitgezet. Ik ben gewoon benieuwd, wat ben je in hoofdstuk twee tegen gekomen, wat heb je daar al van kunnen toepassen? **"Don't worry" als je het even niet weet, wij gaan er gewoon samen naar kijken. Het logboek kunnen we gewoon samen even doorlopen en kijken, wat zien we daar in?** Eventueel nieuwe slaaprestrictie, nieuwe opdrachten. En ik vroeg me even af, hebben wij het de vorige keer al gehad over een stukje uitleg over het cognitieve model?

IF: Using the inclusive 'we' (1st green part). Also making clear T is not a controlling party (2nd part)

PL: -

C1-2, 2

55. T: Nee, **geeft niet, laten het tempo nog gewoon even wat lager leggen, en laten we ook kijken wat haalbaar is, want we hoeven ook niet heel die agenda af te werken. Heb jij wel bepaalde dingen waarvan jij zegt, "daar vind ik het in ieder geval wel prettig om over te hebben vandaag?** Of kom je eigenlijk blanco?

56. C: Ik **kom redelijk blanco aan ja.**

57. T: Oke. **Dan gaan we gewoon langzaam de dingen door, en dan kijken we gewoon wat we daar in tegen komen.**

IF (55): The ‘geeft niet’ is about C forgetting things she read. Again, making clear that T is not controlling. T also invites C to come with topics, implying that C’s topics are important etc

IF (57): Inclusive “we”

PL (56): No topics to add

C1-2, 3

62. C: Ik heb veel onderstreept, maar ik heb het niet bij me.

63. T: Nee, **maakt niet uit. Dan is het misschien fijn om het ook gewoon nog een keertje te lezen.**

[DR] Het ging in ieder geval veel over die slaapbelemmerende gedachten. Het ging veel over ontspanning, van hoe kan je weer ontspanning inbouwen in je leven of gedurende de dag. Het ging ook over alcohol, dat sluit mooi aan bij jouw Aruba ervaringen.

64. C: Ja.

IF (63): First ‘maakt niet uit’, showing she’s not being controlling. Then suggesting re-reading, indirect directive

C1-2, 4

83. T: Ja, **maar dat kan hoor**, ik bedoel, die ontspanningsoefeningen, **voor veel mensen zijn ze prettig, maar er zijn ook mensen zoals jij die toch aangeven, “nou, ik raak er geirriteerd van,” of “ik vind het niet prettig,” dus dat kan gewoon**. En eigenlijk geef je als reden dat het niet helemaal strookt met de dingen die jij leert.

IF: Letting C know that 1) it’s okay to find certain exercises irritating and 2) other people do too

C1-2, 5

95. T: Oke. Nou ja, **als je tips hebt, dan mag dat altijd** natuurlijk.

96. C: Over drie jaar. Als ik klaar ben.

97. T: Ja, precies. En dat kan, ik weet het niet, dit zijn natuurlijk oefeningen die wetenschappelijk onderzocht zijn.

98. C: Dus gewoon normale...

99. T: Precies, maar **het betekent niet dat het beter of minder goed is**, maar in ieder geval, snap wel als het niet strookt, dat het niet prettig voelt.

100 C: Nee.

IF (95, 99): C can come with input from her course, and that it can be valuable

C1-2, 6

113 T: Ja. **En dat lukte je om dat elke dag in ieder geval consequent te doen?**

114 C: Ja. Ik was het zelfs helemaal vergeten weer.

115 T: Oke.

116 C: Dat heb je als je even weg bent.

117 T: Ja, weet je, als je zo ver weg zit, dan is alles even anders. Maar **dat is wellicht wel iets om weer op te pakken.**

118 C: Ja, zeker.

IF (113): Facekeeping
PL (114, 116): No (apparent) face loss

IF (117): Suggestion, indirect directive
PL (118): Seems to agree

C1-2, 7

66 C: **Bij de laatste moet ik wel meteen even aan iets denken, maar dat ga ik zo wel weer vergeten.**
67 T: **Ja, vertel.**

IF (66, C): I would like to talk about x before I forget it

PL (67, T): Uses a direct directive, indicating the openness to hear what she has to say etc

C1-2, 8

131 T: Ja, **maar geef jezelf wel de ruimte om daar even bij stil te staan.** En merkte je dan, toen je dat deed, dat het dan ook wat beter lukt om het in de nacht te parkeren?

IF: Direct directive, but the intention is actually to make C take her time with x. Much like “take your time” is technically a command, but its intention is actually quite autonomy-friendly.

C1-2, 9

138 C: En dat was dan na twee nachten dan niet meer zo, maar wel dat het echt werkt zoals ik net zei, dat ik het echt niet alsnog een keer moet gaan liggen bedenken.

139 T: Nee. Dus het is niet een wonder middel, dat je slaapprobleem over is, maar het helpt wel bij het parkeren in de nacht.

140 C: Ja.

141 T: Oke. Nou, **ik denk dat dat dan wel fijn is om dat in de komende twee weken ook weer op te gaan pakken, en dan dagelijks weer te gaan doen.**

IF (141): Indirect directive.

C1-2, 10

151. T: Nee. **Wat misschien handig is,** misschien ben ik dat de vorige keer vergeten, **altijd goed om het even voor te bereiden.** Het staat inderdaad in het boekje, staat daar streng, dat je er na 20 minuten uit moet. We willen natuurlijk niet dat je op je wekker gaat kijken. Ik weet niet hoe jij dat in het begin gedaan hebt?

IF: Indirect directive

C1-2, 11

217 T: Ja, dan ga je het ene probleem voor het andere probleem vervangen, dat is ook niet handig. **Dus dan zouden we moeten gaan kijken** praktisch het andere probleem dat ontstond, **kunnen we daar anders mee omgaan?** Maar voordat we daar zijn, dit is wel de theorie, en ook al zeg je van “ik heb nu juist wel een positief gevoel omdat ik zo blij ben dat ik weer in mijn eigen bed kan,” dat is prettig, maar

dat is meer ook een soort bewust iets misschien, van “fijn dat ik weer naar mijn bed ga,” terwijl dit zijn meer onbewuste processen.

218 C: Oke, ja.

219 T: Ja, dus dat is in ieder geval de theorie er achter. **Dus eigenlijk is de regel in ieder geval van niet dat je na een bepaalde tijd je bed uit moet, maar meer als je merkt van “hey, ik lig met een negatieve emotie in mijn bed. En ik kan eigenlijk niet meer echt genieten van hier in mijn bed liggen.”**

220 C: Oke, dat kan, dat snap ik.

221 T: **Ja, om dan toch te zeggen “ik ga er eventjes uit,” en dan moeten we wel inderdaad vandaag bespreken van nou, de andere dingen waar je tegen aan liep, wat kunnen we daar voor manier in vinden?** Die zet ik dan wel even op de agenda. Er uit gaan, van hoe pak je dat aan? Dan wil ik eerst nog even met jou naar deze gedachten kijken, want een van de gedachten is dan “wat een ramp,” en “het is zo erg dat ik niet slaap.” Wat is de ramp waar je bang voor bent?

IF (217): Indirect directive, inclusive “we”

IF (219): Somewhat indirect directive. T is talking about a rule (a controlling factor), but in a somewhat indirect way.

PL (218, 220): Understands / accepts

IF (221): Inclusive “we”

C1-2, 12

261 T: Maar als jij zegt “het is een ramp als ik niet in slaap val,” en ik ga zeggen “maar de wereld stort niet in, en er gaat niemand dood,” dan kun je zeggen, “het is geen ramp, maar voor jou voelt het nog wel als een ramp, want dit zijn voor jou de dingen die belangrijk zijn, wat er gaat gebeuren.” Dus wat ik echt meer ga onderzoeken, los van of het een ramp is voor de wereld, meer van, je hebt een bepaalde overtuiging: het komt nooit meer goed. En dat is iets wat we kunnen gaan onderzoeken. Van, heb je wel eens eerder in je leven dingen gehad waarvan je dacht “dat komt nooit meer goed,” wat toch goed gekomen is? En misschien zijn er ook wel dingen die niet goed gekomen zijn, dus daar gaan we helemaal op inzoomen. Ja, en dan gaan we gewoon echt een paar uit pakken die we helemaal nader gaan bekijken. **En ik wil je vragen dit lijstje nu gewoon mee naar huis te nemen, en dan de volgende keer ook weer mee te nemen**, en dan gaan we kijken: welke staat er nu op de voorgrond voor jou, en die gaan we dan er uit pikken.

IF: Indirect question.

C1-2, 13

263 T: Ja, dat wordt inderdaad gevraagd, dus **op zich is het wel leuk om daar de komende twee weken nog wat bewuster van te worden. Je hoeft het natuurlijk niet elke dag allemaal op te gaan schrijven**, het is meer als je merkt, “nou, deze komt wel heel vaak terug,” **dan is het wel goed om daar even bij stil te staan**. En dan gaan we hier de volgende keer mee verder. Oke, dan spiek ik even op de tijd, hoe laat waren we ook alweer begonnen?

IF: Indirect directive. Appealing to the ‘niceness’ (is wel leuk) of the activity, and that it’s good to do, etc

C1-2, 14

309 T: Nee, ik denk dat dat ook inderdaad een goede balans is, om te zeggen nou prima, **om daar dan ook gewoon van te genieten, en je daar niet te druk om te maken**. Als we daar hele duidelijke patronen in gaan zien, dan zien we dat vanzelf. Nou, alcohol, daar hebben we het over gehad, he? Dat kwam eigenlijk vanuit de druk, vanuit het sociale gebeuren in Bonaire.

IF: Expressing a non-controlling attitude

C1-2, 15

324 C: Koffie en drank. **Maar twee glazen wijn hoef je niet in te vullen?**

325 T: Klopt, dus **die mag je gewoon, ja. Zeker als het om half zes – als je het echt vlak voor het slapen doet, dan zou ik het wel invullen, maar anders dan is het prima. En was het gelukt in jouw logboek om twee verschillende invulmomenten te pakken, voor jouw slaap en je energiecijfer?**

IF (324, C): Posing an assumption about an exercise as a question, inviting the assumption to be confirmed or corrected

PL (325, T): Confirms C's assumption. Then throws in an indirect directive (dan zou ik)

IF (325): Facekeeping

C1-2, 16

333 T: Ja. Dan moet ik heel snel even kijken, **dan is het toch wel leuk om dat even te bekijken samen,** want voor je gevoel is het altijd zo: als je slecht slaapt, dan ben je moe.

IF: inclusive “we”, + appealing to the ‘niceness’ of it

C1-2, 17

381 T: Ja. **Dus inderdaad dat van te voren klaar leggen, dat helpt al heel veel. En ik zou ook kijken, kun je een fijne plek creëren? Bijvoorbeeld ergens op de bank, dat je daar vast een krukje klaar legt, of een dekentje. Dat je het een beetje prettig maakt voor jezelf.**

382 C: **Dat kan.**

IF (381): Indirect directive / suggestion in various styles. It helps, I would also see if..., for example, etc

PL (382): Acknowledges suggestions

C1-2, 18

389 T: Ja oke, dus dat je het eigenlijk wat fijner gaat maken, en dan is inderdaad nog wel de vraag, wat moet je dan in je nacht? Je zegt “lezen, dat zie ik niet echt zitten.” **Als je bijvoorbeeld gewoon kijkt naar die ontspanningsoefening nummer vier bijvoorbeeld,** waarvan je zei “in bed vind ik die wel prettig,” **zou dat iets wat je ook buiten het bed kunt doen?**

390 C: **Dan lijkt het me handiger om hem op mijn mp3-speler te zetten.** Want ik zet mijn telefoon 's nachts uit. Dat is wel zo rustig.

391 T: Ja, **dat vind ik ook heel goed.**

392 C: Dus dat wil ik graag zo houden. Dan moet ik bij dat krukje een mp3-speler leggen, waar nummer vier op staat.

393 T: Ja.

394 C: **Oke, dat kan dus.**

IF (389): Suggestion, indirect question

PL (390, 394): Goes along, comes with own solution

C1-2, 19

411 T: **Je moet eigenlijk iets hebben** dat je wel leuk genoeg vind om te lezen, maar niet zo interessant dat je daar helemaal...

IF: Indirect directive (though less indirect than most other segments)

C1-2, 20

421. T: Oke. Ja, dat zou er ook nog eentje kunnen zijn, om dat te bewaren voor 's nachts. Nou, ik denk dat het met deze voorbereiding dat hel al heel anders gaat zijn. **Wat ook nog belangrijk is om even te bedenken:** wanneer besluit je dan terug naar bed te gaan? Ik weet niet hoe je dat de afgelopen weken hebt gedaan?

IF: Indirect directive – appealing to the importance of something

C1-2, 21

439 T: Misschien niet zo bewust hoor, maar dat is iets wat je vaak dan ziet. Dus **eigenlijk is de uitdaging om** je bed uit te gaan, en dus echt wat langer je bed uit te zijn, en pas terug te gaan op het moment dat je je ook echt weer wat suffig voelt. En het kan dus best zijn dat dat en half uur of een uurtje duurt.

IF: Indirect directive – “the challenge is to”

C1-2, 22

445 T: En uiteindelijk is dat de uitdaging, pas terug te gaan naar bed als je suffig wordt. Als je nou merkt dat je door de belemmerende gedachten drie uur lang niet suffig wordt, **dan kun je natuurlijk alsnog besluiten** “nouja, ik ga terug naar bed om alsnog uit te rusten.” **Maar dan is de kans dat je inslaapt ook laag**, omdat je dan alsnog met die stressvolle gedachten in bed weer instapt.

IF: Negotiation. T presents an alternative (which is less desirable), and makes it clear that C is free to do it, but adds that it might not be as successful.

C1-2, 23

446 C: Ik zit nu te denken dat **ik dus ook vrij vaak nu die nachtrust pilletjes heb genomen**.

447 T: Ja.

448 C: Dat deed ik eerst eigenlijk niet, zo van “nou, ik moet het ook zonder kunnen,” of ik weet niet wat ik dan dacht. **Nu doe ik het redelijk makkelijk.**

449 T: Ja.

450 C: **Is dat dan oke?**

451 T: **Ja, lijkt me helemaal oke.** Dus op een gegeven moment je meer vertrouwen krijgt en het gaat beter, **dan kunnen we zeggen: we bouwen dat weer wat af.** Maar als het voor nu gewoon fijne ondersteuning kan zijn, **dan zou ik dat zeker gewoon doen.**

IF (C, 446, 448, 450): Asking if sleeping pills are ok

PL (T, 451): Expressing that it seems fine.

IF (T, 451): Also throws in an indirect directive

C1-2, 24

459 T: **Ik zou het meer preventief nemen.** Want je gebruikt homeopathische, toch?

IF: Indirect directive/suggestion

C1-2, 25

469 T: Nog even een mini-evaluatie, **welk cijfer zou jij aan dit gesprek geven**, op een schaal van 1 tot 10? 10 is "ik wil heel de dag blijven zitten," en 0 is "ik ben blij dat ik naar huis mag."

470 C: **Een 6**

471 T: **Ja, oke, helemaal goed. Wat kan ik de volgende keer nog anders doen**, om het weer een 8 te laten worden? Wat miste je vandaag nog?

472 C: **Het voelt wat gestresst**, om dat het al begon met, voor mijn gevoel, de agenda, en dan zei je heel snel "oh, het is al een half uur."

473 T: Ja.

474 C: Dan kreeg ik helemaal zoiets van "nou, dan moet ik ook sneller gaan praten."

475 T: Ja, oke.

476 C: Dat maakte het wat onrustig.

477 T: Ja. **Oke, goede feedback. Dus eigenlijk kunnen we dan misschien beter wat minder agendapunten opschrijven**, en dat we daar wat rustiger de tijd voor hebben?

478 C: Ja, **dat klinkt als een goed plan.**

479 T: Oke, **helemaal goed, dat neem ik mee, dankjewel.** Zullen wij weer een afspraak maken weer voor de volgende keer?

IF (T, 469): Inviting feedback

PL (C, 470, 472): The conversation wasn't that great because it felt stressed

IF (T, 477): Negotiation, reducing the number of agenda topics to improve the sessions

PL (C, 478): Agreed

IF (T, 471, 477, 479): Reacting positively even on negative feedback

Client 1, Consult 4

C1-4, 1

42 C: Oke. (Onverstaanbaar, 5:19). **Ik had alleen hier in ieder geval hier één vraag over**, voor de hand liggend.

43 T: Oke. **Zo even een vraag.**

44 C: En ik ben alweer kwijt wat je vroeg.

45 T: Nou eigenlijk, **heb jij een bepaald beeld van vandaag, van onderwerpen die je belangrijk vindt om te bespreken?**

46 C: **Nou ik vind zelf dat het** niet zo goed gaat. Maar misschien is dat dan helemaal niet zo. Dat dat in mijn hoofd zit van nou, je bent een beetje aan het – je er niet aan het houden.

IF (C, 42): I want to ask a question (not necessarily right now but during this session)

PL (T, 43): A commissive to allow C to ask her question in a bit

IF (T, 45): Inviting C to add agenda topics

PL (C, 46): Comes with a concern

C1-4, 2

53 T: Oke. Want de (onverstaanbaar, 06:38) zouden we het vandaag over hebben, he? Oke. Die vind ik zelf ook wel belangrijk. **Ik denk dat we al best genoeg hebben.**

54 C: **Denk het ook.**

IF (53): Indirectness: "I think that we have enough" instead of "that's enough"

C1-4, 3

67 T: Ja, klopt. Oke, maar dus wat milder geworden tegen jezelf. Het **hoeft niet altijd één ding te zijn, maar als ik me maar gewoon beetje relaxed vermaak.**

IF: T is confirming what C just said. It doesn't matter which activities she does, she is autonomous in selecting activities.

C1-4, 4

71 T: Ja, dus dat idee snap je. **En levert het je ook wat op?** Want dat is natuurlijk ook altijd een belangrijke vraag, he? Van **merk je dat het wat voor je doet?**

72 C: Nou ja, die ene keer dat ik zo vroeg ging liggen was omdat ik zo'n last van mijn nek had en mijn rug dat ik gewoon moest liggen, en toen dacht ik "ja, dan ga ik er daarna weer uit om dan vervolgens naar bed te gaan. En ik ben echt al moe dus, om daar te gaan liggen." Levert het je wat op, was de vraag, toch?

IF: If the exercise doesn't do anything good for C, it's of no use. Eliciting preferences (?)

C1-4, 5

75 T: Ja, dus in het algemeen ervaar je dat je met wat rustiger gevoel het bed instapt. Ja. Nou, ik denk dat dat een hele mooie ontwikkeling is, inderdaad. Nou, helemaal goed. **Ik stel voor dat we** naar jouw vraag gaan die je had over hoofdstuk twee, of hoofdstuk vier.

76 C: Ja, dus je hebt 1-1 of 1-2. Maar dan raak ik in de war, zo van... Ik geloof dat ik allebei heb. Maar dan komt een heel verhaal over wat je dan het beste kan doen. (Onverstaanbaar, 13:15). Dus dan weet ik niet meer.

IF (75): Indirect directive, an attempt to change the subject, expressed in an indirect way

C1-4, 6

85 T: Ja, en dat is misschien ook geen leuke reden. Maar het haalt in ieder geval wel wat druk van die slaap af, want dan ben je alleen maar bezig met die slaap weer te krijgen, **en dan moeten we natuurlijk nog steeds kijken, hoe kun je energie nog wat beter misschien krijgen.** Maar zonder dat dan per se in die slaap te moeten zoeken. Kijk, het is wel zo dat ook voor hoeveel uren heb je nodig, nu zijn we die slaaprestrictie aan het doen. Je ziet dat je al veel meer slaapt, maar je ziet nog wel veel onderbrekingen, he? Waar we op een gegeven moment natuurlijk op hopen is dat dat doorslapen nog wat beter gaat worden, dus dat je toch wat minder vaak gaat wakker worden. En als dat doorslapen op een gegeven

moment beter wordt, dan kun je op een gegeven moment zeggen, “nou ik wil die slaaptimer wat uit gaan breiden.” Dan zou je ook kunnen gaan kijken, kun je nog iets meer slaap krijgen. Maar dat speelt nu nog niet omdat het nu nog te – nou, nog niet sterk genoeg, laat ik het zo zeggen.

IF: Indirect directive, inclusive “we”

C1-4, 7

139 T: Ja, niet afgelopen vrijdag volgens mij. Dan zou het hier geweest moeten zijn. **Nou, anders moeten we ze gewoon even openen.** Of was het nog zelfs de vrijdag nadat wij elkaar hadden gezien, kan dat?

IF: Indirect directive

C1-4, 8

163 T: Ja, nouja, het is wel heel vervelend. **Ik denk dat het dan misschien belangrijker is om** weer te luisteren naar je signalen. Want nu ga je dan eigenlijk zo lang door.

IF: Indirectness: Maybe // importance

C1-4, 9

167 T: Ja. Stel je zou over twee weken weer een keer – of over drie maanden weer een keer een stukje dansles doen, **hoe zou je dat dan anders kunnen aanpakken?**

IF: T and C both implicitly agree that (dancing for too long) is not a good idea. So C should change her behavior next time. T takes on an autonomy-friendly approach by asking C to come up with her own solutions

C1-4, 10

196 T: Ja, fijn. **Nou laten we even naar deze dingen kijken**, want je zei “ik ben niet altijd even tevreden over mijn eigen aanpak,” je beschreef al de rustmomenten. Welke dingen ben je niet tevreden over?

IF: Inclusive “we”

C1-4, 11

202 T: Ja, klopt. Hier inderdaad koffie, alcohol. Ja, **het klinkt ook een beetje streng he**, die kruisjes.

IF: Here, T is being ‘dismissive’ of the strictness of the rules (has a general attitude that the rules don’t need to be followed *that* strictly)

C1-4, 12

210 T: Ja, dat is mijn eerste vraag, want je zei ook van “ik voel me dan schuldig.” **Tegenover wie voel je je schuldig?** Tegenover jezelf, of **tegenover mij?**

211 C: (Onverstaanbaar, 37:33). Het komt wel heel gemakkelijk, heel natuurlijk komt dat. **Ik denk niet**

echt tegenover jou, nee.

No real strategy here, but interesting that C doesn't feel guilt towards T

C1-4, 13

250 T: Ja, precies. En dan wil ik eigenlijk voordat we echt naar die regels gaan, kijk van ja, als je echt iets serieus neemt, regels dat zijn één onderdeel, maar wat zijn andere dingen van iets serieus nemen? Stel je werkt met een collega samen, die collega neemt jou serieus. Wat verwacht je van die collega?

251 C: Nou, dat die er open voor staat.

252 T: Openstaan?

253 C: Openstaan voor die tekst. En niet al een vooroordeel hebben. En niet gelijk wegdingest – wegwiven. Maar dat ik het dus ook echt lees. En dan ook bewust, en niet als een romannetje ofzo.

254 T: Ja, lezen met aandacht. **Mag ik je helpen?**

255 C: Ja.

IF (254): Asking for permission to come with suggestions

C1-4, 14

296 T: Oke, super. Hoe kwamen we hier eigenlijk op? Oja, jouw eigen aanpak waar je niet tevreden over was. Je had het ook nog even gehad over het rustmoment. **En kan je daar iets meer over vertellen**, want speelt daar ook schuldgevoel?

IF: Indirect directive

C1-4, 15

298 T: Ja. Dus wat je nu heel mooi doet is het juist een beetje loslaten, van “nou, het was ook gewoon even een periode hectisch.” Ja, hartstikke goed. **Wat dan misschien wel fijn is om te gaan kijken, hoe zou je willen dat het rustmoment er uit komt te zien, en wanneer zou je dat weer willen oppakken?**

IF: Indirect suggestion

Client 1, Consult 5

C1-5, 1

9 T: Ja, goed. Helemaal fanatiek. **Heb je wel de mogelijkheid gehad om** dat even uit te printen thuis of heb je dat...

IF: Indirect question

C1-5, 2

11 T: Ja, nou, leuk. **Zullen we daar dan ook gewoon mee beginnen?** Dus eigenlijk hoofdstuk vijf en wat je daarin tegen bent gekomen. Ja, voordat we dat gaan doen, eerst maar even, **zijn er nog andere onderwerpen die jij vandaag op de agenda wilt zetten?**

12 C: Volgens mij niet. Ik wil echt vroeg uit.

IF (11): Proposing to begin talking about x, but letting C decide. Additionally asking if C has any topics

C1-5, 3

51 T: Maar ik hoor er in ieder geval in, "dit is interessant." En ook een stuk herkenning van dingen die je eerder al bent tegengekomen van, in een cursus of in therapie. **En tegelijkertijd volgens mij ook nog een belangrijk aandachtspunt.**

52 C: **Zeker, ja.** Ik heb dus echt het gevoel van "nou, dit is natuurlijk altijd al zo," maar dan heeft het weinig zin als je dat alleen maar zo los zegt tien jaar geleden tegen me, van "nou, doe eens wat aan je gedachtes." Dan is het zo'n (onverstaanbaar, 12:03). En nu heb ik echt zoiets van "nou, ik ben goed bezig qua slapen." **Maar dit is echt wel een dingetje.**

IF (51): this is something C should think about // they should discuss. T is using indirectness

PL (52): Agrees

C1-5, 4

73 T: Ja, dus het is geen prettige emotie dan, he? Oke, mooi voorbeeld. Waren er nog meer? Dus dat negatieve denken, tunnelvisie, zwart wit denken. Overigens, om je een beetje gerust te stellen, iedereen heeft, in meer of mindere mate, last van deze denkpatronen. Dus die zijn heel menselijk. **Alleen het is natuurlijk wel goed als je merkt van nou, bepaalde dingen zitten mij wel in de weg, dan is het wel heel goed om daar naar te kijken.**

IF: Indirect directive

C1-5, 5

77 T: Jawel. **Zullen we ze even in kaart brengen? Hoe zou jij de objectieve situatie beschrijven?**

IF: Proposing to talk about x, but phrasing it in such a way that C can say yes or no

C1-5, 6

87 T: Ja, paniek dat komt voort uit angst, he? **Zou je de emotie angst kunnen noemen?**

88 C: **Ja.**

IF: Indirect question

C1-5, 7

107 T: Ja, en wat maakt je daarin zo angstig? **Want je zou kunnen zeggen:** "nou, ik moet haar troosten," dat is misschien een beetje een druk, **maar dan zou je kunnen zeggen:** "ik ga haar gewoon troosten."

108 C: **Maar dat wou ik dus echt niet.**

109 T: **Oke,** en wat zat daar achter?

IF (T, 107): Indirect directive, suggesting an alternate view on the situation

PL (C, 108): Rejects the proposal based on personal preference

PL (T, 109): Accepts the fact that the proposal was rejected

C1-5, 8

115 T: Ja, maar goed, wel heel mooi in kaart gebracht. Maar als je hier naar kijkt, tenminste, als ik hem

even omdraai – ik heb hier zo mijn – nou zal ik je zo iets over zeggen. Als je hier zelf naar kijkt, **zie jij een bepaald, ja dat klinkt altijd een beetje zwaar, maar zie jij bepaalde denkfouten?**

116 C: **Ja, ik zou bijna zeggen allemaal. Het lijkt me allemaal wat overdreven.**

IF (115): T is insinuating that the way C thinks about X is wrong. She applies some facekeeping here by A) admitting that it sounds harsh, and B) encouraging C to confirm it herself

PL (116): C admits pretty easily

C1-5, 9

119 T: Nee, dan is het iets te negatief zien, he? Wat **ik er wel een beetje bij moet zeggen**, hier staan soms hele irreële gedachten. [...]

IF: Facekeeping. T wants to say something that potentially threatens C's face, but lessens the impact by being indirect

C1-5, 10

127 T: Nou, dit is – ik denk dat dit zo wel inzicht geeft, als je er zo naar kijkt, dat je kunt zien van hey, **dat kun je dus wel jezelf vragen**, van "nou, zijn er misschien gedachten die ik veel groter maak dan ze zijn?" Nou, het escalert straks, **daarvan kun je alsnog wel tegen jezelf zeggen** "nou ja, het valt best een beetje mee," **dus sowieso is het goed om dat te doen**. Alleen dat kan niet het hele gevoel wegnemen. Maar ook voor andere situaties is dit wel de manier waarop je het kunt bekijken. Had je nog een ander voorbeeld waarvan je, als je nu denkt, iets meer irreële gedachten wellicht een rol heeft gespeeld?

IF: Indirect directives

C1-5, 11

151 T: Ja, is een beetje weinig. **Dus laten we daar eerst even naar kijken, dat is dan misschien eigenlijk nog belangrijker. Hoe zou je dat anders toch willen inrichten? Of kunnen inrichten?**

152 C: Nou ja, **meer dus richting die twee uur**, wat ik net zei. Misschien desnoods om vier uur, maar niet in de avond.
[...]

173 T: Ja, **en kun je ook ergens over nadenken, over piekeren, en op een gegeven moment besluiten "nou, dit is niet – ik kom er nu echt achter dat dit niet op te lossen is" en dat dan ook een beetje proberen te accepteren?** [DR]

174 C: **Hm. Oei. Het is niet mijn sterkste kant.** En dat wist ik eigenlijk al. Accepteren... In mijn hoofd gaat er nu: "dat nooit," dus dat zegt ook genoeg. Dan hebben we weer een nooit-en-altijd-verhaal. Zwart-wit.

175 T: Ja, van of het is A, of het is B, he? Ook met die schoonmaker, of ik heb het goed gezegd, of ik heb het niet goed gezegd. Of hij moet weg, of hij moet blijven als hij goed is. Maar het tussenin niveau is dus een beetje weg. Dat natuurlijk ook met die acceptatie, he? Kijk, bijvoorbeeld met die schoonmaker, daar kan je je heel erg druk om maken, daar kan je uren over liggen piekeren. **Maar je kunt je ook afvragen, wat is nou eigenlijk het allerergste wat er kan gebeuren, als het niet gaat als ik het in mijn hoofd heb? Kan ik daar al mee leven, of is dat het waard om me zo druk om te maken?**

176 C: **Het help in ieder geval niet**, maar. Ja, nee, dat (onverstaanbaar, 36:43). Maar ja, dan is het dus ook een soort magisch denken. Van als ik me er nou maar flink druk over maak, dan lost het zich op ofzo. Met zo'n magisch stokje. Nee, natuurlijk.

IF (T, 151): Uses indirectness (inclusive “we” + importance). T asks C to come up with a solution herself.
PL (C, 152): C defines a goal / desirable state

IF (T, 173, 175): In 173, suggesting an alternate way of thinking about X, with use of indirectness. In 175, reinforcing the suggestion, also indirectness.

PL (C, 174, 176): Thinks it will be hard, but acknowledges that the current approach is not ideal

C1-5, 12

189 T: Ja, **dus zou je kunnen denken, de denkfout is denken in rampscenario?**

190 C: **Ja.**

IF (189): Indirect directive

PL (190): Agrees

C1-5, 13

200 C: Ja, dit is meer een plan.

201T: Dit is meer een plan de campagne. **Wat op zich ook soms goed is, dat je kan kijken, wat kan ik voor actie uithalen voor volgende keer.** Maar dan zou je bijna al volgende keer kunnen krijgen van “ojee het regent en ik moet met mijn moeder,” dan wordt het al een angstige gedachte op zichzelf staand. Dus eigenlijk juist van “ja, ook al regent het, het is lastig, maar ik overleef het.” Dat is dan eigenlijk – je kunt er ook voor kiezen, “ik hoef niet mijn hele verhaal vandaag te vertellen, dat kan ook een andere keer.”

202 C: Mhm.

IF (201): Indirect directive

C1-5, 14

239 T: Ja, dat scheelt weer. Want **als je het zo bekijkt**, dan kun je ook begrijpen, denk ik, waarom dat piekeren in de nacht blijft komen. Want er zitten ook gewoon nog best een hele hoop voordelen aan. **De eerste stap is eigenlijk om te gaan kijken van nou, wat weegt voor mij zwaarder? Van, als je hiervoor gaat, dan betekent het dat je dit moet oofferen, en als je hiervoor gaat betekent het dat je dit moet oofferen.** Dus daar moet je eerst naar kijken, en **kijken welke keuze wil ik daarin maken.**

Als je dan een keuze hebt gemaakt, **dan kun je natuurlijk alsnog gaan kijken**, hoe kan ik dan die nadelen die wegvalLEN, of de voordelen die wegvalLEN, **kan ik dat nog op een andere manier verkrijgen.**

240 C: Nou, dus lijkt mij vrij duidelijk. **Dat is dan ergens overdag een rustig plekje moet vinden waar mijn nek rust heeft. En geen afleiding heb, en de tijd voor neem.**

241 T: Ja, en dat is wel lastig want dat heb je dan eigenlijk minder.

242 C: Nou ja, **dan moet ik dat inplannen. Dat lijkt me een goed idee.**

IF (239): Indirect directives. Also kind of negotiation, T tells C to make a choice

PL (240, 242): Chooses for one option

C1-5, 15

251 T: Ja, want **dat is denk ik ook een hele belangrijke, om je daar eens bewuster van te worden,** van “hey, dit is dus blijkbaar iets.” En dat is natuurlijk het grootste voordeel, denk ik. Wat ik niet graag krijg in die nacht, want dat staat niet bij mijn rijtje. En inderdaad wel bij het overdag, het bewust

piekeren. We kunnen ook zo'n rijtje maken van het overdag piekeren, want dan kom je er ook achter wat je tot nu toe nog niet gedaan hebt, of minder hebt gedaan. Maar misschien zeg je "nou ja, ik zie het eigenlijk al wel"?

252 C: Nee, ik heb daar gewoon even nodig om over na te denken. (Onverstaanbaar, 52:40).

253 T: Ja, **zullen we hem dan maar even in kaart brengen?**

IF (251): Indirect directive (importance, awareness)

IF (253): Suggesting a new topic, phrased in such a way that C can decide

C1-5, 16

256 C: **Ik merk ook dat mijn concentratie al minder word.** Dus ik – dat ik ongeveer een leeg hoofd krijgt.

257 T: **Wordt dit te veel? Want anders dan wordt het gewoon de volgende keer.**

258 C: **Volgens mij is dat een goed idee.** Ik ken mezelf een beetje.

259 T: Ja, **ook heel goed dat je het aangeeft. Wat we anders kunnen doen, dat je dit als huiswerk opdracht meeneemt.**

260 C: **Oke, ja.**

IF (C, 256): Ignores a previous question by T, saying she lacks concentration

PL (T, 257): Catches the hint

IF (T, 257): Suggests doing it next time if C prefers

PL (C, 258): Thinks it's a good idea

IF (T, 259): Expresses that C's preferences are allowed / welcome. Then suggests doing it as homework

PL (C, 260): Agrees

C1-5, 17

261 T: Dus inderdaad, wat zijn de voordelen en wat zijn de nadelen. En leg je ze beide naast elkaar. Misschien moet je deze met je eigen handschrift een beetje mooi maken. **En dan kun je er dus naar kijken van** "nou, wat wordt mijn plan de campagne?" Van wat wil ik, en hoe ga ik het doen.

262 C: **Ja.** Mag ik je pen?

IF (261): Indirect directive

C1-5, 18

265 T: Ja, helemaal goed. Dan neem jij deze mee. En als aanvulling daarop **is het denk ik goed om dan thuis met deze door te gaan.** Die situatie, emotie, negatieve gedachten, denkfout. Hier staat positieve gedachten, eigenlijk is het beter een meer realistische gedachten. Positieve klinkt een beetje alsof je het gewoon maar moet omgooien, terwijl de bedoeling is echt onderzoeken en kijken, nou ja, wat klopt wel en wat klopt misschien niet. Nou, **en dan gaan we daar volgende keer ook nog naar kijken,** wat is daarin gelukt.

266 C: **Oke.**

IF (265): Indirect directive (ik denk, het is goed om)

IF (265): Inclusive "we"

Client 1, Consult 6 (end)

C1-6, 1

1. C: Niet zozeer de ruzies, maar gewoon **dat ik dat niet gewend** ben in een half jaar relatie. Dat die nu niks te doen heeft. Mij de hele tijd lastig valt.
2. T: Ja, **dat is de uitdaging daar een nieuwe weg in te vinden**, ja.
3. C: Ik heb eerlijk **gezegd dat hij een baan moet vinden**.
4. T: **Oke**.

IF (31): Indirect suggestion, i.e. you should do it differently (this particular case is more chit-chat than a serious suggestion though)

PL (32): Already solved it

C1-6, 2

57. T: Ja, dus je merkt nu dat hij dingen waarschijnlijk wel anders ziet dan hoe jij ze ziet. En dat hij, ja laat ik het goed verwoorden, hij denkt dat jij dingen op een bepaalde manier ziet die jij dus anders ziet, ook. Hij vult dat ook in. Ja. En nou, **klinkt goed om daar samen dan een gesprek aan te gaan, van wat zijn jouw verwachtingen er in, en zijn verwachtingen**.

IF: Indirect directive

C1-6, 3

57. T: Ja, dat is misschien een beetje te veel (onverstaanbaar, 08:57). **Maar het is wel belangrijk dat jij natuurlijk wel gaat kijken, "hoe kan ik hier dan een nieuwe weg in vinden?"**
58. C: **Ja, dat staat ook zeker wel in mijn logboek**, van dat dat wel een ding was, en is, en het feit dat mijn moeder en mijn broer in Frankrijk gaan wonen en met dat hele gezeur bezig zijn.

IF (57): Indirect directive (importance)

PL (58): Agrees

C1-6, 4

74. T: Nee, precies. Nee, want vandaag is ook eigenlijk ons eindgesprek, he, en zouden wij ook – doel van vandaag is in ieder geval om terug te blikken naar het gehele traject. Te kijken van nou, wat heeft het jou nou opgeleverd, en wat zijn daar de belangrijkste dingen in geweest. Ook even vooruit kijken van nou, wat zijn aandachtspunten, wat zijn nog verbeterpunten, en ook vooral wat zijn valkuilen, dus hoe hou je hetgene wat je behaald hebt, hoe hou je dat ook vast. Het zijn nu even nog vragen, **maar daar gaan we – stap voor stap gaan we daar door heen. Heb jij daar, naast dat nog andere dingen voor vandaag?**
75. C: **Nee**.
76. T: Oke, op zich komen we hier het uurtje ook gewoon mee door. **Anders moet je het natuurlijk vragen, als je nog wel aansluitende dingen hebt.** [DR] **Oke, zullen we daar gewoon lekker mee gaan beginnen?**
77. C: **Ja**.

IF (74): 1st an inclusive commissive, 2nd asking if C has topics to add

PL (75): no topics to add

IF (76): This is a direct directive, but it's used to actually enhance C's sense of freedom. So there's a

tradeoff here between delivering a direct directive (which technically impacts autonomy more negatively than indirect ones) and the directive being aimed at enhancing autonomy. If the directive was indirect, the positive autonomy-enhancement might have a smaller impact. This needs further contemplation.

IF (76): Suggests to start the discussion, but phrases it in such a way that C can say yes or no.

C1-6, 5

78. T: Misschien nog even een heel praktische vraag, ik doe in principe ook altijd een terugkoppeling aan de huisarts over dit slap traject, **mits jij daar natuurlijk akkoord mee bent, en dan zou ik aan het eind van het gesprek ook even de adresgegevens van je huisarts willen noteren.**
79. C: Dat is wel het lastigste punt.
80. T: Ja?
81. C: Nee, ik weet wel welke straat, maar niet welk nummer, en ik heb het ook niet in mijn telefoon gezet ofzo.

IF (78): T will only do X if C agrees to it

PL (79, 81): Agrees to it by implication

IF (78): Indirectness

C1-6, 6

94. T: Ja. Dus dat is wel – ja, je zegt “eens,” klopt dat, of überhaupt dat je gewoon vaker, of altijd in slaap valt, **hoe zou je dat omschrijven?**
95. C: Nou wat ik net zei was letterlijk van “het komt wel eens voor.” Dat ik zomaar meteen in slaap val.

IF (94): Indirect directive

C1-6, 7

106. T: **Misschien leuk om daar nog even naar te kijken**, of je nog bepaalde – ik kan het ook gewoon voorlezen hoor. Ja, eigenlijk is het gewoon vragen als: evalueer je vooruitgang, minder slapeloze nachten is dan een van de antwoorden, is dat ja, nee, of niet van toepassing?

IF: Indirect directive

C1-6, 8

140. T: Dit is al best een hoop, he? Ik zie nu dat ik hem niet kan opslaan, dat is een beetje stom. **Maar dat zou je in ieder geval thuis nog even kunnen doen.** Wat ook leuk is – (onverstaanbaar, 17:52) opnieuw aanklikken. We hadden ook een vragenlijst, van hoe denk je over slapen. Dat was een van de opdrachten uit het boekje, om daar nog even door heen te lopen en te kijken, ben je over bepaalde dingen er nu anders...

IF: indirect directive

C1-6, 9

150. T: Ja, dan zou je hem hier zetten. Nou, dan had je nog deze: slapeloosheid heeft een enorme impact

- op mijn leven. Daar was je het ook eens.
151. C: Dat schijnt dus niet zo te zijn.
152. T: **Het is ook belangrijk hoe het voor jou voelt, he?** Want je kunt natuurlijk – uit de boekjes heb je...
153. C: Nou ja, ik moet dat wel nog steeds echt zo tegen mezelf zeggen. Want dan – andere mensen, die hebben deze cursus niet gedaan, dus die hebben echt zo van “oh, slechte nacht gehad,” zit je dan zo op school, of van nou... Ik denk van “ja, maar dat hoeft niet iets te zeggen,” maar ja, dat ga ik ook niet helemaal uitleggen.

IF (152): Asserting that C's experience / opinion is important

C1-6, 10

176. T: Ja. Nou, dit is leuk, ik denk niet dat we ze allemaal hoeven te doorlopen, **maar hier kun je nog eens zelf eens naar kijken** van “hey, ben ik nou nog anders naar bepaalde dingen gaan kijken?” En op zich zie je eigenlijk al, (onverstaanbaar, 21:25) je lijst zit je best wel veel links, dus dat betekent dat je die zware overtuigingen, die het slapen voor jou heel lastig maakt, dat je die toch ook al heel veel hebt los kunnen laten. Dat vertel jij net ook, van ik heb meer invloed, meer vertrouwen ook eigenlijk.

IF: Indirect directive

C1-6, 11

186. T: Ja, leuk, dus daar ben je nog flink mee aan de slag. Leuk om zoo ook even te kijken, wat heeft je nog meer er in geholpen? Misschien leuk om eerst even naar jouw doel terug te kijken, want weet jij nog wat je als doel had geformuleerd bij het intake gesprek?
187. C: Nou, ik zat er wel hevig over na te denken, ja. Gezien ik iets anders dacht toen is moeilijk terug te halen.
188. T: Ja, **zal ik hem vertellen?**
189. C: Ja, **doe dat maar.**

IF (188): Asking C if T should do X

PL (189): C wants T to do X

C1-6, 12

196. T: Ja. Dus **zou je het kunnen zeggen dat je ook je doel eigenlijk stiekem een beetje gaat aanpassen, dat je je verwachtingen of je doel nog hoger gaat stellen**, toch?
197. C: **Nou ja**, zeker omdat ik dan al die informatie heb gelezen, en dan echt zo ieder nieuw readertje weer helemaal doorlezen, alsof ik het antwoord ga vinden.

IF (196) Indirectness

C1-6, 13

214. T: Ja, dan zijn we ongeveer hier. **Wil jij hem er neerzetten**, want ik kan niet zo goed op zijn kop tekenen, dus kan jij hier 70 op zetten?

IF: Indirect request

C1-6, 14

216. T: Ja, **maar dat mag ook, dat is niet erg. Maar het is wel leuk om te gaan kijken van** hey, je hebt dus 70 procent bereikt. Dus om eerst te gaan kijken van nou, wat heeft jou hierin geholpen, om dit te bereiken? Daar wil ik zo even mee starten, en **dan gaan we ook kijken van** nou, wat is er nog nodig om naar die 100 – ja, 100 procent is misschien niet realistisch, maar naar die 95 procent te komen. Dat zit dan meer ook in het stukje terugvalpreventie, en wat wil je nog meer doen. **Maar laten we eerst kijken**, wat zijn voor jou de belangrijkste dingen geweest die hebben gezorgd dat jij van 0 naar 70 procent bent gestegen?

IF: 1st expressing the C is free to do X, acknowledging her autonomy. 2nd is an indirect directive, 3 and 4 is use of inclusiveness

C1-6, 15

231. C: **Ik dwaal af in mijn hoofd, dus dat gaat niet goed.**
232. T: **Als je het even niet helder hebt is het ook oke.** Het is meer, het is wel goed – waarom ik het vraag is dat wat we – als je weet van nou, wat is voor mij belangrijk? Dan weet je ook: waar moet ik op blijven letten in de toekomst. Want anders loop je de deur uit, en dan ben je volgende week misschien alles vergeten, en dan val je weer in je oude patroon, wat we natuurlijk niet verwachten, omdat je ook al onbewust dingen anders doet. **Maar het is wel goed om even bij stil te staan**, wat zijn nou die dingen?

IF (C, 231): I'm losing my concentration (or something like that)

PL (T, 232): Acknowledges the above, reassures that it's ok.

IF (232): Indirect directive

C1-6, 16

242. T: Ja, oke. Dat is ook een belangrijke, niet alles moet nu. **Mag ik je een beetje helpen?** Van dingen die ik...
243. C: **Ja, graag.**

IF (242): Asking for permission to help C come up with X

PL (243): help welcomed

C1-6, 17

256. T: Ja. Even kijken of ik je goed begrijp – dus in principe iets waar we natuurlijk aandacht aan hebben besteed, van kijk niet op de klok, **maar probeer meer te voelen van**: ben je ontspannen? Was je dan ontspannen of spreekt dit het dan juist eigenlijk tegen?

IF: Directive, not quite indirect but not overly direct either. So “try to” is still somewhat more indirect than “do this.”

C1-6, 18

262. T: Ja, **sorry ik begrijp je niet.** Is dat dan eigenlijk iets wat je dan wel doet, of juist niet doet?
263. C: Nou, ik ging heel bewust niet naar bed.

IF (262): Indirectly asking C to explain. + apologizing for making her repeat herself

C1-6, 19

266. T: Over twaalven. En het pakte ook goed uit, want dan ben je ook gewoon in slaap gevallen.
267. C: Ik heb meteen zo'n dingetje genomen.
268. T: Ja. **Op zich is dat prima, het zijn ook homeopathische pilletjes, dus daar hoef je je niet te druk over te maken.** Oke, als we dan even naar het ding kijken, van slaapkamer is dus echt de slaapkamer, dag ontspannen afronden is belangrijker, belangrijk luchting tegen slaap aankijken door kennis en logboek. Piekeren meer parkeren, dus het bed is om te slapen en niet om te piekeren, en bewust wat later naar bed gaan. Is het rijtje dan compleet?

IF (C, 267): Took sleeping pills

PL (T, 268): Assures C that taking sleeping pills is generally ok (reinforcing C's sense of freedom)

C1-6, 20

272. T: Ja, dat is misschien een goede ook om mee te nemen. **Stel je moet nu een cijfer geven** aan hoeverre je tevreden bent over je slaap in zijn algeheelheid. **Welk cijfer zou je er dan nu aan geven** op een schaal van 0 tot 10? Een nul is zeer ontevreden en tien is heel erg tevreden.

IF: Indirect directives

C1-6, 21

278. T: Ja, nee. Nou, dan ga ik daar trouwens op aan, want dat is inderdaad – wat is ervoor nodig, want je geeft hier het cijfer 6,5, 70 procent van je doel bereikt. **Wat zou er voor jou nodig zijn om inderdaad, nou ja, misschien op een gegeven moment ooit het cijfer 8 kunnen geven?** In ieder geval dus, zonder pilletjes kunnen slapen. **En wat zou daar nog meer voor nodig zijn?**

IF: Indirectness, encouraging C to contemplate her own goals / means towards goals

C1-6, 22

290. T: **Kan je een heropvoed-cursusje doen**, of ik weet niet, hoe werkt dat met katten?

IF: Indirect suggestion

C1-6, 23

292. T: Nou ja, maar dat frisser opstaan, daarvan zeg je eigenlijk, als je me het een paar weken geleden had gevraagd dan had ik het eigenlijk best wel, he, regelmatig. Maar nu even een tijdje niet. Dus in diezin denk ik, **probeer je daar dan ook vooral niet te druk om te maken.** Het is gewoon een kwestie van (onverstaanbaar, 43:53). Wat zei je?

IF: same as 17

C1-6, 24

304. T: Ja. Ik **denk dat dat ook belangrijk is, dat ga ik gewoon even zeggen, in het stukje terugvalpreventie, dat je blijft kijken naar wat gaat er eigenlijk goed?** En als het even wat minder gaat van nou, wanneer ging het nog goed en kan ik dat weer terugkrijgen?

IF: Indirect directive (importance). T also explicitly says that she's going to say it

C1-6, 25

310. T: Nee. **Dat is misschien ook tegelijkertijd een valkuil**, dus mensen uit de omgeving die andere visie of mening over dingen hebben. **Hoe kan je daar extra alert op zijn, of meer bij jezelf blijven, wat kan je daarin helpen?**

IF: By saying that it's a pitfall, T implies that C should change her behavior in some way. T then uses an indirect directive. The directive is different in style (how can you do X) because it is already implied that C needs to change her behavior.

C1-6, 26

314. T: Jawel, kan zeker. Absoluut. Dus eigenlijk, **wat is er nodig om jouw energie nog wat verder te verbeteren?**

IF: Encouraging C to come with her own solutions

C1-6, 27

322. T: Oke. Ik kijk even wat ik van jou wil weten. **Hebben we voor jouw gevoel alle dingen besproken van wat heeft het je opgeleverd, wat zijn de belangrijkste dingen daarin?** En heb je dus ook helder waar je aandacht voor moet blijven houden? En waar aandachtspunten liggen?

IF: Making sure that they have talked about everything C wanted to, implying that C can come with additional topics

C1-6, 28

334. T: Ja, maar is wel een hele belangrijke. Ja, dus dat is een beetje zwart wit denken, he? Nu is het toch al verpest, en dan kan ik maar net zo goed alles verpesten. **Hoe blijf je daarin laten verwaken? Dan toch telkens**, ook al gaat het minder, **juist proberen op te pakken?**

IF: Suggestion

C1-6, 29

336. T: Ja, in plaats van helemaal door te zijn geslagen in het negatieve, heb je toch gekeken wat kan ik juist nu wel doen, waar ik goed van slaap. Dus eigenlijk is dat een hele mooie succeservaring in hoe je daar toch een middenweg in kunt vinden. **Mooi voorbeeld om ook mee te nemen in de toekomst, dat dat eigenlijk de manier is waarop je dat dan ook in de toekomst kunt doen.**

IF: Indirect directive (this is something you should keep doing)

C1-6, 30

342. T: Ja, dat is nog wel de slotvraag inderdaad, hoe kijk je terug tot je hebt aangemeld, maar daar heb je eigenlijk nu al antwoord op gegeven. Ja, fijn, goed te horen. Wij sturen sowieso iedereen nog even een kort vragenlijstje na. Het kan ook zijn dat dat pas over twee maanden komt, want we doen dat gewoon een keer in de zoveel tijd. En het is even heel kort een evaluatievragenlijstje van: wat vond je goed. (Onverstaanbaar, 58:35) aan je therapeut, dus aan mij. En wat kan misschien beter. **Dus dan weet je dat je daar nog even de evaluatie in kwijt kan. Tenzij je nu zegt: ik wil daar bepaalde dingen over kwijt. Dat je zegt: dit vond ik heel goed, dit vond ik eigenlijk niet zo goed.**

IF: Indirect directives. Welcoming feedback, in the evaluation or right now

C1-6, 31

346. T: Nee. Nou, hartstikke fijn om te horen. En mocht het wel – **mocht je iets bedenken dan kun je dat dus kwijt in de evaluatie.** Dus dan zien we dat terzijnertijd.

IF: Making C aware of an option she has

Client 2, Intake

C2-0, 1

1. T: Oke. Nou, goed je weer te zien. We hadden natuurlijk de vorige keer, kort geleden, twee weekjes terug, een kennismaking met elkaar gehad. **En vandaag is echt bedoeld als intakegesprek, om een nog meer helder beeld te krijgen van hoe jouw situatie er precies uit ziet, ook met betrekking tot de slaap.**

IF: Impersonalization. Referring to the goal as a neutral goal rather than T's own goal

C2-0, 2

5. T: **Heb jij voor mij nu vragen op dit moment**, naar aanleiding van de kennismaking?
6. C: **Niet direct**, behalve dat toen ik thuis kwam, dat ik eigenlijk dan vergeten was, of niet meer wist wat we eigenlijk gingen doen.

IF (5): Indirect directive, also inviting a ‘free action’ from C

PL (6): Comes with a question

C2-0, 3

13. T: Ja, precies. Nou, heb ik niet gelijk één antwoord op, in die zin, **we gaan** aan beide aandacht besteden. Dus in eerste instantie **gaan we** ons op die slaap richten, om die te optimaliseren. En dan **gaan we** zien: wat doet dat met jouw energieniveau? Maar er spelen ongetwijfeld ook heel veel andere dingen in dat energieniveau mee, en daar **gaan we** gaandeweg ook steeds meer achter komen, van wat zijn die dingen dan? En daar **gaan we** uiteraard ook aandacht aan besteden.
14. C: Oke.

IF (13): Inclusive ‘we’

C2-0, 4

19. T: Ja. Maar **in ieder geval staat centraal waar jij last van hebt.**

IF: Making it clear that C will be able to (co-)direct the treatment

C2-0, 5

77. T: Ja. En **als je kijkt naar**, niet per se de afgelopen twee weken, maar sowieso van problemen waar je mee gekomen bent. Van hoe lang tot hoe lang kan het duren, het inslapen?

IF: Indirect directive

C2-0, 6

93. T: Ja. Oke, nou die slaaptijden kom ik sowieso straks nog even bij terug, dan gaan we daar even specifiek op in. Maar eerst **ben ik heel even benieuwd naar de klachten die je ervaart**, vooral de vermoeidheid is een klacht waar je last van hebt. Zijn er nog meer klachten die je hebt door het slechte slapen?

IF: Indirect directive

C2-0, 7

117. T: En **hoe vaak gebeurt dat ongeveer?**

IF: By using “ongeveer”, T permits the answer to be flexible

C2-0, 8

177. T: Nee, precies. En dat zegt inderdaad niet alles, want je kunt ook soort van sneller wakker worden als je naast je partner ligt, als je door je partner gestoord wordt. **En ik vraag hier even op door**, heb je vaak een droge mond, als je 's ochtends wakker wordt?

178. C: Even denken. Nee, niet dat het me heel erg opvalt, in ieder geval.

IF (177): Facekeeping, declaring that she will ask a question that might be an FTA

C2-0, 9

193. T: Ja, oke. Nou, **ik vraag er even op door in verband met slaapapneu**, ik weet niet, heb jij daar wel eens van gehoord?

Same as 8 (post-question)

C2-0, 10

201. T: Nou, dat zou ik fijn vinden om die inderdaad even te ontvangen, want zelf, op basis van jouw verhaal, zou ik apneu niet 100% willen uitsluiten. Dus wat ik wil doen is eerst een insomnietraject hebben, omdat zeker op dat gebied heel veel dingen zijn die we kunnen verbeteren. En dan wil ik gaan kijken naar als jouw nachten beter zijn, hoe is dan je slaperigheid overdag? Als we nou merken: nou, die nacht ziet er al goed uit, maar die slaperigheid overdag blijft, dan is een slaap onderzoek toch

nog wel **misschien** nodig.

IF: A form of indirectness

C2-0, 11

207. T: Dus **dat houden we even in ons achterhoofd**. Ja, heel goed, oke. Nou, ik had even een hele andere vraag: als je nou wakker ligt, je kunt bijvoorbeeld niet inslapen, wat doe je dan? Hoe ga je daarmee om?

IF: Inclusive “we”

C2-0, 12

261. T: Ja, precies. Oke, **als je nu kijkt naar hoe je slaap op dit moment is, wat zijn voor jouw gevoel factoren die mee spelen, die het slechte slapen in stand houden?**

IF: Indirect directive + inviting C's personal opinion

C2-0, 13

281. T: Ja. **We kunnen wel ook kijken van** – want **heb je hem daar al wel eens op aangesproken?**

282. C: **Ik heb zijn moeder er een beetje aangesproken.**

IF (281): Suggestion, “it might be an idea to talk to him about it.” Indirectness

C2-0, 14

291. T: Ja, precies, oke. Nou, **we kunnen op twee manieren aanpakken, eerste is kijken van nou, hoe zou je dat nog meer bespreekbaar kunnen maken? En anderzijds, als je een mogelijkheid hebt om je slaapkamer te verhuizen, dan zou ik daar op een gegeven moment ook voor kiezen, maar dat gaan we wel vanzelf even ontdekken, wat daar een handige stap in is.**

IF:

- Declaring/asserting that they can approach it in two ways, then describing the two options
- With the 2nd option, T says “if you have to opportunity”
- Then says that they will figure it out

C2-0, 15

383. T: Ja, oke. Nou, het klinkt dat je toch wel meer een avondmens bent, inderdaad. En jij zei: normaal ga ik – ik probeer mijn tijd aan te houden van half 12 naar bed, 8 á 9 opstaan. Dus dan lig je zo'n 9 uur op bed, klopt dat?

384. C: Ja, dat klopt wel, ja.

385. T: Ja. En **hoeveel uur slaap heb jij nodig, denk je?**

386. C: Eh, 100.

IF: In 383, T re-confirms C's general sleeping pattern. Then, in 385, T asks how C thinks his pattern should look like, implying that it needs to change. So this is an indirect way of saying that the sleeping pattern should change.

C2-0, 16

427. T: Nee, ja, oke. Dan is het waarschijnlijk geen “restless legs,” maar dan is het iets anders, door de meer voor verkrampingen, ja. **Welk cijfer zou je geven, als je een cijfer moet geven in hoeverre je je slaap als een probleem ervaart?** Een 10 is een extreem groot probleem, en 0 is helemaal geen probleem.
428. C: Even denken, want dan moet ik het los zien van de gevolgen.
429. T: Nou, nee, mag er ook bij. Gewoon alles wat voor jou samenhangt met je slaap, in hoeverre is dat voor jou een probleem?
430. C: Nou, een groot probleem, want ik heb het gevoel dat dat me in heel veel dingen tegenhoudt.
431. T: Ja. En welk cijfer koppel je daar dan aan?
432. C: **Ik geef het al snel een 8, maar ik kan het natuurlijk niet relateren aan andere gevallen van andere mensen.**
433. T: Dat **hoeft ook niet, het gaat om jouw eigen...**
434. C: Heel subjectief. Maar het is wat ik zeg, het problematische is dat het me heel erg tegenhoudt.

IF (427): Inviting C to judge the severity of the sleep problem, making it more personal

IF (C, 432): C doesn't know if it makes sense, because he can't relate it to other cases

PL (T, 433): Asserts that C's experience of it counts

C2-0, 17

437. T: Ja, precies, oke. **En wat zou jouw doel zijn**, stel je loopt hier over een paar weken, of een paar maandjes mijn kamer weer uit?
438. C: Huppelend.
439. T: Huppelend inderdaad, wat zou je bereikt willen hebben?
440. C: Nou, ik denk realistisch, **dat het verminderd is.**

IF (437): Inviting C to define his own goal (making it more personal – which helps him internalize the subsequent behavior)

PL (440): Sets a realistic goal (though unspecific)

C2-0, 18

491. T: Oke, fijn. **Ik denk dat het wel belangrijk is om die laatste 5 – want je wilt echt helemaal afbouwen naar nul toe?**
492. C: Ja.
493. T: Ja, ik **zou wel het echt nu even – misschien kunnen we dat ook samen doen**, omdat in principe heeft het ook invloed op je slaap, die antidepressiva. **Dus het is wel belangrijk om die 5 milligram ook langzaam af te bouwen.**
494. C: Oke.

IF (491): Confirms that C wants to get off the medication

IF (493): Proposes working on it together (inclusiveness), then indirect directive using importance

C2-0, 19

529. T: Want je denkt dat dat voor nu voor ons wel voldoende is om te weten, laat ik het dan zo zeggen. **Is er iets, waarvan je zegt “dat had je me echt moeten vragen?”** Om deze intake compleet te maken.
530. C: Nee. Nou, misschien omdat ik die “GABA” gebruik, wat heel goed is, en dat is goed dat je dat ook

- weet, welk middel dat je in je lichaam stopt. Dat is natuurlijk relevant.
531. T: Ja, zeker.
532. C: **Heb jij daar moeite mee, of dat je er advies over geeft**, van: ik weet het, en doe dat absoluut niet, of wel. Heb je daar iets mee, om het zo te zeggen?
533. T: Ja, in principe – jij hebt het gewoon zelf gekocht, bij de drogist zei je.
534. C: Ja.
535. T: Ja. Dan zal het in principe veilig moeten zijn, laat ik het zo zeggen. **Dus ik zou voorlopig, als je merkt van nou, het werkt voor mij prettig, kun je dat gewoon blijven doen. En in de loop van het traject kunnen we wel dat een beetje gaan afbouwen, want dan ga je merken dat je het minder nodig gaat hebben.** [DR/CO] Maar ik kan me ook voorstellen dat als je juist de antidepressiva verder gaan afbouwen, dat het best fijn is om dit misschien nog even te gebruiken.

IF (529): T invites C to come with additional questions

IF (C, 532): C asks if T thinks it's a problem that he uses the medication

PL (T, 535): T thinks it should be ok. She says, if C wants to, he should just do it. T then suggests getting off the meds over time, using indirectness

C2-0, 20

537. T: **Misschien is het wel fijn als jij de volgende keer heel even het potje mee neemt**, want ik moet zeggen dat ik deze specifiek niet eerder mensen hebben gehad die dat gebruiken. **Dus ik ben wel even benieuwd wat het precies is inderdaad.**

IF: Indirect request (misschien, het is wel fijn, even, ben even benieuwd)

C2-0, 21

555. T: Ja, precies. Nee, **ik denk dat je je daar ook niet druk over moet maken.**

IF: Making clear that C doesn't have to worry about taking the medication. By saying this, T makes clear that she isn't an overly controlling party.

C2-0, 22

563. T: Nou, inleiding is wat theoretisch informatie over slaap, zodat je later ook begrijpt de dingen die je moet doen, dat je ook begrijpt waarom je ze moet doen. Nou, in hoofdstuk 1 staan alweer de eerste opdrachten beschreven. **Het is niet zo dat als ik je de volgende keer zie, dat ik van je verwacht dat je perfect alle opdrachten al hebt toegepast.**

IF: Making it clear that T isn't a controlling party.

C2-0, 23

565. T: Nee, je krijgt geen examen, het gaat er meer om dat je het zelf eigenlijk door leest, en echt kijkt van nou, wat kan ik er al uithalen, wat is voor mij belangrijk, waar herken ik me in, en wat kan me al gaan helpen? Nou, hoofdstuk 1 gaat bijvoorbeeld veel in op het ritme, ook over overdag slapen, dus dat is er voor jou wel eentje, **waarvan je er achter kunt gaan komen: "hey, dat moet ik misschien anders gaan doen."**

IF: T is implying that C will need to change his behavior in certain ways, but phrases it in such a way that it seems like a process he himself is going to direct (helpful for internalization)

C2-0, 24

571. T: En dan ga ik natuurlijk ook vragen stellen om – dat je aan het denken wordt gezet over je slaap, en dan gedurende het traject ga je ook anders leren kijken naar je slaap. **Bepaalde overtuigingen die je hebt, die er ook voor kunnen zorgen dat je heel gefrustreerd raakt, maar daar ga je stap voor stap anders tegen aan kijken**, dus dat is ook hoe we het gaan doen.

Indirect directive, same as 23

C2-0, 25

573. T: Nou, de allereerste opdracht, en eigenlijk het meest belangrijke, is het bijhouden van een slaaplogboek. **Dat kan op papier, maar dat kan ook digitaal, even afhankelijk van wat jij fijner vindt**. En dat is een heel belangrijk hulpmiddel, zowel voor onze gesprekken, maar ook voor het verloop van de behandeling. Dus dat wijst zich allemaal vanzelf, want het staat hier allemaal uitgelegd.
574. C: Ja, ja.
575. T: **Het voordeel van digitaal is dat** ik er ook in kan, dus dan kan ik voor het gesprek ook echt even jouw logboek ook even inkijken, en dat voorbereiden.
576. C: Ja.
577. T: **Maar als jij zegt ik vind papier fijner, is dat ook geen enkel probleem, dan moet je hem alleen wel meenemen naar onze gesprekken.**

IF(573): Presenting two options and making it clear that C is free to choose

IF (575, 577): Nudging C towards picking digital, but making it clear that he is free to choose paper

C2-0, 26

578. C: Want wanneer log je, wanneer schrijf je het op?
579. T: Ja, **in principe 's ochtends, en dan vragen we je wel om een apart moment te nemen om je energieniveau in te vullen, dus dat vul je eigenlijk wel aan het begin van de avond bijvoorbeeld in.**
580. C: Oke.
581. T: Ja, **maar dat is niet zo stipt, maar ideaal gezien doe je in ieder geval twee invulmomenten.**
582. C: Oke.

IF (579, 581): Indirect directive (less indirect than most other examples). “We ask you to”. Then T asserts that it’s not so strict, but at least two separate moments

C2-0, 27

513. T: Nee, oke. Nou, dan kijken we wanneer we elkaar weer zien, want in principe is dat gewoon weer over twee weken. En dat is dan 2 juni.
514. C: Ja, 2 juni is vrij, dat kan.
515. T: Super. **Qua tijd, maakt het jou uit?**
516. C: Ik vond dit een goede tijd.
517. T: Ja, ik vond het ook prima, helemaal goed. Nou, even de opname stop.

IF (615): Before making a suggestion, T asks if C has a preference

Client 2, Consult 2

C2-2, 1

1. T: Nou, het kan ook positief klinken, het is een goed teken denk ik. Over agenda gesproken, haak ik daar gelijk even op in, want **wij stellen altijd aan het begin van het gesprek samen een agenda op, zodat we zeker weten dat als je naar buiten loopt, dat de belangrijke onderwerpen zijn behandeld. Of als we ergens niet aan toe komen, dat we dat doorschuiven naar de volgende week, maar dat we daar wat structuur in kunnen houden.**
2. C: Oke.
3. T: Voor nu in het begin van het traject heb ik altijd al vrij veel op de agenda staan, maar **naarmate het traject vordert ga ik steeds meer aan jou vragen, van: wat moet naar jou gevoel vandaag de agenda gaan worden?** Maar voor vandaag kijk ik in ieder geval even naar de informatie die je hebt gelezen, en even naar de opdracht uit hoofdstuk 1, en ook naar het logboek, daar wil ik even samen naar kijken ook.
4. C: Ja.
5. T: Even een kleine voorbereiding op hoofdstuk 2, en eventueel ook nieuwe opdrachten die daar uit voort komen. **Heb jij hier nog aanvullingen op, dat je zegt van "nou, dit vind ik nog belangrijk"?**
6. C: Nou, daar komen we wel op als we dit ook een beetje doorspreken, inderdaad met geluid.
7. T: Ja.
8. C: Ik heb nog geen oordoppen gekocht ofzo, maar als ik oordoppen gebruik, dan drukken ze op mijn oor, en heb ik daar weer last van.
9. T: Ja.
10. C: **Dus misschien heb je daar tips.** Volgens mij bestaan er wel verschillende oordoppen. Er stond ook iets van ruisgeluid. **Dan kunnen we daar...**
11. T: **Even naar kijken zo.** Helemaal goed, nog meer? En waarschijnlijk komen we hier ook veel in tegen, hoor...
12. C: Ja, precies, dus ik heb niet echt zeg maar een duidelijk agendapunt, denk ik.
13. T: Nee, **dan gaan we gewoon lekker starten, en dan zien we vanzelf wat er naar voren gaat komen.**
14. C: Ja, want **als ik nog wat heb mag het nog wel, toch?**
15. T: **Absoluut, ja. Zeker weten.**

IF (21): Asserting that the agenda is a collaborative process

IF (23): Throughout the therapy, C will be given more autonomy in deciding topics

IF (25): Indirect directive

IF (C, 30): C wants to talk about x

PL (T, 31): T uses a commissive, will talk about x later

IF (33): Using the inclusive “we”

IF (C, 34): Asking if action is permitted

PL (T, 35): Confirms that it is permitted

C2-2, 2

37. T: Nee, precies. Het gaat meer over de grote lijnen. Ja, oke. Nou, **dan ben ik allereerst gewoon even heel benieuwd hoe de informatie bij jou geland is.**

IF: Indirect directive (curious)

C2-2, 3

85. T: Ja. Nou, **misschien goed om daar gelijk op aan te haken**, want dat is eigenlijk een punt geluid

IF: Indirect directive

C2-2, 4

87. T: Ja, er is helaas geen 100% werkende oplossing, **maar er zijn wel verschillende dingen. Je kunt of kijken van ja, kun je je raam toch dicht doen, maar kun je bijvoorbeeld richting een andere kant op iets open zetten, ik weet niet of het bijvoorbeeld aan de achterkant wat rustiger is?**
[DR]

IF: Presenting two options, using indirect questions

C2-2, 5

99. T: Ja, en **dan is het eigenlijk gewoon een beetje kiezen tussen twee kwaden, he? Van, of je raam open maar wat meer geluid.**

IF: Indirect directive

C2-2, 6

101. T: Waar **je wel naar kunt kijken, het heet “white noiser”** volgens mij, en dat zijn inderdaad apparaatjes die zeg maar constant geluid als het ware afgeven. En die absorberen externe geluiden.
102. C: White noiser, van white noise?
103. T: Volgens mij heet dat white noiser, **dus daar zou je iets meer kunnen kijken**. Ik heb er geen ervaring mee, van mensen uit de praktijk, van hoe dat bevalt. Dus in die zin is het een experiment.

IF (101, 103): Presenting a third option (continuing from 4, 5).

C2-2, 7

131. T: Oke. Nou, **gewoon het beste uitproberen, en zien we of het gaat werken**. En je zei verder nog meer, want er waren best wel wat eyeopeners zei je, met de temperatuur in ieder geval. Wat heb je nog meer gelezen waarvan je dacht “hey, dat is voor mij wel handig...”?

IF: Indirect directive (try it vs. do it, it's best to...)

C2-2, 8

153. T: Ja, helemaal een goede vraag, ik ga daar even wat over toelichten. Want dat zijn nog inderdaad twee verschillende dingen, de neiging om in je bed te gaan liggen, om maar gewoon die rust te zoeken, is natuurlijk weer iets anders dan echt – ja, meer die slaapdruk. (Onverstaanbaar, 13:10)

door een te kort aan slaap, maar **eigenlijk kun je het zien als een** heel simpel systeem waarbij je moet blijven denken dat het samen – je hebt altijd twee systemen, en die slaapdruk maar ook die biologische klok, dus het zijn twee systemen. Nou, **dit kun je eigenlijk zien als een** emmer, met een kruikje erboven. Als je 's ochtends opstaat, wakker wordt, dan wordt als het ware slaaphormoon aangemaakt, (onverstaanbaar, 13:35). En gedurende de dag loopt dat emmertje – dus op een gegeven moment zit hij zo vol, dan gaat hij zo vol. Je begrijpt, dat emmertje loopt steeds voller.

IF: Indirect directive

C2-2, 9

163. T: **Dus eigenlijk, de clue hier uit is dat je altijd moet zorgen dat je met een volle slaapemmer je bed in stapt.**

IF: Indirect directive

C2-2, 10

167. T: Het heeft dus met die emmer te maken, **dus daarom is de tip om het ritme aan te houden**. En als dat nou een keer niet lukt, en je slaapt toch uit, **dan is het in ieder geval belangrijk om 's avonds later naar bed te gaan**. Dat **je eigenlijk gaat voelen, is mijn emmertje al vol?**
168. C: Ja precies, **dat las ik ook, dat vond ik ook wel een goeie**, dat je beter later naar bed kan gaan, maar nog steeds hetzelfde tijdstip op kan staan, dan dat je het geheel gaat verschuiven, dat je puur in zeg maar het aantal uur gaat denken ofzo.

IF (167): 3x indirect directives (the tip is to, it's important to, eigenlijk).

PL (168): Read it, agrees

C2-2, 11

177. T: Want die biologische klok zorgt er eigenlijk voor normaal dat je overdag wakker wordt gehouden, **dus je moet eigenlijk altijd met beide systemen rekening houden**.
178. C: Ja, en is het dan – als ik dus overdag zo slaperig ben, dan hoeft dat niet te zijn dat die emmer eigenlijk vol is, want dan kan de klok verstoord zijn, of kan het allebei de factoren zijn, dat de emmer inderdaad vol is?
179. T: Nou, het kan best zijn dat die emmer vol is, maar **dan betekent het niet dat het goed is om er aan toe te geven. Zo moet je het eigenlijk zien.**

IF (177): Indirect directive (moet eigenlijk)

IF (179): Indirect directives (doesn't mean that, eigenlijk)

C2-2, 12

181. T: Want **wat je eigenlijk wilt doen is die emmer opsparen**, hoe vol die ook is, **je wilt het opsparen om mee te nemen in de nacht**. Dus dat je in de nacht gewoon aaneengesloten een soort diep slaapt. Dus dat je niet lang wakker ligt, dat je gewoon goede kwaliteit hebt in de nacht
182. C: Mhm.
183. T: Dus ja, het kan zijn die 's middags, dat je hem voelt, en **dan is de uitdaging te zeggen**: "hey, een stukje emmer voel ik, die neem ik mee naar vannacht."
184. C: Ja, ja.

185. T: En **je kunt natuurlijk best zeggen: ik ga overdag een half uurtje slapen, dat hebt je ook gelezen, voor vieren.**
 186. C: Mhm.
 187. T: Dan maak je niet zo heel veel van het emmertje leeg, omdat je dan niet in een diepe slaap komt, dus dan gaat die emmer – loopt minder leeg. **Dus als je 's middags slaapt zou het goed zijn om het dan gewoon bij een half uurtje dan te houden.**
 188. C: Ja, dat is lastig hoor, want het is zeg maar lastig om je te weerhouden om te gaan slapen.

IF (181): Indirect directive (what you wanna do is...), personalization of action (with the implication that the action is beneficial for C)

IF (185, 187): Asserting that C can take a half-hour nap – negotiation. Suggestion in 187 using indirectness

C2-2, 13

203. T: **Het idee is dan even** – je moet eerst door die zure appel heen, om het later beter te krijgen.
 204. C: Oke.
 205. T: **Want het idee is dat** die slaap in de nacht dan beter gaat worden.

IF (203, 205): Indirect directive: The idea is to...

C2-2, 14

215. T: Geweldig, want dan zitten we al een beetje hier, waar je het logboek van – hoe gingen de afgelopen twee weken. Maar dat maakt niet uit, want daar zijn dan nu. **Wat heeft er voor gezorgd denk je**, dat het toch al beter is gegaan?
 216. C: Ik denk open raam.

Indirectness: Denk je

C2-2, 15

289. T: Ja, mooi. **Hoe vond jij het sowieso om je logboek in te vullen?**
 290. C: Nou, in het begin, de eerste twee dagen deed ik het op papier, en daarna gewoon via internet, zeg maar.
 291. T: Ja.
 292. C: En **wat ik lastig vind is dat ik vergeet het soms.**
 293. T: Ja.
 294. C: Dus dan moet ik zeg maar niet langer dan twee dagen terug, vooral het weekend, dan ben ik bij mijn vriendin en dan is het allemaal wat rommeliger. Op een gegeven moment moet je echt wel nadenken, "oja, wat deed ik ook alweer, hoe laat ging ik naar bed?"
 295. T: Ja.
 296. C: Dat is wat lastiger.
 297. T: **Is het handig om op dat soort dagen inderdaad dan toch je papieren logboekje even mee te nemen?**
 298. C: **Dat zou misschien kunnen inderdaad, dat zou ik kunnen proberen.**

IF (T, 289): Asking how task x went

PL (C, 292): A problem is that he forgets it sometimes

IF (T, 297): Indirect suggestion. (Is het handig)
PL (C, 298): Can try that

C2-2, 16

307. T: Ja, **maar dat geeft op zich niet hoor**, want juist door het wat rooskleuriger te bekijken, dat heeft natuurlijk ook weer een positief effect op die slaap, van dat je er wat minder zorgen over maakt, daar gaan we volgende keer wat dieper op in. **Dus daar zou ik me niet te druk om maken.**

IF: Making clear that T is not an overly controlling party

C2-2, 17

309. T: Ja, ja. Nee, het gaat echt om de subjectieve beleving. **Is het je wel gelukt om niet te veel op je klok te kijken**, als je bijvoorbeeld in bed lag?

IF: Facekeeping (is het je wel gelukt)

C2-2, 18

397. T: Ja, klopt. Ja, **dat kun je een beetje zien als een bal die je onder water probeert te duwen**, [DR] en hoe hard je ook duwt, het lukt wel om hem even weg te duwen, maar hij komt elke keer weer terug naar boven gestuiterd.
398. C: Ja, ja. Een heel goede is dat, inderdaad. Hoe harder je het ook duwt, hoe sterker die boven het water uit wil komen.
399. T: Ja, terwijl **als je die bal gewoon laat zijn**, je neemt het waar en hij is er, en je schenkt er niet te veel aandacht aan, dan blijft hij misschien een beetje bij je in de buurt dobberen, maar misschien dobbert hij op een gegeven moment ook wel een beetje van je weg.

IF (397, 399): Indirect directive (kun je zien als, als je gewoon)

C2-2, 19

409. T: Ja, zeker. Nou, hartstikke mooi. Ik wil nog even kijken naar de dag ontspannen afronden en nog even in jouw logboek kijken. **Laten we maar even beginnen met** jouw logboek.
410. C: Ja.

IF (409): Indirect directive, inclusiveness (let us do x)

C2-2, 20

413. T: Even kijken, ik ben even er uit gegooid, dus ik moet even opnieuw er in. Ja, hier ben je. Want hoofdstuk 2, daar staat eigenlijk opdrachten in om je bed uit te gaan als je langer dan 20 minuten wakker ligt. Nou, **wat jij nu juist hartstikke goed doet is niet op je wekker kijken, dus blijf dat vooral doen.**

IF: Indirect directive (blijf dat vooral doen).

C2-2, 21

439. T: Maar dit gaat dus wel een opdracht zijn voor de komende twee weken. Voor jou is het signaal eigenlijk het gewelddadig omdraaien, dat is wel een mooi signaal. **Als je dat merkt**, eigenlijk al bij

de eerste keer, of misschien bij de tweede keer, **dan is het goed om te zeggen: ik stap mijn bed even uit, ik ga in een andere ruimte iets ontspannends doen, en dan ga ik echt voelen wanneer mijn emmertje zich weer laat zien.** Want deze emmer met slaapdruk, die kan zeg maar tijdelijk onderdrukt worden door inderdaad strijd in je hoofd of boosheid, daar wordt het als het ware onderdrukt. Maar dat is net als met honger, stel je hebt heel erg honger maar je gaat iets heel leuks doen, dan kun je vergeten dat je honger hebt. Maar die honger komt altijd weer terug

IF: Indirect directive (dan is het goed om te)

C2-2, 22

443. T: Maar **dan is het dus wel belangrijk om nu al na te denken**, nou ja, als ik dan naar een andere ruimte ga en iets ontspannends ga doen...

IF: Indirect directive (importance)

C2-2, 23

445. T: Wat ga ik dan doen. Ja, en het sluit denk ik ook even aan bij het stukje – het opdrachtje dag ontspannen afronden. **Heb je daar iets voor bedacht?** [DR]

IF: There is a task X (ending the day in a relaxed way) that C has to do. Instead of telling C how to do task X, T asks if C has thought of a way to do task X. Eliciting preferences, use of indirectness. Own solutions.

C2-2, 24

473. T: Dus **dan gaan we daar samen eens even naar kijken. Ik denk voor nu, prima om dan TV te kijken, en helemaal met de zonnebril op. Heb je hem een keer niet op, ga je dan niet gelijk druk maken van “oh, ik heb hem niet op gehad,” maar meer van: baat het niet, dan schaadt het niet. Het is altijd goed om hem op te zetten.**
474. C: Ja.
475. T: En **ook echt te voelen van inderdaad, nou ja, ben je slaperig? En met dat slaperige gevoel dan naar bed te gaan.**
476. C: Mhm.
477. T: **Dat is dan eigenlijk vooral belangrijk.**

IF (473): Inclusive “we” in commissive

IF (473, 475, 477): Indirect directives (ik denk voor nu prima, het is altijd goed om, voelen of je slaperig bent, belangrijk)

IF (473): Uncontrolling (een keer niet op, niet gelijk druk maken)

C2-2, 25

487. T: Maar dat heb je nu zelf al ontdekt. Inderdaad dat later naar bed gaan, dat is heel erg goed, het is eigenlijk te luisteren naar je natuurlijke signalen. **En wat natuurlijk wel de uitdaging is, om ‘s ochtends wel je vaste tijd aan te houden, dus die niet te gaan verschuiven.**
488. C: Nee, nee, en daar zit nog veel wiebeling in.
489. T: Ja, **dat is nog een aandachtspunt**, he?

IF (487, 489): Indirect directives (de uitdaging is, dat is een aandachtspunt)

C2-2, 26

513. T: Ja. **Ik heb al even een eerste praktische tip**, tenminste, ik heb eerst een vraag, want volgens mij had jij wel een donkere slaapkamer, he?
514. C: Ja.
515. T: Ja, en ik denk dat die dan 's ochtends ook nog donker is, klopt dat?
516. C: Ja, het zou lekker zijn als dat automatisch licht wordt.
517. T: Ja, want...
518. C: **Ik heb wel zo'n "wake up lamp," dat wel.**
519. T: **Oh, die heb je al.**
520. C: Ja, en ik merk ook echt als ik lang blijf liggen en hij gaat weer uit, want na anderhalf uur gaat hij weer uit, dat ding.
521. T: Ja.
522. C: En dan wordt het grijze en donker, en dan moet ik echt mijn bed uit want anders komt ik niet meer mijn bed uit.
523. T: Nee.
524. C: Dat licht heeft een belangrijke trigger.
T: Ja, precies. Nou, dat weet je dan al, en dat heb je hartstikke goed. **Wat je dan nog een tikje extra kan helpen**, als je "wake up light" staat dan al aan, dus je wordt met de "wake up light" wakker, **om dan echt even te proberen om je gordijnen open te gooien**. Al lig je, ik weet niet of je daar bij kan vanuit je bed?

IF (T, 513): Indirect directive, presenting a desirable action as a tip

PL (C, 518): T was going to suggest a wake up lamp, but before she got around to it C already said he had one.

525. IF (T, 525): Additional tip, indirect directive (wat nog kan helpen, om te proberen)

C2-2, 27

533. T: Ja, precies. **Probeer ze gewoon en kijk wat je er van vindt**, maar dan heb je die ook gewoon in je assortiment, en dan wellicht zit er iets tussen waarvan je wel denkt nou, past beter bij me.

IF: Indirect directive (try, see what you think of)

C2-2, 28

539. T: **Heb jij nog vragen naar aanleiding van vandaag?**

IF: Presenting an autonomous action (asking questions) that C can do. A variation of suggestion?

C2-2, 29

559. T: Helemaal goed. Ik kijk eventjes hier, **zou jij om twee uur kunnen?**
560. C: Om 2 uur? Ja, prima.

IF: Indirect question (zou jij)

Client 2, Consult 3

C2-3, 1

1. T: Nou, helemaal goed. **Zullen we eerst even kijken samen** wat de belangrijke onderwerpen van vandaag zijn? Ik had zelf daarop in ieder geval de opdrachtjes die we de vorige keer hadden uitgezet.
2. C: **Ja**.
- [...]
17. T: En ik **ben heel benieuwd wat jij graag wil bespreken vandaag**.
18. C: **In ieder geval ontspanning voor overdag**.
19. T: **Ja**.

IF (T, 11): Indirect directive, using inclusiveness.

PL (C, 12): T pretty much expects C to say yes, but the question is phrased in such a way that C could say no (or something else). Says yes

IF (T, 17): Indirect directive, telling C to say what he wants to talk about but phrased indirectly (ben benieuwd).

PL (C, 18): Comes with topic

C2-3, 2

27. T: Oke, dat is een hele goede, dat is waarschijnlijk een vraag die we niet in een uurtje kunnen oplossen. Maar dit hangt waarschijnlijk ook samen met hetgene wat ik je uit ga leggen over cognitieve therapie.
28. C: Oke. Ja.
29. T: Dus **dat kunnen we dan samen pakken**.
30. C: Ja. Dat is inderdaad wel een terugkerend iets, dat ook al langer speelt hoor. Dus in die zin verwacht ik ook niet dat het eventjes opgelost wordt
31. T: Ja. Nee, maar **we kunnen er zeker goed naar kijken. Absoluut**.

IF (29, 31) Inclusiveness. Zeker, absoluut is used to strengthen the commissive by emphasizing her own openness to it

C2-3, 3

51. T: Ja. Nou, ik **denk dat een belangrijke vraag is van, wat is voor jou het meest belangrijke**? Als je nu terugkijkt, voel je dan spijt, of zeg je van “het was ook gewoon hartstikke leuk, dus ik heb het er voor over”?

IF: Regarding action x (drinking), T expresses that C should decide himself if it's a good or bad thing

C2-3, 4

61. T: Ja, en **wat misschien ook interessant is om te kijken**, van nou, de volgende dag voel je je heel brak, hoe ga je er dan vervolgens mee om? Wat gebeurt er dan inderdaad met je, van je voelt je brak, en dan, hoe gaat het dan verder?

IF: Indirect directive

C2-3, 5

770. T: Ja. **Zullen we deze uitzetten in een cirkeltje**, want **dan kun je ook kijken** van waar zou ik hem, wil ik hem doorbreken en **waar zou ik hem dan willen** doorbreken? Het is gewoon een trajectieve cirkel die **we samen op gaan stellen**.

771. C: Ja.

IF (T, 770): Indirect directives (zullen we, dan kun je, waar zou je), inclusive commissive (we gaan samen)

C2-3, 6

81. T: Ja. Nou, en dat zijn er dan meerdere, he? Dus **daar zou je al kunnen kijken van nou, hoe wil ik dat? Vervolgens zeg je eigenlijk, "slaap ik slecht?"**
82. C: Mhm.
83. T: Het heeft een negatieve invloed op je slaap. Dan voel je je eigenlijk 's ochtends moe, of **hoe zou jij het omschrijven?**

IF (T, 81, 83): Indirect directives (zou je al kunnen, eigenlijk, hoe zou je).

C2-3, 7

113. T: Dus de vraag aan jou is eigenlijk van – als je het hele plaatje bekijkt, dus je kunt ook gewoon hier beginnen – van **waar zou jij hem nou kunnen of willen doorbreken**, op het moment dat dit aan het gebeuren is?
114. C: Nou, ik denk op meerdere plekken, maar zeker bij het – wanneer ik veel drink en ik besef: ben eigenlijk wel klaar.

IF (T, 113): Indirect directive, waar zou jij kunnen / willen

C2-3, 8

139. T: Ja, dat is leuk – nou ja, het is niet leuk, maar het is een overtuiging. En ik weet niet, dat heb je denk ik ook gehad veel in de sociale fobie-therapie, van je hebt een overtuiging, als ik daar heen ga dan vinden ze me raar, vinden ze me niet aardig, ik noem maar even allerlei dingen. En **dan heb je geleerd van juist door het toch te doen, door er heen te gaan zie je dat er eigenlijk helemaal niet hoeft te gebeuren waar je zo bang voor bent.**
140. C: Mhm.
141. T: Dus zo is het eigenlijk ook met als je brak op straat loopt, je voelt je misselijk worden, je denkt “als ik nu niet ga zitten dan val ik om,” **dan zou je eigenlijk eens voor de grap moeten proberen om dan gewoon maar door te lopen.**
142. C: Ja, ja.
143. T: **En dan eens te kijken wat er gebeurt.**

IF (T, 139): Implying that a specific course of action is desirable (in this case emphasizing something C already has learned)

IF (T, 141, 143): Indirect directives (dan zou je, eigenlijk, eens voor de grap, proberen, eens te kijken)

C2-3, 9

147. T: Ja, ja precies. Want jij zei zelf – **laten we even terug gaan naar deze cirkel, ik zou hem eigenlijk hier al willen doorbreken bij de alcohol**, dus als je al genoeg op hebt en iemand vraagt “ah joh, neem er nog een.”
148. C: Mhm.
149. T: **Dat je dan kunt zeggen van “nee.”** Maar waarschijnlijk is het niet helemaal voor niets dat dat je nog niet eerder gelukt is, of had je dit nog niet eerder zo bewust bedacht?

IF (T, 147): Indirect directive using inclusiveness (laten we even)

IF (T, 147, 149): Suggestion (ik zou eigenlijk, dat je dan kunt)

C2-3, 10

159. T: Ja, precies. Oke, nou **dat is dan misschien iets waar we nog iets specifieker naar moeten kijken**. Wat dan de twee verschillende opties zijn, en wat de gedachten er achter zijn. Ik weet alleen niet of we die volledig vandaag moeten gaan uitwerken, want dan komen we misschien niet toe aan de andere dingen, want we richten ons echt op slaap. Dus vind je het goed, want daar zitten ook dingen achter, waardoor je dan geen nee durft te zeggen, dus **vind je het goed om die op te schrijven?**
160. C: **Ja.**

IF (T, 159): Inclusiveness, indirectness

IF (T, 159): Asking for consent

PL (C, 160): Consent given

C2-3, 11

165. T: Dus **ik zou zelf**, los van hier, ook vooral op dit stuk gaan zitten. Van nou ja, ook al heb ik dan teveel gedronken, kan een keer gebeuren op zich, het is een keer in de twee weken dus het is ook geen ramp.
166. C: Mhm.
167. T: Maar hoe kan ik dan wel voorkomen dat ik in die depressieve cirkel terecht kom? En **naar mijn idee doe je dat eigenlijk vooral hier, door dus juist als je je ellendig en beroert voelt, juist jezelf te activeren, hoe vervelend het ook voelt, hoe weinig zin je er ook in hebt.** [DR] Maar dan heb je weer je bewustzijn dus dan kan je er ook weer voor kiezen, omdat je dan weer – sowieso ga je merken als je dan gaat bewegen ga je sowieso al vaak beter voelen, misschien niet de eerste 10 minuten maar vaak daarna wel. En door dat licht dat je daarmee binnen krijgt en die temperatuurswisselingen, heeft dat weer een positief effect op je slaap en direct op je energieniveau.
168. C: Ja, ja. Nee inderdaad, **dat is misschien ook een meer haalbare strategie.**
169. T: **Dat denk ik wel.**

IF (T, 165, 167): Suggestion, saying what she would do herself (ik zou zelf, naar mijn idee).

PL (C, 168): Accepts suggestion as reachable strategy

C2-3, 12

175. T: Een beetje groepsdruk inderdaad. Dus ja, **hier kan je nog aan gaan werken, en dit kunnen we ook zeker nog eens nader onderzoeken, maar ik denk dat dit een belangrijke eerste stap is.**

IF: Indirect directive (hier kun je nog aan gaan werken, ik denk dat dit een belangrijke eerste stap is). Self note: By allowing a certain amount of time between directive and the actual action, the sense of pressure is smaller.

IF: Inclusiveness commissive (dit kunnen we ook zeker nog eens)

C2-3, 13

180. T: **Daar kunnen we helemaal naar gaan kijken, maar ik denk dat dus als we ons gaan focussen op het meer activeren**, juist als je je rot voelt, **dan voorkom je natuurlijk ook dat je zo depressief raakt** omdat het gewoon een direct positief invloed heeft op jouw energieniveau.
181. C: Ja, ja. Nee, **dat zou ik wel fijn vinden om daar nog iets naar te kunnen kijken inderdaad, want het is moeilijk om zeg maar dat gevoel van je af te schudden.**
182. T: Ja.
[...]
190. T: **Maar ik denk zelf dat de uitdaging meer is om het er te laten zijn, maar niet je gedrag er op aan te passen.** Dus mentaal kun je jezelf niet forceren, je kunt niet zeggen "nou, ik moet me nu weer vrolijk voelen." Nee, je bent dan gewoon even boos, of je hebt er dan even geen zin in allemaal. En **het belangrijkste is wel om het te herkennen en om dan te denken "okey, ook al heb ik echt geen zin, ik ga toch een rondje lopen, want dat was wat ik eigenlijk – zou ik normaal ook doen.**
191. C: **Ja.**
192. T: Dus **zo bedoel ik dan meer.**

IF (T, 180): Inclusive commissive (kunnen we naar gaan kijken)

IF (T, 180): Suggestion (ik denk dat als we...), focus on x instead of y

PL (C, 181): Would like to focus a little on y

^PL (T, 182): Accepts talking about y

IF (T, 190): Suggestion on how to deal with y (ik denk zelf, de uitdaging is, het belangrijkste is)

C2-3, 14

210. T: Precies, want als je nu terugkijkt inderdaad, van je zegt ik ben wel blij dat ik ben gaan wandelen, **wat heeft het je toch opgeleverd?**

IF: Maybe an attempt to enhance internalization, by making C think about the benefits of an activity

C2-3, 15

246. T: Ja. Echt heel positief, he? Nou, ik denk in ieder geval dat het hartstikke goed is dat je bent gaan wandelen. Ik zou bij jou vragen, het sluit ook aan bij het ontspannen overdag, wat zijn inderdaad – **wandelen is één van de goede dingen maar wat zijn nog meer dingen die je kunt doen om jezelf een beetje uit te trekken als het ware?**

IF: Asking C to come up with his own solutions (helpful for internalization?)

C2-3, 16

250. T: Dus **ik denk zelf, je zou het meer moeten zoeken in lichamelijke activiteit.** Je bent ook gaan lopen sporten, nou daarvan zei je dat doe je nu niet, he?
251. C: Ja.
252. T: Nou ja, **we hoeven niet gelijk naar sporten toe, maar we kunnen wel gaan kijken – nou, is er iets, weet je wel, op je fiets kunt stappen, en met de fiets ergens heen kunt fietsen, bijvoorbeeld iets kopen of halen.** Is er nog een lijstje van dingen die je bijvoorbeeld nog in huis moet halen, **ik**

noem maar even iets. Om eigenlijk wat meer buiten activiteiten in te gaan krijgen. Dus **dat zou de richting zijn waar ik een beetje heen zou zoeken.**

253. C:Ja. Nee inderdaad, **dat zou ook wel goed zijn** want op zich doe ik wel boodschappen, maar ik moet bijna nooit (onverstaanbaar, 08:30), dat je iets moet halen, inderdaad, of kleding kopen. **Dat zou ik op zich een leuke activiteit vinden. Heb ik ook nodig.**

IF (T, 250): Suggestion, using indirectness (ik denk zelf, je zou het meer)

IF (T, 252): Softening mechanism (we hoeven niet gelijk naar sporten toe)

IF (T, 252): Indirect directive (we kunnen gaan kijken, is er iets, bijvoorbeeld, ik noem maar iets, dat zou de richting zijn waar ik heen zou zoeken)

PL (C, 253): Agrees with the suggestion, zou wel goed zijn, zou leuk zijn, heb ik ook nodig.

C2-3, 17

268. T:Oke. **Dan heb ik in ieder geval allereerst een klein huiswerkopdrachtje.** En dat is eens een lijstje maken voor de volgende keer van dingen die je ook in je huis nodig hebt.
269. C:Oke.
270. T:Dus dat is nog heel veilig, dan kan je binnenshuis kijken: wat heb ik allemaal nodig?
271. C:Ja, ja.
272. T:Nou, als we ook naar de kleding kijken, shirt, overhemd, sokken, dingen voor in huis. **Welke zou het makkelijkst zijn om mee te beginnen?**
273. C:Sokken.

IF (T, 268): Indirect directive (desired action presented as assignment, softened by “small”)

IF (T, 272): Allowing C to choose from several options (not really negotiation though, since all options are equal)

C2-3, 18

286. T:Ja, oke. Nou, **ik stel voor dat we gaan starten met de sokken kopen, en dat we ook echt afspreken dat je – dat we gaan afspreken: hoe vaak wil je dat gaan doen? Dus niet dat je in één keer alle sokken koopt, maar dat je echt voor dat we de volgende keer elkaar zien, dat we afspreken dat je een aantal keer sokken gaat halen.**
287. C:Mhm.
288. T:En **wat lijkt jou een goed aantal?** Want je zegt, ik zou gewoon zin willen weer om die drukte op te zoeken. Nou, die zin ga je alleen krijgen door er meer aan te wennen. Hoe langer je het niet doet, hoe spannender het ook weer wordt. Als je het gaat doen, dan ervaar je “oh ja, dat lukt me gewoon, het gaat ook gewoon goed.” Dan durf je het weer, het wordt steeds leuker ook.
289. C:Nou, **ik denk eigenlijk dan gewoon één paar, want ik weet ook wel dat als ik zeg “nou, doe dan 2 paar, 3 paar,” dan pak ik toch 4 paar en dan ben ik er vanaf. Dus ga ik daar gewoon één paar doen, want ik weet dat het niet genoeg is, dus dan blijf ik ook in die oefening zitten.**
290. T:Ja. Want **hoeveel paar heb je nodig?**
291. C:**Ik heb toch wel 4, 5 paar nodig denk ik.**
292. T:Ja, **dus je bedenkt eigenlijk dat je nog vier keer naar de winkel gaat om één paar sokken te kopen.**
293. C:**Ja.**
294. T:**Is dit ook haalbaar, voor de volgende keer dat we elkaar zien?**
295. C:**Denk ik wel.**

IF (T, 286): Suggestion using indirectness (ik stel voor dat we).

IF (T, 286): Negotiation (what we agree), that C goes to the store a number of times instead of getting everything at once.

IF (T, 286, 288, 290): Allowing C to decide number of times (how often you want to do it, what looks like a good amount, how many pairs do you need)

PL (C, 289, 291): 1 pair per time, 4-5 times

IF (T, 292): Confirming 4 times (works as personalization, so you think about it)

IF (T, 294): Asking if C agrees (is it feasible)

C2-3, 19

298. T: Dan wil ik zo nog even naar deze puntjes kijken. **Wat je kunt doen** als je sokken gaan halen en je denkt "nou, ik heb wel zin in iets leuks," **dan zou je ook nog kunnen kijken van nou, ik drink er een kopje koffie achter aan. En het maakt niet uit of je dat bij een tentje waar je het kan halen en je het op straat drinkt of dat je echt ergens even gaat zitten. Maar je gaat kijken: kan ik het een beetje gezellig maken?**
299. C: **Nou precies, dat wil ik graag**, dat wil ik eigenlijk al heel lang graag, dat ik gewoon af en toe denk van "nou, ik ga even koffie drinken in de stad." Of inderdaad (unintelligible, 14:15), want meestal dan denk ik er dan wel aan, maar dan loop ik er toch voorbij en ga ik naar huis.
300. T: Ja. **Zullen we die er anders bijzetten? Minimaal één keer dit combineren met een kopje koffie? Of thee, mag natuurlijk ook.**

IF (T, 298): Suggestion (what you can do, you can also look). Leaving the choice of how exactly up to C

PL (C, 299): Accepts, also something C wants himself

IF (T, 300): Confirming if C agrees.

C2-3, 20

310. T: Dus dat is sowieso wel iets om mee te nemen als je de volgende keer gaat drinken. Daar moeten we wel nog even diep op in, (unintelligible, 15:50). **Dat kan wel helpen he, dat je het voelt en dus nadenk: nou, hoeveel wil ik eigenlijk drinken? Dus dat je voor jezelf een soort plannetje maakt.**

IF: Indirect suggestion (can help that)

C2-3, 21

318. T: Ja. **Je moet maar eens kijken wat er gebeurt als je juist wel een activiteit gaat ondernemen.** Of je dan moeier gaat voelen, of dat je dan juist wat meer energie terug krijgt. Oke, we hebben nog 10 minuten. **Wat vind je zelf nog het belangrijkste? Ik vind het zelf wel belangrijk om even naar successen te kijken** van: kom je eigenlijk binnen met van nou, ik vind nog steeds dat alles met slapen veel beter gaat? Dus daar zou ik even naar willen kijken van gaat beter en wat helpt je daar ook in? En we hebben nog de opstaantijden (unintelligible, 18:24). Ik denk dat we deze dan even moeten doorschrappen. **Maar het is ook belangrijk wat voor jou belangrijk is.**

IF: Indirect directive (must look)

IF: Asking C what the next topic should be, then comes with one herself, but reiterating that C can participate in picking the topic.

C2-3, 22

340. T: Oke. **En zou jij dan in bed nog kunnen lezen als zij dan slaapt?**
341. C: Voor haar zou dat ook kunnen hoor. **Ik zou het eens kunnen proberen.**
342. T: Ja. **Nou kijk maar even**, want het is natuurlijk niet voor heel jouw leven, maar voor nu is het wel goed om je eigen ritme een beetje aan te houden. Dus als je eigenlijk voor haar toch eerder naar bed gaat is het gewoon niet zo heel handig omdat je dan toch merkt, de kwaliteit kan dan weer wat eerder raken, als het ware.
343. C: Ja.
344. T: Ik snap wel dat het gezellig is om samen naar bed te gaan, **maar dat je dan kijkt of je in bed wat tijd kan nemen om eigenlijk af te rollen voordat je met slapen bezig gaat zijn.**
345. C: Ja, dat is inderdaad – **ik kan kijken of ik wat kan doen, iets lezen.**

IF (T, 340): Suggestion, indirect (zou jij dan nog kunnen)

IF (T, 342, 344): Indirect directive (Nou kijk maar even, dat je dan kijkt of je kan)

PL (C, 341, 345): Commits loosely (ik zou kunnen kijken)

C2-3, 23

352. T: Ja, en dat helpt ook in je depressieve gevoel als je 's ochtends gelijk licht tot je beschikking hebt wordt je ook echt veel minder snel somber of – ja, dan krijg je gewoon gelijk veel meer zin, **daar moet je maar eens op letten.**

IF: Indirect directive (lower on the spectrum)

C2-3, 24

358. T: Ja. Het is vaak wel zo als het licht weg valt dat je makkelijker wegdommelt. **Dus dat licht volgen is echt een hele belangrijke.**

IF: Indirect directive, using importance

C2-3, 25

3. T: Ja, precies. **Dus daar moeten we even naar kijken, he?** En dan de relatie schuiven we ook even door naar de volgende keer. En dan eventueel de alcohol, maar dat gaan we even zien, en dan komen we ook terug op de gedragsexperiment met die sokken en de opdrachten we uit hebben gezet.

IF: Inclusive commissive, using confirmation

Client 2, Consult 5

C2-5, 1

1. C: Ik heb ook best wel toch – en dat gaat iets verder terug dan de afgelopen week, met dat oog – **dat ik helemaal een beetje een setback, een terugvalletje heb ofzo.**
2. T: Oke.
3. C: Ik weet niet precies waardoor dat komt, want ook slapen is slechter gegaan.
4. T: Ja.
5. C: Of dat nou oorzaak of gevolg is, of dat het gewoon gepaard gaat met, dat is een beetje onduidelijk.

6. T: Oke. **Nou dan gaan we die even – ga ik toch maar even samen een agenda opstellen, want dat lijkt me dan wel een belangrijk onderwerp.** Want vorige keer hebben we het eigenlijk vooral heel erg gehad over wat er allemaal zo goed ging he? En wat je ook aangeeft, ik heb er nog last van om op die manier te kijken, maar uiteindelijk – we hadden eigenlijk heel veel dingen in kaart die hartstikke goed gingen.

IF (T, 36): Inclusive commissive, using indirectness (importance)

C2-5, 2

50. T: Ja. **Dus we moeten denk ik ons echt richten op wat echt het belangrijkste is, en dan kijken, hoe kan je er zo veel mogelijk zelfstandig dan mee verder.**
51. C: Ja, inderdaad. **Vooral hoe ik dat zelf verder kan aanpakken.**
52. T: Ja, precies. **Zullen we even met deze beginnen**, want je zei, dat positief iets in kaart brengen is in ieder geval een week gelukt.
53. C: **Ja.**

IF (T, 50): Indirect directive (denk ik, belangrijkste, kijken hoe, zoveel mogelijk)

IF (T, 52): Implying that they should talk about x, phrasing it in such a way that C could technically say no

C2-5, 3

62. T: En **hoe kan je er anders tegen aan kijken** dan een open deur?
63. C: Ja, **weet ik dus eigenlijk niet.**
64. T: **Probeer het eens.**
65. C: Ik heb het gevoel dat als ik dat zeg maar toch niet als een open deur zie, maar van “nou, heb ik toch goed gedaan, ook al is het klein.”

IF (T, 62, 64): Indirect directive (hoe kan je, probeer eens)

C2-5, 4

80. T: **Het is wel de uitdaging om het**, ook al vind je het lastig, en ook al heb je het gevoel dat je jezelf voor de gek houdt, **het toch te doen.** Want ik denk dat daar ook een groot stuk zit, wat met dit te maken heeft. Want het grappige is, als ik in jouw logboek kijk, dan zie ik helemaal geen terugval.

IF: Indirect directive (uitdaging)

C2-5, 5

81. T: Maar **daar kan je met je gedrag aan het gevoel toegeven door te zeggen** “ik ga alleen maar op de bank hangen,” ik maak hem even groter, **of je kan met je gedrag zeggen** “borst vooruit,” zoals jij het daarnet zo mooi zei, “ik ga weer door,” maar dat betekent niet dat dat gevoel natuurlijk gelijk mee komt. Dat heeft veel meer tijd nodig weer, en dan moet er weer ergens een leuk gevoel gaan komen. **Maar dat krijgt pas de kans op het moment dat je in ieder geval het gedrag wel die richting uit laat gaan.**
82. C: Ja.

IF (T, 81): Indirect directive. Mentioning the undesirable alternative, then presenting the desirable alternative, then nudging towards the latter

C2-5, 6

140. T: **Je kunt wel zeggen:** “het gevoel mag er zijn, ik voel me minder leuk. Komt vanzelf goed, maar nu voel ik me even rot, maar ik ga wel naar de supermarkt om boodschappen te doen,” of “ik ga wel op die fiets,” nou ja, whatever, “ik ga wel mijn dingen doen.”
141. C: Ja.
142. T: **En dan mag je je nog best rot voelen.** Want algemeen ga je je natuurlijk wel ietsjes minder rot voelen vanzelf doordat je in je gedrag dingen blijft ondernemen. Maar daar hoeft jij dan eigenlijk niet zo veel moeite voor te doen, dat is iets wat dan vanzelf wel maar komt. Zelfde met slapen, hoe liever je wil slapen, hoe minder het lukt.

IF (T, 140, 142): Showing leniency?

C2-5, 7

154. T: Ja, **en hoe zou je daarin het anders mee kunnen omgaan**, met die ochtend?
155. C: Nee, wat ik tot nu toe heb gedaan – dat is qua gedrag niet goed, dan zeg ik “nou, ik mag best wel even doorslapen.” En dan sliep ik gauw een uur door, half uur...

IF (T, 154): Indirect directive (hoe zou je)

C2-5, 8

165. C: Soms was gewoon dat ik denk van “oh, al twee dagen niet, hoe kan dat nou?” **Alsof je weet dat je over mijn schouders mee zit te kijken, zeg maar.**
166. T: **Doe ik niet, hoor.**

IF (C, 165): Expressing guilt

PL (T, 166): Guilt not necessary (leniency, uncontrolling)

C2-5, 9

168. T: Nee, **nou ik zie een mooie opdracht aankomen**, om thuis te kijken – want voor jouw gevoel was het afgelopen twee weken misschien een terugval – **om eens echt te gaan kijken** van als ik nou eens er uitstap, en ik objectief ga kijken, en de afgelopen twee weken ga vergelijken met, je kan gewoon de eerste week, eerste twee weken gewoon pakken nadat je bij mij op intake was geweest. Nou, en dan eens eerlijk te kijken, wat zijn de verschillen die ik daar in kan ontdekken.
169. C: Ja, gewoon de feiten, zonder oordel.
170. T: Echt feitelijk, ja. Gewoon cijfers die jij aan je slaap geeft, cijfers die jij aan je energie geeft, het aantal keer wakker worden, hoe lang doe je over inslapen. Er zijn eigenlijk heel veel parameters die je met elkaar kunt vergelijken. **En dan eens te kijken wat je daar in ontdekt.**

IF (T, 168, 170): Indirect directives (ik zie een mooie opdracht aankomen, om eens te gaan kijken)

C2-5, 10

198. T: **Laten we eens kijken wat ervoor nodig is om** die paniek niet meer te zaaien voor jezelf.
199. C: Ja, ja.

200. T: Ik denk dat dat een belangrijke vraag is. **Ik vraag er gewoon eerst even heel open naar, want zijn er zelf al dingen die je ziet, die je weer meer kunt doen**, of...?

IF (T, 198): Inclusiveness in directive

IF (T, 200): Facekeeping (ik vraag er even naar)

IF (T, 200): Asking C to come up with own solution (personalization)

C2-5, 11

218. T: Ja. Precies. **Heel even tussendoor een ander vraagje**, want heb ik het goed onthouden dat jij alsnog weer een traject wilde gaan volgen?

IF: Facekeeping (heel even tussendoor, apologizing for changing the subject?)

C2-5, 12

224. T: Oke. Ik denk dat het heel fijn is, want het zit best wel diep. **Als we even naar het zelfbeeld kijken**, dat is iets waar je heel erg op versterkt bent geraakt. Maar op het moment dat er een hele stabiele factor wegvalt uit je leven, en dat was je relatie natuurlijk, is het heel logisch dat je daar weer even een flinke terugval in kunt krijgen. Dus sowieso je daar bewust van zijn, dat helpt al, omdat je dat – is eigenlijk ook wel begrijpelijk, omdat er gewoon een stabiele factor weg valt. **Dus mag je het jezelf in die zin ook toestaan**, hoef je dan niet gelijk nog onzekerder van te worden dat het altijd voor altijd is, **maar kun je het zien** “het is nu weer een periode dat ik me weer onzekerder voel,” waar je ook echt wel weer uit gaat komen. Maar dat is wel prettig natuurlijk om daar even wat hulp bij te hebben.

IF: Inclusiveness in directive (als we even), leniency (mag je het jezelf toestaan), indirect suggestion (kun je het zien als)

C2-5, 13

232. T: Ja, en ook daarin – want eigenlijk is dat heel menselijk om te hebben. Dus je bent niet te streng voor jezelf, want het is eigenlijk heel logisch. **Het is wel goed om het door te hebben, en dan te leren van, kan ik ook toch mijn eigen zelf weer wat versterken**, onafhankelijk van een vrouw, maar het is wel heel menselijk dat je dat soort gevoelens hebt.

IF: Indirect suggestion (het is wel goed om)

C2-5, 14

242. T: Want dat is echt niet waar. Als mijn relatie uit gaat, ja dan zit ik ook in zak en as, en dan moet ik ook zelf met een psycholoog gaan praten hoe ik daar overheen kan komen, terwijl ik geen sociale fobie heb of andere depressieve problemen. **Dus inderdaad weer de uitdaging om niet te streng voor jezelf te zijn, en het een beetje te normaliseren**.

243. C: Ja. **Dat is echt inderdaad het thema, dat niet te streng voor mezelf**. Ik ga dan heel snel dat zwart wit denken toch wel, (onverstaanbaar, 29:15) dan wordt het al snel zwart wit.

IF (T, 242): Indirect directive (uitdaging), leniency

C2-5, 15

250. T: En nogmaals, er is onderscheid tussen emotie en gedrag, want in de emotie kan je niet jezelf dwingen om geen terugval te hebben. **Maar in het gedrag kun je wel je dingen blijven doen, je taakjes blijven doen**, dat zeg je ook, als ik taakjes doe, dan blijf ik me wel wat beter voelen.
251. C: Ja.
252. T: **Dus ook al voel je je rot, en meer onzeker, het dingen blijven doen, dat wordt dan extra belangrijk.**

IF (T, 250, 252): Indirect directives (kun je wel dingen blijven doen, belangrijk)

C2-5, 16

258. T: Ja. **Kun je hier in ieder geval iets mee om het in ieder geval in je achterhoofd te houden, om af en toe aan terug te denken?**
259. C: Nou, **het helpt toch wel omdat zeg maar een autoriteit het zegt, weet je wel, een aanvaardend specialist, heeft toch wel een effect.** Maar ook al snap je dat dat zo iets is... Ik vind het alleen heel lastig van vooral die taakjes vasthouden, dat vind ik dan – van “hoe dan?” maar dan hoor ik ook gelijk zo’n kind, die zich dan zo verveelt, en die vraagt aan zijn moeder “wat kan ik dan gaan doen?” En die moeder verzint dan dingen, en dan “daar heb ik geen zin in.”
260. T: Ja.
261. C: Weet je wel, zo’n soort houding voel ik ook wel, dat ik denk “oh ja, ik moet dingen doen. Wat dan?” Dan wil ik ook dat iemand dat voor me verteld, en dan denk ik “nah,” en dan keur ik het ook af, (onverstaanbaar, 31:26). In zo’n cirkeltje zit ik dan een beetje.
262. T: Ja, **dus dat is belangrijk dat je die zelf bedenkt, he? Dat je daar zelf ook achter staat.**

IF (T, 258): Indirect question (kun je)

PL (C, 259): Works because of the authority principle

IF (T, 262): Conducive towards internalization

C2-5, 17

264. T: Ja. **Even een taakje kunnen we eens naar kijken**, en dat heeft even te maken met dat piekeren. Ja, er zijn nu gewoon weer dingen om over te piekeren, en **eigenlijk** wat we niet willen is dat je dat in bed gaat doen.
265. C: Nee.
266. T: Je hebt ook in hoofdstuk twee gelezen over het piekermoment, om echt overdag dingen gewoon af te schrijven. **Zou dat een goede taak kunnen zijn voor jou?**
267. C: Nou, dat zou eigenlijk wel kunnen, want overdag kan je ook veel beter werken met de klok, dat je met tijdstip, in de nacht heb je geen tijdstip zeg maar.

IF (T, 264): Indirect, inclusive directive (kunnen we eens), softening mechanism (eigenlijk)

IF (T, 266): Indirect question (zou dat kunnen zijn), personalization

C2-5, 18

275. C: Al moet ik ook zeggen dat het op een gegeven moment toen dat kwartje viel van dat niet in bed hoeven piekeren want niemand luistert toch mee, **toen heb ik ook gelijk dat piekermoment niet meer plek gegeven**, ofzo.
276. T: Nee, en **het was ook prima, want dat was ook niet nodig. Maar nu is het misschien wel even**

nodig, omdat je merkt van nou, er spelen weer wat meer dingen. Het wordt iets moeilijker om dat in die nacht weer weg te houden, **dus is dit weer een hulpmiddel wat dan goed kan helpen waardoor je het in die nacht weer wat makkelijker kunt parkeren.**

IF (C, 275): Didn't always do X

PL (T, 276): Showing leniency (prima, was ook niet nodig), indirect directive/suggestion (is misschien nodig)

C2-5, 19

288. T: En **je zou ook kunnen kijken – volgens mij zei je dat de vorige keer zelf** – dat je nog niet aan de slag gaat met minder alcohol drinken, maar **dat je wel kijkt, kan ik na elk glas alcohol ook een glas water drinken, dat je wat meer afwisselt.**
289. C: Ja, **ik heb wel een geheugen als een vergiet.**
290. T: Nou, **dat hadden we nog niet afgesproken hoor, maar dat is iets wat je toen zelf had benoemd**, en toen hebben we uiteindelijk besloten van we laten dat even nog zitten.

IF (T, 288): Suggestion, indirectness (je zou ook kunnen kijken)

IF (T, 290): Leniency/uncontrolling

C2-5, 20

296. T: Ja. En **als je nou met dit niet zwart wit om zou willen gaan, hoe zou je dat dan straks kunnen doen?**
297. C: Nou ik denk – of het een rationalisatie is weet ik niet, maar zeg maar, dit komt niet zo verschrikkelijk vaak voor. Het komt ook niet structureel voor. Dus ik heb geen alcoholisch probleem, of verslaving. **Dus ik kan ook tegen mezelf zeggen van nou**, het is soms, en dat is ook niet altijd, maar het is soms wel wat aan de extreme kant. Dat is dan maar zo, en de gevolgen die ik mee moet nemen moet ik dan maar ook daar in passen, dat ik denk “nou, dan heb je een paar dagen in de week dat het wat minder goed gaat.” (Onverstaanbaar, 38:08).
298. T: Oke.
299. C: Tenminste, ik hoor mijn negatieve stem, dan neem ik mezelf weer in de maling. Misschien klopt het wel wat ik zeg, maar dan...
300. T: Ja, **en stel als je die bij elkaar probeert te brengen, wat zou je dan** (onverstaanbaar, 38:25)?

IF (T, 296, 300): Indirect question, personalization (als je zou willen, hoe zou je, kunnen doen, wat zou je dan)

C2-5, 21

304. T: Ja. En **als je nu probeert** het hele analyseren een beetje los te laten, **maar gewoon te kijken van nou**, wat is mijn plan voor de toekomst, voor de komende weken, hoe voelt het voor mij goed.

IF: Indirect directive (als je probeert, gewoon kijken van nou)

C2-5, 22

314. T: Ja. Nou, dat kan dat je ook verschillende – dat je dat eigenlijk voelt dat je dat zou willen, maar dat je je waarschijnlijk onzeker voelt, van ja, kan ik dat ook echt? Maar **ik denk in ieder geval, het gewoon uitspreken en daar weer voor gaan, dat dat natuurlijk een hele belangrijke stap is. En dan hoeft het natuurlijk niet altijd 100% te lukken**, want dat is dan weer een strenge eis die je

- stelt. Maar als dat dan weer voor 80% lukt, dan mag je gewoon hartstikke blij zijn.
315. C: Ja. Nou precies, ik denk dat het daar in zit inderdaad. **Dan denk ik ja, dat kan ik wel zeggen, maar dat gebeurt toch niet 100%.**
316. T: Precies, **want die 100% ga je ook niet halen.**
317. C: **Nee.**
318. T: **Dat kunnen we nu al samen afspreken.**

IF (T, 314): Indirect directive (belangrijke stap)

IF (T, 314, 316): Showing leniency (hoeft niet 100% te lukken, ga je ook niet halen)

IF (T, 318): Inclusiveness

C2-5, 23

320. T: Ja, en logisch dat je het dan niet uitspreekt, want je weet dat je dat nooit kunt gaan halen. **Terwijl als je inderdaad kunt zeggen, ik ga daarvoor, en als ik dat voor 70-80% haal, dan mag ik hartstikke tevreden zijn. Dan wordt het in een keer wel haalbaar.**
321. C: **Ik denk dat dat ook een goede oefening zou zijn, om dat elke keer te proberen te doen.** Het zeg maar uitspreken, dat ik het voor het grootste gedeelte, 70-80%.

IF (T, 320): Indirect suggestion (terwijl als je kunt)

C2-5, 24

332. T: Ja, oke. Nou, hartstikke goed. **Taakjes laten we voor nu even zitten. Ik denk dat met de opdracht die er nu ligt, dat dat gewoon het belangrijkste is, en je kunt natuurlijk nog eens over nadenken van wat zijn nou taken die je weer kan oppakken.**
333. C: Ja.

IF (T, 332): Inclusiveness (laten we even zitten).

IF (T, 332): Indirect directive (ik denk, belangrijk, je kunt natuurlijk nog eens)

C2-5, 25

340. T: Ja precies, **eigenlijk kun je het beter** vertalen naar gewoon lekker bezig zijn. Dat klinkt ook beter dan het moeten van taakjes.
341. C: Ja. heel fijn.
342. T: Ja, **doen we het gewoon zo.** Lekker bezig schrijf ik op. Oke, hartstikke goed. We hebben natuurlijk al een volgend afspraak met elkaar in verband met de exposure.

IF (T, 340): Suggestion with softening mechanism (eigenlijk kun je het beter)

IF (T, 342): Inclusiveness

C2-5, 26

356. T: Ja, ik zeg het altijd verkeerd. Nou, **dan gaan we eerst nog even samen het plannetje smeden, en dan gaan we lekker aan de slag.**

IF: Inclusive commissive / directive

C2-5, 27

368. T: Ja, **wat vind jij een fijner termijn**, 8 september ben ik er niet, het kan 1 september, dat is dan – nou ja, over 2 weken.

IF: Letting C decide

C2-5, 28

386. T: **Doen we 1 uur weer?**
387. C: **Ja, is goed.**

IF (T, 386): Proposal, phrased in such a way that C can say yes or no.

Client 2, Consult 6

C2-6, 1

1. T: Ja, **ik ga je onderbreken**. Wat is je wel gelukt?
2. C: Niks.

IF (T, 5): Facekeeping (interruption)

C2-6, 2

15. T: Nee. Juist omdat je eigenlijk heleboel vertrouwen voelde en je trots voelde is het eigenlijk extra jammer voor je dat het dan niet lukt. **Ik denk dat het dus daarom heel belangrijk is om** elke keer terug te blijven gaan naar dat positieve, trotse gevoel. Misschien heb je ook gemerkt, dat negatieve gevoel, dat gevoel van falen, daar heb je niks aan.

IF: Indirect directive (ik denk, belangrijk)

C2-6, 3

17. T: Ja, **en dan moeten we natuurlijk wel vervolgens gaan kijken** wat is de belemmering geweest voor je om dat te doen, **en hoe kunnen we die opheffen**. En **misschien moeten we dan iets kleiners pakken, of een stapje terug doen**. Maar dat om het weer even positief te gaan benaderen. Want **kan je daar iets over vertellen**? Was je het wel van plan? **Waar ging het voor jouw gevoel fout?**

IF: Inclusiveness in directive (misschien moeten we), indirect directive (kan je daar iets over vertellen)

IF: Making C come with own interpretation

C2-6, 4

21. T: Nee, precies. **Nou dat is ook een heel belangrijk inzicht, want daardoor hoef je ook niet zo bozig richting jezelf te kijken**, want het is niet iets wat je expres hebt verpest om het zo maar even te zeggen. **Dus laten we positief kijken naar de komende twee weken. Hoe kun jij het haalbaar maken voor jezelf?** Je weet dat je focus bent om het te groot en te perfect te willen doen. **Wat zou eigenlijk een eerste stapje zijn** – dat je zegt “nou dat is stap één, dat is stap twee, dat is stap drie.” En dat je eerste doel is, gewoon stapje één. Als je dat gelukt is, is je doel stapje twee. **Even zo'n**

stappenplannetje maken.

- IF: Leniency, making C be lenient towards himself too.
IF: Inclusiveness (laten we kijken naar).
IF: Indirect question (hoe kun je, wat zou eigenlijk).
IF: Softening mechanism used in directive (even)

C2-6, 5

27. T: Ja, **want het idee is inderdaad wel dat je van tevoren eigenlijk juist ook wat angst krijgt, en dan gaat ervaren: wat gebeurd er in de werkelijkheid. Maar misschien kunnen we een tussenweg vinden.** Want als je het heel makkelijk houdt, waar zou je bang voor zijn als je een winkel in loopt?

- IF: Impersonalization of T (“the idea is to” rather than “i want you to”)
IF: Negotiation / leniency – finding a middle way

C2-6, 6

33. T: Als zij denken “wat doe je hier?” **Dan zou jij inderdaad kunnen denken** van “nou ja, whatever.” Dus zit daar nog iets achter, wat ze dan van je vinden? “Wat doe je hier”, denken ze nog andere dingen van je?

- IF: Indirect directive (zou jij kunnen)

C2-6, 7

41. T: Ja, dat doet dan weer iets met jou, he? **En toch nog even naar de signalen**, want afkeurende blikken, hoe zie je dat precies, als je het concreter moet maken?

- IF: Softening mechanism for returning to a previous topic (toch nog even)

C2-6, 8

58. C: Ja. **Dan zou ik daarop moeten letten of dat ook echt gebeurd.**
59. T: Ja, **dat is hartstikke goed bedoeld maar jouw hoofddoel is dus deze**, daarvan heb je gezegd: “Dat wil ik echt gaan doen.” Als je dit op dat moment even allemaal vergeet, maakt niet uit. **Gaat om deze hoofdstap.**
60. C: **Ja precies**, want dat is wat er inderdaad verleden week gebeurde, dat ik hier heel erg over nadenk, dat ik gelijk dus denk van “ja, heeft het wel voldoende signalen, wat zijn de signalen precies?” Dus dat heeft me helemaal afgeleid eigenlijk van waar het om gaat. Dus dat is belangrijk, maar ik kan inderdaad snel me richten op bijzaken zeg maar.

IF (C, 58): I should do x

PL (T, 59): Softening mechanism for don't focus on that, focus on this

C2-6, 9

63. T: Kan niet missen. **Denk je dat het**, met hoe we het nu in kaart hebben gebracht, **je gewoon gaat lukken?**
64. C: Ja, **nou dat denk ik ook wel**. Want wat ik zeg, dat paradoxale, dat is helemaal niet moeilijk. Je

- gaat het gewoon doen. En dat druk ook de grootste angst is, van ja, ik gooi mezelf erin.
65. T: **Hoe vaak wil jij dit gedaan hebben als wij elkaar de volgende keer weer zien?**
 66. C: **Toch zeker wel twee of drie keer gedaan hebben.** Uitendelijk wil ik wat kleding kopen en ik wil naar de kapper. En dat is hetzelfde probleem eigenlijk. Bij de kapper zit je, je zit ook nog voor een spiegel. Dan is niet de anderen waar ik bang voor ben maar de persoon zelf, want die wilt een praatje maken, dan ben ik heel gespannen. Het is wel dat ik dan vaak weer weg loop, van “nou, ik ga morgen wel naar de kapper.”
 67. T: Ja, precies. Nou, **laten we beginnen met deze, dus met het kleding kopen.** Als je dat twee of drie keer is gelukt **dan is de volgende stap om te kijken, kan ik dit ook met de kapper zo in kaart brengen. Maar dat is dan even weer een volgend doel, want anders wordt het weer te groot.**
 68. C: **Ja, precies. Dat is echt wel een valkuil hoor, want dan wil ik het groot maken,** maar dat is dan ook gelijk weer zo'n vermindering, want dan hou ik me met dat project bezig en niet met het uitvoeren van dat project.
 69. T: Ja, dat is hetzelfde waar we het over gehad hebben, he? Want je kan heel lang arbitraal blijven denken zonder een stap verder te komen. **Dus eigenlijk moet je het gewoon gaan doen.** Oke, nou hier ga jij mee verder. Wat hebben we verder allemaal op de agenda? Ja, pak vooral water inderdaad. **Ik wilde even nog samen naar jouw logboek kijken.** Naar successen daarin. **Ik wilde met jou naar de opdrachten kijken** die we de vorige keer hadden uitgezet. En uiteindelijk **denk ik dat het ook goed is als we even naar de cursus kijken** waar je tegenop ziet. **Heb jij hier nog dingen aan toe te voegen?**
 70. C: **Nee.** Bij het logboek, ja nog iets positiefs noemen, maar ik was afgelopen nacht weer heel erg negatief. Dus dat valt daaronder zeg maar. En die cursus maak ik me heel erg druk om. (Onverstaanbaar, 20:14).

IF (T, 63, 65): Indirect questions (denk je, hoe vaak wil je)

IF (T, 67): Inclusiveness (laten we beginnen met deze)

IF (T, 67): Indirect directive (dan is de volgende stap om te kijken, kan je)

IF (T, 69): Indirect directive (eigenlijk moet je gewoon)

IF (T, 69): Indirect directive/commissive (ik denk dat het goed is)

IF (T, 69): Indirect question (heb jij dingen aan toe te voegen)

C2-6, 10

70. T: (Onverstaanbaar, 20:17). Ja, oke. Nou wat ik in jouw logboek zag – ik heb de afgelopen twee weken bekeken, volgens mij. En ik zag dan een hele mooie week met eigenlijk alleen maar zevens, zowel qua slaap als qua energie. **Dus ik was benieuwd hoe je dat gelukt is om zo'n mooie week te krijgen.** [DR]

IF: Indirect directive, implying that T wants an answer to a question she didn't technically ask

C2-6, 11

82. T: Ja, **wat denk je zelf?**

IF: Asking for C's interpretation (though this may sound somewhat condescending?)

C2-6, 12

88. T: Ja. **Dan zou je een keer aan deze kant van de tafel moeten komen zitten, dan krijg je er een heel ander beeld van.**
89. C: Ja daar kan ik me – dat klinkt raar – **kan ik me ook wel weer voorstellen. Zo bijzonder ben ik niet. Ik ben ook gemiddeld daarin.** En dat is wel zeg maar zo'n – alsof het zeg maar een realistisch beeld is, dat denk je dan. Terwijl het tegelijkertijd ook een idealistisch beeld is, van zo zou het moeten zijn. En dat gooi ik op één hoop zeg maar. Zo zou het moeten zijn, want iedereen is ook zo. Daar zit het scheef.
90. T: Ja, dus **als je het nu wat genuanceerde zou bekijken, hoe zou voor jou een goede middenweg eruit zien?**
91. C: Ik denk – en dat doe ik meestal ook eigenlijk wel – is dat ik iets heb van **ik moet in ieder geval voor negenen mijn bed uit.** Dus dat is eigenlijk best raar dat als ik om acht uur wakker word dan voor negenen mijn bed uit moet. Alleen soms dan – dat was volgens mij op die zondag – dat ik dan toch pas tien uur mijn bed uit kom.
92. T: Ik denk dat het ook heel belangrijk is wat de reden is. Dat dat ook heel erg meespeelt. Van nou ja, als je een keer op stap gaat, je hebt een leuke date, je ligt laat in bed, **dat je prima kunt zeggen een keertje van ja, ik sta iets later op, omdat je er ook gewoon heel veel later in ligt.** Dan **is natuurlijk de uitdaging hier om te zeggen nou**, dan ga ik die zondagavond wel wat later naar bed, want je bent ook wat later opgestaan. **En dan moet je hem wel weer doorbreken** als je merkt, maandag lig ik eigenlijk gewoon op tijd in bed maar gaat het slapen wat minder, dat je **daar weer doorbreekt door gewoon op tijd op te staan**, want dat is eigenlijk niet een bewuste keuze. Dat de slaap niet weer de macht over jou krijgt maar dat jij de grip houdt van hoe je het wilt.
93. C: Ja, ja.
94. T: Want het gevaar is natuurlijk als je hier niet kunt slapen, je gaat later opstaan, is de maandag, dinsdag weer moeilijker.
95. C: Het werkt door, ja.
96. T: Precies. **Dus één nachtje, als je er bewust voor kiest, je gaat op stap, je gaat wat leuks doen, is het helemaal niet erg. En dan is weer de uitdaging om te kijken:** "hey, hoe pak ik hem zo snel mogelijk weer terug op." Ook al heb ik daar een wat minder nachtje tussen zitten. Dat je je daar niet door laat afleiden.

IF (T, 88): Indirectness (dan zou je)

IF (T, 90): Indirect question (als je zou, hoe zou voor jou)

PL (C, 91): Would like to get out of bed at 9, but doesn't always work

^PL (T, 92, 96): Leniency (prima een keertje, is helemaal niet erg)

IF (T, 96): Indirect directive (dan is weer de uitdaging)

C2-6, 13

100. T: Wat sowieso heel praktisch is, **zo'n besluit moet je eigenlijk 's avonds al nemen.** Dus voordat je je bed in gaat moet je heel sterk voor jezelf besluiten: wat wil ik morgenochtend. Want op dat moment kan je nog heel rationeel nadenken, maar 's ochtends op het moment dat je net wakker wordt – je hersengolven zijn nog wat langzamer, je zit nog een beetje tussen slapen en waak in – hoor je het jezelf ergens zeggen maar denk je "doei, ik draai me gewoon weer om."
101. C: Je kan het ook eigenlijk niet verwachten van jezelf, om dan slim te kunnen zijn.
102. T: Nee. Hetzelfde dat je met alcohol minder rationeel handelt dan zonder alcohol. Omdat je gewoon niet helemaal bij je bewustzijn bent. Dus dat is even heel praktisch, van **probeer echt 's avonds al een besluit te nemen. En dan niet als je in je bed ligt, he?** (Onverstaanbaar, 29:49), **maar echt gewoon rond een uurtje of tien.** Nou, wat wil ik morgenochtend? **En dan kun je ook besluiten van nou ja, ik sta op tijd op, als ik één uurtje minder slapen kom ik de dag ook wel door**, dat heb je ook in je logboek heel vaak gezien.

103. C: **Ja precies**, zo'n verschil maakt dat niet eens. Dat denk ik 's morgens, dat het een enorm verschil is, maar...

IF (T, 100, 102): Indirect directives (moet je eigenlijk, probeer echt, echt gwoon, dan kun je ook)

C2-6, 14

110. T: Ja, kan. **Als je even jouw andere opdracht erbij betrekt**, gaan voor tachtig procent, en niet honderd procent, **hoe kan je die hierop betrekken**?
111. C: Nou, **door het morgen weer goed te doen**. Dat dit is niet zo erg, want ik kan het ook wel overdrijven, ik zeg "maandag, het begin van de week gelijk al zo slecht beginnen." Het is ook maar een dag.
112. T: Want **zou je dit gewoon kunnen zien als tien procent**? Van nou, even een dagje wat minder. En morgen gaat het weer goed oppakken.
113. C: **Ja, en ik moet zeggen dat ik ook wel probeer om dat zo luchting te zien**. Want anders ga ik ook weer stressen voor vanavond, dan moet ik slapen, waardoor ik dan helemaal niet – dan krijg je hetzelfde probleem. En ik weet niet of dat slim is, of dat het goed werkt, is dat ik denk nou, de komende maand ga ik waarschijnlijk niet al te goed slapen of nerveus zijn want die cursus staat voor de deur. Ik merk dat ik er nu al last van heb, nerveus ben. Dus ik kan dan elke keer wanneer ik dus een foute nacht heb weer boos op mezelf zijn. Terwijl ik eigenlijk nu al kan voorspellen dat dat die tachtig twintig procent, dat dat misschel wel richting de zeventig, zestig, veertig procent kan gaan.
114. T: Ja, **dus juist proberen daar misschien wat acceptatie bij te hebben**. Dus juist dat je daar niet te zwaar aan tilt, weer beter gaan worden als de zenuwen wat minder worden.

IF (T, 110, 112): Indirect questions: Als je even, hoe kan je, zou je dit kunnen)

IF (T, 114): Indirect directive / confirmation (dus juist x doen)

C2-6, 15

120. T: Ik schrijf hem even op hoor. Ik denk dat het ergens in het midden mag liggen. Het is wel realistisch denk ik om te denken: "als ik heel zenuwachtig ben is het slapen wat lastiger." Maar dat betekent natuurlijk niet dat je nu met al het geleerde daar misschien best wel goed doorheen kunt rollen. En inderdaad door al de overtuiging te hebben van nou, het gaat zeker weten niks worden, dan krijg je die self fulfilling prophecy. Dan denk je "oh ja, zie je wel." Dan kom je in het negatieve riedeltje. **Dus dat is in ieder geval heel belangrijk om oog voor te hebben**. Daarom heb ik hem ook op de agenda staan. **Dus laten we daar even uitgebreid naar kijken, van hoe kan je hier zo goed mogelijk mee omgaan**. **Eerst ben ik nog even benieuwd**, in hoeverre heb jij de afgelopen tijd het piekermoment toegepast? Want daar hebben we het over gehad, van kijk of je overdag kunt piekeren in plaats van 's nachts.

IF: Indirect directive (belangrijk om oog voor te hebben)

IF: Inclusive directive (laten we even), indirect (hoe kan je zo goed mogelijk)

IF: Indirect question (benieuwd)

C2-6, 16

126. T: Ja, **want eigenlijk is deze juist heel belangrijk om aandacht aan te besteden op dat piekermoment**. Want daar heb je 's nachts last van.
127. C: Ja, dat **heb ik niet gedaan**.
128. T: Nee. **Nou dat geeft niet**, het is goed dat we elkaar nu zien **dat we kunnen kijken hoe kan je dat de komende weken wel doen**. Wanneer start jouw cursus?

129. C: Één oktober.
130. T: Één oktober, dus dat duurt toch nog even. **Nou ik wil jou eigenlijk dan vragen**, klinkt een beetje als een gekke vraag, maar **om hier flink over te gaan piekeren. Misschien kunnen we samen wat vragen bedenken**. Waar je dan – want inderdaad, een vraag was: “heb ik wel...”
131. C: Voldoende voorbereid.
132. T: Ja, ik ga hem even – **misschien moet je het zelf opschrijven** (onverstaanbaar, 38:10). Heb ik wel voldoende voorbereid? En **ik zou dan ook nadenken over** wanneer ben je ook voldoende voorbereid?
133. C: Ja, inderdaad.
134. T: Want hoe kun je het antwoord weten als je niet weet van ja, hoe ziet dat er eigenlijk uit, voldoende voorbereid zijn.
135. C: Ja, dat is inderdaad een hele goede.
136. T: **En dan is het leuk om te kijken van**, wat is nou eigenlijk het ergste wat er kan gebeuren als ik niet goed genoeg ben voorbereid.
137. C: Even kijken hoor...
138. T: Ja, **schrijf het gewoon in je eigen woorden**.

IF (T, 126): Indirect directive (eigenlijk, belangrijk)

PL (C, 127): Didn't do that

[^]PL (T, 128): Leniency/uncontrolling

IF (T, 128, 130, 132, 136, 138): Indirect directives (eigenlijk, belangrijk, hoe kan je dat doen, ik wil jou vragen om x te doen, misschien moet je, ik zou dan, het is leuk om te kijken)

IF (T, 128, 130): Inclusiveness (we kunnen kijken, misschien kunnen we samen)

IF (T, 138): Non-directive, but appeals to autonomy (own words)

C2-6, 17

146. T: **Je hoeft er nu geen antwoord op te geven**, want dit is niet iets wat we nu in vijf minuten kunnen oplossen.
147. C: Dat moet ik in mijn piekermomentje...
148. T: Ja **ik denk dat je daar best een hoop piekermomenten voor nodig gaat hebben om dit allemaal te onderzoeken**. Dus je zegt als het allerergst gebeurd als je je niet goed hebt voorbereid, kun je het dan dragen, kun je er dan wel mee omgaan? En wat heb je misschien nodig om ermee om te kunnen gaan. Even los van de voorbereiding is natuurlijk sowieso een vraag: waar ben je bang voor, **die zou ik ook opschrijven**. Want waar schrik je 's nachts wakker van? Wat voor rampscenario's zie je dan? Dan wil ik ook echt dat je die dingen ook echt opschrijft, van wat is het rampscenario, wat zie je gebeuren. En dat echt in woorden opschrijven. **Dan is het natuurlijk leuk om dat soort gedachtes ook samen te gaan onderzoeken**. We hebben nog één gesprek, dus ik ben bang dat we het niet allemaal kunnen onderzoeken, maar **we kunnen wel even een heel belangrijke eruit pikken natuurlijk en daar samen naar kijken. Dat kunnen we dan volgende keer doen**. Ik schrijf het even op hoor. Ja, dus wat heb je als laatst opgeschreven?

IF (T, 146): Leniency

IF (T, 148): Indirectness (ik denk dat je nodig gaat hebben)

IF (T, 148): Indirect directives (die zou ik opschrijven, dan is het leuk om)

IF (T, 148): Inclusive commissives (samen te gaan onderzoeken, we kunnen wel even, kunnen we volgende keer doen)

C2-6, 18

154. T: Ja precies, dan kan je ook uren in cirkeltjes blijven gaan zonder dat je eigenlijk één stap verder komt. **Want het leuke is natuurlijk door het al uitgebreid op te schrijven, dat je snapt dat je kunt zeggen** als je zo wakker schrikt, “ik verpest het de eerste dag en ik mag nooit meer terugkomen,” ik noem maar wat. **Dat je dan al tegen jezelf kunt zeggen** van ja, oke, maar dat heb ik allemaal opgeschreven. Morgen ga ik er weer naar kijken, maar nu is het even niet belangrijk. Dat gaat je heel erg helpen om het te parkeren. En daarom is jouw vraag terecht van: moet ik er honderd procent per se vanuit gaan dat slapen per se slecht gaat worden. Lijkt mij van niet, omdat je natuurlijk nu veel meer tools hebt om te kijken hoe kan je toch meer uit je slaap halen. Mocht het toch door spanning even een nachtje minder lukken, **dan is vaak acceptatie heel belangrijk**. Maar het lijkt mij onzinnig dat je een maatslag moet gaan slapen omdat er over een maand mijn cursus begint.
155. C: Nee precies. Dus dat dialectische van mij, dan denk ik: het zou namelijk heel goed zijn als ik helemaal rustig kan slapen en het helemaal fantastisch kan doen, die cursus. Omdat ik dat dus zo strict ben, positief maak, kan nooit lukken dus sla ik om in het negatieve van nou, lukt ook nooit en dan wordt het gelijk sterker. Heel zwart wit denken is wat er dan gebeurd.
156. T: Ja, dus dan wil je dat perfecte scenario, van ik moet perfect slapen om een perfecte cursus te kunnen geven. **Waarvan je eigenlijk weet, het is helemaal niet haalbaar. Dus ook hier in, denk ik de komende maand is heel erg de uitdaging om voor die zeventig procent te gaan.**

IF (T, 154, 156): Indirect directives (het leuke is, je kunt zeggen, is vaak belangrijk, denk ik de uitdaging)

C2-6, 19

158. T: Oke, helemaal goed. We moeten hem afronden. **Heb jij nog vragen, opmerkingen?**
159. C:**Nee**, behalve dat ik het wel jammer vind dat het bijna ten einde is.

IF (T, 158): Indirect question (heb jij nog vragen)

C2-6, 20

170. T: Ja, helemaal goed. Nou, dan moeten wij kijken wanneer wij elkaar zien. **Wat zou jij zelf prettig vinden?**
171. C:**Ik denk over twee weken in ieder geval**. Dan heb ik maandag die divisiegroep. Dat duurt de hele dag.
172. T: Oke, dat is dan niet handig. **Anders doen we een weekje later**, 22 september?
173. C: Ja, dat kan.
174. T: **Ook gewoon weer één uur doen?**
175. C: **Ja, prima.**

IF (T, 170, 172, 174): Indirect questions – wat zou jij (preference), anders doen we (proposal, ask for confirmation), ook gewoon 1 uur doen (proposal, ask for confirmation)

Client 2, End

C2-E, 1

4. T: En **als je er weer naar kijkt, hoe kan je er dan positief naar kijken?**
5. C: Wat ik een goede eigenschap, of whatever, vind, is dat ik het gewoon kan.

IF (T, 19): Indirect directive (als je kijkt, hoe kan je)

C2-E, 2

- 38. C: Ja, dus **dat is nog wel iets dat ik meer bewust van moet worden**, of...
- 39. T: Ja, **mag worden**.
- 40. C: Ja, **mag worden, wil worden**. Maar dat is een lastige.

IF (T, 39): Softening mechanism, leniency

C2-E, 3

- 41. T: Ja. Die drempel gaat vanzelf minder worden, daar hoef je niks voor te doen. **Als je maar jezelf elke keer blijft forceren die drempel over te gaan**, dan gaat die drempel vanzelf minder groot worden. Daar hoef je je dan eigenlijk helemaal niet druk om te maken. En hij kan een keer wat groter zijn, als je het weer een keer wat langer niet hebt gedaan, en als je het weer gaat doen, wordt hij weer wat kleiner. Dus dat is het eigenlijk vooral...
- 42. C: Ja, **dus ook voldoende vaak doen**. Want ik kan ook heel sterk dan het dan – een tijdje doe ik dat niet meer, en dan wordt het weer een issue.
- 43. T: Ja, dus dat is misschien wel een stukje terugvalpreventie, want dit was ons laatste gesprek vandaag.
- 44. C: Helaas.
- 45. T: Helaas, **dus dat is in ieder geval een hele belangrijke, het blijven doen**.

IF (T, 41, 45): Indirect directive (als je het maar blijft doen, belangrijk) minus forceren

PL (C, 42): Fills it in

C2-E, 4

- 48. C: Ja, “ik heb het toch gedaan,” alsof je hebt je tentamen gehaald, klaar. Zo voelt dat zeg maar.
- 49. T: Ja. Nou, op zich is dat ook zo, daar mag je ook best wel even van genieten. Maar ook als je een tentamen haalt, betekent het niet dat je de rest van je leven op je kont kan blijven zitten. Dus **je mag best zeggen, dan ga ik even lekker een paar dagen relaxen en er van genieten, en dan is het zaak weer om het weer op te pakken**.

IF (T, 49): Leniency (je mag best), indirect directive (dan is de zaak om)

C2-E, 5

- 86. C: Ik bedoel, ook dat wiebelt een beetje. Ik ben wel de afgelopen paar weken wel wat moeier elke dag. **Ook wel dat ik de neiging heb om even te gaan liggen, soms heb ik dat ook wel gedaan**.
- 87. T: Ja.
- 88. C: **Een half uurtje even gaan liggen**.
- 89. T: Oke, **dat is in ieder geval maar een half uurtje**.

IF (C, 21, 23): C takes 30 minute naps now and then

PL (T, 24): Acknowledges that it's fine (based on previous agreement)

C2-E, 6

99. T: Ja, dat is maar hoe je het noemt, he? En **als je naar het slapen kijkt**, want jij zei het slapen is voor jouw gevoel wat wiebelig maar zeker verbeterd. Wat is er dan precies verbeterd voor jou, **als je het nog concreter maakt?**

IF: Indirect question (als je kijkt, als je het concreet maakt)

C2-E, 7

115. T: Ja, wel leuk. **Als je dat nu zou moeten uitdrukken in een cijfer**, gewoon beschrijven hoe tevreden je bent over je slaap. Op een schaal van 0 tot 10, **welk cijfer geef je dan?**
116. C: Een 7 geef ik.

IF (T, 115): Indirect question (als je zou moeten)

C2-E, 8

129. T: Ja, op die structuur. Ja dat is een beetje verwarrend he, **want in dat opzicht heeft die strengheid natuurlijk ook een hele functionele rol**, want als die er niet zo zijn dan zou je misschien wel de hele dag in je bed blijven liggen. **Dus je hebt die strengheid ook nodig, alleen in mate.**

IF: Leniency. Discipline is necessary, but in moderation

C2-E, 9

133. T: Ja, **dus dat blijft ook een uitdaging, die balans ook te blijven zoeken.**

IF: indirect directive (blijft een uitdaging, blijven zoeken) – implying C has to keep doing x

C2-E, 10

165. T: Geweldig. En wat zijn – want je hebt echt hele mooie resultaten in kaart gebracht – **wat zijn voor jou de belangrijkste dingen geweest, die je hebt gedaan of die je hebt bedacht, of wat dan ook, dus eigenlijk interventies, die daar aan bijgedragen hebben?** Wat zijn voor jou de belangrijkste dingen geweest?

IF: Helping with internalization of exercises

C2-E, 11

173. T: Ja geweldig. In hoeverre is het – want daar hebben we het de laatste keer nog even over gehad, het piekermoment, omdat de cursus dichterbij kwam, kijken of je er overdag toch wat aandacht aan kan besteden – **is dat nog van toegevoegde waarde geweest**, of...?

IF: By asking if exercise x was beneficial to C, T implies that C wouldn't have to do x in the future if it was not beneficial.

C2-E, 12

181. T: Ja, leuk. **En leuk om daar nog even op terug te haken**, want die exposure oefening, welke overtuiging of aanname over jezelf ben je nu achter gekomen: nou, dat valt eigenlijk heel erg mee, dat klopt helemaal niet?

IF: Softening mechanism for expanding upon topic

C2-E, 13

191. T: Leuk. **Hoe wil je doorgaan**, want je zei al de focus is om het op een gegeven moment te laten zitten, van ik ben nu geslaagd en ik laat het voor wat het is. **Hoe ga je daarvoor zorgen**? Nee, ten eerste: **wat wil je, en hoe ga je ervoor zorgen dat het ook gaat lukken**?
192. C: Nou, één ding wat ik wil doen is zeker **voldoende blijven oefenen**. Niet alleen met kleding, ook met mensen ontmoeten ofzo. Dat ik bewust worden van dat ik me al heel snel ‘underdog’ voel, maar dat dat helemaal niet zo is of hoeft te zijn. Dat wil ik bewust van blijven. En ik denk in combinatie met de therapie die gaat beginnen, morgen trouwens, (onverstaanbaar, 26:43).

IF (T, 191): Making C think of how to deal with x (helping with internalization)

PL (C, 192): Keep exercising

C2-E, 14

197. T: Ja, geweldig. En inderdaad, je zei van: ik wil voldoende blijven oefenen. **Wanneer is het voor jou voldoende**? Is nog een beetje vaag begrip.
198. C: Dat is inderdaad een hele lastige, want het is niet een hard getal, of zoveel keer per week oefenen. Inderdaad is dat waarin ik dus heel streng kan zijn en in een valkuil kan vallen, “nou, laat maar lekker zitten, één keer per maand is wel weer genoeg.” **Daar heb ik eigenlijk geen antwoord op, wat voldoende is**. Ik kan wel gaan theoriseren, maar (onverstaanbaar, 27:37) het heeft niet zoveel zin. Nee, ik denk dat ik – ik wil ook gelijk het woord voldoende gebruiken maar die moet ik nu even omzeilen - **proberen bewust te blijven van mezelf wanneer ik weer wegzak in de vermindering. Dat gevoel dat ik gelijk dan handelen zeg maar**. “Kom op,” of “nou, twee keer.”
199. T: Ja, **dus eigenlijk kan dat het voldoende maken, dat je inderdaad bewust blijft van het vermijden. En zodra je dat opmerkt – dat is dus een signaal – dan moet je ingrijpen**.
200. C: Ja, want dan heb ik niet voldoende exposure. Voldoende oefening, gewenning.
201. T: Dan zit je weer – nou niet weer – dan ben je de berg aan het afgaan als het ware. **En dan moet je kijken, dat is helemaal niet erg, maar kijk ook weer hoe je de berg op kunt komen**.

IF (T, 197): Internalization support, making C set own parameters for success

PL (C, 198): Hard to say, try to act whenever he notices it's going south

^PL (T, 199): Confirming/agreeing with C's solution + non-indirect directive

IF (T, 201): Indirect directive (kijk ook hoe je kunt) + leniency (is niet erg)

C2-E, 15

205. T: Ja. En **misschien kan je het samenvatten in** – eigenlijk waar we het vaker over hebben gehad – **het gewoon gaan voor de zeventig procent**.
206. C: Oh ja, **dat is ook een hele goede regel inderdaad**. Die heb ik nergens opgeschreven. Goed dat je het zegt, die ga ik vanmiddag opschrijven en ophangen.
207. T: Ja, **zullen we dat echt afspreken**? Want ik denk dat dat een goeie...
208. C: Ja, want dat doorbreekt een beetje dat zwart wit denk ik. Ik heb het inderdaad wel, helaas de

laatste week dus niet, maar zeker sinds je dat zei, was dat de vorige keer of de keer ervoor?

IF (T, 205): Indirectness (misschien kan je)

PL (C, 206): Agrees, commits

^PL (T, 207): Asking to make an agreement

C2-E, 16

213. T: Ja, en ook dat procent ergens tussen het zwart wit heb je ook gevonden in dat kritische, niet kritisch zijn. Dus volgens mij ben je misschien de woorden even vergeten maar ben je het toch nog wel aan het toepassen. **Maar het is wel fijn nou denk ik om het ergens groot te noteren als een soort reminder. Want eigenlijk als je daarop blijft focussen, dat dekt een beetje alles, he? Gewoon blijven gaan voor die zeventig procent.**
214. C: Ja. Nou inderdaad, dat zwart wit denken, (onverstaanbaar, 31:22), dat is echt wel ook een eigenschap van mij. (Onverstaanbaar, 31:30) van ik moet zo presenteren of doen of slagen. Die dimensies zitten daar heel sterk in.
215. T: Ja, dus eigenlijk op alles. De exposure, activiteiten, de cursus, slapen. **Dus dat mag je nieuwe levensmotto worden.**

IF (T, 213): Indirect directive (het is wel fijn om, eigenlijk, een beetje, gewoon)

IF (T, 215): Indirectness (mag)

C2-E, 17

217. T: Nou, zou ik leuk vinden. Super. Volgens mij hebben we de belangrijkste dingen besproken, he? Van wat heb je bereikt, hoe heb je dat bereikt? Wat zijn de belangrijkste dingen om te blijven doen om het ook zo te houden? Met ups en downs, om bij die zeventig procent te blijven. Nog even twee praktische vragen, **ik doe altijd een terugkoppeling naar de huisarts, mits jij daar natuurlijk akkoord mee bent. Als jij daar akkoord mee bent wil ik graag weten wat jouw huisartsgegevens zijn.**
218. C: Ohja, misschien heb ik dat verzekeringspas volgens mij.

IF (T, 217): Requesting information, explicitly asking for consent (C could choose not to give the info), indirectness (wil ik graag weten ipv. Wat is)

C2-E, 18

227. T: Precies. Nou, helemaal goed. Is er voor jouw gevoel nog iets, los van dat we nog natuurlijk heel lang met elkaar door zouden kunnen kletsen over van alles en nog wat, maar **is er voor jouw gevoel nog iets belangrijks wat we nog niet besproken hebben?**
228. C: **Nee**, behalve dat ik dan je heel erg hartelijk wilde bedanken. Zeker ook voor – omdat het vaak een beetje afweek van – ja, standaardtherapie kan je het niet noemen maar daar week ik soms een beetje vanaf. Daar was je wel heel flexibel in, dat vond ik heel fijn. En het was ook wat breder dan het slaapprobleem. Daar was ruimte voor, ook voldoende nam je regie om het wel weer terug te brengen tot dat gebied. Ik vond dat je dat heel erg goed deed.
229. T: Fijn, dank je wel.
230. C: Sowieso de communicatie was erg fijn.
231. T: Ja, fijn. Goed te horen. **Heb je ook nog iets, een tip waarvan je zegt nou, dit zou nog beter kunnen of anders kunnen?** Ik stuur je trouwens sowieso nog een anonieme evaluatie ook toe, dat is gewoon even kort echt een mini vragenlijstje wat ongeveer drie minutjes tijd kost. Maar dat is voor ons gewoon leuk, dat zetten wij in het systeem en dan hebben we alle feedback daar.

232. C: Ja precies, een beetje gestandaardiseerd.
233. T: Ja, dat stuur ik je sowieso al toe, maar als je nu al iets...
234. C: **Een tip, nee, niet echt. Nee, niks.** Ik probeer nu even iets snel te bedenken, maar. Locatie is dichtbij het station, dus dat is ook prima. Alleen de timing, dat verschilt natuurlijk met de timing vanavond... De trein kwam ook altijd op het uur dat ik hier moest zijn maar ofwel een kwartier eerder, dus daarom was ik ook altijd vroeg. Maar daar kan je ook niks aan doen verder. Nee, eigenlijk niet. Ik heb wel een goed gevoel bij hoe het liep en hoet het georganiseerd is.
235. T: Ja. Nou, je hoeft ook niet iets te verzinnen. **Mocht er nog iets naar boven schieten, dan kan je het altijd nog schrijven bij de anonieme evaluatie.** [DR] Nou, bedankt voor de mooie feedback, ik vond het ook superleuk om het traject te doen. En ook om even een uitstapje te doen naar de exposure, nou wat ik al aangaf, dat vind ik zelf ook gewoon leuk. Dus met heel veel plezier gedaan.

IF (T, 227, 231): Asking C for input on T's performance, giving C the impression that his thoughts on the matter are appreciated / taken seriously.

PL (C, 228, 234): Nothing to add

^PL (T, 235): Indirect directive aimed at an autonomous action (mocht er iets zijn dan kan je)

C2-E, 19

243. T: Nou, super. **Mocht er nog dingen zijn dan kan je me altijd mailen, je weet me gewoon te vinden.**
244. C: Oke. Ja, goed. Als je een filosoof nodig hebt dan weet je hem ook te vinden.

IF (T, 243): Indirect directive aimed at an autonomous action (mocht er dingen zijn kan je altijd mailen)