

Sociaal Werker Factoren & Motiverende Gespreksvoering in Beeld

Binnen de afstemming in netwerkgesprekken



CHE

LIAN MEERSTADT & RENATE VERDOOLD

PROJECT INNOVEREN EN ONDERNEMEN, SW-8-INNOV-17

OPLEIDING SOCIAL WORK, CHRISTELIJKE HOGESCHOOL EDE

Titel & ondertitel: Sociaal Werker Factoren & Motiverende Gespreksvoering in Beeld:
Binnen de afstemming in netwerkgesprekken

Auteur: Lian Meerstadt

Studentnummer: 141288

Uitstroomprofiel: Welzijn & Samenleving

Auteur: Renate Verdoold

Studentnummer: 140672

Uitstroomprofiel: Welzijn & Samenleving

Naam opleiding: Social Work

Onderwijsinstelling: Christelijke Hogeschool Ede

Document: Project Innoveren en Ondernemen, eindverslag, SW-8-INNOV-17

Praktijkorganisatie: Christelijke Hogeschool Ede, lectoraat Informele netwerken
en laatmoderniteit

Opdrachtgever: Albert van Dieren

Afstudeercoach: Adriana de Ridder

Aantal woorden inhoudelijk deel: 14665

Datum: 4 juni 2018

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het onderzoeksverslag: ‘Sociaal Werker Factoren & Motiverende Gespreksvoering in Beeld: Binnen de afstemming in netwerkgesprekken’. Dit onderzoeksverslag is geschreven in het kader van ons afstudeertraject van de opleiding Social Work aan de Christelijke Hogeschool Ede.

We zijn door Albert van Dieren, kenniskringlid van het associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit, benaderd om onderzoek te doen naar hoe sociaal werker factoren en vaardigheden uit Motiverende Gespreksvoering zichtbaar worden in de afstemming van zorg tussen sociaal werker, hulpvrager en diens informele netwerk in netwerkgesprekken. Er is tijdens dit onderzoek samengewerkt met twee andere studenten koppels, die ook onderzoek hebben gedaan voor hetzelfde associate lectoraat.

In overleg met onze opdrachtgever, Albert van Dieren, hebben wij het praktijkprobleem geconcretiseerd en van daaruit de onderzoeksvraag geformuleerd. De onderzoeksvraag is beantwoord aan de hand van de deelvragen, waarbij we eerst hebben gekeken naar de theorie en dat vervolgens hebben gekoppeld aan de praktijk.

Het afstudeertraject hebben we als leerzaam en uitdagend ervaren. Met name de relatief weinige begeleiding vanuit school heeft ervoor gezorgd dat wij soms creatief moesten zijn in het vinden van oplossingen. We zijn hierdoor gegroeid in onze professionaliteit.

De totstandkoming van dit onderzoeksverslag heeft niet kunnen slagen zonder de begeleiding van onze opdrachtgever Albert van Dieren. We willen hem bedanken voor het meedenken en zijn open en eerlijke feedback op de teksten die wij hem gedurende het onderzoekstraject hebben opgestuurd. Daarnaast willen we hem bedanken voor het beschikbaar stellen van de video-opnames die we konden gebruiken voor ons onderzoek.

Vervolgens willen wij Adriana de Ridder bedanken voor haar begeleiding vanuit school tijdens het onderzoeksproces. Haar concrete feedback op ons plan van aanpak en onderzoeksverslag waren helpend om scherp te blijven op de kwaliteit van ons verslag.

Ook willen wij onze medestudenten uit de leerwerkgroep bedanken voor hun steun, openheid en eerlijkheid met betrekking tot het geven van feedback en het actief meedenken naar oplossingen. Onze dank gaat tevens uit naar de medestudenten van de lectoraatgroep voor de samenwerking.

Tot slot willen we Gerard Meerstadt en Janna van Eldik bedanken voor hun kritische kijk op het onderzoeksverslag en hun feedback. Dankzij hen heeft het verslag de vorm en inhoud gekregen zoals hij voor u ligt.

We wensen u veel leesplezier toe!

Lian Meerstadt & Renate Verdoold

Ede, juni 2018

SAMENVATTING

‘Sociaal Werker Factoren & Motiverende Gespreksvoering in Beeld: Binnen de afstemming in netwerkgesprekken’ is een afstudeeronderzoek naar wat er zichtbaar wordt in de afstemming in netwerkgesprekken tussen sociaal werker, hulpvrager en diens informele netwerk. Uit onderzoek van Dekker & Van Dieren (2016) is gebleken dat de afstemming in de driehoek ‘sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk’ stagneert, omdat sociaal werkers handelingsverlegenheid ervaren in het werken met het informele netwerk. Het komen tot afstemming is namelijk een relationeel vraagstuk.

Om erachter te komen wat er werkt in het komen tot afstemming, is er in dit kwalitatief praktijkonderzoek data verzameld door literatuuronderzoek en het analyseren van video-opnames door middel van de Toegepaste Conversatieanalyse. De hoofdvraag luidt: ‘Hoe worden algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in de afstemming van zorg in de driehoek: sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk?’

Uit de literatuurstudie is gebleken dat er geen eenduidige definitie is van algemeen werkzame factoren. Wel is gebleken dat deze factoren een passende- en gefundeerde verklaring geven van wat werkt in het sociaal werk (Greene & Lee, 2011; De Vries, 2007). Algemeen werkzame factoren hebben niet alleen betrekking op de sociaal werker en de hulpvrager, maar ook op alles en iedereen die betrokken is bij de hulpverlening (Cameron & Keenan, 2010). Sociaal werker factoren zijn een onderdeel van de algemeen werkzame factoren. Voorbeelden van belangrijke sociaal werker factoren zijn: empathie, aansluiten, oprechte belangstelling en monitoren. Uit de literatuurstudie naar Motiverende Gespreksvoering is gebleken dat deze methode in praktijk wordt gebracht door de ORBS-vaardigheden: open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen en samenvatten.

In de praktijk zijn de sociaal werker factoren ‘empathie’ en ‘aansluiten’ en de vaardigheden ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’ van Motiverende Gespreksvoering geanalyseerd.

Het valt op dat de sociaal werker empathie toont door reflectief te luisteren omdat hij daarmee woorden geeft aan de gevoelens en gedachten van de hulpvrager. Het lijkt erop dat de sociaal werker hiermee aansluit op de beleving en de behoefte van de hulpvrager en op wat deze (heeft) mee(ge)maakt. Door aan te sluiten lijkt de hulpvrager ook bevestigd te worden in zijn eigen kracht omdat de sociaal werker instemt met de hulpvrager, deze steunt en bekrachtigt.

Het tonen van ‘empathie’, ‘aansluiten’, ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’ door de sociaal werker lijkt als effect te hebben dat de hulpvrager tot reflectie komt over de situatie en over zijn ervaringen en waarnemingen, en dat de hulpvrager zich gehoord, gezien en begrepen voelt. Dit lijkt bij te dragen aan het bevorderen van de alliantie, wat door Pijnenburg (2010) en Miller & Rollnick (2016) wordt gezien als de basis voor een goede hulpverlening. Er kan daarom gezegd worden dat het tonen van empathie, aansluiten, reflectief luisteren en bevestigen door de sociaal werker lijkt bij te dragen aan de verbetering van de afstemming in de driehoek.

Een kanttekening die bij dit onderzoek te plaatsen is, is dat er altijd een zekere mate van interpretatie zit in de duiding van de resultaten. Om dit tot een aanvaardbaar minimum te beperken, is er gebruik gemaakt van de Toegepaste Conversatieanalyse en zijn de video-

opnames afzonderlijk van elkaar geanalyseerd. Vervolgens zijn de resultaten met elkaar vergeleken.

Op basis van dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Om de betrouwbaarheid van de conclusies te vergroten, is de eerste aanbeveling voor vervolgonderzoek om andere video-opnames van netwerkgesprekken te analyseren aan de hand van de in dit onderzoek onderzochte factoren en vaardigheden.
- De tweede aanbeveling voor vervolgonderzoek is om de sociaal werker factoren 'oprechte belangstelling' en 'monitoren' en de vaardigheden 'open vragen stellen' en 'samenvatten' uit de Motiverende Gespreksvoering, die in dit onderzoek niet aan bod zijn gekomen, te onderzoeken op hoe die zichtbaar worden in de praktijk van netwerkgesprekken.
- De derde aanbeveling is om over de resultaten van dit onderzoek in gesprek te gaan met de sociaal werkers uit de video-opnames over hoe zij deze factoren bewust of onbewust toepassen, om bewustwording te creëren. Op basis van de resultaten van dit onderzoek, de gesprekken met de sociaal werkers en de vervolgonderzoeken kunnen er concrete handvatten worden aangereikt om de handelingsverlegenheid bij de sociaal werkers te doen afnemen en daarmee de afstemming te bevorderen.

INHOUDSOPGAVE

Begrippenlijst	8
Hoofdstuk 1: Inleiding	9
1.1 Aanleiding.....	9
1.2 Context.....	10
1.3 Onderzoeksorganisatie	11
1.3.1 Aansluiting van het onderzoek in de organisatie	12
Hoofdstuk 2: Het praktijkprobleem	13
2.1 Het probleem.....	13
2.1.1 Theoretisch kader van het praktijkprobleem	13
2.1.2 Relatie met beroepsprofiel.....	14
2.2 Het onderzoeksdoel	14
2.3 Onderzoeksvraag.....	14
Hoofdstuk 3: Verantwoording onderzoeksmethode	15
3.1 Type onderzoek	15
3.2 Literatuurstudie	15
3.3 Conversatieanalyse	16
Hoofdstuk 4: Algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, in netwerkgesprekken	19
Inleiding	19
4.1 Netwerkgesprekken.....	19
4.2 Algemeen werkzame factoren.....	20
4.2.1 Integratief Werkzame Factorenmodel	22
4.2.2 Sociaal werker- en cliëntfactoren.....	23
4.3 Sociaal werker factoren in netwerkgesprekken.....	25
Samenvatting.....	27
Hoofdstuk 5: Belangrijke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering met betrekking tot netwerkgesprekken	28
Inleiding	28
5.1 Wat is MGv?.....	28
5.2 Vier kernprocessen van MGv	29
5.2.1 Engageren	29
5.2.2 Focussen	29
5.2.3 Ontlokken.....	30
5.2.4 Plannen	30
5.3 ORBS-vaardigheden	31
5.4 Motiverende Gespreksvoering in relatie tot netwerkgesprekken	32
5.5 Motiverende Gespreksvoering in relatie tot sociaal werker factoren	32
Samenvatting.....	33
Hoofdstuk 6: Sociaal werker factoren zichtbaar in netwerkgesprekken	34
Inleiding	34
6.1 Resultaten analyse.....	35
6.2 Empathie	36
6.3 Aansluiten.....	36
6.3.1 Aansluiten op beleving.....	36
6.3.2 Aansluiten op gebeurtenis.....	37
6.3.3 Aansluiten op behoefte	38
Conclusie	38

Hoofdstuk 7: Vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in netwerkgesprekken	39
Inleiding	39
7.1 Resultaten analyse.....	40
7.2 Reflectief luisteren	40
7.2.1 Onverdeelde aandacht door te ‘hummen’	41
7.2.2 Woorden geven aan wat iemand voelt.....	41
7.2.3 Woorden geven aan wat iemand bedoelt.....	42
7.2.4 Vermoeden uitspreken van situatie	43
7.3 Bevestigen	44
7.3.1 Instemmen met de hulpvrager	44
7.3.2 Steunen	44
7.3.3 Bekrachtigen	45
Conclusie	47
Hoofdstuk 8: Conclusies	48
8.1 Eindconclusie	48
8.2 Aanbevelingen.....	51
Hoofdstuk 9: Discussie.....	52
Bibliografie	54
Bijlage 1: Beroepsproduct	59
Inhoud.....	60
Verantwoording beroepsproduct	61
Theoretische onderbouwing.....	62
Stakeholderanalyse.....	63
Visie op beroepsproduct	64
Bibliografie	65
Bijlage 2: Beschrijving presentatie voor opdrachtgever	66
Bijlage 3: Beoordeling presentatie door de opdrachtgever	67
Bijlage 4a: Kijkkader sociaal werker factoren	70
Bijlage 4b: Kijkkader Motiverende Gespreksvoering.....	71
Bijlage 5: Transcriptieconventies	72
Bijlage 6: Labelschema's	73

BEGRIPPENLIJST

Algemeen werkzame factoren: algemene kenmerken van effectieve hulpverlening, ongeacht de soort behandeling en de doelgroep.

Handelingsverlegenheid: niet weten hoe te handelen in een bepaalde situatie, in het bijzonder een door angst ingegeven onvermogen om (nog) adequaat te handelen.

Informeel netwerk: het netwerk van de hulpvrager dat bestaat uit familie, vrienden en vrijwilligers.

Motiverende Gespreksvoering: met deze methodiek versterkt een sociaal werker de intrinsieke motivatie van de hulpvrager om te veranderen door diens ambivalentie te onderzoeken en op te lossen.

Netwerkgesprekken: gesprekken in de driehoek sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk, waarin wordt afgestemd over zorg. Onder zorg wordt de hulpvraag van de hulpvrager en de te verlenen zorg vanuit de sociaal werker en het informele netwerk verstaan. Afstemmen is het tot overeenstemming komen over de te leveren zorg.

Sociaal werker factoren: een onderdeel van algemeen werkzame factoren die van invloed zijn op de effectiviteit van de hulpverlening.

HOOFDSTUK 1: INLEIDING

1.1 AANLEIDING

Uit het praktijkonderzoek van Dekker & Van Dieren (2016) blijkt dat er geen goede afstemming van zorg plaatsvindt binnen de driehoek: sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk (hierna de driehoek genoemd).

Dit heeft tot gevolg dat hulpvragers niet de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Volgens Van Nijnatten (2005) ontstaan in de afstemming nieuwe oplossingen. Juist in de dialoog binnen de driehoek vindt betekenisgeving en betekenisverschuiving plaats, waardoor andere vormen van ondersteuning kunnen plaatsvinden (Parton, O'Byrne, & Van Nijnatten, 2007). Hierom is onderzocht hoe afstemming van zorg in de driehoek zichtbaar wordt.

Het bovenstaande is de aanleiding geweest voor het associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) om vierdejaars Social Work studenten te betrekken in hun vijfjarige onderzoek naar de ondersteunende rol van de sociaal werker in de driehoek. Wat het associate lectoraat is en doet zal onder paragraaf 1.3 'onderzoeksorganisatie' worden beschreven.

Als onderdeel van het vijfjarig onderzoek van het associate lectoraat hebben de studenten van dit jaar voortgeborduurd op het vooronderzoek dat al eerder is verricht door het associate lectoraat. In paragraaf 1.2 'context' zal hier meer over worden beschreven.

Albert van Dieren was opdrachtgever van dit onderzoek. In het gesprek met hem is het enthousiasme gewekt voor dit onderwerp. Met name het kijken naar hoe de interactie plaatsvindt tussen mensen wakkerde de nieuwsgierigheid aan. Het is interessant hoe er wordt gecommuniceerd en welke invloed woorden hebben. Door het verrichten van literatuuronderzoek en praktijkonderzoek heeft er verdieping van kennis plaatsgevonden en is er inzicht verkregen in hoe sociaal werkers vorm kunnen geven aan netwerkgesprekken in de driehoek.

Dit onderzoek heeft zich gericht op hoe sociaal werkers tot afstemming komen in de driehoek, met betrekking tot de hulpvraag van de hulpvrager en de te leveren zorg. De algemeen werkzame factoren, in het bijzonder de sociaal werker factoren, en de Motiverende Gespreksvoering vormen hierbij de centrale thema's. Deze begrippen zullen verder worden toegelicht in de hoofdstukken 4 en 5.

1.2 CONTEXT

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in 2015 zijn grote delen van zorg en welzijn gedecentraliseerd van landelijk- en provinciaal niveau naar de gemeente. Dit bracht een verschuiving met zich mee in de taakverdeling tussen overheid, burgers en maatschappelijke instellingen. Er wordt een groter beroep gedaan op de eigen kracht van burgers, de zorgkracht van netwerken en de civil society¹ (Scheffers, 2015). Met de invoering van de WMO verwacht de overheid dat de kosten voor zorg en welzijn betaalbaar blijven (Kwekkeboom & Timmermans, 2012). De gemeente krijgt de verantwoordelijkheid voor een groot deel van de zorg en ondersteuning (Wilken & Van Bergen, 2016). Er zijn sociaal teams gevormd, die in de gemeenten de toegangspoort vormen tot zorg, ondersteuning en activering (Movisie, z.j.).

Deze veranderingen vragen om een andere werkwijze van de sociaal werker, zoals het betrekken van het informele netwerk bij de zorg voor de hulpvrager. Dit gebeurt in netwerkgesprekken. Netwerkgesprekken zijn gesprekken in de driehoek waarin wordt afgestemd over zorg (Wilken & Van Bergen, 2016, p. 192). Bij dit onderzoek bestaat het netwerk dat betrokken wordt uit familie, vrienden en burens.

Evaluatief onderzoek naar de eerste effecten van de reorganisatie en het nieuwe werken is in het algemeen niet positief als het gaat over de samenwerking met het informele netwerk. Dit blijkt uit het onderzoek naar sociale wijkteams van Movisie (Van Arum & Schoorl, 2016, p. 6). Met name het komen tot afstemming over de noodzaak van en de invulling van de zorg is moeilijk (Hogerbrugge, 2016).

In het vooronderzoek van het associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit is een groot aantal voorbereidende gesprekken gevoerd met sociaal teams en vertegenwoordigers van het werkveld², om te ontdekken wat hen het meeste bezighoudt in hun werk.

Een conclusie van een groepsbespreking die plaatsvond met vertegenwoordigers van het werkveld is dat de transformatie van het werken met informele netwerken nog in ontwikkeling is. Net als ‘het zorgen dat, in plaats van het zorgen voor’. Dit vraagt om een attitudeverandering bij de werkers, wat veel van hen vraagt. Dat kost tijd en is geen trucje (Dekker & Van Dieren, 2016).

Uit onderzoek van Ten Ham & Middelkoop (2017) en uit gesprekken die zijn gevoerd door het associate lectoraat komt naar voren dat sociaal werkers eerder doorpakken met professionals dan met het informele netwerk. De collega-professionals weten zij makkelijk te vinden, “ze spreken dezelfde taal”. Het informele netwerk is voor hen lastiger te vinden en ‘de taal is niet gemeenschappelijk’. Hierin speelt ook een rol dat het informele netwerk een relationele geschiedenis heeft, wat het komen tot afstemming en de verdeling van zorg kan bemoeilijken.

Uit het bovenstaande blijkt dat sociaal werkers moeite hebben om tot afstemming te komen met de hulpvrager en diens informele netwerk.

¹ De Civil Society is dat deel van de samenleving waarin de organisatie van burgers en hun inzet voor elkaar centraal staan (Alblas, 2008).

² Gemeente Ede, Icare thuiszorg, Mee-Gelderland, Vakgroep bestuurskunde VU, docenten CHE.

1.3 ONDERZOEKSORGANISATIE

Zoals in de aanleiding al is genoemd, komt de benadering voor dit onderzoek vanuit het associate lectoraat. Een lectoraat is een onderzoeksgroep die bestaat uit lectoren en kenniskringen. Een lector is de expert op een bepaald vakgebied van het lectoraat. Een kenniskring bestaat uit docent-onderzoekers van verschillende opleidingen, aangevuld met externe deskundigen. Door het doen van onderzoek leggen lectoraten verbanden tussen onderwijs en beroepspraktijk en verrichten praktijkgericht onderzoek op wetenschappelijke basis ter verbetering van de kwaliteit van het onderwijs (Werkenbijhogeschoolen.nl, z.j.).

Het associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit van de CHE doet samen met sociaal teams³ een vijfjarig ontwerpgericht onderzoek naar de ondersteunende rol van de sociaal werker in de driehoek. Het doel is te komen tot een innovatieve werkwijze met gebruikmaking van dialogische principes, waarin de afstemming van zorg beter tot zijn recht komt. De verworven kennis van het vijfjarig ontwerpgericht onderzoek zal toegepast worden in een training voor sociaal werkers en in het onderwijs.

De lector van dit associate lectoraat is Wim Dekker. Binnen de kenniskring van het lectoraat is Albert van Dieren verantwoordelijk voor het onderzoek naar de bijdrage van dialogische gespreksvoering aan de kwaliteit van de afstemming van zorg in de driehoek. Albert van Dieren (1963) is opgeleid als maatschappelijk werker en contextueel therapeut en gespecialiseerd in life-, loopbaan-, en teamcoaching, individuele- en groepssupervisie en familie- en gezinstherapie.

De bijdrage van Albert van Dieren als opdrachtgever aan dit onderzoek is dat hij vooronderzoek heeft gedaan naar hoe de afstemming van zorg binnen de driehoek nu plaatsvindt. Daarnaast heeft hij kennis over de literatuur gerelateerd aan het onderwerp afstemming van zorg in de driehoek. Dit was helpend om richting te geven aan het verzamelen van de data voor dit onderzoek. Een andere bijdrage van Albert van Dieren is het verstrekken van video-opnames van netwerkgesprekken, opgenomen door sociaal teams. Deze sociaal teams zijn onder andere het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en praktijkgerichte ondersteunende teams. In hoofdstuk 3 zal worden toegelicht waar deze video-opnames voor nodig zijn.

Dit jaar hebben er vanuit de opleiding Social Work drie studentenkoppels onderzoek gedaan voor het associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit naar algemeen werkzame factoren in afstemming in netwerkgesprekken. Albert van Dieren was voor alle drie de studentenkoppels opdrachtgever. Aangezien er verschillende algemeen werkzame factoren zijn, is in overleg besloten om deze onder de studentenkoppels te verdelen. Eén studentenkoppel heeft zich gericht op cliëntfactoren en één studentenkoppel op relatiefactoren. In dit onderzoek is de aandacht uitgegaan naar sociaal werker factoren.

³ Het lectoraat neemt team Ede-Zuid als uitgangspunt, maar heeft nadrukkelijk ook andere teams op het oog, evenals instellingen waarmee de sociaal teams nauw verbonden zijn.

1.3.1 AANSLUITING VAN HET ONDERZOEK IN DE ORGANISATIE

Dit onderzoek draagt bij aan het vijfjarig ontwerpgericht onderzoek van het associate lectoraat, door hen kennis aan te leveren die zij kunnen toepassen in de training voor sociaal werkers en in het onderwijs. Hierbij is gekeken op welke wijze algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, en Motiverende Gespreksvoering kunnen bijdragen aan de relationele en dialogische vaardigheden van de sociaal werker.

HOOFDSTUK 2: HET PRAKTIJKPROBLEEM

2.1 HET PROBLEEM

In het oriënterend gesprek met Albert van Dieren is gesproken over het praktijkprobleem. In dit gesprek kwam naar voren dat het informele netwerk vanuit de overheid een belangrijke plaats inneemt binnen de hulpverlening. “Op papier staat het mooi, maar de praktijk is weerbarstig.” Albert vertelde dat sociaal werkers handelingsverlegenheid ervaren bij het betrekken van het informele netwerk. “Toch is het betrekken van het informele netwerk belangrijk, want het netwerk kan eraan bijdragen dat hulpvragers minder gaan steunen op de professionele hulpverlening”.

Ook vertelde Albert dat er al onderzoek is gedaan naar netwerkstrategieën en instrumenten om het informele netwerk in kaart te brengen. Er is daarentegen nog weinig onderzocht hoe de sociaal werker tot afstemming komt met dit informele netwerk. “Hoe gaat de sociaal werker met alle verschillende stemmen vanuit de omgeving om?”, is de vraag van de praktijk. In dit onderzoek is er gekeken naar hoe de sociaal werker dit aanpakt. Hierbij is gekeken naar de gesprekstechnische kant, zowel verbaal als non-verbaal, en naar de houdingsaspecten. Er is niet gekeken naar de hulpvraag, maar naar hoe het proces van afstemming in de driehoek vorm krijgt.

2.1.1 THEORETISCH KADER VAN HET PRAKTIJKPROBLEEM

In paragraaf 1.2 ‘context’ is beschreven dat de decentralisatie van de zorg van de sociaal werker vraagt om het informele netwerk van de hulpvrager bij de te leveren zorg te betrekken. Het komen tot afstemming in deze driehoek over de noodzaak en de invulling van de zorg is moeilijk (Hogerbrugge, 2016).

Wat is er dan zo moeilijk aan het komen tot afstemming? Sociaal werkers ervaren handelingsverlegenheid in het werken met het informele netwerk. Dit heeft onder andere betrekking op het krijgen van aansluiting en het inschatten van de assertiviteit van het informele netwerk (Van Regenmortel & Lemmens, 2012). Kwekkeboom & Timmermans (2012) stellen dat het inschakelen van informele netwerken wel een doel is, maar in de praktijk vaak niet wordt geoperationaliseerd.

De handelingsverlegenheid die sociaal werkers ervaren wordt onder andere ingegeven door onbekendheid met het voeren van gesprekken met verschillende betrokkenen. Hierdoor neigen sociaal werkers om eerder een beroep te doen op collega-professionals dan op het informele netwerk (Ten Ham & Middelkoop, 2017).

Volgens Kruijswijk et al. (2014) wordt handelingsverlegenheid niet ingegeven door een tekort aan netwerkmethodieken. Het komen tot afstemming van zorg is vooral een relationeel vraagstuk en stelt daarom hoge eisen aan de relationele of dialogische vaardigheden van de sociaal werker (Arnkil & Seikkula, 2014, pp. 104-105; Dekker & Van Dieren, 2016).

De effecten van de beschreven handelingsverlegenheid bij sociaal werkers hebben als resultaat dat het werken aan afstemming van zorg in de driehoek stagneert. Dit heeft tot gevolg dat er voor de hulpvrager niet de passende zorg en ondersteuning wordt geboden. Hierom is er onderzocht hoe de sociaal werker tot afstemming komt met de hulpvrager en het informele netwerk.

2.1.2 RELATIE MET BEROEPSPROFIEL

Een van de centrale waarden van het sociaal werk is het tot zijn recht laten komen van de hulpvrager in wisselwerking met zijn omgeving. De sociaal werker draagt actief bij aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager (NVMW, 2013). Door te onderzoeken hoe de sociaal werker de hulp rondom de zorg voor de hulpvrager samen met het informele netwerk kan bevorderen, wordt er een bijdrage geleverd aan het vergroten van de eigen kracht van de hulpvrager. Op deze manier sluit dit onderzoek aan bij het sociaal werk domein.

2.2 HET ONDERZOEKSDOEL

Aan het eind van dit onderzoek is er inzichtelijk gemaakt hoe algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar worden binnen de afstemming in netwerkgesprekken. Dit om uiteindelijk een bijdrage te leveren aan het verminderen van de handelingsverlegenheid bij sociaal werkers. Dit is bereikt door het analyseren van de video-opnames aan de hand van de Toegepaste Conversatieanalyse. Deze resultaten zijn bijeengebracht in dit onderzoeksverslag.

Daarnaast is er aan het eind van dit onderzoek een beroepsproduct ontwikkeld in de vorm van een infographic (zie bijlage 1). De motivatie hiervoor is om op een creatieve en visuele manier kennis aan te leveren voor de onderzoekslijn dialogische gespreksvoering in de driehoek voor het associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit. Deze infographic kan gebruikt worden in hun training aan sociaal werkers (in opleiding).

Tevens is er aan het eind van dit onderzoek de hand van het onderzoeksverslag en het beroepsproduct een presentatie gegeven aan Albert van Dieren. Het draaiboek van deze presentatie is opgenomen in bijlage 2 en de beoordeling in bijlage 3.

2.3 ONDERZOEKSVRAAG

Hoe worden algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in de afstemming van zorg⁴ in de driehoek: sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk?

Deelvragen

1. Wat zijn algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, in netwerkgesprekken?
2. Welke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zijn belangrijk met betrekking tot netwerkgesprekken?
3. Hoe worden sociaal werker factoren zichtbaar in netwerkgesprekken?
4. Hoe worden vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in netwerkgesprekken?

⁴ Onder zorg wordt de hulpvraag van de hulpvrager en de te verlenen zorg vanuit de sociaal werker en het informele netwerk verstaan.

HOOFDSTUK 3: VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODE

3.1 TYPE ONDERZOEK

Dit onderzoek is kwalitatief, beschrijvend en vergelijkend van aard. Dit is een kwalitatief onderzoek omdat er is onderzocht hoe sociaal werker factoren en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering (hierna MGVS genoemd) zichtbaar worden in netwerkgesprekken. Daarnaast is dit een beschrijvend onderzoek, omdat de praktijksituatie van netwerkgesprekken is beschreven vanuit verschillende theoretische perspectieven van sociaal werker factoren en vanuit de theorie van MGVS. Dit wordt verder uitgewerkt in de hoofdstukken 4 en 5. Daaropvolgend zijn de overeenkomsten en verschillen tussen theorie en praktijk met elkaar vergeleken, wat wordt beschreven in de hoofdstukken 6 en 7.

3.2 LITERATUURSTUDIE

Deelvraag 1: Wat zijn algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, in netwerkgesprekken?

Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag is er literatuur gezocht aan de hand van de kernbegrippen: algemeen werkzame factoren, sociaal werker factoren en netwerkgesprekken. Deze zijn voortgekomen uit de hoofd- en deelvraag. Van hieruit is er een literatuurstudie gedaan naar wat algemeen werkzame factoren zijn. Hierbij is op verzoek van Albert van Dieren de aandacht in het bijzonder uitgegaan naar sociaal werker factoren. Er is voor deze factoren gekozen, omdat onder andere Wampold (2001) noemt dat algemeen werkzame factoren, waarvan sociaal werker factoren een onderdeel zijn, een positieve invloed hebben op het effect van de hulpverlening.

Ook is er onderzoek gedaan naar wat de theorie zegt over netwerkgesprekken. Er is gebruik gemaakt van de boeken 'Gedeelde zorg: Veerkrachtige netwerken overbodige hulpverlening' van Libbrecht & Pieters (2015) en 'Wat werkt?' van De Vries (2007). Om het onderzoek wetenschappelijk te kunnen onderbouwen is er gezocht via verschillende databanken zoals: Google Scholar, Springer, HBO-Kennisbank, Narcis, Pubmed, Mendely, Movisie, het Nederlands Jeugdinstituut en de mediatheek van de Christelijke Hogeschool Ede. Albert van Dieren had meer toegang tot waardevolle bronnen, waar in dit onderzoek ook dankbaar gebruik van is gemaakt.

Bij het zoeken in databanken zijn de volgende zoektermen gebruikt: algemeen werkzame factoren; sociaal werker factoren; cliëntfactoren; common factors; afstemming; houdingsaspecten; empathie; oprechtheid; belangstelling; aansluiting in sociaal werk; monitoring; informele zorg; sociaal wijkteam en samenwerking; samenwerking sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk.

Vanuit deze literatuurstudie en in overleg met Albert van Dieren, is er een kijkkader gevormd met als kernlabel 'sociaal werker factoren'. De sublabels die hieronder vallen zijn: empathie, aansluiten, oprechte belangstelling en monitoren. Deze sublabels zijn gebruikt als kijkpunten, om de video-opnames voor deelvraag 3 gericht te kunnen analyseren. Dit kijkkader is opgenomen in bijlage 4a.

Deelvraag 2: Welke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zijn belangrijk met betrekking tot netwerkgesprekken?

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag is er literatuur gezocht aan de hand van het kernbegrip: Motiverende Gespreksvoering. Dit kernbegrip is voortgekomen uit de hoofd- en deelvraag. Voor het literatuuronderzoek is er gebruik gemaakt van het boek 'Motiverende Gespreksvoering' van Miller & Rollnick, omdat hierin de laatste ontwikkeling van de methode uiteengezet is. Er zijn via de databank Google Scholar ook andere bronnen geraadpleegd, echter bleek deze informatie te berusten op verouderde gegevens. Daarom is ervoor gekozen om het boek 'Motiverende Gespreksvoering' als uitgangspunt te nemen.

Vanuit deze literatuurstudie en in overleg met Albert van Dieren, is er een kijkkader gevormd met als kernlabel 'Motiverende Gespreksvoering'. De sublabels die hieronder vallen zijn: open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen en samenvatten. Deze sublabels zijn gebruikt als kijkpunten, om de video-opnames voor deelvraag 4 gericht te kunnen analyseren. Dit kijkkader is opgenomen in bijlage 4b.

Er is gekozen om MGV bij dit onderzoek te betrekken omdat het doel van netwerkgesprekken is om in de driehoek af te stemmen over hoe de zorg voor de hulpvrager georganiseerd wordt. Motiverende Gespreksvoering is hierbij helpend, omdat deze concrete handvatten voor sociaal werkers aanreikt om iemands eigen motivatie en bereidheid tot verandering te versterken (Miller & Rollnick, 2016). Hiermee wordt de eigen kracht van de hulpvrager gestimuleerd. De hulpvrager wordt gemotiveerd om zelf in beweging te komen om eigen problemen, met behulp van zijn informele netwerk, op te lossen. Voor dit onderzoek is het daarom interessant om te onderzoeken welke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar worden in netwerkgesprekken en of deze vaardigheden kunnen bijdragen aan het komen tot afstemming. Ook is het interessant om te onderzoeken hoe (en óf) MGV de sociaal werker factoren operationaliseert.

3.3 CONVERSATIEANALYSE

Deelvraag 3: Hoe worden sociaal werker factoren zichtbaar in netwerkgesprekken?

Voor het beantwoorden van deelvraag 3 is er gebruik gemaakt van vier video-opnames van verschillende netwerkgesprekken, verkregen door Albert van Dieren. Deze opnames zijn opgenomen door medewerkers van sociaal teams, bij de hulpvragers thuis of op de werkplek van het sociaal team. Op de opnames zijn de hulpvrager, diens informele netwerk en de sociaal werker(s) te zien. De opnames zijn opgenomen in maart en april 2018.

In totaal is er 4,5 uur aan videomateriaal getranscribeerd. De transcripten van de vier video-opnames zijn toegevoegd aan het bronnenboek (pagina 5-120). Drie video-opnames zijn getranscribeerd door de onderzoekers en één video door een ander studentenkoppel van de lectoraatgroep.

De video-opnames zijn getranscribeerd aan de hand van de Toegepaste Conversatieanalyse. Deze Conversatieanalyse geeft handvatten om transcripten van video-opnamen van 'natuurlijke situaties' nauwgezet te analyseren en om de patronen binnen die gesprekken in kaart te brengen (M. Noordegraaf, persoonlijke communicatie, 13 april 2018). Het doel van de Toegepaste Conversatieanalyse is "to make seen but unnoticed social work practices visible" (Garfinkel, 1967).

Door gebruik te maken van beelden van netwerkgesprekken is de daadwerkelijke interactie zichtbaar en is er minder ruimte voor eigen beleving en interpretatie van de onderzoekers. Er wordt een sterke validiteit gecreëerd door de mogelijkheid van het terugspoelen van het videomateriaal. De Toegepaste Conversatieanalyse maakt het mogelijk om de beelden tot in detail te analyseren en om deze objectief over te brengen aan de lezer, door de toepassing van transcriptieconventies (zie bijlage 5). Daarmee wordt bijvoorbeeld aangegeven of er sprake is van overlap in de beurten en of er harder of zachter wordt gesproken, wat onmisbaar is voor de analyse en interpretatie van het transcript (Noordegraaf, Schep, & Van de Koot, 2015). Dit alles laat de sterke betrouwbaarheid van de methode zien (Mazeland, 2003).

Vervolgens zijn de vier video-opnames geanalyseerd vanuit het kijkkader dat is opgenomen in bijlage 4a. Aan de hand van het kernlabel ‘sociaal werker factoren’ en de bijbehorende sublabels: empathie, aansluiten, oprechte belangstelling en monitoren, zijn er fragmenten uit de transcripten geselecteerd. Bij het analyseren is de aandacht uitgegaan naar wat er in de video-opnames terug te zien is aan deze sublabels. De conclusies zijn getrokken op basis van alle vier de video-opnames. Er is niet specifiek gelet op verschillen tussen deze opnames, vanwege de beschikbare tijd van dit onderzoek.

De geselecteerde fragmenten zijn opgenomen in het bronnenboek, vanaf bladzijde 354. In bijlage 6 is een labelschema opgenomen met daarin per sublabel de geselecteerde fragmenten.

Van de in totaal vier sublabels die in het kijkkader zijn opgenomen, is er in overleg met de opdrachtgever Albert van Dieren gekozen om de sublabels ‘empathie’ en ‘aansluiten’ op dimensieniveau uit te werken. Er is tot dit besluit gekomen om binnen de beschikbare tijd de beste kwaliteit van het onderzoek te waarborgen.

Er is gekozen om het sublabel ‘empathie’ op dimensieniveau uit te werken omdat deze in de literatuur als een van de belangrijkste sociaal werker factoren wordt genoemd. De Vries (2017) noemt empathie zelfs als een kerncomponent van de basishouding. Voor het sublabel ‘aansluiten’ is gekozen omdat deze factor terugkomt in het praktijkprobleem waarin de sociaal werker handelingsverlegenheid ervaart met betrekking tot het krijgen van aansluiting. Ook was deze factor het meest terug te zien in de video-opnames (zie tabel 2). De onderzoekers achtten het daarom belangrijk om te weten te komen hoe ‘aansluiten’ er in de praktijk uitziet.

Om de betrouwbaarheid van de dimensies te vergroten, is er een vergelijking gemaakt tussen wat de literatuur zegt over de verschillende sublabels en wat er daadwerkelijk zichtbaar is geworden in de video-opnames. Om elkaar scherp te houden, hebben de onderzoekers ieder fragment onderling met elkaar besproken.

De fragmenten die zijn opgenomen in het onderzoeksverslag zijn fijn getranscribeerd aan de hand van een deel van alle bestaande transcriptieconventies. De transcriptieconventies die zijn gebruikt, bleken ruim voldoende om de gewenste effecten te zien in de conversatie om daar vervolgens conclusies uit te kunnen trekken.

Deelvraag 4: Hoe worden vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in netwerkgesprekken?

Voor het beantwoorden van deelvraag 4 is dezelfde dataverzamelingsmethode toegepast zoals is beschreven bij deelvraag 3. Daarbij zijn dezelfde video-opnames gebruikt. Deze zijn op dezelfde manier geanalyseerd zoals beschreven is bij deelvraag 3, maar vanuit het kijkkader dat is opgenomen in bijlage 4b. Aan de hand van het kernlabel 'MGV' en de bijbehorende sublabels: open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen en samenvatten zijn er fragmenten uit de transcripten geselecteerd.

Van de in totaal vier sublabels die in het kijkkader zijn opgenomen, is er in overleg met de opdrachtgever Albert van Dieren gekozen om de sublabels 'reflectief luisteren' en 'bevestigen' op dimensieniveau uit te werken om binnen de beschikbare tijd de beste kwaliteit van het onderzoek te waarborgen.

Er is gekozen om het sublabel 'reflectief luisteren' in dimensies uit te werken, omdat deze vaardigheid ten grondslag ligt aan alle vier de processen van MGV (Miller & Rollnick, 2016). "Reflectief luisteren is een manier om je vermoeden te verifiëren, in plaats van aan te nemen dat je het wel begrepen hebt" (Miller & Rollnick, 2016, p. 75). Daarmee wordt de hulpvrager aangemoedigd tot verder zelfonderzoek. Met het oog op afstemming is dit een belangrijk sublabel, omdat reflectief luisteren essentieel is voor een goede communicatie (Miller & Rollnick, 2016).

Er is gekozen om het sublabel 'bevestigen' in dimensies uit te werken, omdat dit sublabel opvallend vaak naar voren kwam in de video-opnames, namelijk 83 keer (zie tabel 4). De onderzoekers achten het daarom belangrijk om te weten te komen hoe 'bevestigen' er in de praktijk uit ziet.

Het vergroten van de betrouwbaarheid van de dimensies is bij deze deelvraag op dezelfde manier gedaan als in deelvraag 3, evenals het fijn transcriberen van de opgenomen fragmenten.

HOOFDSTUK 4: ALGEMEEN WERKZAME FACTOREN, IN HET BIJZONDER SOCIAAL WERKER FACTOREN, IN NETWERKGESPREKKEN

INLEIDING

In dit hoofdstuk is er literatuurstudie verricht naar deelvraag 1: Wat zijn algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, in netwerkgesprekken?

Allereerst wordt er in dit hoofdstuk beschreven wat het doel van netwerkgesprekken is en waarom het voor sociaal werkers lastig is vorm te geven aan deze gesprekken. Vervolgens wordt er beschreven wat algemeen werkzame factoren zijn. Deze factoren vormen een centraal thema in dit onderzoek, omdat deze een positieve invloed hebben op het effect van de hulpverlening (Cameron, 2013).

Binnen de algemeen werkzame factoren wordt er specifiek gekeken naar sociaal werker factoren. Sociaal werker factoren zijn belangrijk omdat de focus van dit onderzoek ligt op hoe sociaal werkers tot afstemming komen met de hulpvrager⁵ en het informele netwerk.

Niet alleen de sociaal werker, ook de hulpvrager en het informele netwerk en hun relatie hebben invloed op het proces van afstemming (Lambert, 2013; Wampold & Imel, 2015). In dit hoofdstuk wordt er daarom ook kort aandacht besteed aan wat cliëntfactoren zijn. Op deze manier wordt in kaart gebracht welke factoren het proces van het komen tot afstemming beïnvloeden. De informeel netwerk factoren worden buiten beschouwing gelaten, omdat dat niet binnen het tijdsbestek van het onderzoek past.

Door de sociaal werker factoren in kaart te brengen en daarbij te kijken welke van deze factoren terugkomen binnen de netwerkgesprekken is er beoogd een bijdrage te leveren aan een betere afstemming in netwerkgesprekken.

4.1 NETWERKGESPREKKEN

Een van de uitgangspunten van de WMO is dat mensen eerst een beroep doen op hun eigen netwerk als zij ondersteuning nodig hebben. Hiermee wordt de noodzaak groter om de formele en informele zorg goed af te stemmen. De formele zorg wordt geboden door de welzijnsinstellingen. De combinatie van mantelzorg en vrijwilligerswerk wordt gezien als informele zorg (De Boer & De Klerk, 2013).

In dit onderzoek ligt de focus op mantelzorg die wordt omschreven als ‘de zorg die wordt gegeven aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe omgeving’ (Oudijk et al. 2010, p.2). Hierbij gaat het in dit onderzoek niet alleen om ondersteuning bij ziekte maar om alle vormen van hulpvragen. Het betrekken van het informele netwerk is van belang omdat zij een belangrijke hulpbron bij zorg en ondersteuning zijn. De hulpvrager staat altijd in relatie met zijn omgeving en er vindt voortdurend wederzijdse beïnvloeding plaats tussen hen (Wilken & Van Bergen, 2016).

Het informele netwerk wordt bij de hulpverlening betrokken door onder andere het voeren van netwerkgesprekken. Het doel van netwerkgesprekken is dat er wordt afgestemd binnen de driehoek over de te leveren zorg (Wilken & Van Bergen, 2016, p. 192).

⁵ In dit onderzoek wordt ‘cliënt’ aangeduid als ‘hulpvrager’.

In de beleidsbrief van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2009), wordt onderstreept dat “een goed samenspel tussen formele en informele zorg hen in staat stelt om ‘hun’ taken goed en met voldoening te doen” (p. 1).

Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven noemt het onderzoek van Dekker & Van Dieren (2016) dat afstemming een relationeel vraagstuk is. Cameron & Keenan (2013), De Vries (2007) en Greene & Lee (2011) geven aan dat de kern van de hulpverlening een relationeel fenomeen is. Zij voegen eraan toe dat de algemeen werkzame factoren passen bij de waarden en uitgangspunten van het sociaal werk. Daarnaast geven de werkzame factoren een passende en gefundeerde verklaring van wat werkt in het sociaal werk. Onder paragraaf 4.2 zal verder worden ingegaan op deze werkzame factoren.

4.2 ALGEMEEN WERKZAME FACTOREN

Rosenzweig introduceerde in 1936 het begrip ‘common factors’, ook wel ‘algemeen werkzame factoren’ genoemd. Hij ontdekte dat er verschillende therapieën waren, die overeenkomstige positieve resultaten hadden (Drisko, 2013).

Volgens Cameron (2013) is er niet één definitie van de common factors. Algemeen werkzame factoren worden over het algemeen gezien als het a-technische aspect van het therapeutisch werk⁶, zoals de relatie tussen de sociaal werker en de hulpvrager en de verwachting van de hulpvrager. Van deze aspecten is aangetoond dat deze worden geassocieerd met een succesvol resultaat.

Cameron & Keenan (2010) geven de volgende omschrijving van algemeen werkzame factoren: “Common factors are conditions and processes activated and facilitated by strategies and skills that positively influence practice outcomes across a range of practice theories” (p. 63). Algemeen werkzame factoren hebben niet alleen betrekking op de sociaal werker en de hulpvrager, maar ook op alles en iedereen die betrokken is bij de hulpverlening. Hierbij hoort het informele netwerk, zoals familieleden, vrienden en vrijwilligers, maar ook het onderwijs, welzijnsorganisaties en de wetgeving (Cameron & Keenan, 2010).

Van Yperen (2003) noemt dat algemeen werkzame factoren de basis vormen voor kwalitatief goede hulpverlening. Hij noemt algemeen werkzame factoren “onderdelen van een interventie die tot het resultaat bijdragen ongeacht de soort behandeling en doelgroep” (p. 30).

Uit het onderzoek van Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker (2010), blijkt dat algemeen werkzame factoren over het algemeen een sterk effect lijken te hebben op de hulpverlening. Door te investeren in de algemeen werkzame factoren verbetert onder andere de aansluiting bij de motivatie van hulpvragers, de kwaliteit van de relatie tussen sociaal werker en hulpvrager, en de structurering van de hulp.

⁶ Dit geldt ook voor het sociaal werk

Van Hattum (2018) noemt enkele voorbeelden van algemeen werkzame factoren:

- cliëntfactoren: o.a. veerkracht, de stabiliteit van de leefsituatie, intellectueel vermogen, sociale vaardigheden;
- sociaal werker factoren: o.a. vertrouwen in de methode of interventie die men hanteert, een niet-veroordelende houding;
- de samenwerkingsrelatie tussen hulpvrager en sociaal werker, ook wel alliantie genoemd;
- hoop die ouders en jeugdigen hebben op verandering en hun verwachtingen over wat de hulp hen kan bieden;
- overige factoren: zoals doelgericht werken, hanteerbare *caseload* of systematisch monitoren van de voortgang (Barnhoorn, e.a. 2013; Pijnenburg, 2010; Pijnenburg & Van Hattum, 2016; Van Yperen, Van der Steege, Addink & Boendermaker, 2010; Zoon & Berg- le Clerq, 2014).

Volgens Cameron & Keenan (2013), De Vries (2007) en Greene & Lee (2011) passen de algemeen werkzame factoren bij de waarden en uitgangspunten van het sociaal werk. Ook geven zij een passende en gefundeerde verklaring van wat er werkt in het sociaal werk.

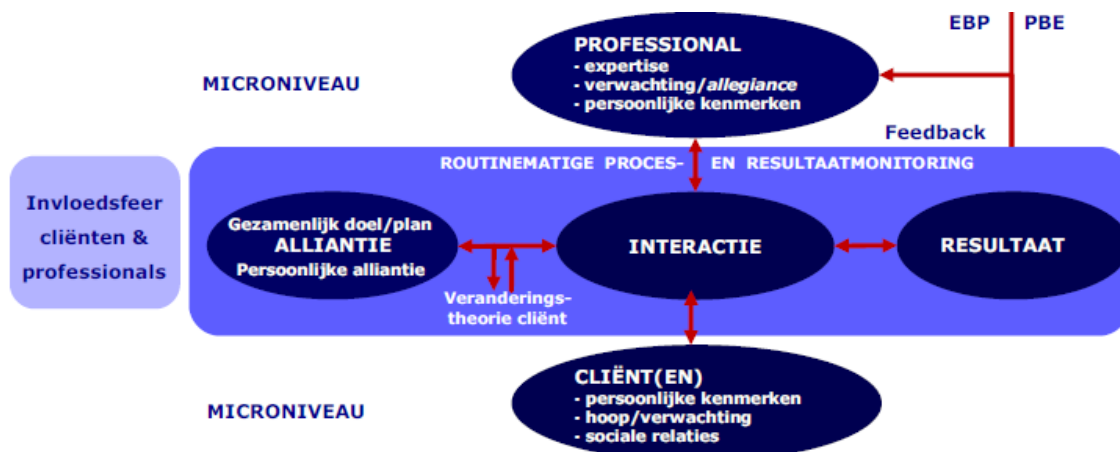
Deze algemeen werkzame factoren zijn in elke hulpverleningsmethode aanwezig en zijn gemeenschappelijk. Er is daarentegen wel een groot verschil in hoe zij worden geaccentueerd en gebruikt (De Vries, 2017). Cameron & Keenan (2010) benoemen dat de algemeen werkzame factoren interacteren als een “systeem van actie”, waarin de factoren elkaar wederkerig beïnvloeden. Een voorbeeld hiervan is het routinematig monitoren van de effectiviteit van de behandeling (Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker, 2010). De sociaal werker is degene die het routinematig monitoren dient te initiëren, wat voor de hulpvrager stimulerend werkt.

Zoals al genoemd, gaat in dit onderzoek de aandacht specifiek uit naar sociaal werker factoren, waarbij er in dit hoofdstuk een uitstapje wordt gemaakt naar cliëntfactoren. Sociaal werkers en hulpvragers beïnvloeden beide het proces van hulpverlening en de uitkomst daarvan (Pijnenburg, 2010). Zo beïnvloeden zij de werkrelatie. De werkrelatie wordt ook wel “alliantie” genoemd: “een professionele werkrelatie waarin sprake is van een emotionele band (persoonlijke alliantie), en van overeenstemming over het samenwerkingsdoel en de geëigende aanpak (taakalliantie)” (Pijnenburg, 2010, p. 8). “Een positieve alliantie is een van de beste voorspellers van een goed resultaat” (Pijnenburg, 2010, p. 17).

4.2.1 INTEGRATIEF WERKZAME FACTORENMODEL

Om de algemeen werkzame factoren, en het onderzoek daarnaar, samenhangend in beeld te brengen is het Integratief Werkzame Factorenmodel ontwikkeld (Pijnenburg, 2010). Dit model gaat uit van een wisselwerking tussen factoren op drie niveaus, die (in)direct invloed hebben op de resultaten van zorg, namelijk micro-, meso- en macroniveau (Pijnenburg, 2010). Het microniveau is het hart van het model: de essentie van hulpverlening is de samenwerking van sociaal werkers en hulpvragers (Pijnenburg, 2010). Het microniveau van dit model is hier ook weergegeven (zie figuur 1). Hier is te zien dat zowel sociaal werker factoren, als cliëntfactoren invloed hebben op de interactie. Deze interactie wordt beïnvloed door de alliantie tussen de sociaal werker en de hulpvrager, evenals dat de interactie de alliantie beïnvloedt. Ook het resultaat van de hulpverlening heeft invloed op de interactie tussen sociaal werker en hulpvrager, evenals andersom. Dit model maakt duidelijk dat de factoren en het proces van hulpverlening met elkaar samenhangen en elkaar wederzijds beïnvloeden.

Uit gesprek met de opdrachtgever van dit onderzoek is gebleken dat er nog weinig bekend is over hoe de interactie er concreet uit ziet. Daarom is er in dit onderzoek onderzocht wat er zichtbaar wordt in de interactie tussen sociaal werker, hulpvrager en diens informele netwerk. Dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 6 en 7.



Figuur 1: Microniveau Integratief Werkzame Factorenmodel

4.2.2 SOCIAAL WERKER- EN CLIËNTFACTOREN

SOCIAAL WERKER FACTOREN

Sociaal werker factoren vormen een onderdeel van algemeen werkzame factoren. Sociaal werker factoren zijn expertise, verwachtingen en persoonlijke kenmerken van de sociaal werker, die naast andere factoren, zoals cliëntfactoren, van invloed zijn op de effectiviteit van de hulpverlening (Pijnenburg, 2010). Door de jaren heen is er “een enorm aantal publicaties verschenen over kenmerken en contactuele vaardigheden van professionals, die voorspellend zijn voor een positief resultaat van hulpverlening” (Pijnenburg, 2010, p. 16).

Belangrijke sociaal werker factoren die in dit onderzoek centraal staan zijn empathie, oprechtheid, aansluiten bij de hulpvrager en monitoren van het hulpverleningsproces. Onder paragraaf 4.3 worden deze factoren verder toegelicht.

CLIËNTFACTOREN

De term cliëntfactoren verwijst naar alle kenmerken en krachtbronnen die hulpvragers als persoon meebrengen in de hulpverlening, en alle buiten-therapeutische steunfactoren die te vinden zijn in hun dagelijkse leefomgeving (Pijnenburg, 2010). De hulpvrager bepaalt het effect van de therapie grotendeels door zijn actieve deelname (De Vries, 2006). Cliëntfactoren hebben ook een rol bij het opbouwen van de alliantie of therapeutische relatie. Via die weg hebben ze een indirecte invloed op de uitkomst van de therapie (Brown (2004); Hoagwood (2005); Kemp, Marcenko, Hoagwood, & Vesneski (2009); en McKay & Bannon (2004)).

Uit onderzoek van Duncan, Miller, & Sparks (2000) blijkt dat het grootste deel van het werk in therapie aan hulpvragers toebehoort. Hulpvragers moeten veranderingen die ze in therapie doormaken integreren in hun dagelijks leven. Verandering heeft niet alleen invloed op persoonlijke veranderingen in gedachten, gevoelens en handelen van de hulpvrager, het is ook noodzakelijk dat het informele netwerk van de hulpvrager deze veranderingen erkent en de hulpvrager daarin ondersteunt. Dit vraagt ook om verandering binnen het informele netwerk.

BELANG VAN SOCIAAL WERKER- EN CLIËNTFACTOREN

Volgens De Vries (2017) is het niet de sociaal werker, niet de techniek, maar de hulpvrager die maakt dat therapie werkt. Pijnenburg (2010) geeft juist aan dat kenmerken van sociaal werkers een sterkere voorspeller blijken te zijn van de uitkomst van de hulpverlening dan persoonskenmerken van de hulpvragers.

Volgens Wampold (2005) zijn kenmerken van de sociaal werker zelfs de meest krachtige van alle werkzame factoren, behalve buiten-therapeutische factoren. In dit onderzoek wordt in het midden gelaten welke van de twee genoemde factoren het belangrijkste is, wat in ieder geval opgemerkt kan worden is dat beide factoren een belangrijke invloed hebben op de alliantie en het effect van de hulpverlening.

OVERZICHT SOCIAAL WERKER- EN CLIËNTFACTOREN

In de onderzoeken van Cameron & Keenan (2010), Cameron (2013), Pijnenburg (2010, 2017), Bohart & Tallman (2010), Van Yperen (2003), Van Yperen, Booy, & Van Der Veldt (2003), Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker (2010), Barnhoorn et al., (2013), Ackerman & Hilsenroth (2003), De Vries (2006, 2017), en Van Hattum (2018) zijn verschillende sociaal werker- en cliëntfactoren beschreven. Deze zijn weergegeven in tabel 1:

Sociaal werker factoren	Clïëntfactoren
- Persoonlijke kenmerken: Empathisch; open; warm; vriendelijk; geïnteresseerd; betrokken; duidelijk; opmerkzaam; flexibel; bevestigend; stimulerend; betrouwbaar; oprecht; emotioneel welbevinden; toewijding; mededogen; bescheiden; eerlijk; ervaren; steunend; diepgaand; echt; zelf een positieve hechtingsgeschiedenis hebben; veerkrachtig; communicatieve competenties; enthousiasme; behulpzaamheid; persoonlijk; congruent; goede sociale vaardigheden; procesbegeleider; adviseur - Houdingsaspecten: accepterende houding; empathische houding; onderzoekende houding; respecterende houding; dienstbare opstelling; maken van oogcontact; naar de hulpvrager toe buigen als teken van belangstelling; onbevooroordeelde houding; positieve grondhouding; positieve verwachtingen; bereikbaar zijn - Interventies: observeren; aansluiten bij de behoeften en wensen van de hulpvrager; aandachtig luisteren naar de hulpvrager; planmatig werken; evalueren op het proces; reflecteren op eigen handelen; allegiance; vermijden negatieve interactie en beschuldigende of denigrerende opmerkingen; aansturen op alliantie; hoop geven; bevragen;	- hechtingsstijl; - vermogen om relaties aan te gaan; - motivatie voor verandering; - contactuele vaardigheden; - openheid; - bereidheid om actief mee te gaan in de taken en uitdagingen die de hulpverlening stelt; - verwachting van zorg; - houding ten opzichte van zorg; - het aantal, de aard en de intensiteit van problemen; - vertrouwen en het geloof van de hulpvrager in de geschiktheid van de gekozen aanpak; - etniciteit; - leeftijd; - sociaaleconomische status; - gezinsgrootte; - ervaring van zorg (voldoende ondersteunend, uitdagend, motiverend, aansluitend); - geestelijke gezondheid; - sociale contacten; - intelligentie; - planningsvaardigheid; - hoop

motiveren; inbrengen van professionele kennis en ervaring; successen uit het verleden zien en benadrukken; accurate interpretaties geven; faciliteren bij het uitdrukken van emoties; begrip tonen en aansluiten bij de ervaringen van de hulpvrager; actief zijn; exploratief te werk gaan; onderzoek doen naar werkzame elementen en interventies; (tijdig) probleem herkennen; stimuleren empowerment; informele netwerk betrekken bij hulpverlening; deskundige omgang met veranderende situatie van de hulpvrager; communicatieve afstemming op de hulpvrager waarbij niet te moeilijke taal wordt gebruikt; verhelderen met oog voor cliëntcontext; serieus nemen van de problemen	
---	--

Tabel 1: Sociaal werker- en cliëntfactoren

4.3 SOCIAAL WERKER FACTOREN IN NETWERKGESPREKKEN

Op basis van het literatuuronderzoek naar sociaal werker factoren, is er een aantal factoren geselecteerd die zijn opgenomen in het kijkkader. Deze is terug te vinden in bijlage 4a. Dit kijkkader is gebruikt bij het analyseren van de video-opnames in deelvraag 3.

Onderstaande factoren zijn opgenomen in het kijkkader omdat deze in verschillende onderzoeken veelvuldig terugkwamen. Daarnaast achten de onderzoekers deze factoren belangrijk, omdat deze duidelijk zichtbaar zijn in houding en interventie van de sociaal werker. Praktijkvoorbeelden van deze factoren zijn weergegeven in hoofdstuk 6.

EMPATHIE

Het eerste sublabel van het kijkkader is 'empathie'. Er is gekozen voor dit sublabel omdat empathie wordt gezien als van essentieel belang voor een effectieve relatie tussen hulpvrager en sociaal werker. Echter bestaat er van empathie geen concreet concept. Een algemeen geaccepteerde omschrijving, door verschillende vakgebieden, van empathie is het vermogen te kunnen begrijpen wat de ander voelt en denkt (Gerdes & Segal, 2009). Miller & Rollnick (2016) leggen empathie uit als: "de mate waarin een gespreksvoerder een juist begrip van de gezichtspunten en de ervaringen van de cliënt communiceert; meestal in de vorm van een reflectie" (p. 463). Vanaerschot, Nicolai, & Hebbrecht (2018) omschrijven empathie als "het gezichtspunt van de ander kunnen begrijpen, emotioneel geraakt kunnen worden door de ander en hierop reageren met een passende emotie en eventueel passend gedrag" (pp. 177-191).

In aansluiting op de omschrijving van Vanaerschot kan empathie zichtbaar worden gemaakt doordat de sociaal werker de emotionele situatie van de hulpvrager benoemt (Derksen,

Olde Harteman, Bensing, & Lagro-Janssen, 2018). In Matten (2016) wordt het geven van een gevoelsreflectie genoemd.

OPRECHTE BELANGSTELLING

Het tweede sublabel is ‘oprechte belangstelling’. Er is gekozen voor dit sublabel omdat oprechtheid als een van de fundamentele basishoudingen wordt gezien van sociaal werkers (Leijssen & Adriaensen, 2003). Rogers (1979) beschrijft dat oprechtheid inhoudt dat sociaal werkers zichzelf zijn, geen professioneel masker opzetten en dat de sociaal werkers de gevoelens en houdingen die zich voordoen in het moment verwoorden. Hebbrecht (2018) onderschrijft Rogers door te noemen dat sociaal werkers hun werkelijke zelf zijn tijdens hun ontmoeting met de hulpvragers. Leijssen & Adriaensen (2003) vullen aan dat sociaal werker de hulpvrager onbevooroordeeld en open tegemoet treedt. Belangstelling tonen wordt zichtbaar doordat de sociaal werker oogcontact maakt, knikt en doorvraagt (Jansen, Keijmis, Van Rooijen, & Vleeming, 2015). Ook het naar de hulpvrager toegebogen zitten door de sociaal werker is een uiting van belangstelling tonen (Ackerman & Hilsenroth, 2003).

AANSLUITEN

Het derde sublabel is ‘aansluiten’. Prochaska (1995) beweert dat “all change is self-change and therapy is simply self-change that is professionally coached” (in De Vries, 2017, p. 14). Hulpvragers trekken aan de hand van eerdere ervaringen met problemen en veranderingen conclusies over wat hen helpt en wat niet. Ook bepalen zij aan de hand van deze ervaringen welke doelen haalbaar en gewenst zijn binnen hun sociale, culturele context. Hieruit ontstaan unieke ideeën over hoe de hulpverlening kan helpen om persoonlijke doelen te bereiken. Als de sociaal werker hierbij aansluit, wordt het voor de hulpvrager gemakkelijker om de aangeboden hulp te gebruiken (De Vries, 2017). Aansluiten bij de ervaringen, wensen, behoeften en het motivatieniveau van de hulpvrager is dus een belangrijke taak voor de sociaal werker als het gaat over de effectiviteit van de hulpverlening. Aansluiten bij de hulpvrager kan onder andere door gebruik te maken van specifieke methoden en instrumenten (Van Yperen, 2003). Ook speelt de houding van de sociaal werker een rol in het vinden van aansluiting. Die houding wordt gekenmerkt door respect, bescheidenheid, oprechtheid en tact (Van Yperen, 2003).

MONITOREN

Het vierde sublabel is ‘monitoren’. Swanborn (2007) en Van Yperen (2013) beschrijven monitoren als “het uitvoeren van een periodieke peiling over de (tussentijdse) resultaten of effecten van de dienstverlening op basis van tevoren vastgestelde indicatoren” (in Van Hattum, 2018). De sociaal werker kan monitoren op resultaat (outcome) en alliantie. Wanneer er aan sociaal werkers en hulpvragers feedback wordt gegeven over resultaat en alliantie, en over de mate waarin het hulpvragers lukt steunbronnen in hun eigen omgeving te benutten, verdubbelt het aantal hulpvragers met een positief resultaat (Barnhoorn et al., 2013). Outcome-monitoring draagt bij aan de verbetering van de effectiviteit van de hulpverlening en maakt inzichtelijk hoe het met de hulpvrager gaat en hoever die afstaat van het beoogde doel (Van Yperen, 2010). Het monitoren van alliantie is belangrijk omdat de kwaliteit van de werkrelatie of alliantie een belangrijke voorspeller is voor het resultaat van de hulpverlening (Duncan et al., 2004; Heutink, et al., 2014). Alleen monitoren op outcome en alliantie is niet voldoende. “Om werkelijk zicht te krijgen op de bronnen, ideeën, perceptie en ervaringen van de cliënt ten aanzien van zijn of haar

situatie, moet je vervolgens een dialoog aangaan met de cliënt om de verkregen feedback te interpreteren” (Van Omme-Van Laarhoven, 2015, p. 32).

SAMENVATTING

In dit hoofdstuk is er gezocht naar het antwoord op deelvraag 1: ‘Wat zijn algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, in netwerkgesprekken?’ Hierbij is er een literatuuronderzoek uitgevoerd naar netwerkgesprekken en algemeen werkzame factoren met daarin specifiek de aandacht voor sociaal werker factoren. Ook is er een uitstapje gemaakt naar cliëntfactoren.

Door de ontwikkelingen van de WMO is het betrekken van het informele netwerk bij zorg en ondersteuning van de hulpvrager belangrijk geworden. Hiermee is de noodzaak toegenomen dat er goed wordt afgestemd in de driehoek.

Binnen netwerkgesprekken wordt er afgestemd over de te leveren zorg. Echter, in de praktijk blijkt dat sociaal werkers handelingsverlegenheid ervaren in het komen tot afstemming. Het betreft hier een relationeel vraagstuk, aldus Dekker & Van Dieren (2016).

Uit het onderzoek van onder andere Lambert (2013) en Wampold & Imel (2015), is gebleken dat de sociaal werker, de hulpvrager en hun relatie de meeste invloed hebben op de hulpverlening. Zij stellen daarbij dat de werking van de hulpverlening voornamelijk te verklaren is uit de algemeen werkzame factoren, die alle vormen van hulpverlening gemeen hebben. Deze factoren geven een passende en gefundeerde verklaring van wat werkt in het sociaal werk. Algemeen werkzame factoren hebben niet alleen betrekking op de sociaal werker en de hulpvrager, maar ook op alles en iedereen die betrokken is bij de hulpverlening.

Onderzoek naar wat algemeen werkzame factoren zijn heeft uitgewezen dat er geen eenduidige definitie is. Cameron (2013) zegt dat algemeen werkzame factoren over het algemeen als het a-technische aspect van het therapeutisch werk worden gezien. Van Yperen (2003) noemt algemeen werkzame factoren “onderdelen van een interventie die tot het resultaat bijdragen ongeacht de soort behandeling en doelgroep (p. 30).”

Het Integratief Werkzame Factoren Model maakt duidelijk dat de algemeen werkzame factoren en het proces van hulpverlening met elkaar samenhangen, elkaar wederzijds beïnvloeden en daarmee ook het effect van de hulpverlening bepalen.

In dit onderzoek staan de sociaal werker factoren centraal. Deze factoren betreffen persoonlijke kenmerken, expertise, houdingsaspecten en verwachting/allegiance. Cliëntfactoren worden door Pijnenburg (2010) omschreven als alle kenmerken en krachtbronnen die hulpvragers als persoon meebrengen in de hulpverlening, en alle buiten-therapeutische steun factoren die te vinden zijn in hun dagelijkse leefomgeving.

Voor het analyseren van de video-opnames in deelvraag 3, zijn de volgende sociaal werker factoren gekozen: ‘empathie’, ‘oprechte belangstelling’, ‘aansluiten’ en ‘monitoren’.

Als antwoord op de eerste deelvraag kan gezegd worden dat sociaal werker factoren en cliëntfactoren een onderdeel zijn van algemeen werkzame factoren, die beide invloed hebben op de alliantie. Ook kan worden geconcludeerd dat ‘empathie’, ‘oprechte belangstelling’, ‘aansluiten’ en ‘monitoren’ als belangrijke sociaal werker factoren in netwerkgesprekken kunnen worden gezien.

HOOFDSTUK 5: BELANGRIJKE VAARDIGHEDEN UIT DE MOTIVERENDE GESPREKSVOERING MET BETREKKING TOT NETWERKGESPREKKEN

INLEIDING

In dit hoofdstuk is er literatuurstudie verricht naar deelvraag 2: Welke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zijn belangrijk met betrekking tot netwerkgesprekken?

In dit hoofdstuk wordt allereerst beschreven wat Motiverende Gespreksvoering is. Hierbij worden de vier kernprocessen behandeld die het raamwerk vormen van MGv. MGv wordt in de praktijk gebracht door de toepassing van de ORBS-vaardigheden. Dit betreft ‘open vragen stellen’, ‘reflectief luisteren’, ‘bevestigen’ en ‘samenvatten’. Deze ORBS-vaardigheden zullen verder worden toegelicht onder paragraaf 5.3. Vervolgens zal worden beschreven wat de relatie tussen MGv en netwerkgesprekken is. Daarop aansluitend wordt de link van MGv met algemeen werkzame factoren beschreven. Gerelateerd daaraan wordt beschreven hoe MGv sociaal werker factoren kan operationaliseren. Tot slot zullen de belangrijkste inzichten op een rij worden gezet in een samenvatting.

5.1 WAT IS MGv?

Een van de nieuwe taken van de sociaal werker, als gevolg van de invoering van de WMO in 2015, is het aanboren van de eigen kracht van de hulpvrager. Sociaal werkers dienen aan te sluiten bij de motivatie van de hulpvrager om tot duurzame oplossingen te komen. Vaak zal dit om gedragsverandering vragen van de hulpvrager. Miller (1983) omschrijft motivatie als “een staat van gereedheid voor verandering” (in Bartelink, 2013, p. 2). Een interventie die inspeelt op de motivatie is MGv. Hierbij gaat het vooral over “het op zodanige manier voeren van gesprekken dat hulpvragers zelf al pratend komen tot verandering die overeenstemt met hun waarden en belangen” (Miller & Rollnick, 2016, p.20).

Om meer concreet te maken wat MGv precies is, wordt er door Miller & Rollnick (2016) een beschrijving gegeven op drie niveaus. Het eerste niveau betreft het doel van MGv en wordt uitgelegd als “een op samenwerking gerichte gesprekstijl die iemands eigen motivatie en bereidheid tot verandering versterkt” (Miller & Rollnick, 2016, p. 28). Hierbij hanteert de sociaal werker de basisstijl van het gidsen. Deze basisstijl wordt gekenmerkt door het goed luisteren van de sociaal werker waarbij hij zijn expertise aanbiedt op de momenten dat het nodig is (Miller & Rollnick, 2016).

Op het tweede niveau wordt het nut van MGv voor de sociaal werker beschreven als een “persoonsgerichte hulpverleningsstijl om het veelvoorkomende probleem van ambivalentie ten aanzien van verandering aan te pakken” (Miller & Rollnick, 2016, p. 39).

Bij het derde niveau wordt de werking van MGv beschreven als “een op een samenwerking gerichte, doelgerichte gesprekstijl met bijzondere aandacht voor verandertaal. Hieraan wordt toegevoegd dat MGv is ontworpen om “de persoonlijke motivatie en de commitment voor een bepaald doel te versterken door het ontlocken en verkennen van iemands eigen redenen om te veranderen in een sfeer van acceptatie en compassie” (Miller en Rollnick, 2016, p. 47).

5.2 VIER KERNPROMESSEN VAN MGK

MGK bestaat uit vier kernprocessen. Dit zijn ‘engageren’, ‘focussen’, ‘ontlokken’ en ‘plannen’. Deze processen kunnen overlappen, in elkaar overvloeien en zich herhalen.

5.2.1 ENGAGEREN

Als start van de hulpverleningsrelatie wordt er gewerkt aan engagement om een behulpzaam contact en een werkrelatie te leggen, als het ware de verbinding tussen sociaal werker en hulpvrager. Het houdt onder andere in dat de hulpvrager zich betrokken gaat voelen bij het hulpverleningstraject. Verschillende factoren beïnvloeden het proces van engagement. Hoe de hulpvrager zich voelt, heeft bijvoorbeeld invloed op de verbinding met sociaal werker en andersom.

Op zijn beurt heeft de verbinding, ook wel therapeutische alliantie/engageren genoemd, veel invloed op de behandeling en het resultaat van de hulpverlening. Als we inzoomen op wat we verstaan onder de therapeutische alliantie (verbinding) en waaruit die verbinding bestaat, dan worden door Bordin (1979) de volgende drie aspecten benoemd: ten eerste is het een werkrelatie die zich kenmerkt door vertrouwen en wederzijds respect. Ten tweede een overeenstemming over de behandeldoelen, en tot slot de samenwerking met betrekking tot de overeengekomen taken om deze doelen te bereiken. Deze alliantie maakt dat de hulpvrager zich gewaardeerd en gerespecteerd weet en voelt door de sociaal werker (Miller & Rollnick, 2016, p. 60).

Buiten het effect dat engageren heeft op de samenwerking, speelt het systeem waarbinnen hulpvrager en sociaal werker functioneren een rol. Ook factoren van buitenaf hebben invloed op het proces, zoals de cultuur van de organisatie of protocollen (Miller & Rollnick, 2016).

5.2.2 FOCUSSEN

Wanneer de basis voor het engageren is gelegd, volgt het proces van focussen. Hierbij werken de sociaal werker en hulpvrager samen om een koers uit te zetten met daarin specifieke doelen om de verandering in het leven van de hulpvrager te bewerkstelligen.

Bij sommige hulpvragers is de focus vanaf het begin duidelijk. Wanneer dit zo is, kan de sociaal werker doorgaan met ontlokken of, als de hulpvrager al toe is aan verandering, direct met plannen (Miller & Rollnick, 2016).

De sociaal werker, de hulpvrager, het informele netwerk en de instelling zijn bronnen die gebruikt kunnen worden voor het vinden van een focus. Deze bronnen hebben ieder een eigen ‘agenda’. Deze ‘agenda’ houdt onder andere de verwachtingen, wensen en angsten van de bronnen in. De taken en vaardigheden van de sociaal werker worden gebruikt om een ‘agenda’ zo op te stellen dat heel specifiek verandering wordt bevorderd (Miller & Rollnick, 2016).

Het kan zo zijn dat de hulpvrager zelf niet duidelijk heeft wat hij het liefst wil en wat hij nodig heeft (Miller & Rollnick, 2016). Wanneer de focus onduidelijk is, is oriënteren erg belangrijk. Oriënteren is een proces waarin de ORBS-vaardigheden gebruikt worden om van algemeen naar specifiek te gaan en zodoende samen overeengekomen doelen te bereiken.

Tijdens het hulpverleningstraject kunnen de sociaal werker en hulpvrager stuiten op ambivalentie, meervoudige problemen, tegenstrijdige doelen en hogere prioriteiten. Dit kan door ‘agenda mapping’ worden opgelost. Agenda mapping is een kort meta-gesprek waarin sociaal werker en hulpvrager samen kijken hoe er verder wordt gegaan. Hierbij horen keuzes maken en prioriteiten stellen aan de veranderdoelen. Het resultaat kan bijvoorbeeld zijn dat de richting bijgesteld dient te worden om de gewenste doelen te bereiken (Miller & Rollnick, 2016).

Nadat de basis voor een werkrelatie is gelegd en de hulpvrager en sociaal werker een focus hebben, kan er worden overgegaan op het ontlokken en versterken van de motivatie voor verandering van de hulpvrager.

5.2.3 ONTLOKKEN

Ontlokken betekent dat de sociaal werker de hulpvrager zelf de argumenten voor verandering laat verwoorden. Mensen praten zichzelf tot verandering en zijn meestal niet geneigd om te doen wat ze wordt opgedragen (Miller & Rollnick, 2016). Ontlokken treedt op wanneer de focus op een bepaalde verandering ligt, en de sociaal werker de eigen ideeën en gevoelens van de hulpvrager over het waarom en het hoe van die verandering voedt en versterkt. Samenwerken aan het voeden van iemands eigen innerlijke motivatie voor positieve verandering is de kern van MGv.

Wanneer er verandering plaatsvindt, ontstaat er vaak ambivalentie. Dit betekent dat er motieven naast elkaar bestaan, die met elkaar in conflict zijn (Miller & Rollnick, 2016). Ambivalentie uit zich in “behoudtaal” en “verandertaal”. Verandertaal is “elke door iemand zelf verwoorde uitspraak die een argument voor verandering inhoudt” (Miller & Rollnick, 2016). Hoe vaak hulpvragers verandertaal gebruiken tijdens MGv is direct gerelateerd aan de mate van gedragsverandering (Brink, 2010). Behoudtaal is elk argument tegen verandering. Behoudtaal en verandertaal zijn vaak door elkaar heen te horen. Beide vormen van motivatie worden gelijktijdig vertegenwoordigd in iemands hoofd (Miller & Rollnick, 2016).

De sociaal werker kan op verandertaal reageren met het doel die te versterken, door gebruik te maken van de ORBS-vaardigheden. Door ORBS te gebruiken, krijg je vaak meer, of meer gedetailleerde verandertaal (Miller & Rollnick, 2016).

“Bij MGv worden mensen gestimuleerd om zelf verandering tot stand te brengen; vertrouwen krijgt daarbij in het bijzonder nadruk” (Miller & Rollnick, 2016, p. 250). Vertrouwen is het geloof dat verandering niet alleen mogelijk is, maar dat iemand er zelf iets aan kan doen zodat het ook echt gebeurt. Door ‘vertrouwentaal’ te ontlokken kan hoop worden versterkt. “Hoop is het geloof dat verandering mogelijk is” (Miller & Rollnick, 2016, p. 250). De sociaal werker kan op vertrouwentaal reageren door gebruik te maken van de ORBS-vaardigheden.

5.2.4 PLANNEN

Als motivatie zich ontwikkelt tot veranderbereidheid begint iemand vaker te denken aan, en te praten over wanneer en hoe te veranderen. Plannen omvat het ontwikkelen van de vastbeslotenheid om te veranderen en het formuleren van een actieplan (Miller & Rollnick, 2016). Bij gesprekken die gaan over veranderacties wordt er scherp gelet op de oplossingen die de hulpvrager zelf aandraagt en op het bevorderen van de autonomie van de

hulpvrager in het nemen van beslissingen. “Bij het ontwikkelen van de plannen wordt er doorgegaan met het uitlokken en versterken van verandertaal.” “Plannen is de koppeling tussen verandertaal en verandergedrag” (Miller & Rollnick, 2016, p. 48).

Bij het proces van plannen is het allereerst belangrijk dat het moment herkend wordt waarop men rijp is om te beginnen met plannen maken en mogelijkheden verkennen. Bij het bespreken van het plan is het belangrijk om verandertaal te blijven ontlokken, doelen vast te stellen en om eventuele hindernissen op te sporen. Ook is het belangrijk om commitment te versterken. Tot slot is het belangrijk om als sociaal werker het proces van veranderen te ondersteunen (Miller & Rollnick, 2016). “Plannen is niet in één keer klaar, maar is een doorlopend proces dat, net als engageren, focussen en ontlokken regelmatig herzien moet worden” (Miller & Rollnick, 2016, p. 49).

5.3 ORBS-VAARDIGHEDEN

Om MGv goed te kunnen toepassen in de praktijk is het noodzakelijk voor de sociaal werker om de basisvaardigheden ORBS te ontwikkelen. Deze vaardigheden zijn opgenomen in het kijkkader, welke te vinden is in bijlage 4b. Dit kijkkader is gebruikt bij het analyseren van de video-opnames in deelvraag 4. Praktijkvoorbeelden van de vaardigheden zijn weergegeven in hoofdstuk 7.

De eerste vaardigheid is open vragen stellen. Bij het stellen van open vragen nodigt de sociaal werker de hulpvrager uit om na te denken voordat hij antwoord geeft. Dit geeft speelruimte en keuzes bij het beantwoorden. Daarnaast nodigen open vragen uit tot een gesprek over een onderwerp waarbij de aandacht in een bepaalde richting wordt gestuurd (Miller & Rollnick, 2016).

De tweede vaardigheid is reflectief luisteren. Deze vaardigheid ligt ten grondslag aan alle vier de processen van MGv. Reflectief luisteren doet de sociaal werker door de hulpvrager “de gelegenheid te geven zijn eigen ervaringen en waarnemingen te onderzoeken” (Miller & Rollnick, 2016, p. 70). Als reactie op wat de hulpvrager zegt geeft de sociaal werker een reflectie waarbij een uitspraak wordt gedaan die een gissing doet naar wat de hulpvrager bedoelt. Non-verbaal laat de sociaal werker aan de hulpvrager zien dat hij luistert door onverdeelde aandacht te hebben en oogcontact te maken (Miller & Rollnick, 2016).

De derde vaardigheid is bevestigen. Miller & Rollnick (2016) omschrijven bevestigen als “benadrukken van wat positief is” (p. 87). Sociaal werkers die bevestigen herkennen en erkennen wat goed is, zijn ondersteunend en moedigen aan. Bevestigen heeft te maken met empathie. Het is bevestigend als de sociaal werker probeert om de innerlijke belevingswereld van de hulpvrager te begrijpen. Het laat zien dat wat de hulpvrager zegt ertoe doet en dat de sociaal werker daar respect voor heeft. Om te kunnen bevestigen moet de sociaal werker luisteren en begrijpen. Alleen dan kan de sociaal werker waardering geven aan iets dat belangrijk is voor de hulpvrager (Miller & Rollnick, 2016).

De vierde vaardigheid is samenvatten. Dit is het bijeenbrengen van de informatie die de hulpvrager heeft gegeven. Samenvattingen kunnen bevestigend werken en helpen de hulpvrager om verschillende ervaringen vast te houden en erop te reflecteren (Miller & Rollnick, 2016).

Om voor de sociaal werkers duidelijk te krijgen wat de hulpvrager motiveert om te willen veranderen, is het belangrijk om kerndoelen en waarden van de hulpvrager te begrijpen. Op deze manier kan de sociaal werker het interne referentiekader van de hulpvrager op

waarde schatten. De sociaal werker zal de hulpvrager helpen zijn kernwaarden te verhelderen door het inzetten van de ORBS-vaardigheden.

5.4 MOTIVERENDE GESPREKSVOERING IN RELATIE TOT NETWERKGESPREKKEN

De relatie tussen MGV en netwerkgesprekken is dat MGV concrete handvatten voor sociaal werkers aanreikt om de motivatie van de hulpvrager en diens bereidheid tot verandering te versterken (Miller & Rollnick, 2016). Deze concrete handvatten zijn de ORBS-vaardigheden. Hiermee wordt de eigen kracht van de hulpvrager en diens netwerk gestimuleerd. De hulpvrager wordt samen met zijn netwerk gemotiveerd om in beweging te komen om de problemen op te lossen. Dit is ook een doel van de decentralisatie in de zorg.

De vier kernprocessen binnen MGV (engageren, focussen, ontlocken en plannen) leiden de sociaal werker, de hulpvrager en het informele netwerk tot het komen van een plan. Dat typeert ook het proces van afstemming; met verschillende betrokkenen wordt er afgestemd op welke manier de zorg rondom de hulpvrager georganiseerd gaat worden. Daarvoor is het nodig dat er onderlinge verbinding (engagement) is, wat de basis is voor een werkrelatie. Van daaruit kan er gefocust worden op aan welk doel er gewerkt gaat worden. Wanneer duidelijk is dat en waartoe de betrokkenen bereid zijn om te veranderen, kan er een plan gemaakt worden waarin concreet gemaakt wordt welke stappen er ondernomen gaan worden om daadwerkelijk tot verandering te komen.

5.5 MOTIVERENDE GESPREKSVOERING IN RELATIE TOT SOCIAAL WERKER FACTOREN

In hoofdstuk 4 is zichtbaar geworden dat sociaal werker factoren onder te verdelen zijn in persoonlijke kenmerken, houdingsaspecten en interventies. MGV brengt deze factoren in praktijk door het toepassen van de ORBS-vaardigheden. Voorbeelden van MGV die ook terugkomen bij sociaal werker factoren, zijn het hebben van een empathische houding, open vragen stellen (bevragen), reflecteren (het geven van accurate interpretaties), bevestigen, engagement (het aansturen op alliantie) en motiveren.

SAMENVATTING

In dit hoofdstuk is er gezocht naar het antwoord op deelvraag 2: ‘Welke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zijn belangrijk met betrekking tot netwerkgesprekken?’ Hierbij is er een literatuuronderzoek uitgevoerd naar wat MGV is. Daarin zijn de kernprocessen en de ORBS-vaardigheden beschreven. Op basis van het literatuuronderzoek naar ORBS-vaardigheden in de vier processen, is een kijkkader opgesteld dat gebruikt zal worden bij het analyseren van de video-opnames in deelvraag 4.

Uit de resultaten van het literatuuronderzoek is gebleken dat MGV wordt gedefinieerd op drie niveaus, namelijk wat het doel is van MGV, wat het nut is van MGV voor de sociaal werker en hoe MGV werkt. Het raamwerk van MGV bestaat uit vier kernprocessen, namelijk ‘engageren’, ‘focussen’, ‘ontlokken’ en ‘plannen’.

Engageren gaat over de werkrelatie tussen de sociaal werker en hulpvrager. Dit engagement is een voorwaarde voor alles wat erop volgt. Bij focussen gaat het over de samenwerking tussen sociaal werker en hulpvrager om tot specifieke veranderdoelen te komen. Wanneer er een focus is, kan er worden overgegaan op het ontlokken. Dit houdt in dat de sociaal werker de hulpvrager zelf de argumenten voor verandering laat verwoorden. Wanneer de hulpvrager bereid is tot verandering kan er overgaan worden tot plannen. Plannen omvat het ontwikkelen van de vastbeslotenheid om te veranderen en het formuleren van een actieplan. MGV wordt in de praktijk gebracht door middel van de ORBS-vaardigheden. Deze vaardigheden bestaan uit: open vragen stellen, reflecteren, bevestigen en samenvatten.

De relatie tussen MGV en netwerkgesprekken is dat MGV de motivatie en de bereidheid tot veranderen van de hulpvrager en diens netwerk versterkt. Hiermee wordt de eigen kracht van de hulpvrager en diens netwerk gestimuleerd. Daarnaast worden zij gemotiveerd om zelf in beweging te komen om hun problemen op te lossen.

De relatie tussen MGV en sociaal werker factoren is dat MGV de sociaal werker factoren in praktijk brengt door het toepassen van de ORBS-vaardigheden.

Als antwoord op de tweede deelvraag kan gezegd worden dat de ORBS-vaardigheden van belang zijn om MGV in de praktijk toe te passen. MGV is belangrijk in netwerkgesprekken, omdat de hulpvrager en diens informele netwerk door deze methode worden gemotiveerd om zelf in beweging te komen om hun problemen op te lossen.

HOOFDSTUK 6: SOCIAAL WERKER FACTOREN ZICHTBAAR IN NETWERKGESPREKKEN

INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt er een antwoord gezocht op deelvraag 3: Hoe worden sociaal werker factoren zichtbaar in netwerkgesprekken?

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de in hoofdstuk vier gedefinieerde sociaal werker factoren zichtbaar worden in de praktijk. Aan de hand van de Toegepaste Conversatieanalyse zijn vier video-opnames van verschillende sociaal werkers in verschillende netwerkgesprekken geanalyseerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een kijkkader dat is opgenomen in bijlage 4a. In dit kijkkader staan de sociaal werker factoren ‘empathie’, ‘aansluiten’, ‘oprechte belangstelling’ en ‘monitoren’ als sublabel met hun definities vanuit de literatuur. Zoals genoemd in hoofdstuk 3, is er gekozen om van het kijkkader sociaal werker factoren twee sublabels uit te werken in dimensies. Dit zijn ‘empathie’ en ‘aansluiten’.

De resultaten van de geanalyseerde opnames zullen als eerste worden beschreven. Vervolgens zal er per factor worden beschreven hoe dit terug te zien is in de praktijk aan de hand van enkele fragmenten uit de transcripten. Tot slot zullen de belangrijkste bevindingen op een rij worden gezet in de conclusie.

6.1 RESULTATEN ANALYSE

De onderstaande tabel geeft weer hoeveel fragmenten er per sublabel zijn geselecteerd in de transcripten van de vier video-opnames. In sommige van deze fragmenten worden meerdere interacties zichtbaar. Deze fragmenten en interacties zijn terug te vinden in het bronnenboek vanaf pagina 354.

Kernlabel	Sublabel	Aantal fragmenten
Sociaal werker factoren	Empathie (E)	30
	Oprechte belangstelling	67
	Aansluiten (A)	100
	Monitoren	36

Tabel 2: Resultaten analyse sociaal werker factoren

Om concreet te maken op welke manier ‘empathie’ en ‘aansluiten’ in de praktijk tot uiting komen zijn deze labels verder geanalyseerd en ondergebracht in dimensies. In onderstaande tabel is weergegeven hoe ‘empathie’ en ‘aansluiten’ zichtbaar worden in de praktijk.

Sublabel	Dimensies	Aantal dimensies
Empathie	Gevoelsreflectie	30
Aansluiten	Beleving	60
	Gebeurtenis	21
	Behoeft	19

Tabel 3: Resultaten analyse sublabels ‘empathie’ en ‘aansluiten’

De fragmenten die hieronder zijn weergegeven zijn voorzien van een titel. De titel begint met de gefingeerde naam van de sociaal werker. Achtereenvolgens staat de code van het sublabel vermeld (zie tabel 2), zijn de regelnummers uit het transcript genoemd, de datum dat het gesprek heeft plaatsgevonden en de tijd van het fragment in de video-opname. Als laatste is aangeduid om welke video het gaat. In bijlage 5 zijn de transcriptieconventies opgenomen, waarin wordt uitgelegd wat de symbolen in de fragmenten betekenen. De namen in de fragmenten zijn gefingeerd.

6.2 EMPATHIE

Zoals beschreven in hoofdstuk 4, wordt empathie omschreven als het kunnen begrijpen wat de ander voelt en denkt. Sociaal werkers weten deze emotionele situatie van de hulpvrager te benoemen (Gerdes & Segal, 2009; Derksen et al., 2018). Uit de analyse van de fragmenten is gebleken dat empathie in de praktijk zichtbaar wordt door het geven van een gevoelsreflectie. Een voorbeeld hiervan is terug te zien in het onderstaande fragment:

Corrie, E, Regelnr. 1095-1101; 13-04-2018, 20:12-20:35, 3-C.-2

1	H2:	() weet je wat ik je volgens mij hoor zeggen \\\jo\\ je mag me verbeteren als ik
2		het verkeerd heb , dat he dat de spanningen die jij ziet bij je moeder over
3		bijvoorbeeld je relatie met vader, met school, over de relatie van je moeder met je
4		vader, dat al die dingen dat baart je zorgen
5	JO:	ja
6	H1:	en jij vraagt je af of het wel goed gaat met je moeder
7	JO:	ja dat t wil ()

In regel 1 begint de sociaal werker met de gevoelsreflectie door te zeggen “...wat ik jou hoor zeggen...”. In regel 2 en 4 benoemt de sociaal werker de emoties “spanningen” en “zorgen baren” die door de hulpvrager in regel 5 wordt bevestigd met “ja”. Dit lijkt een uiting van de hulpvrager te zijn dat hij zich begrepen voelt.

6.3 AANSLUITEN

De literatuur over aansluiten, beschreven in hoofdstuk 4, laat zien dat het voor sociaal werkers belangrijk is dat zij kunnen aanhaken op de ervaringen, motivatieniveau, wensen en behoeften van de hulpvrager (De Vries, 2017; Van Yperen, 2003). Dit laten zij zien door onder andere hun respecterende en bescheiden houding en de methodieken die zij inzetten (Van Yperen, 2003).

Uit de analyse van de fragmenten wordt met name aansluiten op ‘beleving’, ‘behoefte’ en ‘gebeurtenis’ duidelijk zichtbaar. De volgende drie fragmenten geven weer hoe de sociaal werker aansluit binnen deze dimensies.

6.3.1 AANSLUITEN OP BELEVING

Aansluiten van de sociaal werker bij de beleving van de hulpvrager houdt in dat zij onder woorden brengt hoe de situatie wordt ervaren door de hulpvrager.

Simone, A, Regelnr. 642-652; 12-04-2018, 32:34-32:54, 1-T-2

1	G:	Ja
2	H1:	En soms ((wijst op papier)) loop je tegen muren aan
3	G:	Ja
4	H1:	Want de ene keer is het sociaal team, de andere keer [((kijkt naar Gloria)) ()
5	G:	[Specialisten, ja
6	H1:	Of de specialisten
7	G:	Ja, ((schiet in de lach)) ja
8	H1:	((Lacht))
9	G:	Ja, ja precies
10	H1:	Ehm ni (.) niks is makkelijk in het leven eigenlijk (.) vooral niet als het om je kind
11		gaat want voor je kind, je kind wil je het beste

In het bovenstaande fragment is het aansluiten door de sociaal werker op de beleving van de hulpvrager terug te zien in regel 2 waarin de sociaal werker zegt “en soms loop je tegen muren aan”. Daarnaast ondersteunt de sociaal werker haar woorden door dit non-verbaal te laten zien op het papier. De bevestiging door de hulpvrager volgt in regel 3. In regel 4 voegt de sociaal werker toe dat het “tegen muren oplopen” de ene keer gebeurt bij het sociaal team. De hulpvrager vult dit in regel 5 aan door de specialisten te noemen en bevestigt dit in regel 9. Het effect dat de sociaal werker bereikt door aan te sluiten op de beleving van de hulpvrager lijkt te resulteren in een gesprek waarbij de hulpvrager zich gezien voelt. Dit verdere gesprek is niet weergegeven in het bovenstaande fragment, maar te lezen in het transcript.

6.3.2 AANSLUITEN OP GEBEURTENIS

Aansluiten op ‘gebeurtenis’ wordt zichtbaar doordat de sociaal werker erkent wat de hulpvrager (heeft) mee(ge)maakt door dit te verwoorden. Dit is terug te zien in het onderstaande fragment.

Eva, A, Regelnr. 579-595, 30-03-2018, 21:35-22:07, 1-L

1	H1:	Nee maar dat is wel [fijn dat dat contact nu goed is [he, helemaal he ja dat soms
2		zijn nare ehh [gebeurtenissen
3	M:	[Ja [Jaa ja ja
4	V:	[Dat zei mijn scho dat zei mijn schoonmoeder nog zo van ehh [‘pa is toch ergens
5		goed voor geweest’
6	H1:	[Ja
7	H1:	Oo echt? Jaa. [Dat het [contact gewoon nu verbeterd is
8	M:	[Ja [Ja
9	V:	Ja (NAAM) is nou ook op jouw verjaardag geweest, sinds eh (NAAM) jaren niet meer
10	M:	Ja
11	H1:	Jaa. Ja dus het heeft ook iets eeh [positiefs
12	M:	[Jaa
13	V:	[(Al zeg ik) tegen Marcel dat zoiets ehh mensen bij
14		mekaar ehhh [kunnen brengen, moet eerst wat gebeurd [ehh [(.) zijn, of wat dan
15		ook
16	M:	[Ja [Ja
17	H1:	[Jaa
18	H1:	[Ja dat is zo

In het gesprek wat aan dit fragment voorafgaat wordt er besproken dat Marcel en Vivian zijn wezen eten bij familie, iets wat eerder niet voorkwam door slechte familiecontacten. Het overlijden van de vader van Marcel heeft wat veranderd in die familiecontacten. Hier sluit de sociaal werker in regel 1 op aan door te zeggen “...dat is wel fijn dat dat contact nu goed is he, helemaal he ja dat soms zijn nare eeh gebeurtenissen.” Dit wordt door Marcel in regel 3 bevestigd. In regel 7 sluit de sociaal werker nogmaals aan door de gebeurtenis te noemen dat het contact is verbeterd. In regel 8 en 9 wordt dit zowel door Marcel als Vivian bevestigd. Vivian voegt er nog aan toe dat (NAAM) ook op de verjaardag van Marcel is geweest. Het aansluiten van de sociaal werker op wat de hulpvragers hebben meegemaakt lijkt te resulteren in dat de hulpvragers tot zelfreflectie komen op wat ze hebben meegemaakt.

6.3.3 AANSLUITEN OP BEHOEFTE

Aansluiten op 'behoefte' wordt zichtbaar doordat de sociaal werker benoemt wat de hulpvrager nodig heeft.

Corrie, A, Regelnr. 774-776 & 789-798, 13-04-2018, 04:16-04:23 & 05:04-05:26, 3-C.-2

1	MO:	nou meestal als je thuiskomt dan wil je naar boven toe en op je bed even liggen, ff
2		bijkomen van t weekend=
3	JO:	=ja dat klopt wel ja
4	(...)	
5	MO:	ja dat is een wisselwerking denk ik tussen ons twee dan en ik ben ondertussen
6		nou al gewend dat het zo is en de laatste keer ging het toch aardig goed en ik wil
7		gelijk dat de was gelijk in de machine doen
8	JO:	ja [()
9	MO:	[en daar wordt je helemaal kriebelig van
10	JO:	ja want ik moet alles binnen 5 6 minuten moet alles () en ja
11	MO:	[maarja]
12	H1:	jij wil ff thuiskomen lijkt het wel
13	JO:	ja [ik wil ff thuiskomen en dan eh
14	H1:	[ff thuiskomen]

In het bovenstaande fragment is te zien dat de sociaal werker aansluit op behoefte door te zeggen in regel 12 "jij wil ff thuiskomen lijkt het wel". Jo bevestigt dit in regel 13 met de woorden "ja ik wil ff thuiskomen...". Dit lijkt een uiting van de hulpvrager te zijn dat hij zich begrepen voelt.

CONCLUSIE

In dit hoofdstuk is er een antwoord gezocht op deelvraag 3: 'Hoe worden sociaal werker factoren zichtbaar in netwerkgesprekken?' Er is gekeken naar hoe de vier geselecteerde sociaal werker factoren 'empathie', 'aansluiten', 'oprechte belangstelling' en 'monitoren' zichtbaar worden in de praktijk doormiddel van het analyseren van de video-opnames. Dit heeft geresulteerd dat er van het sublabel 'empathie' 30 fragmenten zijn, bij 'oprechte belangstelling' 67, 'aansluiten' 100 en 'monitoren' 36. Vervolgens zijn de sublabels 'empathie' en 'aansluiten' uitgewerkt in dimensies aan de hand van fragmenten uit de transcripten.

Als antwoord op de derde deelvraag kan gezegd worden dat onder 'empathie' de dimensie 'gevoelsreflectie' geschaard kan worden. Empathie wordt zichtbaar doordat de sociaal werker kan begrijpen wat de hulpvrager voelt en denkt en hier ook woorden aan kan geven. Het lijkt erop dat wanneer de sociaal werker empathie toont, de hulpvrager zich begrepen voelt. Bij 'aansluiten' zijn dit de dimensies 'beleving', 'gebeurtenis' en 'behoefte'. 'Aansluiten op beleving' wordt zichtbaar doordat de sociaal werker onder woorden brengt hoe de situatie wordt ervaren door de hulpvrager. Dit lijkt te resulteren in een open gesprek waarbij de hulpvrager zich gezien voelt. 'Aansluiten op gebeurtenis' wordt zichtbaar doordat de sociaal werker erkent wat de hulpvrager (heeft) mee(ge)maakt en dit benoemt. Dit lijkt erin te resulteren dat hulpvragers tot zelfreflectie komen over de gebeurtenissen in hun leven. 'Aansluiten op behoefte' wordt zichtbaar doordat de sociaal werker verwoordt wat de hulpvrager nodig heeft. Dit lijkt als effect te hebben op de hulpvrager dat hij zich begrepen, gehoord en gezien voelt.

HOOFDSTUK 7: VAARDIGHEDEN UIT DE MOTIVERENDE GESPREKSVOERING ZICHTBAAR IN NETWERKGESPREKKEN

INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt er een antwoord gezocht op deelvraag 4: Hoe worden vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in netwerkgesprekken?

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de in hoofdstuk 5 beschreven ORBS-vaardigheden zichtbaar worden in de praktijk van netwerkgesprekken. Aan de hand van de Toegepaste Conversatieanalyse zijn er vier video-opnames van verschillende sociaal werkers in verschillende netwerkgesprekken geanalyseerd. Hierbij is gebruik gemaakt van het kijkkader dat is opgenomen in bijlage 4b. In dit kijkkader staan de ORBS-vaardigheden als sublabel en de definitie van deze sublabels vanuit de literatuur. Zoals genoemd in hoofdstuk 3, is er gekozen om van het kijkkader MGv twee sublabels uit te werken in dimensies. Dit zijn ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’.

De resultaten van de geanalyseerde opnames zullen als eerste worden beschreven. Vervolgens zal er per factor worden beschreven hoe dit terug te zien is in de praktijk aan de hand van enkele fragmenten uit de transcripten. Daarnaast zal worden gekeken op welke manier de sublabels ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’ van MGv de sociaal werker factoren ‘empathie’ en ‘aansluiten’ operationaliseren. Tot slot zullen de belangrijkste bevindingen op een rij worden gezet in de conclusie.

7.1 RESULTATEN ANALYSE

In de tabel hieronder is inzichtelijk gemaakt hoeveel fragmenten er per sublabel zijn geselecteerd in de transcripten van de vier video-opnames. In sommige fragmenten komen meerdere interacties voor. Deze fragmenten en interacties zijn terug te lezen in het bronnenboek, vanaf pagina 394.

Kernlabel	Sublabel	Aantal fragmenten
MGV	Open vragen stellen	57
	Reflectief luisteren (RL)	50
	Bevestigen (B)	83
	Samenvatten	42

Tabel 4: Resultaten analyse MGV

In dit hoofdstuk wordt er verder ingegaan op de sublabels ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’. De fragmenten die onder deze sublabels vallen zijn verder geanalyseerd, waardoor verschillende dimensies zichtbaar werden. In onderstaande tabel is weergegeven hoe ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’ zichtbaar worden in de praktijk.

Sublabel	Dimensies	Aantal dimensies
Reflectief luisteren	Onverdeelde aandacht door ‘hummen’	2
	Woorden geven aan wat iemand voelt	18
	Woorden geven aan wat iemand bedoelt	21
	Vermoeden uitspreken van situatie	9
Bevestigen	Instemmen met de hulpvrager	30
	Steunen	19
	Bekrachtigen	34

Tabel 5: Resultaten analyse sublabels ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’

7.2 REFLECTIEF LUISTEREN

Vanuit de literatuurstudie van MGV zoals beschreven in hoofdstuk 5, zijn aan reflectief luisteren de volgende definities gegeven: ‘gissen naar wat de persoon bedoelt’, ‘onverdeelde aandacht’ en ‘oogcontact’ (Miller & Rollnick, 2016). Uit de analyse van de geselecteerde fragmenten waar reflectief luisteren in voorkwam, is gebleken dat reflectief luisteren meer omvat. Van ‘gissen naar wat de persoon bedoelt’ kan er onderscheid gemaakt worden in ‘woorden geven aan wat iemand voelt’, ‘woorden geven aan wat iemand bedoelt’ en ‘vermoeden uitspreken van de situatie’. Onverdeelde aandacht wordt vooral zichtbaar door te ‘hummen’, te knikken en door oogcontact.

7.2.1 ONVERDEELDE AANDACHT DOOR TE ‘HUMMEN’

Tijdens het analyseren van de video-opnames werd ontdekt dat vrijwel alle sociaal werkers die op de opnames te zien waren veel luisterden door te ‘hummen’, door te knikken en door oogcontact te maken. Hieronder is een voorbeeld weergegeven:

Simone, RL, Regelnr. 161-179; 12-04-2018, 07:50-08:40, 1-T. Gesprek 2

1	W:	Omdat inderdaad de situatie (2.0) eeh (3.0) ja nu zodanig is dat het zo is inderdaad
2		[maar voor die situatie was het dus zo eeh (3.0) en nu nog steeds trouwens wel nu
3		iets minder, voor die si[tuatie was het dus zo dat eehm der was een hele sterke
4		band,[nu iets minder [maar voor die situatie [was er en hele sterke band tussen
5		moeder en kind (.)]niemand hoefde maar nou bij wijze van spreken aan te kijken
6	H1:	[Hmm
7	H1:	[Hmm
8	H1:	[Hmm
9	H1:	[Hmm
10	H1:	[Hmm
11	H1:	[Hmm
12	G:	((Lacht))
13	W:	Toch?
14	G:	Ja, ja
15	W:	Ja
16	G:	Ja
17	W:	Ik bedoel, weetje afgelopen achttien jaar is zijn heel zwaar geweest medisch
18		gezien zullen we maar zeggen
19	H1:	Hmm

In regel 6-11 is te zien dat de sociaal werker luistert door te ‘hummen’. Het lijkt erop dat Wendy daardoor gestimuleerd wordt om verder te vertellen (regel 17). Wendy komt tot een reflectie over hoe ze de afgelopen achttien jaar heeft ervaren. Hierin wordt zichtbaar dat reflectief luisteren de hulpvrager de gelegenheid geeft om eigen ervaringen en waarnemingen te onderzoeken (Miller & Rollnick, 2016).

7.2.2 WOORDEN GEVEN AAN WAT IEMAND VOELT

Bij ‘woorden geven aan wat iemand voelt’, viel het op dat de sociaal werker soms heel concreet het gevoel van de hulpvrager of het informele netwerk probeerde te verwoorden door middel van een reflectie. Hieronder is daar een voorbeeld van weergegeven:

Simone, RL, Regelnr. 260-275; 12-04-2018, 12:43-13:12, 1-T. Gesprek 2

1	G:	This echt zwaar, ja
2	W:	Jaa
3	G:	This echt zwaar
4	H1:	Hmm
5	W:	En ook niet, ik snap dat, dat uuh iedereen druk heeft en iedereen uuh dat ut
6		allemaal bezuinigingen is op de GGZ en op de hulpverleners, dat weet ik ook
7		allemaal (3.0) maar weetje
8	H1:	Blijft toch een pittige pil om te slikken
9	W:	Jaa ((zucht))
10	G:	° zacht° Ja ((knikt))
11	H1:	Enne het gevoel van ik sta alle[en, ik klopf overal op deuren die niet open gaan?
12	W:	[Ja
13	W:	Ja, juis[t
14	H1:	[Zeg ik dat goed?
15	G:	Ja ((knikt)) dat klopt
16	W:	Ja, juist, ja

Uit wat de sociaal werker hoort in de regels 1-7 en uit de context van het gesprek maakt ze op dat de situatie voor Gloria en Wendy “een pittige pil” is om te slikken, dat ze het gevoel hebben alleen te staan en niet gehoord worden door de hulpverlening. Haar interpretatie van het gevoel dat Gloria en Wendy hebben, geeft ze aan hen terug in de vorm van een reflectie in regel 8 en 11. Hieruit blijkt ook dat de sociaal werker empathie toont, wat een sublabel is van de sociaal werker factoren. In de regels 9, 10, 12, 13, 15 en 16 is zichtbaar dat Gloria en Wendy dit bevestigen. Het lijkt erop dat ze zich gehoord en begrepen voelen, omdat Gloria in regel 15 zegt: “Ja ((*knikt*)) dat klopt” en Wendy in regel 16 zegt: “Ja, juist ja”. Het lijkt erop dat reflectief luisteren hier bijdraagt aan engagement, oftewel de alliantie tussen sociaal werker en hulpvrager en diens informele netwerk (Miller & Rollnick, 2016).

7.2.3 WOORDEN GEVEN AAN WAT IEMAND BEDOELT

Er is in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen het ‘woorden geven aan wat iemand voelt’ en het ‘woorden geven aan wat iemand bedoelt’. Dit omdat wat iemand bedoelt niet altijd met gevoel te maken heeft. Het onderstaande fragment is daar een voorbeeld van:

Eva, RL, Regelnr. 679-692; 30-03-2018, 25:55-26:39, 1-L.

1	H1:	Ja. Jullie hebben he jul we hebben jij bedoelt net met IQ jullie hebben (een beetje hetzelfde) he (1.0) verstandelijk zijn jullie gelijk[waardig he
2		
3	M:	[Ja
4	H1:	Ehmm en dat maakt dat dat er een evenwicht is en dat jullie ook op vlakken elkaar goed aanvullen. Is dat wat je zegt?
5		
6	M:	Ja
7	H1:	Dat krijg je terug van mensen die om [jullie heen staan
8	M:	[Ja
9	H1:	En is dat ook wat jullie dan ook herkennen, wat jullie zelf ook zien van [ja dat klopt he
10		
11	V:	[Ja ik merk
12		het wel, ik zie wel een verschil met Marcel of ik met (NAAM) eeh
13	H1:	Ja. Wat voor verschil zie je?
14	V:	Jaa, (NAAM) doet toch best wel een heleboel ehh of ja dominant gewoon echt best wel eeh, jaa de hand telkens in de handen en bij Marcel is gewoon zo van ik kan mezelf zijn bij Marcel
15		
16		

In regel 1, 2, 4, 5, en 7 geeft de sociaal werker een reflectie door woorden te geven aan wat de hulpvrager bedoelt. In regel 1 wordt letterlijk gezegd: “...jij bedoelt net met IQ...”. De reflecties van de sociaal werker worden in de regels 3, 6, en 8 bevestigd. In dit fragment wordt zichtbaar dat de sociaal werker zich door haar reflecties en haar vraag in regel 9 probeert te verplaatsen in de situatie van de hulpvrager. Binnen sociaal werker factoren is dit verplaatsen terug te zien in het ‘aansluiten op beleving’. Dit leidt in regel 10 en 11 tot een zelfreflectie. In de regels 3, 6 en 8 worden de reflecties van de sociaal werker bevestigd, wat erop lijkt dat de hulpvrager zich gehoord voelt. Er zou voorzichtig gezegd kunnen worden dat het ‘woorden geven aan wat iemand bedoelt’ leidt tot zelfreflectie en dat het bijdraagt aan engagement omdat de hulpvrager zich gehoord voelt.

7.2.4 VERMOEDEN UITSPREKEN VAN SITUATIE

Naast het ‘woorden geven aan wat iemand bedoelt en voelt’ kan de sociaal werker ook zijn vermoeden uitspreken over de situatie. De sociaal werker geeft geen woorden aan wat iemand voelt of probeert te zeggen, maar deelt zijn vermoeden over wat er gaande is in de situatie. Op die manier peilt de sociaal werker wat er precies aan de hand is. De regels 9,12, 14 en 18 in onderstaand fragment zijn daar een voorbeeld van:

Harm, RL, Regelnr. 1954-1972; 26-03-2018, 20:44-21:25, 5-J.

1	H1:	We hebben afgesproken dat ik daarom nog met jullie in gesprek ga, en daarna weer
2		met jou ((wijst naar David))
3	D:	Ja
4	(3.5)	
5	V:	Ja, nee ik snap het. Ja
6	(3.5)	
7	D:	Ja... t is () dus
8	V:	Nee, maar
9	H1:	Dat is anders als dat je had bedacht
10	(2.0)	
11	D:	Hoe bedoel je?
12	H1:	Nou ja volgens mij had jij iets anders bedacht eh om nu ehh ehmm
13	V:	()
14	H1:	Ehmm in het gesprek ehmm mee te beëindigen laat maar zeggen
15	D:	Hmm nee, niet echt
16	H1:	Nee, had je niet anders gedacht?
17	D:	Nee ((lacht))
18	H1:	Je ziet er wel (heel) teleurgesteld uit
19	D:	Nee ik ben een beetje moe

Uit de reacties van David in de regels 15 en 19 blijkt dat de sociaal werker ernaast zit. Het wordt duidelijk dat David niet iets anders had verwacht als het gaat om de afloop van het gesprek, dat hij niet teleurgesteld maar moe is. De reflecties van de sociaal werker hebben tot gevolg dat David reflecteert op de situatie. Het lijkt er hier op dat reflectief luisteren ervoor zorgt dat de hulpvrager gaat reflecteren over de situatie die er op dat moment gaande is of die is geweest.

7.3 BEVESTIGEN

In hoofdstuk 5 wordt bevestigen omschreven als ‘het benadrukken van wat positief is’ (Miller & Rollnick, 2016). Er wordt genoemd dat bevestigen betekent dat het goede wordt herkend en erkend, en dat de hulpvrager wordt ondersteund en aangemoedigd. Uit de analyse van de geselecteerde fragmenten waar ‘bevestigen’ in voorkwam, is gebleken dat bevestigen zichtbaar wordt in het ‘instemmen met de hulpvrager’, in het ‘steunen’ van de hulpvrager en in het ‘bekrachtigen’ van de hulpvrager.

7.3.1 INSTEMMEN MET DE HULPVRAGER

‘Instemmen met de hulpvrager’ houdt in dat de sociaal werker bevestigt door aan te sluiten op wat de hulpvrager zegt. Onderstaand fragment is daar een voorbeeld van:

Corrie, B, Regelnr. 261-267; 13-04-2018, 00:24-00:44, 2-C.-2

1	JO:	Ja, dat is wel het belangrijkste=
2	H1:	=Ja he? (.) Want zoals het nu gaat kan het ook niet=
3	JO:	=Nee, echt niet
4	H1:	Maar we hopen wel, dat op de lange termijn, dat daar wel verandering in kan gaan
5		komen
6		(.)
7	JO:	Dat hoop ik ook natuurlijk, maarja=
8	H1:	=Ja

In regel 2 stemt de sociaal werker in met wat de hulpvrager in regel 1 zegt, door te zeggen: “ja he?” Daarmee laat de sociaal werker zien dat ze de hulpvrager heeft gehoord. Ze reageert begripvol door te zeggen: “Want zoals het nu gaat kan het ook niet”. Dit wordt in regel 3 door de hulpvrager bevestigd door te zeggen: “Nee, echt niet”. Door deze reactie lijkt het erop dat de sociaal werker met haar bevestiging aansluit op de beleving van de hulpvrager.

7.3.2 STEUNEN

Verschillende keren werd zichtbaar dat ‘bevestigen’ zich uit in ‘steunen’. Met steunen bevestigt de sociaal werker de hulpvrager door erkenning te geven, begrip te tonen en bemoedigende woorden te spreken die de hulpvrager ondersteunen. Dit wordt zichtbaar in het onderstaande fragment:

1	H1:	en weetje, kan jij ook vertellen wat dan maakt dat jij het cijfer niet vertelt aan je
2		moeder
3	J0:	als t laag is of ja (.)
4	M0:	omdat [ik die huiswerk klas betaal en alles
5	H1:	[maar maar kijk kijk even wat die zelf zegt
6	M0:	oke sorry
7	H1:	ja hah
8	J0:	ook ja dan wel ja mm ik vind ik stel je toch wel weer teleur met alles wat je doet=
9	M0:	=ja nou snap ik em het kwartje is gevallen, nou snap ik em
10	J0:	mm
11	M0:	ga je het zelf betalen nou () nee maar ik snap em, nee maar ff serieus ik snap m
12		echt nu, ik snap m ja, de druk ligt zo hoog, ja
13	J0	mm
14	H2:	en je wil het ook zo graag
15	M0:	ja
16	H1:	en het lukt gewoon even niet he (2) en ik kan me heel goed voorstellen \\jo\\ we
17		kunnen het niet voor je invullen dus je mag me altijd corrigeren maar weet je jullie
18		hebben je hebt de laatste anderhalf twee jaar zoveel meegemaakt verdrietige
19		dingen en spanningen met je vader en moeder dat ik me er ook wel iets bij kan
20		voorstellen dat concentreren op school best even lastig kan zijn=
21	J0:	=ja zeker in het eerste als in het begin heel erg maar toen is het wel een stijgende
22		lijn een beetje en toen in de tweede, ook door mezelf natuurlijk
23	M0:	maar nu geef je ook aan dat je zo die druk op die ketel, dat ik dat totaal niet
24		gezien heb echt totaal niet. Totaal niet, en dan denk ik ik ben zo goed bezig,
25	H2:	maar dat doe je in die zin omdat dat je je best wil voor \\jo\\
26	M0:	[jaa maar ik leg wel ik ik leg wel even ik
27		betaal het ik doe dit ik doe dat, want dat heb ik zeker wel geroepen ja, meerdere
28		keren
29	H1:	ja en ook vandaag zeg maar=
30	M0:	=ja hoor ja zeker absoluut dat doe ik ja absoluut, totdat hij op het moment zegt
31		denk ik van okeeee, soo hmm, fijn om te horen hoor, heel fijn.
32		(3)
33	J0:	mm
34	M0:	want die zag ik echt niet hoor
35		(1)
36	H2:	goed man, ja

De regels 14 en 16-20 laten zien dat de sociaal werker erkenning geeft, begrip toont en bemoedigende woorden spreekt, die J0 ondersteunen. In regel 14 geeft de sociaal werker erkenning door te zeggen: “en je wil het ook zo graag”. Bij sociaal werker factoren lijkt dit op ‘aansluiten op beleving’. Er wordt begrip getoond voor de situatie van J0 doordat de sociaal werker zegt: “...en ik kan me heel goed voorstellen...dat concentreren op school best even lastig kan zijn”. Vanuit het perspectief van de sociaal werker factoren is te zien dat er wordt aangesloten op de ‘beleving’. J0 bevestigt dit in regel 21 door te zeggen: “Ja zeker...”. Hij komt tot een reflectie op de situatie in regel 21 en 22. In regel 25 steunt de sociaal werker M0 door te zeggen: “Maar dat doe je in die zin omdat je je best wil voor \\jo\\.” Uit deze vorm van bevestigen blijkt dat de sociaal werker empathie toont omdat er een gevoelsreflectie wordt gegeven. Hierdoor komt ook M0 tot een reflectie op de situatie in regel 26. Het lijkt erop dat bevestigen door steunen leidt tot reflectie op de situatie.

7.3.3 BEKRACHTIGEN

Uit de analyse van de fragmenten is gebleken dat wanneer de sociaal werker een bevestiging geeft, dit het meest zichtbaar wordt door te ‘bekrachten’ (zie tabel 5). Bekrachten houdt in dit onderzoek in dat de sociaal werker de eigen kracht van de hulpvrager benadrukt. Bij ‘bekrachten’ wordt er erkenning gegeven voor wat de hulpvrager heeft gedaan. Onderstaand fragment is daar een voorbeeld van:

1	G:	I, i, ik merk (3.0) eehm laatste jaren bijna niet anders geweest dan klein[d,d,it
2		breek je op (2.0) ut heeft mij gebroken (2.0) het heeft mij gebroken [(2.0) het
3		heeft mij gebroken (3.0) na acht negentien jaar, ja, ja. Je breekt niet zo snel (2.0)
4		ik dacht dat ik nooit (2.0) gaat breken dat ik altijd maar 'zacht' ja
5	W:	[Ja
6	H1:	[Hm
7	H1:	Toch ben je al van heel ver gekomen, EMDR therapie gedaan, je hebt je angsten
8		trauma's over[wonnen en je sta (.) en je staat en je zit hier nog steeds
9	G:	[Ja
10	G:	Jaaa (.) i, i, ik denk ook (3.0) gebrokenheid moest komen om even alles te breken
11		en[door die andere kant te gaan[maar het kwam vanaf toen de () kwam of niet
12	H1:	[Hm
13	W:	[Ja

In de regels 7 en 8 wordt zichtbaar dat de sociaal werker Gloria bekrachtigt. Ze benadrukt wat Gloria heeft doorgemaakt en geeft erkenning voor dat ze al heel ver is gekomen en dat ze er nog steeds is. Dit wordt in regel 9 door Gloria bevestigd. Vervolgens komt Gloria in regel 10 en 11 tot een reflectie en tot het inzicht dat de gebrokenheid nodig was om te komen waar ze nu staat. Het lijkt erop dat bekrachtigen ervoor zorgt dat de hulpvrager komt tot reflectie en tot inzicht in de situatie. Door te bekrachtigen sluit de sociaal werker aan op het motivatieniveau van de hulpvrager, wat onder sociaal werker factoren valt.

CONCLUSIE

In dit hoofdstuk is er een antwoord gezocht op deelvraag 4: 'Hoe worden vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in netwerkgesprekken?' In dit hoofdstuk is gekeken naar hoe de ORBS-vaardigheden van MGv zichtbaar worden in de praktijk doormiddel van het analyseren van de video-opnames. Dit heeft geresulteerd dat er van het sublabel 'open vragen stellen' 57 fragmenten zijn, bij 'reflectief luisteren' 50, 'bevestigen' 83 en 'samenvatten' 42. Vervolgens zijn de sublabels 'reflectief luisteren' en 'bevestigen' uitgewerkt in dimensies aan de hand van fragmenten uit de transcripten.

Als antwoord op de vierde deelvraag kan gezegd worden dat 'reflectief luisteren' in de praktijk van netwerkgesprekken op vier manieren zichtbaar wordt. Als het gaat om onverdeelde aandacht door te 'huppen', kan voorzichtig gezegd worden dat huppen de hulpvrager de gelegenheid geeft om eigen ervaringen en waarnemingen te onderzoeken (Miller & Rollnick, 2016). Het 'woorden geven aan wat iemand voelt' lijkt bij te dragen aan engagement tussen de sociaal werker en hulpvrager, ook wel alliantie genoemd (Miller & Rollnick, 2016). Het 'woorden geven aan wat iemand voelt' wordt ook zichtbaar in de sociaal werker factor 'empathie'. Over het 'woorden geven aan wat iemand bedoelt' kan voorzichtig gezegd worden dat het leidt tot zelfreflectie en dat het bijdraagt aan engagement.

Daarnaast lijkt het 'woorden geven wat iemand bedoelt' ook terug te komen in de sociaal werker factor 'aansluiten op beleving'. Wanneer de sociaal werker zijn vermoeden uitspreekt van de situatie lijkt dat tot gevolg te hebben dat de hulpvrager reflecteert op de situatie die gaande is of die is geweest.

'Bevestigen' wordt in de praktijk van netwerkgesprekken op drie manieren zichtbaar. Door het 'instemmen met de hulpvrager' lijkt het erop dat de sociaal werker met bevestigen aansluit op de beleving van de hulpvrager. 'Steunen' is het erkennen, tonen van begrip en het spreken van bemoedigende woorden. Het lijkt erop dat dit leidt tot reflectie op de situatie. 'Steunen' wordt in de sociaal werker factoren zichtbaar in 'aansluiten op beleving' en in 'empathie'. Tot slot kan er voorzichtig gezegd worden dat 'bekrachtigen' ervoor zorgt dat de hulpvrager niet alleen reflecteert op, maar ook tot inzicht komt in de situatie. 'Bekrachtigen' wordt ook zichtbaar in de sociaal werker factor 'aansluiten op motivatieniveau'. Het lijkt erop dat MGv de sociaal werker factoren op deze manier operationaliseert.

HOOFDSTUK 8: CONCLUSIES

8.1 EINDCONCLUSIE

Door middel van kwalitatief onderzoek is er gezocht naar een antwoord op de hoofdvraag: 'Hoe worden algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in de afstemming van zorg in de driehoek: sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk?'

Uit de resultaten van de literatuurstudie naar deelvraag 1: 'Wat zijn algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, in netwerkgesprekken?' is gebleken dat er geen eenduidige definitie is van algemeen werkzame factoren. Wel is duidelijk geworden dat de algemeen werkzame factoren een passende en gefundeerde verklaring geven van wat werkt in het sociaal werk. Ook is duidelijk geworden dat de algemeen werkzame factoren en het proces van hulpverlening met elkaar in verbinding staan, elkaar wederzijds beïnvloeden en daarmee ook het effect van de hulpverlening bepalen. Algemeen werkzame factoren hebben niet alleen betrekking op de sociaal werker en de hulpvrager, maar ook op alles en iedereen die betrokken is bij de hulpverlening.

Een onderdeel van algemeen werkzame factoren zijn de sociaal werker factoren. De sociaal werker factoren die in hoofdstuk 4 als belangrijk werden genoemd zijn: 'empathie', 'oprechte belangstelling', 'aansluiten' en 'monitoren'. Vergelijkend met de praktijk in hoofdstuk 6 worden de sociaal werker factoren 'empathie' en 'aansluiten' en het effect dat deze lijken te hebben zichtbaar, zoals in onderstaande tabel is weergegeven:

Sublabel	Literatuur	Praktijk	Effect op algemeen werkzame factoren (cliëntfactoren en alliantie factoren)
Empathie	Gevoelsreflectie	Gevoelsreflectie	De hulpvrager lijkt zich begrepen te voelen
Aansluiten	Aansluiten bij: • ervaring • wensen • behoeften • motivatie van de hulpvrager	Aansluiten bij: • beleving • gebeurtenis • behoefte	Aansluiten bij beleving: hulpvrager lijkt zich gezien te voelen Aansluiten bij gebeurtenis: de hulpvrager lijkt te komen tot zelfreflectie op wat hij heeft meegemaakt Aansluiten op behoefte: De hulpvrager lijkt zich begrepen te voelen

Tabel 6: Sociaal werker factoren in literatuur en praktijk

Uit de resultaten van de literatuurstudie naar deelvraag 2: ‘Welke vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zijn belangrijk met betrekking tot netwerkgesprekken?’ is gebleken dat MGV bestaat uit vier kernprocessen, namelijk engageren, focussen, ontlocken en plannen. Deze vier kernprocessen worden in de praktijk gebracht door middel van de ORBS-vaardigheden: open vragen stellen, reflecteren, bevestigen en samenvatten. Vergelijkend met de praktijk in hoofdstuk 7, worden ‘reflectief luisteren’ en ‘bevestigen’ en het effect dat deze lijken te hebben zichtbaar, zoals in onderstaande tabel is weergegeven. Daarnaast wordt weergegeven hoe MGV de sociaal werker factoren operationaliseert.

Sublabel	Literatuur	Praktijk	Effect op algemeen werkzame factoren (cliëntfactoren en alliantie factoren)	Praktijk in relatie met sociaal werker factoren
Reflectief luisteren	De sociaal werker gist naar wat de persoon bedoelt	Woorden geven aan wat iemand voelt	Lijkt bij te dragen aan engagement in de driehoek	Empathie
		Woorden geven aan wat iemand bedoelt	Lijkt bij te dragen aan engagement omdat de hulpvrager zich gehoord voelt. Daarnaast lijkt het tot zelfreflectie van de hulpvrager te leiden	Aansluiten op beleving
		Vermoeden uitspreken van situatie	Lijkt te leiden tot reflectie over de situatie die gaande is of die is geweest	
	Onverdeelde aandacht, oogcontact	Onverdeelde aandacht door te hummen	Lijkt de hulpvrager de gelegenheid te geven om zijn eigen ervaringen en waarnemingen te onderzoeken	
Bevestigen	Benadrukken van wat positief is	Instemmen met de hulpvrager	De sociaal werker lijkt hiermee aan te sluiten op de beleving van de hulpvrager	Aansluiten op beleving
		Steunen (wordt zichtbaar door bemoedigende woorden te	Lijkt te leiden tot reflectie op de situatie	Aansluiten op beleving en empathie

		spreken, erkenning te geven en begrip te tonen)		
		Bekrachten	Lijkt te leiden tot reflectie op en inzicht in de situatie	Aansluiten op motivatie niveau

Tabel 7: Overzicht MGV in literatuur en praktijk en in relatie met sociaal werker factoren

Tot slot kan de relatie tussen MGV en netwerkgesprekken worden gelegd doordat MGV de motivatie en bereidheid tot veranderen van de hulpvrager en diens netwerk versterkt. Daarmee wordt de eigen kracht gestimuleerd. MGV sluit aan op de sociaal werker factoren, doordat MGV deze factoren in praktijk brengt door het toepassen van de ORBS-vaardigheden.

BEANTWOORDING HOOFDVRAAG

Vanuit bovenstaande deelvragen kan er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag: ‘Hoe worden algemeen werkzame factoren, in het bijzonder sociaal werker factoren, en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering zichtbaar in de afstemming van zorg in de driehoek: sociaal werker, hulpvrager en informeel netwerk?’ Het valt op dat de sociaal werker empathie toont door reflectief te luisteren omdat hij daarmee woorden geeft aan de gevoelens en gedachten van de hulpvrager. Het lijkt erop dat de sociaal werker hiermee aansluit op de beleving en de behoefte van de hulpvrager en op wat deze (heeft) mee(ge)maakt. Door aan te sluiten lijkt de hulpvrager ook bevestigd te worden in zijn eigen kracht omdat de sociaal werker instemt met de hulpvrager, deze steunt en bekrachtigt. Op deze manier operationaliseren de onderzochte ORBS-vaardigheden de sociaal werker factoren. Het tonen van empathie, aansluiten, reflectief luisteren en bevestigen door de sociaal werker lijkt als effect te hebben dat de hulpvrager tot reflectie komt over de situatie en over zijn ervaringen en waarnemingen. Ook lijkt het erop dat de hulpvrager zich gehoord, gezien en begrepen voelt. Daarvan kan gezegd worden dat het de alliantie tussen de sociaal werker en de hulpvrager (ook wel engagement genoemd) versterkt (Van Yperen, 2003). Miller & Rollnick (2016) zien engagement als grondslag voor de hulpverlening. Pijnenburg (2010) noemt positieve alliantie als een van de beste voorspellers van een goed resultaat. Er kan daarom gezegd worden dat het tonen van empathie, aansluiten, reflectief luisteren en bevestigen door de sociaal werker lijkt bij te dragen aan de verbetering van de afstemming in de driehoek.

8.2 AANBEVELINGEN

Op basis van de bovengenoemde eindconclusie kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan.

Om de betrouwbaarheid van de conclusies te vergroten, is de eerste aanbeveling voor vervolgonderzoek om andere video-opnames van netwerkgesprekken te analyseren aan de hand van de in dit onderzoek onderzochte factoren en vaardigheden. Door deze analyse met meerdere betrokkenen te bespreken in de vorm van een datasessie⁷ kan er tot meer inzichten gekomen worden over hoe de factoren en vaardigheden verder nog zichtbaar worden.

De tweede aanbeveling voor vervolgonderzoek is om de sociaal werker factoren ‘oprechte belangstelling’ en ‘monitoren’ en de vaardigheden ‘open vragen stellen’ en ‘samenvatten’ uit de MGv, die in dit onderzoek niet aan bod zijn gekomen, te onderzoeken op hoe die zichtbaar worden in de praktijk van netwerkgesprekken. Ook zou er gekeken kunnen worden naar hoe andere sociaal werker factoren zichtbaar worden, om te kijken welke bijdrage die factoren kunnen leveren aan het komen tot verbetering van de afstemming in netwerkgesprekken.

De resultaten uit dit onderzoek zijn ondanks de toepassing van de Conversatieanalyse veelal gebaseerd op interpretaties. Zo is het onduidelijk wat de beweegredenen van de sociaal werkers zijn over hun handelen. Daarom is de derde aanbeveling om over de resultaten van dit onderzoek in gesprek te gaan met de sociaal werkers uit de video-opnames over hoe zij deze factoren bewust of onbewust toepassen, om bewustwording te creëren. MGv sluit hierop aan doordat deze benoemt dat verandering begint met bewustwording. Op basis van de resultaten van dit onderzoek, de gesprekken met de sociaal werkers en de vervolgonderzoeken kunnen er concrete handvatten worden aangereikt om de handelingsverlegenheid bij de sociaal werkers te doen afnemen en daarmee de afstemming te bevorderen. Vervolgens kunnen deze concrete handvatten als input dienen voor de training van het associate lectoraat.

⁷ Bij een datasessie wordt er met meerdere betrokkenen data geanalyseerd en besproken om op die manier de betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten.

HOOFDSTUK 9: DISCUSSIE

Dit onderzoek heeft een bijdrage geleverd aan het vijfjarig onderzoek van het lectoraat door verschillende sociaal werker factoren zichtbaar te maken in netwerkgesprekken en te onderzoeken op welke manier MGv deze factoren operationaliseert. De resultaten uit dit onderzoek kunnen door het lectoraat worden gebruikt om in hun vervolgonderzoek op verder te bouwen. Ook kan deze informatie worden gebruikt als input voor de training voor sociaal werkers (in opleiding). Hieronder zijn de discussiepunten puntsgewijs weergegeven:

- Een van de kritiekpunten op algemeen werkzame factoren is dat er vraagtekens te plaatsen zijn bij het opdelen van het complete effect van deze factoren in onderdelen. Er zou veel meer een samenhangende werking zijn (De Vries, 2007).
- Een ander veel voorkomend kritiekpunt is dat algemeen werkzame factoren niet te testen zijn en dat er geen eenduidige definitie is van het begrip algemeen werkzame factoren (De Vries, 2007). De algemeen werkzame factoren hebben volgens Laska & Wampold (2014) niet dezelfde wetenschappelijke fundering die wel wordt aangetroffen bij de bewezen effectieve interventies.
- Verder is gebleken dat de literatuur over algemeen werkzame factoren voornamelijk gericht is op de jeugdzorg. In overleg met Albert van Dieren is besloten dat de informatie uit deze onderzoeken ook breder getrokken mag worden naar netwerkgesprekken. Dit omdat de algemeen werkzame factoren gaan over wat er werkt in de hulpverlening, in de breedste zin van het woord.
- Vanuit de MGv is er gekeken naar de vaardigheid 'reflectief luisteren'. Volgens Miller & Rollnick (2016) is reflectief luisteren moeilijk onder de knie te krijgen. Dit geldt voor de gehele uitvoering van MGv. In de fragmenten die in de transcripties als 'reflectief luisteren' zijn geselecteerd, komt het reflectief luisteren dan ook niet altijd exact voor zoals beschreven is in de MGv.
- Er is gepoogd om een datasessie te houden met Albert van Dieren en de twee andere studentenkoppels uit het lectoraat om de video-opnames aan de hand van een kijkkader te analyseren. Echter bleken er op dat moment andere zaken te zijn die de aandacht vroegen, waardoor er weinig ruimte overbleef voor de datasessie. Door tijdgebrek heeft er geen andere datasessie plaats kunnen vinden. Dit heeft gevolgen gehad voor de betrouwbaarheid van de resultaten van het onderzoek, omdat de bevindingen niet met de lectoraatgroep zijn besproken.
- Tijdens het selecteren van de fragmenten was het niet altijd duidelijk te zien onder welk sublabel het fragment te plaatsen was. Een verklaring die hiervoor gegeven kan worden is dat deze labels in relatie met elkaar staan. Hier is mee omgegaan door onderling de fragmenten met elkaar te bespreken. Om de betrouwbaarheid van de duiding van de dimensies te vergroten, was een datasessie wenselijk geweest.
- De conclusies van dit onderzoek zijn gebaseerd op vier video-opnames. Dit betekent dat er voorzichtig omgegaan moet worden met het veralgemeniseren van wat er werkt in het komen tot afstemming in netwerkgesprekken.

- Een beperking is dat de camera mogelijk invloed heeft gehad op het gedrag van de opgenomen personen in de video-opnames. Het zou kunnen dat het gesprek anders verlopen was wanneer de camera niet aanwezig was. De aanwezigheid van de camera heeft dus mogelijk invloed gehad op de resultaten.
- Nog een beperking van het analyseren van de video-opnames is dat de sociaal werkers die op de video-opnames te zien zijn geen toelichting hebben kunnen geven over hun handelen. Hierdoor hebben de onderzoekers hun eigen interpretaties gegeven van wat zij zagen op de video-opnames. De onderzoekers hebben hierop ingespeeld door de video-opnames ieder afzonderlijk vanuit een ander kijkkader twee keer te bekijken. De bevindingen werden daarna onderling besproken om te voorkomen dat er vanuit één perspectief conclusies zouden worden getrokken.
- In de resultaten is er niet meegenomen wat het effect is van de sociaal werker factoren op de interactie tussen de hulpvrager en het informele netwerk. In de resultaten is nu vooral zichtbaar gemaakt wat het effect van de sociaal werker factoren is op de interactie tussen sociaal werker en hulpvrager of tussen sociaal werker en iemand uit het informele netwerk. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om het effect van sociaal werker factoren op de interactie tussen de hulpvrager en het informele netwerk te expliciteren.

BIBLIOGRAFIE

- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003, maart). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. Geraadpleegd op 30 maart 2018, van http://clinica.ispa.pt/ficheiros/areas_utilizador/user11/a_review_of_therapist_characteristics_and_techniques_positive.pdf
- Alblas, M. (2008). Een bloeiende Civil Society: Denken buiten de grenzen van prestatievelden. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Een%20bloeiende%20civil%20society%20\[MOV-225890-0.3\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Een%20bloeiende%20civil%20society%20[MOV-225890-0.3].pdf)
- Arnkil, T.E., & Seikkula, J. (2014). *Open dialogues and anticipations, respecting otherness in the present moment*. Tampere, Finland: National institute for health and welfare.
- Barnhoorn, J., Broeren, S., Distelbrink, M., De Greef, M., Van Grieken, A., Jansen, W., . . . Raat, H. (2013, augustus). Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd. Geraadpleegd op 29 maart 2018, van https://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/De-impact-van-client-professional_5240_web.pdf
- Bartelink, C. (2013, februari). Wat werkt: Motiverende gespreksvoering? Geraadpleegd op 11 april 2018, van [https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf](https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf)
- Bohart, A. C., & Tallman, K. (2010). *Clients: The neglected common factor in psychotherapy*. In B.L. Duncan, S. D. Miller, B. E. Wampold & M. A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change, second edition: Delivering what works in therapy* (pp. 83-113). Washington: American Psychological Association.
- Bordin, E.S. (1979). *The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance*. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16, 252-260.
- Brink, C. (2010, maart). Methodebeschrijving Motiverende gespreksvoering. Geraadpleegd op 11 april 2018, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_Motiverende_gespreksvoering_3%20\[MOV-8811357-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_Motiverende_gespreksvoering_3%20[MOV-8811357-1.0].pdf)
- Brown, S. A. (2004). *Measuring youth outcomes from alcohol and drug treatment*. *Addiction*, 99 Supplement 2, 38-46.
- Cameron, M. (2013). This is Common Factors. *Clin Soc Work J*, 42, 151-160. doi:10.1007/s10615-013-0467-9
- Cameron, M., & Keenan, E. K. (2010). *The Common Factors Model: Implications for Trans-theoretical Clinical Social Work Practice*. *Social Work*, 55(1), 63-73.
- Cameron, M., & Keenan, E. (2013). *The common factors model for generalist practice*. Boston: Pearson
- De Boer, A., & De Klerk, M. (2013, juni). Informele zorg in Nederland: Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Geraadpleegd op 29 maart 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2013/06/03/informele-zorg-in-nederland/informele-zorg-in-nederland.pdf>
- Dekker, W. H., & Van Dieren, A. (2016). *Onderzoeksplan Sociaal Team Ede zuid*. Ede:

CHE.

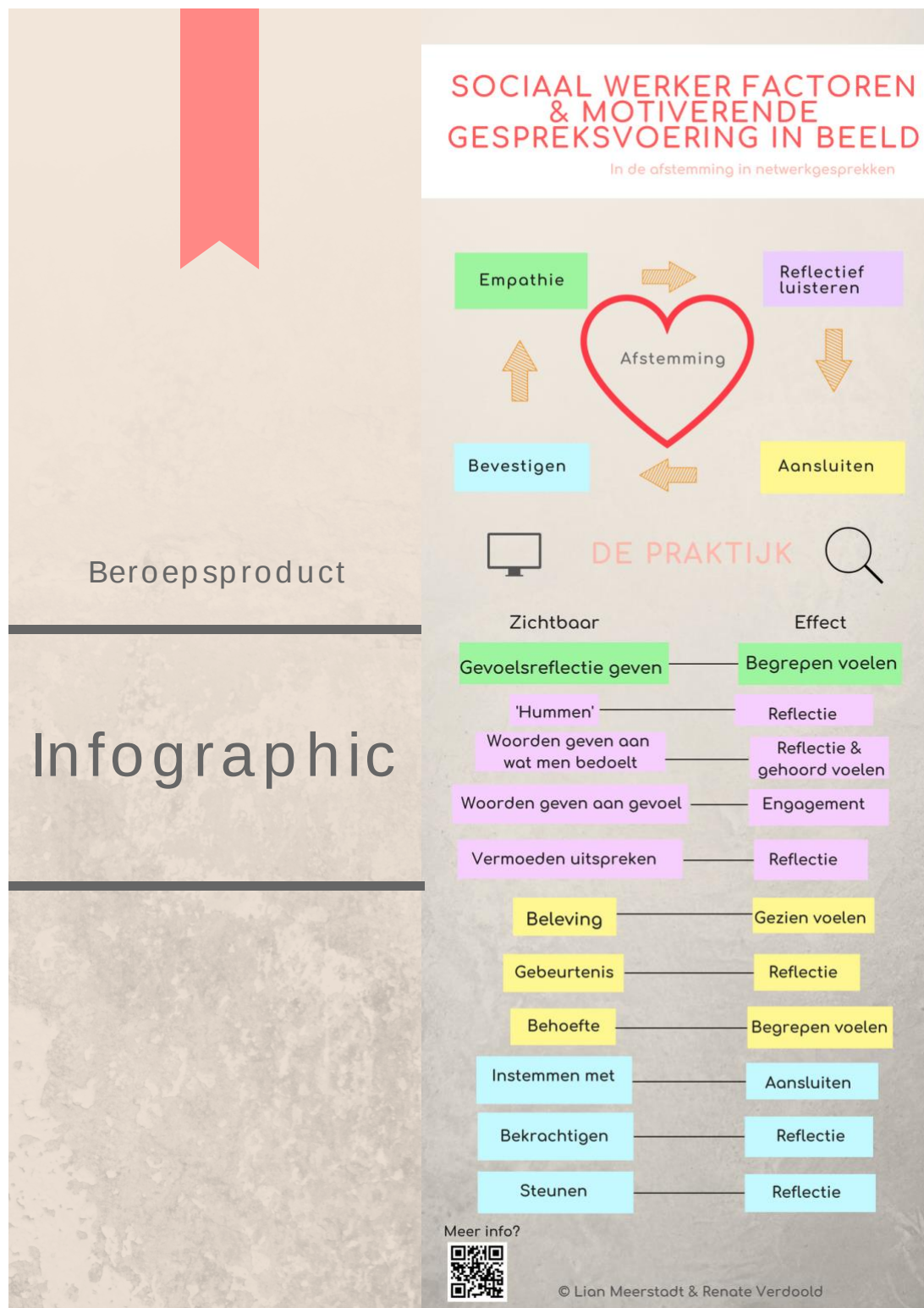
- De Vries, S. (2006). Waarom zijn MW-ers zo effectief? Geraadpleegd op 3 maart 2018, van http://www.ncmw.nl/cms/images/pdf_dwnld/waarom%20zijn%20mwers%20zo%20effectied.pdf
- De Vries, S. (2007). *Wat werkt?: De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam, Nederland: SWP.
- De Vries, S. (2017). *Wat werkt er en hoe? Het Common Factors Model als basis voor de psychosociale hulpverlening in het in het sociaal werk*. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(3), 4-27. doi:10.18352/jsi.518
- Derksen, F., Olde Harteman, T., Bensing, J., & Lagro-Janssen, T. (2018, januari). Empathie, een kracht van de huisarts in gevaar? Geraadpleegd op 17 april 2018, van https://www.researchgate.net/profile/Frans_Derksen/publication/322915161_Empathie_een_kracht_van_de_huisarts_in_gevaar/links/5a786c410f7e9b41dbd2ef98/Empathie-een-kracht-van-de-huisarts-in-gevaar.pdf
- Drisko, J.W. (2013). *The Common Factors Model: Its Place in Clinical Practice and Research*. *Smith College Studies in Social Work*, 83, 389-413. doi:10.1080/00377317.2013.833435
- Duncan, B.L., Miller, S.D., & Sparks, J.A. (2000). *The heroic client: A revolutionary way to improve effectiveness through client-guided, outcome-informed therapy*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Duncan, B.L., Miller, S.D., Sparks, J.A. (2004). *The heroic client: a revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy (2e druk)*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. A. (2009). A Social Work Model of Empathy. *Advances in Social Work*, 10(2), 114-127. Geraadpleegd van <https://advancesinsocialwork.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/235>
- Greene, G. J., & Lee, M.Y. (2011). *Solution oriented social work practice. An integrative approach to working with client strengths*. New York: Oxford University Press
- Hebbrecht, M. (2018). *Empathie heeft een breed spectrum*. In G. Vanaerschot, N. Nicolai, & M. Hebbrecht (Reds.), *Empathie* (pp. 193-234). Geraadpleegd van https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-90-368-2038-7_13#citeas
- Heutink, L., Kallen, D., Brandenburg, M. van, Nijssen, M., Greef, M. de, Hattum, M. van (2014). *Alliantie. Het belang van alliantiefeedback in de zorg voor jeugd*. *Maatwerk*, nr. 2014-06, pp. 25-27.
- Hoagwood, K. (2005) Family-based services in children's mental health: a research review and synthesis, *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 46, 690-713.
- Hogerbrugge, M. (2016). Continuïteit in familiebanden. *Demos*, pp. 1-3.
- Jansen, I., Keijmis, A., Van Rooijen, M., & Vleeming, K. (2015). De gesprekstechnieken van de kinderrechter jegens de ouders tijdens verschillende jeugdbeschermingszittingen. Geraadpleegd van <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/322748>
- Kemp, S.P., Marcenko, M.O., Hoagwood, K., & Vesneski, W. (2009). *Engaging parents in child welfare services: bridging family needs and child welfare mandates*. *Child Welfare*, 88(1), 101-126.
- Kruijswijk, W., Van der Veer, M., Brink, C., Calis, W., Van de Maat, J. W., & Redeker, I. (2014, maart). *Aan de slag met sociale netwerken*. Utrecht: Movisie, Vilans, Actiz

- i.s.m. ministerie van VWS.
- Kwekkeboom, M. H., & Timmermans, J. M. (2012). *Wet maatschappelijke ondersteuning. Verwachtingen van de wet maatschappelijke ondersteuning*. Sorbus.
- Lambert, M. J. (2013). *The efficacy and effectiveness of psychotherapy*. In M. J. Lambert (Ed.), *Handbook of psychotherapy and behaviour change* (6th ed.) (pp. 169-219). Hoboken: John Wiley & Sons
- Laska, K. M., & Wampold, B. E. (2014). *Ten Things to Remember About Common Factor Theory*. *Psychotherapy*, 51(4), 519-524. doi:10.1037/a0038245
- Leijssen, M. & Adriaensen, H. PSIE (2003) 29: 15. <https://doi.org/10.1007/BF03061993>
- Libbrecht, B., & Pieters, A. (2014). *Gedeelde zorg: Veerkrachtige netwerken overbodige hulpverlening*. Tielt, België: Lannoo.
- Matten, M. (2016). Wat kenmerkt een kwalitatief goede email-begeleiding?: Een onderzoek naar de specifieke gedragingen van begeleiders binnen de zelfhulp cursus 'Dit is jouw leven'. Geraadpleegd van http://essay.utwente.nl/70790/1/Matten_MA_BMS.pdf
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum, Nederland: Coutinho.
- McKay, M.M., & Bannon, W.M., Jr. (2004). *Engaging families in child mental health services*. *Child & Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 13(4), 905-921, vii.
- Miller, W.R. (1983). *Motivational interviewing with problem drinkers*. *Behavioral Psychotherapy*, 11, 147-172.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2016). *Motiverende Gespreksvoering: Mensen helpen veranderen (3e ed.)*. Utrecht, Nederland: Ekklesia.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2009, 27 oktober). Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg. Geraadpleegd op 2 maart 2018, van <https://www.nov.nl/documenten/00000002.pdf>
- Movisie. (z.j.) Sociale Wijkteams. Geraadpleegd op 7 februari 2018, van <https://www.movisie.nl/kennisdossiers/sociale-wijkteams>
- Noordegraaf, M., Schep, E., & Van de Koot, D. (2015). Rapportage video-observaties (deel 2/2): Professioneel ouderschap: Interactionele vaardigheden in alledaagse leefsituaties in gezinshuizen. Geraadpleegd op 16 mei 2018 van <http://professioneelouderschap.nl/cms/wp-content/uploads/2015/09/Onderzoeksrapportage-fase-2-Professioneel-Ouderschap.pdf>
- NVMW. (2013). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Leerdam, Nederland: NVMW
- Oudijk, Debbie, Alice de Boer, Isolde Woi iez, Joost Timmermans en Mirjam de Klerk (2010). *Mantelzorg uit de doeken*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Parton, N., O'Byrne, P., & Van Nijnatten, C. (2007). *Social Work een constructieve benadering*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Pijnenburg, H. (2010, 25 maart). Zorgen dat het werkt. Geraadpleegd op 29 maart 2018, van https://www.canonsociaalwerk.eu/2005_Database_Effect_Jeugdz/Pijnenburg%20en%20treerede%20-%20zorgen%20dat%20het%20werkt-1.pdf
- Pijnenburg, H. (2017, 23 november). Handle (clients) with CARE: Alliantie en andere werkzame elementen. Geraadpleegd op 4 april 2018, van https://www.researchgate.net/profile/Huub_Pijnenburg/publication/321398071_H

- andle_clients_with_CARE_Alliantie_en_andere_werkzame_elementen_Inleiding_studiebijeenkomst_ZonMw_23-11-2017_Den_Haag/links/5a208e794585158865c4fec0/Handle-clients-with-CARE-Alliantie-en-andere-werkzame-elementen-Inleiding-studiebijeenkomst-ZonMw-23-11-2017-Den-Haag.pdf
- Pijnenburg, H., & Van Hattum, M. (2016). *Sleutelfactoren doen het samen: Naar een integratief werkzame factorenmodel voor de jeugdsector*. In: Berk, M., Hoogenboom, A., De Kleermaeker, M., & Verhaar, K. (red.), *De Jeugdprofessional in ontwikkeling. Handboek voor professionals in het jeugddomein*. Alphen aan den Rijn, Nederland: Kluwer.
- Prochaska, J. O. (1995). *Common problems: Common solutions*. *Clinical Psychology: Science & Practice*, 2, 101-105. doi:10.1111/j.1468-2850.1995.tb00032.x
- Rogers, C. R. (1979). *The Foundations of the Person-Centered Approach*. *Education*, 100(2), 98-107.
- Scheffers, M. (2015). *Sterk met een vitaal netwerk: Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek (2e ed.)*. Bussum, Nederland: Coutinho.
- Swanborn, P.G. (2007). *Evalueren*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Ten Ham, B., & Middelkoop, M.F. (2017, 29 mei). *Onderzoek naar het spreken over het informele netwerk in cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid*. Ede: CHE
- Vanaerschot, G., Nicolai, N., & Hebbrecht, M. (2018). *6 Empathie bij patiënten*. In G. Vanaerschot (Red.), *6 Empathie bij patiënten* (pp. 177-191). Geraadpleegd van https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-2038-7_12
- Van Arum, S., & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld*. Utrecht, Nederland: Movisie.
- Van Hattum, M. (2018). *Samenwerken als uitdaging voor effectieve jeugd- en opvoedhulp*. Nijmegen, Nederland: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Van Nijnatten, C. (2005). *Op verhaal komen*. Nijmegen, Nederland: Radboud Universiteit.
- Van Omme-Van Laarhoven, J. (2015). Feedbackgericht werken in het maatschappelijk werk binnen de epilepsiezorg: outcome en alliantie. *Maatwerk*, 5, 32-35. Geraadpleegd van https://www.han.nl/werken-en-leren/studiekeuze/masters/social-work/programma/~publicaties/~attachments/maatwerk_nr_5_2015_outcome_en_alliantie_van_omme.pdf
- Van Regenmortel, T., & Lemmens, A. (2012). *Familie als volwaardige partner in de geestelijke gezondheidszorg*. In J. Steyaert, & R. Kwekkeboom, *De zorgkracht van sociale netwerken* (pp. 100-106). Utrecht, Nederland: movisie en wmo-werkplaatsen.
- Van Yperen, T.A. (2003, maart). Resultaten in de jeugdzorg: begrippen, maatstaven en methoden. Geraadpleegd op 3 april 2018, van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/yperen-resultatenjeugdzorg.pdf>
- Van Yperen, T. (2013). Met kennis oogsten. Monitoring en doorontwikkeling van een integrale zorg voor jeugd. Geraadpleegd op 7 november 2017, van <http://nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Met-kennis-oogsten-oratie-Yperen-2013.pdf>
- Van Yperen, T. A., Booy, Y., & Van der Veldt, M. C. (2003). Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg. Geraadpleegd op 26 februari 2018, van: <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/2003-yperen-vraag.pdf>
- Van Yperen, T. A., Van der Steege, M., Addink, A., & Boendermaker, L. (2010, januari).

- Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg: Stand van de discussie. Geraadpleegd op 29 maart 2018, van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Rapport-AlgemeenWerkzameFactoren.pdf>
- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: Models, methods, and findings*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wampold, B.E. (2005). *The psychotherapist*. In J.C. Norcross, J.C., Beutler, L.E., & Levant, R.F. (Eds.), *Evidence based practices in mental health. Debate and dialogue on the fundamental questions*. Washington, DC: American Psychological Association
- Wampold, B. E., & Imel, Z. E. (2015). *The great psychotherapy debate: The evidence for what makes psychotherapy work, second edition*. New York: Routledge
- Werkenbijhogeschole.nl. (z.j.). Wat doet een lector? Geraadpleegd op 26 februari 2018, van <https://www.werkenbijhogeschole.nl/functies/onderzoek-lector/wat-doet-een-lector/>
- Wilken, J. P., & Van Bergen, A. M. (2016). *Handboek werken in de wijk*. Amsterdam, Nederland: SWP.
- Zoon, M. & Berg-le Clercq, T. (2014). *Wat werkt in multiprobleemgezinnen?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

BIJLAGE 1: BEROEPSPRODUCT



INHOUD

Verantwoording beroepsproduct

Theoretische onderbouwing

Stakeholderanalyse

Visie op beroepsproduct

- Professionele waarden
- Persoonlijke waarden
- Internationaal perspectief

Bibliografie

VERANTWOORDING BEROEPSPRODUCT

Dit beroepsproduct is tot stand gekomen in overleg met de opdrachtgever Albert van Dieren. Tijdens dit gesprek is er door de onderzoekers geïnventariseerd wat zijn wensen en behoeften zijn. Hierbij noemde Albert van Dieren dat de resultaten van het praktijkonderzoek het belangrijkste voor hem zijn.

In eerste instantie was het idee om een adviesrapport te ontwikkelen, om geconcretiseerde aanbevelingen aan Albert van Dieren terug te geven. Uiteindelijk is er door de onderzoekers voor gekozen om de resultaten van het onderzoek creatief te presenteren in de vorm van een infographic.

Het doel van de infographic is om (complexe) informatie op eenvoudige wijze over te dragen (House of training, 2018). Dit sluit aan bij het doel van het onderzoek om kennis aan te leveren voor het vervolgonderzoek van Albert van Dieren. Het innovatieve van deze infographic is dat de inhoudelijke informatie aan Albert van Dieren wordt overgedragen op een visuele manier. Deze manier van kennisoverdracht kan hij ook gebruiken in zijn training voor sociaal werkers (in opleiding) om te laten zien welke en hoe sociaal werker factoren zichtbaar worden in netwerkgesprekken.

Aan de hand van deze infographic kan Albert van Dieren in gesprek gaan met de sociaal werkers, wat ook wordt genoemd in de derde aanbeveling van het onderzoek. Door met de sociaal werkers in gesprek te gaan over de resultaten van het onderzoek en dat te vergelijken met hun eigen handelen in de praktijk, kan er bewustwording worden gecreëerd over hoe zij de onderzochte factoren (kunnen) toepassen (Meerstadt & Verdoold, 2018).

Ook kan deze infographic verspreid worden onder de sociaal werkers zowel digitaal als in de vorm van een handout. Wanneer de sociaal werkers meer informatie willen over het onderzoek, kan er gebruik gemaakt worden van de QR-code. Op deze manier heeft dit beroepsproduct niet alleen een toegevoegde waarde voor Albert van Dieren maar ook voor de sociaal werkers (in opleiding).

Niet alleen de infographic is innovatief, ook de inhoudelijke informatie ervan. De sociaal werker factoren en vaardigheden uit de Motiverende Gespreksvoering (MGV) zijn namelijk nooit eerder zichtbaar gemaakt in de praktijk. Op deze manier heeft er respecificatie plaatsgevonden waarmee de kennis is uitgebreid van de literatuur aan de hand van de praktijk.

Een kritische opmerking die gemaakt kan worden over dit beroepsproduct, is dat de resultaten van het onderzoek niet in een oogopslag te begrijpen zijn. Er is eerst meer kennis van zaken nodig om de informatie te kunnen duiden. Het was lastig om bijvoorbeeld 'empathie' in de infographic visueel te maken door middel van een afbeelding, omdat deze afbeelding niet tot dezelfde associatie hoeven te leiden bij het publiek als de informatie die de onderzoekers over willen brengen.

THEORETISCHE ONDERBOUWING

De inhoud van de infographic is gebaseerd op de resultaten van het onderzoek van Meerstadt & Verdoold (2018). Op deze infographic is te zien dat de onderzochte sociaal werker factoren 'empathie' en 'aansluiten' en vaardigheden 'reflectief luisteren' en 'bevestigen' uit de MGv met elkaar samenhangen. Deze factoren en vaardigheden zijn van invloed op de afstemming waar het in netwerkgesprekken om draait. De afstemming is in de infographic aangeduid met een hart. Uit onderzoek van Dekker & Van Dieren (2016) is gebleken dat het komen tot afstemming over de te leveren zorg in de driehoek: sociaal werker, hulpvrager en diens informele netwerk stagneert. Hierom is in de praktijk onderzocht wat er van die factoren zichtbaar wordt en welk effect dat lijkt te hebben in het netwerkgesprek.

In het onderzoek van Meerstadt & Verdoold (2018) lijkt de sociaal werker empathie te tonen door reflectief te luisteren. Daarmee geeft hij woorden aan de gevoelens en gedachten van de hulpvrager. Het lijkt erop dat de sociaal werker hiermee aansluit op de beleving en de behoefte van de hulpvrager en op wat deze (heeft) mee(ge)maakt. Door aan te sluiten lijkt de hulpvrager ook bevestigd te worden in zijn eigen kracht omdat de sociaal werker instemt met de hulpvrager, deze steunt en bekrachtigt. Op deze manier operationaliseren de onderzochte ORBS-vaardigheden de sociaal werker factoren. In de infographic is dit aangeduid met pijlen die de samenhang tussen de factoren en vaardigheden weergeven.

Het tonen van empathie, aansluiten, reflectief luisteren en bevestigen door de sociaal werker lijkt als effect te hebben dat de hulpvrager tot reflectie komt over de situatie en over zijn ervaringen en waarnemingen. Ook lijkt het erop dat de hulpvrager zich gehoord, gezien en begrepen voelt (Meerstadt & Verdoold, 2018). Daarvan kan gezegd worden dat het de alliantie tussen de sociaal werker en de hulpvrager (ook wel engagement genoemd) versterkt (Van Yperen, 2003). Miller & Rollnick (2016) zien engagement als grondslag voor de hulpverlening. Pijnenburg (2010) noemt positieve alliantie als een van de beste voorspellers van een goed resultaat. Er kan daarom gezegd worden dat het tonen van empathie, aansluiten, reflectief luisteren en bevestigen door de sociaal werker lijkt bij te dragen aan de verbetering van de afstemming in de driehoek (Meerstadt & Verdoold, 2018).

STAKEHOLDERANALYSE

Type stakeholders	Stakeholder	Primair of secundair	Betrokkenheid	Toegevoegde waarde
Interne stakeholders	Albert van Dieren	Primaire stakeholder	Opdrachtgever. Albert doet een vijfjarig onderzoek naar de bijdrage van de dialogische gespreksvoering aan de kwaliteit van de afstemming in de driehoek.	Dit onderzoek levert informatie die Albert kan gebruiken voor zijn vijfjarig onderzoek. Deze informatie kan worden gebruikt als input voor de training voor sociaal werkers (in opleiding) die Albert a.d.h.v. zijn vijfjarig onderzoek ontwikkelt.
	Wim Dekker	Primaire stakeholder	Lector van associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit. Wim verbindt de uitkomsten van het praktijkonderzoek met de sociologische theorieën rond laatmoderniteit.	Als lector van het associate lectoraat kan Wim de informatie uit dit onderzoek gebruiken voor vervolgonderzoeken voor de onderzoekslijn informele netwerken.
Externe stakeholders	Sociaal werkers	Primaire stakeholders	Video-opnames gemaakt van netwerkgesprekken die zij hebben gevoerd. Aan de hand van deze video-opnames hebben de onderzoekers het praktijkonderzoek uit kunnen voeren.	Dit onderzoek is gericht op sociaal werker factoren, waarmee dit onderzoek inzicht geeft in hoe sociaal werkers van invloed kunnen zijn op de afstemming. De training die door Albert van Dieren wordt ontwikkeld is gericht op sociaal werkers, om hen te leren omgaan met de handelingsverlegenheid wat het werken met informele netwerken betreft. Op deze manier wordt er gewerkt aan verbetering van de afstemming.
	Hulpvrager	Secundaire stakeholders	Meegewerkt aan maken van video-opnames.	Doordat sociaal werkers leren omgaan met de handelingsverlegenheid, waardoor er beter kan worden afgestemd, verbetert uiteindelijk de zorg. Betere afstemming zorgt ervoor dat de zorg aansluit op de wensen en behoeften van de hulpvragers.
	Informeel netwerk	Secundaire stakeholders	Meegewerkt aan maken van video-opnames.	Betere afstemming leidt tot duidelijkheid over de te leveren zorg van het informele netwerk aan de hulpvrager.

VISIE OP BEROEPSPRODUCT

PROFESSIONELE WAARDEN

Voor ons als toekomstig sociaal werkers is een belangrijke professionele waarden het bevorderen van de eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en sociale participatie van de hulpvrager (Van der Meij & Luttik, 2018, artikel 2). Vanuit deze waarden willen wij door middel van dit beroepsproduct een bijdrage leveren aan de verbetering van de afstemming over de te leveren zorg in netwerkgesprekken. Afstemming over de te leveren zorg is belangrijk, omdat het erkennen en bevorderen van eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en sociale participatie van de hulpvrager in wissel- en samenwerking met het informele netwerk gebeurt (Van der Meij & Luttik, 2018, artikel 2).

Uit onderzoek van Dekker & Van Dieren (2016) blijkt dat sociaal werkers handelingsverlegenheid ervaren in het werken met het informele netwerk. Dit heeft mede betrekking tot het krijgen van aansluiting (Van Regenmortel & Lemmens, 2012). Dit beroepsproduct geeft onder andere inzicht in hoe de sociaal werker aan kan sluiten bij het informele netwerk en op die manier bij kan dragen aan het komen tot afstemming. Dit afstemmen met het informele netwerk sluit aan bij een kernwaarden van ons als professionals in het sociaal werk, namelijk de hulpvrager zien in relatie tot zijn omgeving (Van der Meij & Luttik, 2018).

PERSOONLIJKE WAARDEN

Onze professionele waarden staan in relatie met onze persoonlijke waarden. Vanuit onze persoonlijke waarden is afstemming in netwerkgesprekken belangrijk omdat de hulpvrager niet alleen staat maar in relatie staat tot zijn omgeving. Wij vinden het als toekomstig sociaal werkers belangrijk om betrokken te zijn op het welzijn en de ontwikkeling van de hulpvragers en diens informele netwerk. Vanuit deze betrokkenheid vinden wij integriteit en betrouwbaarheid belangrijk, evenals een respect- en liefdevolle basishouding. Ook vinden we het belangrijk om de hulpvrager in zijn eigen context te zien omdat we geloven dat iemand altijd in relatie staat tot zijn omgeving en daardoor wordt beïnvloed. Daarmee willen we recht doen aan wie de hulpvrager als persoon is.

INTERNATIONAAL PERSPECTIEF

Hoe staat onze visie in relatie met het internationaal sociaal werk? De International Federation of Social Workers geeft als definitie:

Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing (IFSW, 2017).

Binnen het internationaal sociaal werk staan onder andere de rechten van de mensen en sociale rechtvaardigheid centraal. In de welzijnspraktijk in Nederland ligt de nadruk

minder op sociale rechtvaardigheid en mensenrechten, maar wordt er meer nadruk gelegd op de eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht en zelfredzaamheid van hulpvragers. Binnen het internationaal sociaal werk zien we dit terug in het bevorderen van sociale cohesie, emancipatie en zelfstandigheid van mensen. Dit sluit aan bij onze professionele- en persoonlijke waarden.

BIBLIOGRAFIE

- Dekker, W. H., & Van Dieren, A. (2016). *Onderzoeksplan Sociaal Team Ede zuid*. Ede: CHE.
- House of training. (2018, 26 maart). House of training. Geraadpleegd op 25 mei 2018, van <https://www.house-of-training.nl/infographics/>
- Meerstadt, L. & Verdoold, R. (2018). *Sociaal Werker Factoren & Motiverende Gespreksvoering in beeld: In de afstemming in netwerkgesprekken* (Onderzoeksverslag). Social Work, Christelijke Hogeschool Ede, Ede.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2016). *Motiverende Gespreksvoering: Mensen helpen veranderen (3e ed.)*. Utrecht, Nederland: Ekklesia.
- IFSW. (2017). *Global Definition of Social Work*. Geraadpleegd op 25 mei 2018, van: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Pijnenburg, H. (2010, 25 maart). Zorgen dat het werkt. Geraadpleegd op 25 mei 2018, van https://www.canonsociaalwerk.eu/2005_Database_Effect_Jeugdz/Pijnenburg%20en%20treerede%20-%20zorgen%20dat%20het%20werkt-1.pdf
- Van der Meij, M., & Luttik, E. (2018, februari). Beroepscode voor de sociaal werker. Geraadpleegd op 25 mei 2018, van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=15783&m=1521200969&action=file.download>
- Van Regenmortel, T., & Lemmens, A. (2012). *Familie als volwaardige partner in de geestelijke gezondheidszorg*. In J. Steyaert, & R. Kwekkeboom, De zorgkracht van sociale netwerken (pp. 100-106). Utrecht, Nederland: movisie en wmwerkplaatsen.
- Van Yperen, T.A. (2003, maart). Resultaten in de jeugdzorg: begrippen, maatstaven en methoden. Geraadpleegd op 25 mei 2018, van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/yperen-resultatenjeugdzorg.pdf>

BIJLAGE 2: BESCHRIJVING PRESENTATIE VOOR OPDRACHTGEVER

DRAAIBOEK VAN PRESENTATIE AAN ALBERT VAN DIEREN, WIM DEKKER EN LECTORAATGROEP

Presentatie van ons onderzoek aan de hand van ons beroepsproduct (zie bijlage 1)

1. Inleiding: vertellen over dat we door Albert zijn benaderd om onderzoek te doen naar afstemming in netwerkgesprekken a.d.h.v. de algemeen werkzame factoren. Vertellen dat de factoren zijn onderverdeeld onder de drie koppels: Daisy en Marieke relationele factoren, Cherelle en Claudia cliëntfactoren en wij (Lian & Renate) sociaal werker factoren. Vertellen dat wij eerst de resultaten van ons onderzoek presenteren, en daarop aansluitend Daisy en Marieke. Zij zullen ook de afsluiting doen. De presentatie van Cherelle en Claudia zal later plaatsvinden.
2. Vertellen dat we naast de sociaal werker factoren ook MGv bij het onderzoek hebben betrokken. Vertellen dat we aan de hand van de literatuurstudie naar beide onderwerpen tot een kijkkader zijn gekomen, met totaal acht sublabels (noemen welke dat zijn). Benoemen dat we uiteindelijk hebben besloten om vier sublabels uit te werken.
3. Infographic laten zien: benoemen dat we van de sociaal werker factoren 'aansluiten' en 'empathie' hebben gekozen en van MGv 'bevestigen' en 'reflectief luisteren'. Ook benoemen waarom we voor die hebben gekozen. Hier ook interactie inbouwen, vragen wat men ziet op de infographic.
4. Resultaten van het onderzoek vertellen (wat er staat onder het kopje 'theoretische onderbouwing' in het verslag van het beroepsproduct). Hierbij ook de kritische noot vertellen dat interpretatie niet te voorkomen is bij dit onderzoek. Bij dit onderdeel ook verwijzen naar het onderzoek van Daisy & Marieke, omdat wij in onze conclusie concluderen dat engagement/alliantie erg belangrijk is in het komen tot afstemming. Daar gaat hun onderzoek specifiek over.
5. Vertellen dat we aan de hand van deze resultaten tot drie aanbevelingen zijn gekomen (twee over vervolgonderzoek, en één over het in gesprek gaan met sociaal werkers).
6. Aan de hand van de derde aanbeveling (het in gesprek gaan met sociaal werkers) vertellen waarom we tot dit beroepsproduct zijn gekomen (wat er staat onder het kopje 'verantwoording beroepsproduct' in het verslag van het beroepsproduct).
7. Verantwoorden wat de toegevoegde waarde is van het onderzoek aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie.
8. Overdragen aan Daisy & Marieke.
9. Presentatie van Daisy & Marieke over hun onderzoek naar welke relationele factoren er zichtbaar worden in netwerkgesprekken.
10. Afsluiting door Daisy & Marieke en dankwoord naar Albert en Wim.
11. Overhandigen beroepsproduct.

BIJLAGE 3: BEOORDELING PRESENTATIE DOOR DE OPDRACHTGEVER

Beoordeling door opdrachtgever Toets SW-8-INNOV-17 Presentatie Project Innoveren en ondernemen Jaar 4 17-18		Student 1: Lian Meerstadt Studentnr: 141288	Student 2: Renate Verdoold Studentnr: 140672
Titel Presentatie/Project: Sociaal Werker Factoren en Motiverende Gespreksvoering in Beeld: Binnen de afstemming in netwerkgesprekken			Datum presentatie/ beoordeling: 28 mei 2018
Naam opdrachtgever/instelling/organisatie: Albert van Dieren/ associate lectoraat Informele netwerken en laatmoderniteit/ CHE			Kans: 1
Naam opdrachtgever/werkveldbegeleider: Albert van Dieren E-mailadres: avdieren@CHE.nl Telefoonnummer: 0653743311 Handtekening opdrachtgever/ werkveldbegeleider: 		Beoordeling: Student 1: O/V Student 2: O/V = Voldoende (V), mits A. op alle aangegeven criteria minimaal 3 punten is gescoord. NB: de punten van deze beoordeling van de presentatie per student worden door de beoordelaars van het verslag overgenomen op het beoordelingsformulier van de Toets SW-8-INNOV-17 Verslag, mits is voldaan aan de voorwaarden voor beoordeling (zie volgende rij deze tabel)	
Voldaan aan voorwaarden voor overnemen van beoordeling door opdrachtgever: Naast deze beoordeling is de powerpoint, prezie, een link met een filmpje van de presentatie of een beschrijving/draaiboek van de presentatie door de studenten opgenomen als bijlage in hun eindverslag van het Project Innoveren en Ondernemen.		Akkoord/niet akkoord* *Indien niet akkoord wordt niet overgegaan tot het overnemen van deze beoordeling en zijn criteria 14, 15 en 16 op het beoordelingsformulier van het verslag Toets SW-8-INNOV-17 ongeacht bovengegeven beoordeling onvoldoende.	
Beoordelingscrite ria	Onvoldoende	Voldoende	Goed
9.2.3. De sociaal werker presenteert resultaten uit eigen praktijkonderzoek aan professionals.			

14. Resultaten en aanbevelingen van het onderzoek zijn in relatie tot het eindproduct aan professionals gepresenteerd.	Er is geen presentatie gegeven aan professionals. In de presentatie zijn de resultaten en aanbevelingen van het onderzoek niet of onvolledig aan de orde geweest en/of niet verbonden aan het eindproduct.	Er is een presentatie gegeven aan professionals, waarbij de belangrijkste resultaten en aanbevelingen van het onderzoek in relatie tot het eindproduct naar voren zijn gebracht.	Als voldoende. De resultaten van het eigen praktijkonderzoek zijn helder en kritisch verwoord en zijn passend ter onderbouwing van de presentatie van het ontwikkelde eindproduct.
	0	3	5
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 1:	Feedback/ toelichting: Onderzoek is adequaat gepresenteerd. Aanbevelingen zijn helder verwoord.		
3			
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 2:	Feedback/ toelichting: idem		
3			
15. De uitvoering van de presentatie is passend bij de inhoud van het onderzoek en het eindproduct en het beoogde publiek.	De uitvoering van de presentatie is niet passend bij het eindproduct en/of beoogde publiek.	De uitvoering van de presentatie past door de vormgeving bij de inhoud van het onderzoek en het eindproduct en sluit aan bij het beoogde publiek.	Als voldoende. De presentatie gaat gepaard met interactie met het publiek waarbij professionele afstemming of dialoog ten aanzien van het eindproduct wordt gezocht.
	0	3	5
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 1:	Feedback/ toelichting: Goede presentatie en adequaat gereageerd op de vragen. Kritische reflectie op het onderzoek en adequaat de aanwezigen betrokken bij de presentatie.		
5			
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 2:	Feedback/ toelichting:		
5			
6.2.3. De sociaal werker levert een actieve bijdrage aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie.			

16. In de presentatie van het eindproduct is geëxpliciteerd wat de toegevoegde waarde is van het project aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie.	Tijdens de presentatie aan professionals is geen verantwoording van de toegevoegde waarde van het project aan de kwaliteit en ontwikkeling van de opdrachtgevende organisatie gegeven. Of de gegeven verantwoording is niet realistisch, omdat deze onvoldoende aansluit op de organisatie. 0	Er is in de presentatie een realistische, kritische verantwoording gegeven van wat de toegevoegde waarde is van het project aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie. 3	Als voldoende. En er zijn passende aanbevelingen gepresenteerd voor vervolgonderzoek om de uitkomsten/ opbrengsten van het project verder te ontwikkelen en/of implementeren. 5
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 1: 3	Feedback/ toelichting:		
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 2: 3	Feedback/ toelichting:		
Aantal punten student 1: 11			
Aantal punten student 2: 11			
Eventueel algemene toelichting beoordeling/aanvullende opmerkingen:			
Goede presentatie en jullie hebben een prachtig beroepsproduct ontwikkeld. De operationalisering van de kijkkaders is voldoende. In de presentatie en onderzoek hadden jullie iets meer aandacht kunnen besteden aan hoe de werkers het netwerk stimuleert om bij elkaar betrokken te zijn. Ik kijk terug op een goede samenwerking en jullie hebben een mooi stuk werk afgeleverd.			

BIJLAGE 4A: KIJKKADER SOCIAAL WERKER FACTOREN

In hoofdstuk 4 is beschreven hoe er tot onderstaande sublabels is gekomen. Dit kijkkader is gebruikt voor het beantwoorden van deelvraag 3.

Kernlabel	Sublabel	Aspecten
Sociaal werker factoren	Empathie	Sociaal werker geeft een gevoelsreflectie
	Oprechte belangstelling	Sociaal werker is zichzelf en toont belangstelling door houding en doorvragen
	Aansluiten	De sociaal werker sluit aan bij de ervaringen, wensen, behoeften en motivatie van de hulpvrager
	Monitoren	De sociaal werker geeft en vraagt feedback en praat daarover door

BIJLAGE 4B: KIJKKADER MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

In hoofdstuk 5 is beschreven hoe er tot onderstaande sublabels is gekomen. Dit kijkkader is gebruikt voor het beantwoorden van deelvraag 4.

Kernlabel	Sublabel	Aspecten
MGV	Open vragen stellen	Uitnodigen tot een gesprek over een onderwerp
	Reflectief luisteren	Sociaal werker gist naar wat de persoon bedoeld
		onverdeelde aandacht, oogcontact
	Bevestigen	Benadrukken van wat positief is
	Samenvatten	Bundelen en teruggeven van een aantal zaken die een hulpvrager heeft verteld

BIJLAGE 5: TRANSCRIPTIECONVENTIES

*: Gebruikte namen in het transcript zijn gefingeerd om de privacy te waarborgen.

(NAAM): Als er een naam van iemand anders wordt genoemd (wordt ook wel aangegeven als: \\\)

(): Spreker zegt iets dat de transcribeerder niet kan verstaan (de lengte tussen haakjes is een globale aanduiding voor het aantal gemiste lettergrepen

((*snuift*)): Karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((hoest, kucht, ironisch))

(1.5): Een stilte met een duur van het aantal aangegeven secondes, hetzij binnen een uiting van eenzelfde spreker (beurt-intern), hetzij tussen de beurten van twee opeenvolgende sprekers (beurt-extern)

(.) Stilte korter dan 0,4 seconden

[: Er wordt door elkaar heen gepraat

(iets): De transcribeerder is er niet zeker van dat de tussenhaakjes vermelde tekst een correcte weergave is van de gesproken tekst

LUID: De in hoofdletters geschreven tekst wordt relatief luid uitgesproken

!: De spreker produceert het betreffende uitingsdeel met een uitroepachtige intonatie

(...): Stuk tekst is weggelaten

=: Er wordt iets direct aansluitend gezegd

BIJLAGE 6: LABELSCHEMA'S

Hieronder is weergegeven welke fragmenten onder de dimensies vallen. De fragmenten zijn opgenomen in het bronnenboek, vanaf pagina 354.

Allereerst wordt de letter van het sublabel genoemd. Achtereenvolgens de eerste letter van de naam van de sociaal werker en het fragment nummer.

Sublabel	Naam sociaal werker
E= empathie	S= Simone
A= aansluiten	H= Harm
RL= reflectief luisteren	C= Corrie
B= bevestigen	E= Eva

Empathie	
Gevoelsreflectie	E,S,1-4; E,H,5-13; E,C,14-23 E, E,24-30

Aansluiten	
Beleving	A,S,1; A,S,3; A,S,5-9, A,S,11-15 A, H,17; A,H,19; A,H,21-22; A,H,24-28; A,H,30-31, A,H,33; A,H,35-37; A,H,40-41; A,H,43; A,H,45; A,H,47; A,H,49-52 A,C,56-57; A,C,60-69; A,C,71-73; A,C,78; A,C,80; A,C,82-83; A,C,90; A,C,94-97
Gebeurtenis	A,S,2; A,S,10; A,H,20; A,H,29; A,H,32; A,H,34; A,H,38-39; A,H,42; A,H,44; A,H,46 A,C,58-59 A,E,86-89; A,E,92-93; A,E,98-99
Behoeft	A,S,4 A,H,16; A,H,18; A,H,23; A,H,48; A,H,53-55 A,C,70; A,C,74-77; A,C,79; A,C,81; A,C,84-85

	A,E,91; A,E,100
--	-----------------

Reflectief luisteren	
Onverdeelde aandacht	RL,S,1; RL,S,9
Woorden geven aan wat iemand voelt	RL,S,2-3; RL,S,5; RL,S,8 RL,H,11; RL,H,14; RL,H,16 RL,C,23-24; RL,C,26; RL,C,28; RL,C,31-33 RL,E,38-39; RL,E,45; RL,E,47
Woorden geven aan wat iemand bedoelt	RL,S,6-7 RL,H,10; RL,H, 12-13; RL,H,15; RL,H,18-20 RL,C,22; RL,C,25; RL,C,29-30 RL,E,34-35; RL,E,40; RL,E,42-44; RL,E,49-50
Vermoeden uitspreken van situatie	RL,S,4 RL,H,17; RL,H,21 RL,C,27 RL,E,36-37; RL,E,41; RL,E,46; RL,E,48

Bevestigen	
Instemmen met	B,S,2-3; B,S,7; B,S,10 B,H,13; B,H,17; B,H,20-23; B,H,25; B,H,29; B,H,32-34; B,H,38-39; B,H,43-44; B,H,46; B,H,48 B,C,55; B,C,66; B,C,68 B,E,76-77; B,E,79; B,E,81-83
Steunen	B,S,1; B,S,6 B,H,15-16; B,H,24; B,H,28; B,H,31; B,H,40

	B,C,49; B,C,53; B,C,56-58; B,C,61; B,C,62; B,C,67; B,C,69 B,E,74-75
Bekrachten	B,S,4-5; B,S,8-9; B,S,11-12 B,H,14; B,H,18-19; B,H,26-27; B,H,30; B,H,35-37; B,H,41-42; B,H,45; B,H,47 B,C,50; B,C,51-52; B,C,54; B,C,59-60; B,C,63-65; B,C,70-71 B,E,72-73; B,E,78; B,E,80