

Het oplossingsgericht coachen van een vrijwilligersteam



Meesterstuk Master Special Education Needs
opleiding "Gedragsspecialist"

Auteur: Ineke Keultjes
Begeleid door: drs. S. de Bekker
Fontys OSO 's-Hertogenbosch
Studentnummer.: 2148603
28 juni 2011

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Inleiding	
Voorstellen	6
De keuze van het onderzoek	6
De keuze van de onderzoekspraktijk	7
Het doel van het onderzoek	7
De relevantie van het onderzoek voor anderen	7
Hoofdstuk 1: Aanleiding en probleemstelling	
Aanleiding voor dit onderzoek	8
Het doel van het onderzoek	8
Het doel in het onderzoek	9
De beginsituatie	9
De gewenste situatie	9
De onderzoeksvraag en de deelvragen	10
Hoofdstuk 2: Theoretische onderbouwing	
De keuze voor oplossingsgericht begeleiden	11
De methode	11
Het achtstappenplan	12
Luisteren	14
Oplossingsgerichte vragen	14
Ondersteunende interventies	14
Oplossingsgericht sturen	15
Oplossingsgerichte interventies gericht op een team	16
Afstemming	17
Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethodologie	
Het onderzoekstype	18
De onderzoeksvorm	18
De onderzoeksgroep	18
Het onderzoeksplan	19
Triangulatie, betrouwbaarheid en validiteit	20
Ethiek	21

Hoofdstuk 4: Data verzameling en analyse	
De beginsituatie	22
De kennismaking met het team en een eerste probleemoriëntatie	22
Bijeenkomst 1	23
Bijeenkomst 2	24
Bijeenkomst 3	25
De eindsituatie	27
Hoofdstuk 5: Conclusies	
De onderzoeksvraag	28
De deelvragen	28
Het doel van het onderzoek	29
Het doel in het onderzoek	30
Eindconclusie	30
Aanbevelingen	31
Hoofdstuk 6: Evaluatie en reflectie	32
Literatuurlijst	35
Bijlagen inhoudsopgave	36

Samenvatting

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe een team op een oplossingsgerichte manier gecoached kan worden. De onderzoeksvraag is: “Hoe kan ik het team van een TSO op een oplossingsgerichte manier begeleiden zodat zij zich competentier voelen in het creëren van rust in de groep?” Het onderzoeksteam is een vrijwilligersteam van een tussenschoolse opvang op een reguliere basisschool. Zij willen graag competentier worden in het creëren van rust in de groep.

Er wordt gebruik gemaakt van oplossingsgericht coachen, omdat daarbij de afstemming op een team optimaal is. Het is positief, motiverend, gaat uit van de inbreng van het team en het sluit aan op de praktijksituatie. Daarnaast wordt het team begeleid in het denkproces waarin naar oplossingen gezocht wordt. Het team zal zelf de oplossingen geven, waardoor de motivatie om het eigen handelen te veranderen groter zal zijn.

Er is gekozen om gebruik te maken van het “zevenstappenplan” (Cauffman & van Dijk, 2009) met een aanvulling van een achtste stap. Met behulp van dit achtstappenplan worden gesprekken gevoerd met het vrijwilligersteam met als doel het competentier worden in het creëren van rust in de groep.

Na elke bijeenkomst wordt met behulp van feedback en tussenobservaties gereflecteerd op het proces. Wat werkte goed, wat was effectief, en wat zou anders kunnen. Dit wordt in een volgende bijeenkomst toegepast, waardoor een cyclus ontstaat waarbinnen naar een optimale afstemming op het team gezocht kan worden.

In een oriëntatiebijeenkomst wordt de context verkend. Hierin komen een aantal thema’s naar voren die iedereen bezig houden en die de rode draad voor de volgende bijeenkomsten vormen. Er wordt achtereenvolgens gewerkt aan de organisatie van de tussenschoolse opvang (hoe kan daar meer rust in gebracht worden), de manier waarop het schoolteam omgaat met de vrijwilligers, wat zorgt voor rust in de groep, straffen en belonen.

Het oplossingsgericht coachen wordt als heel positief ervaren door het team. Iedereen kan zijn eigen aandeel leveren en vanuit zijn beleving deelnemen aan het proces. Uit het onderzoek komt naar voren dat er behoefte is aan sturing van de coach om het team doelgericht te laten werken. Hiervoor moet de coach voldoende kennis hebben van oplossingsgericht sturen.

Uit het onderzoek blijkt dat de kracht van oplossingsgericht coachen zit in het goed luisteren en aansluiten op het team. Om dit goed te kunnen heeft de coach goede vaardigheden in het oplossingsgericht werken nodig. De oplossingsgerichte vragen moeten makkelijk oproepbaar zijn om flexibel te kunnen reageren en de volgorde van het stappenplan moet aan de situatie aangepast kunnen worden.

Tot slot is het een aanbeveling van de onderzoeker om voldoende tijd te nemen voor het stellen van doelen. Als een team een goed gezamenlijk doel heeft gesteld om aan te werken zal het proces doelgerichter verlopen en inhoudelijk meer opleveren.

Het aanvankelijke doel in dit onderzoek is niet bereikt, maar het onderzoek heeft wel veel opgeleverd. Een positief team dat zelfvertrouwen heeft, nadenkt over het eigen handelen en zelf aan kan geven wat het nog meer nodig heeft om te groeien.

Voor de onderzoeker was dit onderzoek vooral een proces van zoeken naar een goede afstemming en een goede balans tussen sturen en oplossingsgericht werken. Hierbij is de onderzoeker gaandeweg het onderzoek competentier geworden in het oplossingsgericht coachen.

Dit onderzoek is door alle betrokkenen als een heel positief proces ervaren.

Inleiding

Voorstellen

Mijn naam is Ineke Keultjes. Ik ben werkzaam als leerkracht op SBO het Overpad in Den Bosch. Ik werk 15 jaar op deze school in de onderbouw. Ik heb in de groepen 1,2 en 3 gewerkt. Dit schooljaar werk ik één dag in groep 1/2 en één dag in groep 3. Daarnaast heb ik de opleiding "speciaal onderwijs" gevolgd en op dit moment volg ik de masteropleiding "gedragsspecialist". Deze hoop ik af te ronden met het schrijven van dit praktijkonderzoek.

De keuze van het onderzoek

Als basis voor een praktijkonderzoek is het belangrijk om uit te gaan van een handelingsverlegenheid, in dit geval die van mijzelf. Daarnaast vond ik het belangrijk om iets te kiezen wat bijdraagt aan mijn eigen ontwikkeling.

In de opleiding kwam ik in aanraking met oplossingsgericht werken. Vanaf het begin heeft deze werkwijze mij erg aangesproken. In het onderwijs zijn we geneigd om veel in problemen te denken en naar oorzaken te zoeken. Dit lukt lang niet altijd. Ik ontdekte dat het niet altijd nodig is om de oorzaken te achterhalen. Je gaat uit van de behoeftes van kinderen en kijkt naar wat al goed gaat. Door op zoek te gaan naar oplossingen en naar "dat wat werkt" help je kinderen ook zonder dat je de oorzaak kent. Ik heb nog weinig ervaring met oplossingsgericht werken. Dat wil ik graag veranderen.

In mijn groei naar gedragsspecialist heb ik ontdekt dat het begeleiden van collega's me erg aanspreekt. Ik vind het fijn als ik de kinderen in mijn groep kan helpen, maar ik wil ook graag dat de kinderen in andere groepen geholpen worden. Mijn wens is om collega's te gaan begeleiden in het zoeken naar oplossingen om op die manier meer kinderen en collega's te kunnen helpen.

Tot slot heb ik de visie dat iemand competent kan worden in het omgaan met problemen van kinderen door oplossingsgericht te werken. Het is fijn als iemand je ondersteunt in het zoeken naar oplossingen, maar het denkproces voer je zelf uit. Je leert problemen op een andere manier te benaderen. Je leert systematisch te zoeken naar wat werkt. Hoe competent je daarin bent, hoe makkelijker het is om zelf naar oplossingen te zoeken.

Tot nog toe was ik vooral bezig met collega's ondersteunen in het zoeken naar de oorzaken van de problemen. Maar erg ver kom je daar niet mee vooruit. Bovendien lijkt je bij elk probleem weer helemaal opnieuw te moeten zoeken. Ik zou heel graag leerkrachten op een oplossingsgerichte manier willen begeleiden.

Daarmee ga je samen op zoek naar oplossingen en leert iemand zelf ook naar oplossingen zoeken bij een nieuwe probleem. Ik weet alleen niet goed hoe je mensen op een oplossingsgerichte manier kunt begeleiden. Dat is op dit moment mijn handelingsverlegenheid.

De keuze van de onderzoekspraktijk

Als je een team of groep op een oplossingsgerichte manier begeleidt is het belangrijk dat je afstemt op de personen met wie je werkt en dat je kunt luisteren zonder te oordelen. Ik heb daarom gekozen voor een onderzoekssituatie die buiten mijn eigen werkterrein valt. Het team waarmee ik ga werken ken ik niet en de situatie is voor mij onbekend. Hierdoor kan ik er met een open zienswijze instappen en is het voor mij mogelijk om zonder vooroordeel af te stemmen op de mensen met wie ik werk.

Ik voer mijn onderzoek uit bij een tussenschoolse opvang (verder aangegeven als: TSO) op een reguliere basisschool. Deze TSO wordt georganiseerd door een kinderopvangorganisatie. De TSO wordt uitgevoerd door een team dat bestaat uit 11 vrijwilligers. Zij worden ondersteund door 2 beroepskrachten met een opleiding "kinderopvang". Deze beroepskrachten zijn in dienst van de kinderopvangorganisatie. De TSO wordt door gemiddeld 110 kinderen bezocht in de leeftijd van 4 t/m 12 jaar. Het grootste deel van de kinderen bezoekt de TSO met een vaste regelmaat. Het team ervaart veel problemen in de aanpak van kinderen. Ze zien veel grensverleggend gedrag ("brutaal, grote mond, niet luisteren, druk, uitdagen") en weten niet goed hoe ze daar mee moeten omgaan. Hierdoor is de sfeer bij de TSO niet zo positief en mensen hebben minder plezier in hun werk. Ze willen beter leren omgaan met gedrag, zodat de sfeer prettiger wordt en kinderen en vrijwilligers met plezier komen.

Het doel van het onderzoek

Ik heb mezelf als doel gesteld dat ik weet hoe je een team op een oplossingsgerichte manier kunt begeleiden en ik wil de ervaring hebben opgedaan dat ik dat kan. Voor het vrijwilligersteam van de TSO heb ik als doel gesteld dat zij zich competentier voelen in het creëren van een rustige sfeer in de groep. Hierdoor zal de sfeer binnen de TSO prettiger worden en zullen de vrijwilligers met meer plezier naar hun werk komen.

De relevantie van het onderzoek voor anderen

In het onderwijs zijn veel veranderingen gaande. Eén van de grootste veranderingen is het groeien naar passend onderwijs of zelfs inclusief onderwijs. Om passend onderwijs te kunnen bieden is het belangrijk dat de competenties en vaardigheden van leerkrachten groeien. Hoe beter een team van leerkrachten is, zowel didactisch als pedagogisch, hoe beter men alle leerlingen onderwijs op maat kan bieden. Als je een team competentier kunt maken door ze op een oplossingsgerichte manier te begeleiden kan dat een belangrijke ontwikkeling zijn die de groei naar passend onderwijs ondersteunt.

Hoofdstuk 1: Aanleiding en probleemstelling

Aanleiding voor dit onderzoek:

Ik wil graag leren hoe je een team op een oplossingsgerichte manier kunt begeleiden en ik wil ontdekken of ik dat kan.

Het vrijwilligersteam van de TSO ervaart veel grensverleggend gedrag bij de TSO, dat de rust in de groep verstoort. Ze omschrijven dit gedrag als “brutaal, grote mond, niet luisteren, druk, uitdagen”. Ze weten niet hoe ze op een goede manier moeten reageren op dit gedrag. Hun hulpvraag was dan ook: “hoe moet je omgaan met dat moeilijke gedrag?”. Deze vraag sluit uitstekend aan op mijn doel voor dit onderzoek, namelijk mensen competent maken zodat ze uiteindelijk zelf naar oplossingen kunnen zoeken. Ik kan vertellen hoe ze anders kunnen reageren op dit gedrag, maar dat is mijn oplossing. Ik denk dat het veel belangrijker is dat mensen ontdekken wat voor hén werkt, hoe zij om kunnen gaan met dit gedrag. ‘Onderzoek heeft aangetoond dat veranderingen pas tot stand komen als de oplossingen door de persoon zelf bedacht zijn. Dat maakt de persoon betrokken en verantwoordelijk voor de verandering (Peter de Jong & Insoo Kim Berg, 2009)’. Als het dan lukt is de succeservaring groter, waardoor het zelfvertrouwen groeit. En mensen worden zich bewust van het feit dat ze zelf veel oplossingen in zich hebben. De vraag om hulp van het TSO-team was dan ook een uitstekende aanleiding voor mij om te onderzoeken hoe je een team op een oplossingsgerichte manier kunt begeleiden zodat ze competent worden in het creëren van een betere sfeer.

Het doel van het onderzoek

Mijn eerste doel: *“Ik weet hoe je een team op een oplossingsgerichte manier kunt begeleiden”*.

Ik wil onderzoeken op welke manier je dat kunt doen, welke methode je kunt hanteren, welke factoren van belang zijn. Dat ga ik ook uitproberen in de praktijk om te ontdekken wat werkt. Ik ben me er van bewust dat ik het maar in één situatie uitprobeer. Aan het eind van dit onderzoek weet ik dus wat werkt voor dit team. De relevantie van het onderzoek zit voor mij in het feit dat ik na dit onderzoek weet hoe je een team op deze manier kunt begeleiden. Dat maakt het voor mij toepasbaar in meerdere situaties.

Mijn tweede doel: *“ik heb ervaren of ik een team op een oplossingsgerichte manier kan begeleiden”*.

Ik wil met behulp van reflectie en feedback van anderen onderzoeken of ik mijn manier van begeleiden af kan stemmen op een team.

Het doel in het onderzoek

“Het vrijwilligersteam van de TSO voelt zich competent in het creëren van een rustige sfeer in de groep”.

Met een oplossingsgerichte manier van begeleiden maak ik de mensen er van bewust wat al goed gaat, wat voor krachten ze hebben om veranderingen in gang te zetten en hoe ze binnen hun eigen mogelijkheden kunnen zoeken naar oplossingen. Door hen (met begeleiding) die zoektocht zelf uit te laten voeren ontdekken de mensen dat ze de oplossingen zelf kunnen vinden. En daarmee is hun competentie in het creëren van een rustige sfeer in de groep gegroeid.

De beginsituatie

Ik ben bekend met het oplossingsgericht werken. Ik heb er mee kennis gemaakt door middel van literatuurstudie en opdrachten binnen de opleiding. Ik probeer deze werkwijze zoveel mogelijk toe te passen en over het algemeen lukt dat ook wel, maar het is nog onwennig en niet altijd even efficiënt. Als ik een schaal neem van 0 tot 10 waarbij 0 staat voor “helemaal niets weten over dit onderwerp” en 10 voor “ik kan het blindelings toepassen met grote efficiëntie”, dan sta ik op dit moment op 4. In die 4 zit de eerste kennis over oplossingsgericht werken en de eerste ervaringen dat ik het toe kan passen. Ik kan mijn eigen problemen op een oplossingsgerichte manier benaderen. Bij anderen lukt me dat als de ander meewerkend en gemotiveerd is om het op te lossen, maar de manier waarop ik dat doe is nog niet helemaal goed.

De beginsituatie vaststellen van het TSO-team dat ik ga begeleiden vormt een onderdeel van het oplossingsgericht begeleiden. Dit zal plaats vinden tijdens de uitvoering van mijn onderzoek.

De gewenste situatie

Mijn gewenste situatie is dat ik weet hoe een oplossingsgericht coachingsproces in zijn werk gaat en dat ik die methode toe kan passen. Het volledig efficiënt hanteren van de methode vraagt veel ervaring en reflectie. Ik ben me er van bewust dat me dat niet gaat lukken binnen dit onderzoek. Mijn streven is het dusdanig kunnen uitvoeren dat ik mijn doel in het onderzoek bereik. Terugkomend op de schaal van 0 tot 10, zoals beschreven in de beginsituatie, streef ik naar een 7 op deze schaal. In die 7 zit voor mij het op een goede manier omgaan met de methode en het bewust af kunnen stemmen op de mensen die ik begeleid. Daarmee ben ik tevreden en kan ik verdere stappen in mijn persoonlijke ontwikkeling zetten.

De stap van 4 naar 5 bestaat voor mij uit het helder krijgen van de methode en de vaardigheden die ik daar bij nodig heb. Het kunnen toepassen van die methode en die vaardigheden brengt mij op een 6. Als ik dat geheel ook af kan stemmen op het team dat ik ga begeleiden kom ik op de 7.

De gewenste situatie vaststellen van het TSO-team is wederom een onderdeel van het begeleidingsproces. Het einddoel voor het team zal binnen mijn onderzoek concreet inhoud krijgen.

De onderzoeksvraag en de deelvragen

Mijn onderzoeksvraag is:

“Hoe kan ik het team van een TSO op een oplossingsgerichte manier begeleiden zodat zij zich competentier voelen in het creëren van rust in de groep?”

Om dit op een goede manier te onderzoeken maak ik gebruik van de volgende deelvragen:

“Wat is oplossingsgericht begeleiden?”

Met deze vraag wil ik onderzoeken hoe het oplossingsgericht begeleiden van een team in zijn werk gaat. Welke methode kun je hanteren en wat voor meerwaarde biedt het voor mijn onderzoek. Literatuuronderzoek zal hiervoor de basis vormen.

“Hoe kan ik het stappenplan van oplossingsgericht begeleiden vorm geven in de praktijk?”

Tijdens mijn probleemverkenning heb ik ontdekt dat het oplossingsgericht begeleiden volgens een stappenplan verloopt en dat je gebruik kunt maken van diverse vormen van interventies. Ik wil onderzoeken hoe ik dat stappenplan kan toepassen in de praktijk. Hoe kunnen de verschillende stappen vorm krijgen in mijn onderzoekssituatie en welke interventies kunnen de stappen ondersteunen? Als basis voor het onderzoeken van deze vraag gebruik ik wederom literatuur, waarbij ik vervolgens het verband leg naar mijn concrete onderzoekssituatie. Een oriëntatie op mijn onderzoekssituatie is daarbij nodig.

“Hoe verloopt het proces van oplossingsgericht begeleiden in mijn onderzoekspraktijk?”

Ik wil een antwoord krijgen op deze vraag door het daadwerkelijk toe te passen en af te stemmen. Om tot een zo goed mogelijke afstemming te komen maak ik gebruik van reflectie en feedback van anderen. Hoe beter de afstemming is, hoe beter het doel in het onderzoek gehaald zal worden.

Hoofdstuk 2: Theoretische onderbouwing

De keuze voor oplossingsgericht begeleiden

Voor het coachen van een team zijn diverse methodes beschikbaar. Een aantal van die methodes bestaan uit metingen, analyses en lange gesprekken om de oorzaak van de problematiek te achterhalen. De Team Konfrontatie Methode bijvoorbeeld, vraagt minimaal 20 uur coachingstijd om te achterhalen welke begeleiding het team nodig heeft (Marree, 18-02-2011). Dat betekent dat een team een lang traject moet doorlopen om tot oplossingen te komen.

Er zijn ook methodes die uitgaan van de input van de teamleden. Hierbij staan doelen en oplossingen centraal. De "GROW-methode" bijvoorbeeld, gaat uit van vier stappen: het doel, de realiteit, de opties en het actieplan (YourCoach, 18-02-2011). Dit is een methode die uitgaat van een korte begeleiding met zo veel mogelijk effectiviteit. Voor het doel van het onderzoek is een methode met een kort begeleidingstraject het meest geschikt, gezien het korte tijdsbestek waarin aan het doel gewerkt wordt. In deze methode ontbreekt echter de bewustwording van het eigen handelen en het effect daarvan op de omgeving. In het oplossingsgericht werken komen de stappen uit de "GROW-methode" aan bod, maar is tevens veel aandacht voor een verandering in denkpatroon naar een doel dat haalbaar is doordat het eigen handelen daarvoor ingezet wordt. Het geeft de cliënt het gevoel dat het grip heeft op het werken en behalen van het gestelde doel. Dit verhoogt de motivatie om het doel ook daadwerkelijk te halen en het vergroot het zelfvertrouwen door de ervaring dat je eigen handelen zo'n positief effect kan hebben. Door deze succeservaringen voelt de cliënt zich competent. In het onderzoek vormt het vergroten van de competentie van het team een belangrijk doel, vandaar dat in dit onderzoek gekozen is voor oplossingsgericht begeleiden.

De methode

Bij de keuze voor 'oplossingsgericht' begeleiden spelen een aantal elementen een rol. Het is van belang dat het begeleidingstraject een kort tijdspad heeft, het stellen van doelen en het zoeken naar oplossingen is belangrijk (het zoeken naar oorzaken neemt veel tijd in beslag) en het team dient competent te worden. Dit laatste wordt bereikt als het zelfvertrouwen groeit en men grip krijgt op de ontwikkeling door het bewust inzetten van het eigen handelen. Al deze elementen zijn op een overzichtelijke manier terug te vinden in de methode: "de zevenstappendans" van Louis Cauffman (Cauffman & van Dijk, 2009). De bovengenoemde elementen worden vertaald in zeven stappen die men in een gesprek kan doorlopen.

Het stappenplan geeft aan welke elementen in een oplossingsgericht gesprek aan bod komen. In welke volgorde dit gebeurt is sterk afhankelijk van het verloop van het gesprek.

De stappen kunnen in een willekeurige volgorde genomen worden, vandaar de benaming “stappendans”. De eerste en de laatste stap vormen hierop een uitzondering. De eerste stap vormt altijd het begin van het gesprek en met de laatste stap wordt het gesprek afgesloten (Cauffman & van Dijk, 2009).

In een team zullen deelnemers allemaal hun eigen doelen hebben. Bij het coachen van een team probeert men het gezamenlijk doel te achterhalen (Visser, 2009). Om alle deelnemers op eenzelfde manier aan het bereiken van dit doel te laten werken is gekozen voor een aanvulling naar een achtstappenplan waarin feedback en een samenvattende terugblik zorgen voor een gezamenlijke opdracht van het team (de Jong & Kim Berg, 2009).

Het achtstappenplan (Cauffman & van Dijk, 2009)

Stap 1: Contact leggen

Bij het oplossingsgericht begeleiden wordt er intensief samengewerkt tussen de begeleider en de cliënt. Het meeste effect wordt verkregen als de cliënt vertrouwen heeft in de begeleider, als er een goede werkrelatie is opgebouwd. Belangstelling en oprechte betrokkenheid vormen de basis voor het opbouwen van een goede werkrelatie. Deze wordt verkregen door middel van een kennismakingsgesprek waarbij de begeleider vooral aandacht heeft voor de mens achter de cliënt.

Stap 2: Context verhelderen

Elk probleem speelt zich af in een bepaalde context. Het is zinvol om deze context helder te krijgen. Welke omgevingsfactoren spelen een rol, vanuit welk kader wordt het probleem gezien, wie spelen een rol in het probleem, enz. Dat is overigens iets anders dan naar oorzaken achter de problemen zoeken. De oorzaak is niet van belang, alleen het probleem op zich en de context waarin het zich af speelt.

Stap 3: Doelen formuleren

Het is heel belangrijk om te komen tot nuttige doelen. Van daaruit kan naar een manier gezocht worden om dat doel te halen, de oplossing! Alle volgende stappen worden genomen vanuit de geformuleerde doelen en komen daar uit voort.

“Nuttige doelen hebben de volgende kenmerken: ze zijn praktisch, realistisch, haalbaar, in gedragstermen observeerbaar, en ze lopen van klein naar groot (Cauffman, 2007)”.

Stap 4: Resources en uitzonderingen ontdekken

Bij het oplossingsgericht werken gaat men er van uit dat ieder mens krachtbronnen in zich heeft. Dit zijn sterke punten zoals karaktereigenschappen, vaardigheden, kennis, die iemand in kan zetten om te veranderen. Het is belangrijk dat de cliënt bewust wordt van de krachtbronnen die hij kan gebruiken om het veranderingsproces in gang te zetten.

Daarnaast wordt er gezocht naar uitzonderingen. Dit zijn situaties waarin het probleem zich niet voordeed. In die situaties ligt een mogelijke oplossing verscholen. Door de uitzondering zo gedetailleerd mogelijk te onderzoeken kan duidelijk worden wat er nodig is om zo'n uitzondering bewust te creëren.

Stap 5: Complimenteren

Binnen het hele proces van oplossingsgericht begeleiden is het erg belangrijk om de cliënt te complimenteren. Hiermee leg je de nadruk op de krachtbronnen, op de goede bedoelingen, op het vertrouwen dat je in de cliënt hebt. De complimenten moeten de cliënt het gevoel geven dat hij kan veranderen, dat het hem lukt.

De gegeven complimenten zijn uiteraard positief, maar hebben ook een inhoud die gerelateerd is aan het doel. De cliënt moet er iets mee kunnen, het heeft een relatie met het probleem, de oplossing en de zoektocht daar naar toe.

Stap 6: Differentiaties aanbrengen

Als duidelijk is wat het doel is en hoe dat doel bereikt kan worden, is het zinvol om gradaties aan te brengen in het te behalen doel. Het doel wordt in kleine stapjes verdeeld. Bij elk stapje wordt benoemd hoe dat er uit ziet, hoe dat gehaald kan worden en wat het effect daarvan zal zijn. Op die manier stijgt de kans op succes. Een klein stapje is tenslotte makkelijker te halen dan een grote stap. En als eenmaal de eerste stap genomen is volgen er meer.

Stap 7: Toekomstprojecties maken

Oplossingen liggen in de toekomst. Door de toekomstige situatie te verkennen, waarin het probleem reeds is opgelost, ontdekken we mogelijke oplossingen die dat tot stand kunnen brengen. In deze fase wordt gekeken naar de meest ideaal denkbare situatie, naar het wonder. Van daaruit worden realistische doelen geformuleerd die bereikbaar zijn en die stappen vormen naar die gewenste situatie.

Stap 8: Feedback geven

Deze stap vormt de afsluiting van het oplossingsgerichte gesprek. Het begint met complimenten waarin de krachten en de mogelijkheden van de cliënt benadrukt worden. Vervolgens worden doelen en toekomstperspectief samengevat als brug naar de taak die cliënten meegegeven kan worden.

Dit kan een observatietaak zijn waarbij de cliënt de opdracht krijgt gericht naar iets te kijken in de komende periode. Het kan ook een handelingstaak zijn waarbij de cliënt de opdracht krijgt de komende periode iets in zijn handelen te veranderen. De taak heeft als doel om meer zicht te krijgen op mogelijke oplossingen. (de Jong & Kim Berg, 2009).

Luisteren

Een belangrijke vaardigheid bij het voeren van een oplossingsgericht gesprek is “luisteren”. “Luisteren is de capaciteit om te horen wat anderen mededelen, zonder die informatie met je eigen referentieschema’s te vervormen” (Cauffman, 2007). Het is belangrijk om te luisteren met een niet-wetende houding, alsof men van niets weet en geen enkele voorkennis heeft. Op die manier wordt de gegeven informatie geïnterpreteerd vanuit het referentiekader van de cliënt en is een zo groot mogelijke afstemming op de cliënt mogelijk. Daarnaast is het belangrijk te “luisteren” naar alle mogelijke vormen van informatie. De verbale informatie, maar ook de non-verbale informatie, de toonvorming, de accenten die gelegd worden. Door op deze manier te luisteren krijgt men de informatie die nodig is voor een juiste afstemming. (de Jong & Kim Berg, 2009)

Oplossingsgerichte vragen

Een andere belangrijke vaardigheid is het kunnen stellen van oplossingsgerichte vragen. Met behulp van deze vragen wordt geprobeerd de cliënt oplossingen te laten vinden. De vraag wordt zó gesteld dat het de cliënt aan het denken zet en hij zijn gedachten steeds concreter maakt. (Cauffman & van Dijk, 2009). Het beheersen van deze vaardigheid is een basis voor het voeren van oplossingsgerichte gesprekken en daarmee ook een basis voor oplossingsgericht coachen.

Ondersteunende interventies

Er zijn diverse interventies die het voeren van oplossingsgerichte gesprekken kunnen ondersteunen. De interventies die bij dit onderzoek van belang kunnen zijn worden beschreven.

Grounden

Grounden is een techniek waarbij betrokkenheid en oprechte belangstelling wordt getoond voor de cliënt. Dit ondersteunt het contact leggen in stap 1 om tot een goede werkrelatie te komen, wat in dit onderzoek van belang is omdat een goede werkrelatie de motivatie om aan een doel te werken vergroot (Cauffman & van Dijk, 2009)

Herkaderen

“Elke vorm van probleemgedrag heeft ook een positieve zijde” (Cauffman & van Dijk, 2009). Bij herkaderen probeert men de cliënt op een andere manier naar het probleem te laten kijken. Dit kan door de positieve kant van het probleemgedrag te verwoorden (bv. ‘een moeilijk kind’ is ook ‘een kind met een sterk karakter’). Door een probleem te herkaderen kunnen er oplossingen in zicht komen voor de cliënt die eerder verborgen bleven. Deze interventie kan helpen om de context van de problematiek helder te krijgen en is daardoor van belang binnen het onderzoek.

De wondervraag

Bij de wondervraag wordt de cliënt gevraagd zich in te beelden dat er een wonder is gebeurd. Vervolgens beschrijft de cliënt zo concreet mogelijk hoe dat wonder er uit ziet en wat het voor hem betekent. Door het inzetten van deze interventie kan de cliënt aan een breed scala van oplossingen denken, het neemt de aandacht weg van de problemen en in het beschrijven van het wonder komen mogelijk bruikbare doelen naar voren. Deze interventie is dan ook in meerdere stappen van het stappenplan nuttig. (Cauffman, 2007). Binnen het onderzoek is de verwachting dat de wondervraag kan helpen bij het stellen van doelen. Doordat het team op zoek gaat naar een gezamenlijk wonder, zullen er ook gezamenlijke doelen uit voort komen.

De schaalvraag

Bij een schaalvraag wordt de cliënt gevraagd zijn huidige situatie met betrekking tot het probleem te plaatsen op een 10-puntsschaal. Die situatie kan concreter gemaakt worden met de vraag “wat zit er in die... 5...?”. Vervolgens wordt gevraagd de gewenste situatie op dezelfde schaal te plaatsen. Ook deze situatie kan met eenzelfde vraag concreet gemaakt worden, waardoor het doel helder wordt. Tot slot kunnen de diverse tussenstappen inhoud krijgen waarmee een soort plan van aanpak gevormd wordt in het werken aan het doel.

De schaalvraag kan ondersteunend zijn in stap 6, “differentiaties aanbrengen”, maar ook in “het formuleren van doelen”, stap 3. (de Jong & Kim Berg, 2009).

Oplossingsgericht sturen

In dit onderzoek wordt een team gecoached. Het stappenplan is hierin prima bruikbaar. Het verschil met coachen van individuele personen is dat een team bestaat uit diverse individuen met uiteenlopende meningen en gedachten. Het is daarom belangrijk om aandacht te besteden aan het tot stand komen van een gezamenlijk doel en een gezamenlijke oplossing (Visser, 2009). Dit kan met behulp van het stappenplan en de ondersteunende interventies. Het zal op bepaalde momenten meer sturing van de coach vragen om tot een gezamenlijk standpunt te komen. Met name als de meningen van de deelnemers uiteenlopen of als men niet tot een gezamenlijk doel kan komen.

Het doel in dit onderzoek is het competentier worden van het vrijwilligersteam in het creëren van rust in de groep. Het is belangrijk om dat doel als verwachting neer te leggen, zodat het team ook in die richting naar oplossingen gaat zoeken.

Bij oplossingsgericht sturen wordt het verwachte resultaat duidelijk gemaakt, zodat het team daar naar toe kan werken. Op welk moment dit duidelijk wordt gemaakt is afhankelijk van de behoefte aan sturing van het team. Daarnaast worden met sturing grenzen aangegeven. Met diverse individuen kan het gesprek in verschillende richtingen gaan. Door grenzen aan te geven waarbinnen zijpaden bewandeld kunnen worden, kan men de richting naar de eindverwachting sturen.

Sturing geven op een oplossingsgerichte manier is prettig omdat het duidelijk is, maar tevens ook uitnodigend en activerend. Het geeft geen oordeel, maar zet het team op een bepaald spoor. Een manier om oplossingsgericht te sturen is de stuurvraag: "hoe kun je er voor zorgen dat(verwachting)....gerealiseerd wordt, zodat....(resultaat)....? (Visser, 2009)

Oplossingsgerichte interventies gericht op een team

Bij het coachen van een team kunnen alle oplossingsgerichte interventies worden ingezet. Er is echter een aantal interventies die uitermate geschikt zijn om bij het coachen van een team in te zetten, omdat ze krachtiger zijn als ze door meerdere mensen worden uitgevoerd.

Positieve paranoia

Een gegeven is dat mensen over elkaar roddelen. Dit kan positief worden ingezet door een team de opdracht te geven positief over elkaar te roddelen. Alleen sterke eigenschappen mogen benoemd worden. Het kan een sterke sfeerverandering opleveren als iedereen weet dat er goede dingen over elkaar gezegd worden. (Visser, 2009). Deze interventie kan bruikbaar zijn binnen het onderzoek als de sfeer in het team negatief is.

De cirkeltechniek

Bij de cirkeltechniek tekent de begeleiders twee cirkels. In de binnenste cirkel schrijft men op wat al goed gaat binnen een bepaald thema. In de buitenste cirkel wat men nog wil leren. Vervolgens kan men de items uit de buitenste cirkel vertalen in doelen. Dit kan binnen het onderzoek bruikbaar zijn om tot concrete doelen te komen, waarbij de inbreng van alle teamleden meegenomen kan worden (Huibers en Vissers, 18-02-2011).

De consensusvraag

Als een team veel diversiteit van meningen laat zien kan dat veel discussie oproepen en wellicht een negatieve sfeer. Men heeft het idee niet veel te bereiken. Dan is het zinvol om de vraag te stellen waar men het allemaal over eens is. Door dit op een rijtje te zetten wordt duidelijk wat allemaal al bereikt is. Vervolgens kan de stap gezet worden naar wat nodig is om dit rijtje uit te breiden tot het einddoel is bereikt. De consensusvraag kan de weg naar oplossingen weer vrij maken (Visser, 2009). De praktijkervaringen van het onderzoeksteam kunnen uiteenlopen, omdat zij verdeeld zijn in onderbouw, middenbouw en bovenbouw. Als het uiteenlopen van ervaringen het stellen van doelen belemmert kan deze interventie helpen om weer tot elkaar te komen.

Afstemming

De stappen van het stappenplan kunnen in willekeurige volgorde worden ingezet, afhankelijk van het verloop van het gesprek. De ondersteunende interventies kunnen worden ingezet naar gelang er behoefte aan is. Ook de manier waarop die interventies worden ingezet is afhankelijk van het moment.

Het is belangrijk dat de coach zo optimaal mogelijk afstemt op de cliënten. De coach moet aanvoelen op welk moment een nieuwe stap of interventie nodig is. Hij moet ook aanvoelen welke oplossingsgerichte vragen de juiste denkpatronen ontlokken.

De coach kan zo optimaal mogelijk afstemmen als de vaardigheid van luisteren voortdurend wordt ingezet. Daarnaast is het van belang dat de coach het stappenplan en de oplossingsgerichte vaardigheden en interventies goed beheerst. Deze moeten altijd oproepbaar zijn om zo dicht mogelijk bij de behoeften van de cliënten te kunnen blijven. Het oplossingsgericht coachen lijkt een eenvoudige methode. Maar in feite is het niet zo makkelijk als het lijkt, doordat het sterk afhankelijk is van de personen waar men mee werkt en de manier waarop een gesprek verloopt. Het vraagt een alertheid en snelle afstemming van de coach.

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethodologie

Het onderzoekstype

Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het actieonderzoek. Dit onderzoekstype is gericht op het handelen van een persoon of groep. Het actieonderzoek verloopt cyclisch, volgens een aantal opeenvolgende fases: planmatig handelen, onderzoeken en reflecteren. Vanuit de reflectie ontstaat een aangepast plan van aanpak, waarna de cyclus opnieuw doorlopen wordt.

Dit onderzoek is gericht op mijn handelen in de vorm van het oplossingsgericht begeleiden van een team. Met behulp van reflectie wil ik een zo goed mogelijke afstemming op het team bereiken.

Het onderzoek is tevens een kwalitatief onderzoek. Het vindt plaats binnen één onderzoeksgroep. De onderzoeker maakt zelf deel uit van de onderzoeksgroep in de rol van begeleider. (Kallenberg, Koster, Onstenk, Scheepsmma, 2007).

De onderzoeksvorm

Het onderzoek zal voor een groot deel bestaan uit “gestructureerde discussie” (Harinck, 2009), een gespreksvorm die verloopt volgens een bepaald patroon en waarbij de onderzoeksgroep veel inbreng heeft. Dit gebeurt in de vorm van gesprekken die volgens het 8-stappenplan verlopen. (Voor de verantwoording van deze keuze verwijs ik naar hoofdstuk 2).

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van vragenlijsten voor een effectmeting.

De reflectie, een essentieel onderdeel van het actieonderzoek, gebeurt door middel van waarnemen, namelijk gericht observeren.

De onderzoeksgroep

De groep waarmee het onderzoek gedaan wordt, is het vrijwilligersteam van de TSO op een reguliere basisschool. Het team bestaat uit 11 vrijwilligers en 2 beroepskrachten (in dienst van de organisatie die verantwoordelijk is voor de TSO op deze school). De vrijwilligers werken 2 a 3 dagen per week. Zij hebben daarbij zo veel mogelijk een vaste groep. De pedagogische achtergrond van de vrijwilligers is vrij divers. Oud-leerkrachten, oma's, sporttrainers, huisvrouwen.

De kinderen die de TSO bezoeken zijn aanwezig van 12.00 tot 13.00 uur. Het grootste deel van de kinderen komt met een vaste regelmaat. Ze zijn verdeeld in de jaargroepen waarin ze ook op school zitten. De TSO vindt plaats op de school van de kinderen.

Het onderzoeksplan

Het in kaart brengen van de beginsituatie.

Het in kaart brengen van de beginsituatie is nodig om een verandering van handelen meetbaar te maken.

Mijn eigen beginsituatie met betrekking tot het oplossingsgericht kunnen begeleiden van een team heb ik in hoofdstuk 1 weergegeven met behulp van een beoordelingsschaal.

Het onderzoek naar de beginsituatie bij de kinderen bestaat uit twee korte schaalvragen (zie bijlage 1). Om het beeld zo betrouwbaar mogelijk te maken wordt de schaalvraag aan alle leerlingen gesteld in alle leeftijdscategorieën van de TSO.

Het onderzoek naar de beginsituatie binnen het team gebeurt in een bijeenkomst. Vooraf wordt een schaalvraag rondom de sfeer voorgelegd. Een schaalvraag rondom de competentie in het creëren van rust in de groep vormt een onderdeel van het stappenplan en krijgt een plaats in de gesprekkencyclus. (zie bijlage 2).

Een kennismaking met het team en een eerste probleemoriëntatie.

De kennismaking en de probleemoriëntatie gebeurt in de vorm van een vooraf geplande bijeenkomst op de locatie van de TSO. Daarnaast ga ik een aantal keer observeren bij de TSO als oriëntatie. Het doel is waarnemen hoe de organisatie vorm krijgt, welke problemen men ervaart en welke krachtbronnen zichtbaar zijn bij het vrijwilligersteam. Hierbij maak ik gebruik van vrije observatie en (korte) vrije gesprekken met de vrijwilligers.

Het uitvoeren van het stappenplan, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

De uitvoering gebeurt in vier vooraf geplande bijeenkomsten op de locatie van de TSO.

De bijeenkomsten zijn om de zes weken (dit ritme hanteert het vrijwilligersteam nu ook).

Het doel hier van is elke bijeenkomst een stapje verder komen in het gevoel van competentie van het vrijwilligersteam in het creëren van rust in de groep. Als basis voor de bijeenkomsten wordt het 8-stappenplan gehanteerd, zoals beschreven in hoofdstuk 2. De inhoud en inbreng is volledig afhankelijk van het vrijwilligersteam en wordt per bijeenkomst vastgesteld. Vanuit de probleemoriëntatie is een aantal problemen naar voren gekomen die mogelijk als thema of doel zouden kunnen dienen. Of deze thema's gebruikt gaan worden hangt af van de behoefte van het team.

Na de bijeenkomst geeft de onderzoeker feedback op het eigen handelen in het hanteren van het stappenplan en de bijbehorende interventies. Dit gebeurt aan de hand van een gerichte observatielijst zodat steeds op dezelfde punten gelet wordt. Om op een goede manier terug te kunnen kijken wordt de bijeenkomst opgenomen met een videocamera en een microfoon. Daarnaast geeft een collegastudent als critical friend feedback met behulp van dezelfde observatielijst, waardoor de feedback objectiever wordt.

Tot slot reflecteert de onderzoeker op het eigen handelen aan de hand van de verzamelde gegevens. Het doel hier van is tot een betere afstemming komen op het team. Deze gegevens worden mee genomen in de voorbereiding van de volgende bijeenkomst, waarna het proces zich herhaalt.

Het begeleiden van de uitvoering van de gestelde doelen.

Het werken aan de gestelde doelen zal door de vrijwilligers zelf gedaan worden. Vier weken na elke bijeenkomst wordt een observatie uitgevoerd op de TSO. Het doel hier van is waarnemen in hoeverre men bezig is met het werken aan de gestelde doelen en vooral of er nog behoefte is aan wat extra ondersteuning daarbij. Dit gebeurt met een semigestructureerde observatie (Harinck 2009). Dit is een observatie aan de hand van vooraf gestelde aandachtspunten die voortkomen uit het gestelde doel per bijeenkomst.

Het in kaart brengen van de eindsituatie.

Voor het bepalen van de eindsituatie worden de instrumenten gehanteerd die gebruikt zijn bij de beginsituatie om het beeld zo betrouwbaar mogelijk te maken.

Mijn eigen eindsituatie met betrekking tot het oplossingsgericht kunnen begeleiden van een team wordt verwerkt in hoofdstuk 5 aan de hand van een beoordelingsschaal. Door middel van reflectie bepaal ik op welk punt van de beoordelingsschaal uit hoofdstuk 1 ik ben gekomen.

Voor de kinderen en het vrijwilligersteam worden dezelfde beoordelingsschalen gehanteerd als bij het onderzoek van de beginsituatie (zie bijlage 1 en 2).

Een afsluiting met het vrijwilligersteam.

Het doel van de afsluiting is het vaststellen van de veranderingen die men ervaart en wat dat voor gevolgen zal hebben voor de toekomst. Daarnaast wordt in deze bijeenkomst feedback gegeven door het vrijwilligersteam op de manier van begeleiden.

Triangulatie, betrouwbaarheid en validiteit

In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van subjectieve gegevens. Om de gegevens op een betrouwbare manier te kunnen gebruiken is er voor gekozen vanuit meerdere invalshoeken gegevens te verzamelen. Gegevens worden verzameld vanuit het vrijwilligersteam, vanuit observaties in de praktijksituatie en vanuit de kinderen, waarbij kinderen in elke leeftijdscategorie ondervraagd worden.

Het onderzoek zelf wordt ondersteund door theorie en door adviezen vanuit een studiegroep als critical friends. Feedback op het onderzoek wordt gegeven door de onderzoeker, door een collegastudent als critical friend en door het vrijwilligersteam. Tot slot wordt de eindmeting op dezelfde manier uitgevoerd als de 0-meting om op een betrouwbare manier te kunnen vergelijken.

De validiteit van het onderzoek wordt gewaarborgd doordat de effectmeting gericht is op het te behalen doel: het competent worden van het team in het creëren van rust in de groep. Ook de gesprekken binnen het onderzoek hebben steeds het te behalen doel als uitgangspunt.

Ethiek

Voor de uitvoering van het onderzoek is door alle betrokkenen toestemming verleend.

De onderzoeksgroep is voor aanvang op de hoogte gebracht van de doelstelling, opzet en inhoud van het onderzoek. Deelname aan het onderzoek is voortdurend gebeurd op basis van vrijwilligheid.

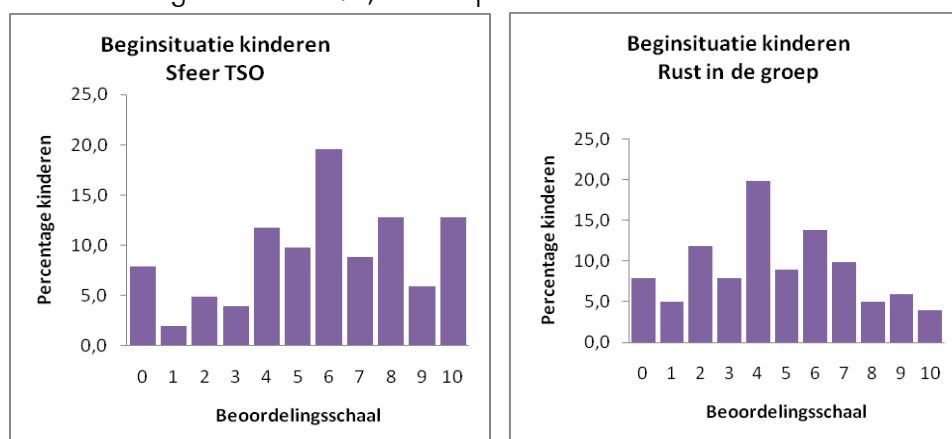
De onderzoeksgegevens zijn overlegd met de organiserende instantie en met de onderzoeksgroep. Bij de verwerking van de gegevens is zorg gedragen voor anonimiteit.

Hoofdstuk 4: data verzameling en analyse

Het onderzoek is uitgevoerd volgens het onderzoeksplan, zoals vernoemd in hoofdstuk 3. In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.

De beginsituatie

De kinderen beoordelen de sfeer binnen de TSO gemiddeld als 5.8, waarbij 0 staat voor helemaal niet leuk en 10 voor super leuk. De rust in de groep wordt door de kinderen beoordeeld als gemiddeld 4.6, waarbij 0 staat voor heel druk en 10 voor heel rustig.



De opbouw van deze beoordeling is verwerkt in bijlage 3.

De teamleden hebben een persoonlijke waardering gegeven voor de sfeer binnen de TSO en voor de mate waarin zij zich competent voelen in het creëren van rust in de groep. In de eindmeting wordt individueel gekeken of men vooruit is gegaan binnen dit onderzoek.

beginsituatie	I.	J.	A.	C.	D.	F.	K.	Jo.	T.
Sfeer bij de TSO	7	7	7	8	9	8	8	7	8
Creëren rust in de groep	7	6	7	7	8	8	8	6.5	8

De kennismaking met het team en een eerste probleemoriëntatie

Uit de observaties kwam naar voren dat het team erg betrokken en gemotiveerd is. De vrijwilligers zijn lief en zorgzaam voor de kinderen en ze proberen het overblijven zo aangenaam mogelijk te maken. Het begin van de TSO is hectisch, wat voor veel onrust zorgt. Dit geldt ook voor het einde van de TSO.

Het pedagogisch handelen van de vrijwilligers is verschillend. De manier van corrigeren is niet hetzelfde en de één heeft meer overwicht dan de ander. Wat opvalt is dat men curatief handelt en weinig preventief. (Zie bijlage 5)

De kennismakingsbijeenkomst werd als heel positief ervaren. Het team was betrokken, de werkrelatie werd positief gestart.

Bij het bespreken van de positieve punten van de TSO kwamen ook de resources naar voren die in de volgende bijeenkomsten gebruikt konden worden: hoge betrokkenheid van het team, goede voorbereiding, saamhorigheid, veel contact met de kinderen, zorgzaam, overleg binnen het team.

Voor het bespreken van de knelpunten is meer tijd genomen omdat dit de basis zal vormen voor de volgende bijeenkomsten. Men kwam tot de volgende knelpunten:

- Er is veel onrust in de groepen van de TSO
- Kinderen laten agressief gedrag zien (non-verbaal en verbaal)
- De kinderen tonen weinig respect voor de begeleiders
- De begeleiders hebben te weinig kennis over de achtergrond van de kinderen
- De begeleiders hebben behoefte aan meer kennis over straffen en belonen

Als hoofddoel is gekozen “De begeleiders weten hoe ze rust kunnen creëren in de groep”. Dit vormt tevens de basis voor de onderzoeksvraag van dit onderzoek (zie hoofdstuk 1). (Zie bijlage 6 en 7).

Bijeenkomst 1

Handelen

In deze bijeenkomst is inhoud gegeven aan het begrip “rust in de groep”. Hierbij kwam naar voren dat de slechte communicatie met school en de onrustige start veel irritatie opwekt bij het team. Als doelen werden gesteld: “er is een betere communicatie met school” en “de start van de TSO is beter georganiseerd”. Men wil meer respect van het schoolteam en meer medewerking. Daarnaast heeft het team aangegeven hoe de organisatie kan verbeteren en wat daarvoor nodig is. Dit is omgezet in concreet gedrag en handelen van het schoolteam. De coördinatrice van de TSO zal dit met het schoolteam bespreken. Het vrijwilligersteam heeft aangegeven welk gedrag zij zelf kunnen laten zien om het schoolteam hierin te ondersteunen. (Zie bijlage 8)

Na een periode van vier weken was de communicatie tussen het schoolteam en het vrijwilligersteam tweezijdig verbeterd. De nieuwe organisatie gaf veel meer rust bij de start van de TSO, waardoor de vrijwilligers meer ontspannen konden starten en de rust in de groep eerder was opgebouwd. (Zie bijlage 11)

Onderzoeken

Alle stappen van het stappenplan zijn aan bod gekomen. Een aantal stappen mogen nog wat uitgebreider, met name het zoeken naar uitzonderingen. De werkvormen waren effectief en de feedback met taak vormde een goede afsluiting. De vragen hadden niet altijd effect, vaak doordat ze niet concreet genoeg gesteld werden. Het team was betrokken tijdens de bijeenkomst. (Zie bijlage 9)

Reflectie

In deze bijeenkomst heeft het team voor een doel gekozen dat wat breder is dan het hoofddoel “competenter worden in het creëren van rust in de groep”. Om wel te werken aan dit hoofddoel heeft het team meer sturing nodig. Dit wordt gedaan door de eindverwachting bij aanvang duidelijk te maken. De onderzoeker kiest daarmee het te bespreken thema, het vrijwilligersteam gaat zelf op zoek naar de inhoud van het doel en de oplossingen.

Daarnaast is wat meer aandacht nodig voor de inhoud van de stappen. Vooral de stap van uitzonderingen zoeken moet concreter gemaakt worden.

De manier van begeleiden maakt het team betrokken en is effectief, gezien de gestelde doelen en oplossingen. Deze vorm wordt in volgende bijeenkomsten aangehouden. (Zie bijlage 10)

Bijeenkomst 2

Handelen

In deze bijeenkomst geeft de onderzoeker de eindverwachting aan: “het kunnen creëren van rust in de groep”. Men verkent samen de items die voor onrust zorgen, hoe de gewenste situatie er uit ziet en wat het team zelf voor oplossingen heeft om tot de gewenste situatie te komen. De onderzoeker stuurt in het pedagogisch inhoud geven aan de oplossingen, daar het team dit moeilijk vindt. Het resultaat van de bijeenkomst is een aantal handvatten die men kan gebruiken bij het creëren van rust in de groep: preventief handelen, rustig blijven, gewenst gedrag belonen en kinderen van dichtbij aanspreken. (Zie bijlage 12)

Na een periode van drie weken is zichtbaar dat de vrijwilligers meer preventief handelen. Ook het van dichtbij aanspreken is duidelijk waarneembaar, zowel bij de jongere als bij de oudere kinderen. Belonen is zichtbaar in de vorm van positief contact. Gewenst gedrag wordt nog niet bekrachtigd met belonen. In een aantal groepen is het rustiger! (Zie bijlage 15)

Onderzoeken

Het team was erg betrokken en de teamleden hadden veel in te brengen. Alle stappen van het stappenplan zijn aan bod gekomen, maar het zoeken naar uitzonderingen mag wederom uitgebreider. Er werd veel door elkaar gepraat en minder goed naar elkaar geluisterd, waardoor de uitzonderingen niet goed uit de verf kwamen. Ook het aanbrengen van differentiaties mag uitgebreider, met name het verwoorden van de stappen die genomen gaan worden.

De vragen waren kort en duidelijk. De werkvorm was goed gekozen. De sfeer was positief en mensen voelden zich gehoord. Maar door de hoge betrokkenheid was het ook rommelig en onoverzichtelijk. Hierin is een behoefte aan sturing zichtbaar. (Zie bijlage 13)

Reflectie

Het team was heel betrokken en had veel in te brengen. De werkwijze van oplossingsgericht coachen lijkt een positief effect op het team te hebben. Een gevolg van de betrokkenheid was dat men veel door elkaar praatte en weinig naar elkaar luisterde. Hierdoor kon de onderzoeker de zinvolle informatie die gegeven werd niet benutten en kwam het oplossingsgericht werken minder goed tot zijn recht.

Een aantal voorwaarden lijkt nodig voor het oplossingsgericht coachen van een team: goed beurtgedrag en naar elkaar luisteren. Hierin lijkt het team meer sturing nodig te hebben van de onderzoeker.

De aangebrachte sturing in het werken aan een voorafgesteld doel werkte positief en zorgde er voor dat de bijeenkomst toch in de richting van het einddoel bleef gaan en dat de gevonden oplossingen van het team helpen bij het werken aan het onderzoeksdoel. Tot slot is het voor de onderzoeker van belang zelf minder ervaringen in te brengen, maar in plaats daarvan meer gericht te zijn op het stellen van oplossingsgerichte vragen. (Zie bijlage 14)

Bijeenkomst 3

Handelen

In deze bijeenkomst is het thema "straffen en belonen" besproken. Het team heeft behoefte aan achtergrondinformatie over in te zetten interventies om meer zelfvertrouwen te krijgen in het straffen en belonen.

De teamleden hebben aangegeven welke interventies ze al gebruiken. Hierbij was veel herkenbaarheid bij elkaar zichtbaar en werd men er zich bewust van dat het team al veel dingen weet en doet. De onderzoeker heeft sturing aangebracht in de vorm van structureren van de informatie tot een overzichtelijk geheel. Daarnaast werd meer gestuurd in de organisatie, wat meer rust gaf. Hierdoor kwam het oplossingsgericht coachen beter tot zijn recht. De onderzoeker kon meer doorvragen en de antwoorden relateren aan het

doel. Ook was er meer ruimte voor de persoonlijke inbrengen van iedereen. Hierin lag duidelijk een behoefte van het team. (zie bijlage 16)

Na een periode van drie weken is zichtbaar dat alle teamleden zowel het belonen als het straffen in kunnen zetten. Het belonen wordt evenveel ingezet als het straffen. Als de groep drukker wordt zijn er meer correcties, maar minder beloningen.

De grenzen bij corrigeren zijn niet voor alle teamleden hetzelfde. Ook de consequenties bij de waarschuwingen worden nog niet altijd uitgevoerd.

Er zijn bij het team veel vragen ontstaan rondom straffen en belonen, doordat zij bewuster zijn gaan kijken naar hun eigen gedrag hierin. De organiserende instantie heeft dit signaal goed opgepakt en organiseert een aanvullende studiedag rondom dit thema. (bijlage 19).

Onderzoeken

Sturing in de vorm van “een rondje maken” gaf meer rust waardoor men aandacht had voor elkaar. Er werd met elkaar mee gedacht en op elkaar gereageerd. De oplossingsgerichte vragen hadden nu ook meer effect, vooral de vragen die suggereren dat er al veel positiefs is. Men voelde zich deskundige. Ook was er meer tijd voor persoonlijke aandacht voor de teamleden, waar duidelijk een behoefte ligt. Toch is dit binnen teamcoaching lastig, omdat gezocht wordt naar een gezamenlijk doel en niet een individueel doel.

Het zoeken naar doelen blijft een aandachtspunt, evenals de uitzonderingen.

Waarschijnlijk doordat het team niet een direct probleem ervaart. Ze zijn zich nog niet bewust van hun (on)deskundigheid. Ze zijn “onbewust onbekwaam”. De bewustwording is wel gegroeid in deze bijeenkomst.

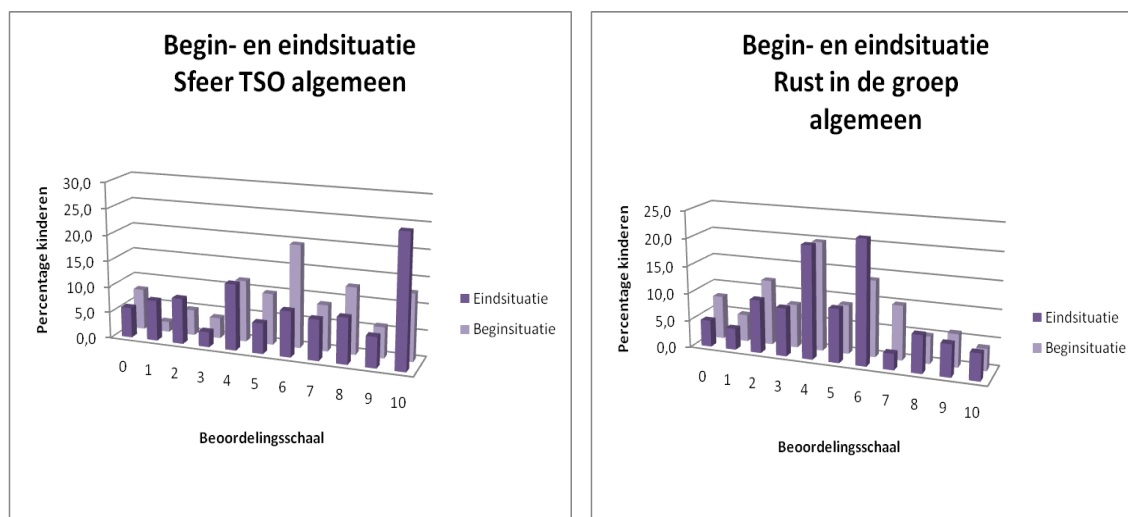
Reflectie

Sturing in werkvormen, goed beurtgedrag en een luisterende houding gaven meer rust waardoor oplossingsgerichte vragen meer effect hadden. Hierdoor kon de onderzoeker beter aansluiten op het team en het onderwerp concreter maken. Dat maakte dat het team dichter bij het onderwerp stond en er bewust over na ging denken. Ze veranderden van “onbewust onbekwaam” in “bewust onbekwaam”. Ook was er nu meer betrokkenheid op elkaar. Er werd als team nagedacht en gewerkt.

De onderzoeker mag nog meer de afstand bewaken. Minder zelf inbreng hebben en meer verhelderende vragen stellen waardoor het team meer in gaat brengen. Ook de manier van vragen stellen mag korter en beter afgestemd op het team. (bijlage 18).

De eindsituatie

In de beginsituatie beoordeelden de kinderen de sfeer binnen de TSO gemiddeld als 5.8 (waarbij 0 staat voor helemaal niet leuk en 10 voor super leuk). Bij de eindmeting is het gemiddelde 6.0. De rust in de groep wordt door de kinderen beoordeeld met gemiddeld 4.6 (waarbij 0 staat voor heel druk en 10 voor heel rustig). Bij de eindmeting is het gemiddelde 4.9.



De opbouw van deze beoordeling is verwerkt in bijlage 21.

De teamleden hebben een persoonlijke waardering gegeven voor de sfeer binnen de TSO in de eindmeting. De meeste teamleden vinden de sfeer nu minder prettig dan in het begin. Zij geven aan dat dit komt doordat er veel “vreemde mensen” bij het team worden ingedeeld door de organisatie, wat de saamhorigheid vermindert.

Ook is een waardering gegeven voor de mate waarin zij zich nu competent voelen in het creëren van rust in de groep. Een groot deel van het team geeft aan zich nu competent te voelen dan in het begin.

Beginsituatie / Eindsituatie	I.	J.	A.	C.	D.	F.	K.	Jo.	T.
Sfeer bij de TSO	7/7	7/6	7/7	8/7	9/9	8/7	8/6	7/6	8/7
Creëren rust in de groep	7/8	6/6	7/8	7/8	8/9	8/7	8/7	6.5/7	8/8

Hoofdstuk 5: Conclusies

In hoofdstuk vier zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven. In dit hoofdstuk worden deze gegevens geïnterpreteerd en in verband gebracht met de onderzoeksvraag en deelvragen uit hoofdstuk één.

De onderzoeksvraag

“Hoe kan ik het team van een TSO op een oplossingsgerichte manier begeleiden zodat zij zich competentier voelen in het creëren van rust in de groep?”

Uit het theoretisch onderzoek kwam naar voren dat een acht-stappenplan (zie hoofdstuk 2) geschikt is voor het oplossingsgericht begeleiden van een team. In de praktijk bleek dit een juiste aanname. Het stappenplan geeft houvast aan de onderzoeker om een bijeenkomst structuur te geven. Het onderzoeksteam had de neiging veel af te wijken van het hoofdthema. Met behulp van het stappenplan kon de onderzoeker zorgen voor een juist verloop van het proces.

Het stappenplan bleek in de onderzoekspraktijk minder effectief voor het stellen van doelen met het onderzoeksteam. In elke bijeenkomst bleek dit een punt van aandacht. Achteraf werd duidelijk dat het onderzoeksteam in de oriëntatiefase niet de juiste probleemvraag had gesteld. Het team gaf aan competentier te willen worden in het creëren van rust in de groep. In de praktijk bleek dat het team zich nog niet voldoende bewust was van haar handelen om al concreet inhoud te kunnen geven aan de probleemvraag. Zij waren nog “onbewust onbekwaam” (zie hoofdstuk 4). Hierdoor werd het moeilijk om een juist doel te stellen. De vraag had in feite moeten zijn: “hoe competent voelt het team zich in het creëren van rust in de groep”, waarbij het doel steeds gericht zou zijn op de bewustwording van het eigen handelen, het worden van “bewust onbekwaam”. Het advies van de onderzoeker is voldoende tijd te nemen in de oriëntatiefase voor het stellen van een juiste probleemvraag. De oplossingsgerichte werkwijze is hier uitermate geschikt voor omdat het dicht bij de praktijk blijft van het onderzoeksteam en de oplossingsgerichte vragen zetten aan tot het concreet maken van het denkpatroon.

De deelvragen

“Hoe kan ik het stappenplan vorm geven in de praktijk?”

In het theoretisch onderzoek is aangegeven dat afstemming en goed luisteren essentieel zijn voor het oplossingsgericht begeleiden. In de praktijk bleek dit niet zo makkelijk te zijn. Een team bestaat uit een groep individuen. Binnen het onderzoeksteam was een grote behoefte aan persoonlijke aandacht, aan een eigen verhaal kunnen vertellen.

Oplossingsgericht werken bleek daar heel geschikt voor te zijn. Het gaat uit van de persoon, de mate van afstemming is zo optimaal mogelijk en de inbreng van de leden van het team wordt gewaardeerd. Het onderzoeksteam gaf aan zich gehoord te voelen, zich deskundige te voelen. Dit gaf een gevoel van zekerheid en zelfvertrouwen.

Het afstemmen op meerdere individuen is lastig binnen een team, zonder het algemene doel verloren te laten gaan. Dit is een balans die door de begeleider en het team samen gezocht moet worden. In dit onderzoek kwam deze balans het best tot zijn recht in de laatste bijeenkomst, toen de groep wat kleiner was.

Het begeleiden van een team bleek, naast afstemming en goed luisteren, ook goede basisvaardigheden te vragen van de onderzoeker in het stellen van oplossingsgerichte vragen. Veel mensen doen mee en denken mee, er moet gezocht worden naar gezamenlijke ervaringen en het proces kan verschillende kanten op getrokken worden door de teamleden. Dat vraagt een hoge mate van alertheid van de onderzoeker en oplossingsgerichte vragen moeten meteen paraat zijn om het proces te bewaken en te leiden.

“Hoe verloopt het proces in mijn onderzoekspraktijk?”

Door na elke bijeenkomst te reflecteren met behulp van feedback van de onderzoeker en een critical friend werd de afstemming op het team steeds beter. Ook de vaardigheden van de onderzoeker in het oplossingsgericht begeleiden werden hierdoor uitgebreid. Het proces was een positief groeiproces. Het onderzoeksteam heeft eenzelfde proces ervaren. In eerste instantie waren zij afwachtend en passief. Op het eind waren ze betrokken, dachten mee en gingen met elkaar het proces aan. Oplossingsgericht begeleiden is dus een proces dat door beide partijen als zeer positief ervaren wordt.

Het doel van het onderzoek

“Ik weet hoe je een team op een oplossingsgerichte manier kunt begeleiden”.

“ik heb ervaren of ik een team op een oplossingsgerichte manier kan begeleiden”.

In dit onderzoek is gezocht naar een manier om een team op een oplossingsgerichte manier te begeleiden. Dit is tevens in de praktijk gebracht om te onderzoeken of het ook effectief zou zijn.

Met behulp van het achtergrondonderzoek zoals weergegeven in hoofdstuk twee kon het begeleidingsproces gestart worden. In de praktijk bleek dat gedurende het proces gezocht moest worden naar een balans tussen oplossingsgericht werken en de sturing daarin. Zonder sturing ging het team alle kanten op en kwam het gezamenlijk doel niet tot zijn recht. Maar met te veel sturing is het effect van de oplossingsgerichte werkwijze beduidend minder. Uiteindelijk bleek een vorm van sturing in de organisatie het meest effectief. De sturing zorgde ervoor dat er rust was in het team, dat men naar elkaar luisterde en respect had voor elkaars inbreng.

Hierdoor kon het oplossingsgericht werken optimaal benut worden, wat zorgde voor een goede afstemming op het team. De leden van het team gaven aan zich gehoord te voelen, zich belangrijk te voelen.

De voortdurende bevestiging en het aangeven van successen maakte dat de teamleden zich zekerder gingen voelen over hun eigen handelen. Het zelfvertrouwen groeide, men werd zich bewuster van het eigen handelen en durfde ook bij elkaar te kijken. Deze positieve groei maakte het onderzoek tot een succes en de onderzoeker tot een succesvol begeleider.

Het doel in het onderzoek

“Het vrijwilligersteam van de TSO voelt zich competent in het creëren van een rustige sfeer in de groep”.

Uit de begin- en eindmeting bij de kinderen komt niet direct naar voren dat er een grote verandering zichtbaar is in rust in de groep. Dit is vooral te wijten aan de lange tijdsduur tussen de metingen. Kinderen reageren op het moment en reflecteren nog niet over een grote tijdsduur. In de begin- en eindmeting is wel een kleine vooruitgang waarneembaar in het gevoel van competentie van het team. De verandering lijkt echter niet groot. Een oorzaak hiervoor ligt in het feit dat het team zich gedurende het proces veel bewuster is geworden van het eigen handelen. De beginmeting werd gegeven vanuit een onbewuste onbekwaamheid. Naar aanleiding van de bijeenkomsten ging men kijken naar het eigen handelen en het effect daarvan. Veel mensen gaven aan dat ze echt vooruit gingen, maar dat ze het in eerste instantie te hoog hadden ingeschat. Men groeide naar bewust onbekwaam. En dat is de grootste winst van dit onderzoek. Het team is zich nu bewust van het eigen handelen en is toe aan een stap vooruit in het beter leren handelen. Het advies van de onderzoeker is dan ook om het team verder te begeleiden in deze deskundigheidsbevordering. Dit advies is reeds opgepakt door de organisatie. Het onderzoek krijgt dus voortgang, met een gemotiveerd team dat nu beter weet wat ze willen leren.

Eindconclusie

De oplossingsgerichte werkwijze vind ik bijzonder geschikt voor het begeleiden van een team. Door de noodzakelijke afstemming en het uitgaan van de ervaringen van het team kwam naar voren dat de probleemvraag niet juist was. Uiteindelijk is de juiste probleemvraag wel naar voren gekomen: het nog onvoldoende bewust zijn van het eigen handelen. Als het oplossingsgerichte begeleiden op een goede manier gedaan wordt komt het juiste boven water en is een team klaar om aan de slag te gaan, zelfs als men zich daar eerder niet van bewust was. Een team dat oplossingsgericht begeleid wordt doet dus altijd een stap vooruit, ook al wordt het vooraf gestelde doel niet gehaald!

Aanbevelingen

Bij het oplossingsgericht coachen van een team is het belangrijk om een goede probleemstelling te hebben die door het hele team gedragen wordt. Het advies van de onderzoeker is voldoende tijd te nemen voor de stappen “context verhelderen” en “doelen stellen” om tot een concreet probleem en doel te komen.

Daarnaast is het advies werkvormen te gebruiken die het stellen van gezamenlijke doelen bevorderen. Een mogelijkheid is “van twee naar meer” waarbij de teamleden in tweetallen een gezamenlijk doel opstellen, vervolgens in viertallen, achttallen, enz. tot er één gezamenlijk doel is gesteld (Visser, 2009). Een andere mogelijkheid is “recept voor succes”. Hierbij wisselen de teamleden uit welk “recept” zij hebben voor het behalen van en succes. (Lindenhout, 14-05-2011).

Hoofdstuk 6: Evaluatie en reflectie

In het vorige hoofdstuk zijn de conclusies weergegeven rondom de resultaten van het onderzoek. Dit hoofdstuk vormt de reflectie op mijn persoonlijke leerproces in dit onderzoek. Hiervoor is gebruik gemaakt van “het ui-model van Korthagen” (Korthagen, 27-04-11).

Omgeving:

In dit onderzoek kreeg ik te maken met een onderzoeksteam dat heel betrokken en open was. Ik werd meteen geaccepteerd als iemand die hen iets kon leren. Ze gaven regelmatig aan hoe blij ze met mij waren. Dat gaf mij gedurende het onderzoek een positief gevoel, en het gevoel dat mijn onderzoek zinvol was.

Daarnaast kon het team wisselvallig reageren. Men dacht na over zaken die op dat moment speelden en daar reageerde men emotioneel op. Doordat er tussen de bijeenkomsten een lange tijdsduur zat en er van alles tussentijds gebeurde was het voor mij moeilijk om naar een goede afstemming te zoeken. Ik vind het zelf prettiger als je dichtbij de situatie blijft en in dit geval zou dat een kortdurend traject zijn waar weinig tijd tussen zit.

Gedrag:

In dit onderzoek ben ik bijna voortdurend bezig geweest met afstemming op het team. Doordat de probleemstelling in het begin niet juist was, werd dat nog extra moeilijk. Ik heb daarbij veel ondersteuning gehad aan de feedback van mezelf, maar vooral ook van mijn critical friend. Je gaat dan meer het geheel bekijken met een helikopter view. Daardoor kon ik steeds opnieuw bedenken wat het team nog meer nodig had van mij en daar kon ik naar handelen. Mijn vaardigheden groeiden hierdoor in de loop van het proces.

Ook heb ik ervaren dat ik een heel doelgericht persoon ben. Ik heb graag een duidelijk doel en werk daar snel en effectief naar toe. Deze eigenschap werkte averechts in dit onderzoek. Het team had niet een duidelijk doel en had daar ondersteuning bij nodig. In eerste instantie heb ik dat over het hoofd gezien en een doel neergelegd. In de loop van het proces ging ik beter afstemmen op het team en kwam ik meer tegemoet aan hun behoeftes. Maar het was een heel proces voor mij om mijn doelgerichtheid los te laten en minder hoge verwachtingen te hebben.

Wat ik ook lastig vond is het afstand nemen. Dit team was zo betrokken en open dat ik me er meteen thuis voelde. Maar als goede begeleider is het je taak om de inbreng van het team te vergroten en effectiever te maken. Het was voor mij een leerproces om zelf geen inbreng te willen hebben met mijn goedbedoelde adviezen. Dat leerproces is nog niet afgerond, ik wil daar nog meer stappen in maken. Maar ik ben me er nu bewuster van en weet waar ik aan moet werken.

Bekwaamheden:

In de beginsituatie heb ik aangegeven dat ik op een 4 stond op een schaal van 0 tot 10 waarbij 0 staat voor “helemaal niets weten over dit onderwerp” en 10 voor “ik kan het blindelings toepassen met grote efficiëntie”. Ik had de verwachting snel naar een hoger niveau te komen met behulp van literatuuronderzoek en de ervaringen in dit onderzoek. In de loop van dit onderzoek kwam ik er achter dat het begeleiden van een team veel meer vaardigheden vraagt dan ik in eerste instantie dacht. Je stemt niet af op één persoon, maar op een groep met personen. Het is intensief, vraagt een grote alertheid en je moet de oplossingsgerichte manier van werken snel en makkelijk toe kunnen passen. In feite was ook ik onbewust onbekwaam, net als het onderzoeksteam. Inmiddels ben ik me er van bewust wat er allemaal voor nodig is om het oplossingsgericht coachen goed te kunnen. In dit proces heb ik vooral ervaren welke kwaliteiten nog moeten groeien. Ik ben nu bewust onbekwaam. Maar ik heb wel het gevoel dat ik er klaar voor ben om het nu beter toe te passen. Mijn bekwaamheden zijn zo ver gegroeid dat ik mezelf op een 6 plaats op bovengenoemde schaal, waarbij ik het gevoel heb makkelijk door te kunnen groeien naar de 7 door in de praktijk te brengen wat ik nu allemaal ervaren heb. Ik heb dus niet helemaal mijn gewenste situatie bereikt, maar wel veel meer stappen vooruit gemaakt dan ik verwacht had (net als het onderzoeksteam).

Overtuigingen:

Ik heb lang getwijfeld aan de effectiviteit van het oplossingsgericht begeleiden. Ik kon de afstemming niet vinden en heb gezocht naar een goede balans tussen sturing en oplossingsgericht werken. Ik heb nu de overtuiging dat sturing nodig is bij het begeleiden van een team. Er zijn te veel individuen die het proces beïnvloeden, dat moet enigszins geleid worden. Ik weet nu dat voor mij die sturing niet zit in het sturen van het doel. Daarmee wordt de afstemming minder goed en schakel ik te veel over op mijn doelgerichte kwaliteiten. Sturing in de organisatie werkt voor mij beter. Dat kan ik bewust inzetten, het geeft grenzen aan, zonder daarbij de gedachten van het team te sturen. Daarmee kan ik de vrijheid van het oplossingsgericht werken behouden waardoor ik alles boven water krijg wat boven water moet komen, maar dan op een goede en geleide manier. Dat is de balans die voor mij het beste is en waarin ik het krachtigst ben. Met die juiste balans heb ik nu de overtuiging dat oplossingsgericht begeleiden een prachtige methode is. Het gaat uit van het team zelf, van de ervaringen van de mensen. Het is positief en bevestigend. Het haalt het goede in mensen boven. Daar heb ik intens van genoten en dat maakt mij voorgoed fan van het oplossingsgericht werken, ook met een team.

Identiteit:

In de loop van mijn opleiding kwam de behoefte aan het begeleiden van collega's steeds meer naar boven. Ik heb een grote deskundigheid en wil die graag delen met anderen. Ik heb namelijk de overtuiging dat ik met mijn competenties ook anderen kan laten groeien. De ultieme uitdaging daarin is het begeleiden van een grotere groep mensen tegelijk, een team. In dit onderzoek heb ik ervaren hoe moeilijk het is om een team te begeleiden en wat dat allemaal vraagt van mij als begeleider. Maar ik heb ook ervaren hoe het voelt als een groep mensen positief is en meer zelfvertrouwen krijgt. Dat is voor mij alle moeite en energie meer dan waard.

Ik wil nog steeds mijn deskundigheid met zo veel mogelijk mensen delen en nu weet ik ook hoe ik diezelfde deskundigheid in kan zetten om dat te bereiken. Ik zie mezelf nu als professioneel begeleider en wil dat in de toekomst zeker gaan gebruiken.

Betrokkenheid:

Ik voel een grote betrokkenheid op kinderen en alles wat daar mee te maken heeft. Ik wil dat kinderen zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen en stel alles in het werk om dat ook te bereiken. Nu is daar een dimensie aan toe gevoegd. Ik kan ook anderen ondersteunen om kinderen te helpen. Ik kan mijn deskundigheid delen, anderen deskundiger maken en op die manier heel veel kinderen helpen om zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen. Het maakt mijn betrokkenheid op mijn vak nog groter en intenser dan het al was. Ik hoop dat gevoel in de toekomst aan veel collega's over te kunnen dragen, want kinderen zijn de toekomst. Daar moet je goed voor zorgen.

Literatuurlijst

Cauffman, L. (2007). *Oplossingsgericht management & coaching*. Amsterdam: Boom

Cauffman, L., Dijk, Dick J. van. (2009). *Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs*. Amsterdam: Boom Onderwijs

Harinck, F. (2009). *Basisprincipes praktijkonderzoek*. Antwerpen – Apeldoorn: Garant

Huibers, A., Vissers, C.,
http://www.m-cc.nl/de_cirkeltechniek_bij_organisatieverandering.htm, geraadpleegd op 18-02-2011

Jong, P. de & Berg, I. K. (2009). *De kracht van oplossingen – handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amersfoort: Drukkerij Wilco

Kallenberg, T., Koster, B., Onstenk, J., Scheepsmma, W. (2007). *Ontwikkeling door onderzoek – een handreiking door leraren*. Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff

Korthagen, F.,
<http://www.kernreflectie.nl/Media/pdf/competentieontwikkeling%20als%20multi%20level%20learning.pdf>, geraadpleegd op 27-04-11

Lindhout, <http://www.impulsorganisatieadvies.nl/site.php?118>,
 geraadpleegd op 18-02-2011

Marree, R., <http://www.rm-teamontwikkeling.nl/afbeeldingen/teamcoaching-TKM.pdf>,
 geraadpleegd op 18-02-2011

Visser, C. (2009). *Doen wat werkt – oplossingsgericht werken, coachen en managen*. Zutphen: Koninklijke Wöhrmann

YourCoach, organisatie voor coachingstrajecten,
<http://www.yourcoach.be/coaching-tools/grow-coaching-model.php>, geraadpleegd op 18-02-2011

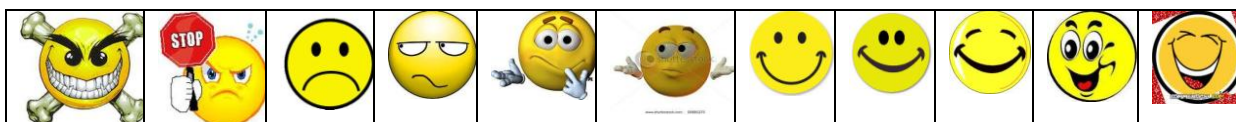
Bijlagen inhoudsopgave

Bijlage 1: Schaalvragen kinderen	37
Bijlage 2: Schaalvragen vrijwilligersteam	38
Bijlage 3: Beginsituatie kinderen	39
Bijlage 4: Verslag oriënterende observatie	41
Bijlage 5: Verslag oriëntatiebijeenkomst	44
Bijlage 6: Uitwerking vragenlijst oriëntatiebijeenkomst	46
Bijlage 7: Verslag bijeenkomst 1	47
Bijlage 8: Tussenobservatie bijeenkomst 1	49
Bijlage 9: Observatielijsten bijeenkomst 1	50
Bijlage 10: Reflectie bijeenkomst 1	52
Bijlage 11: Verslag bijeenkomst 2	53
Bijlage 12: Tussenobservatie bijeenkomst 2	55
Bijlage 13: Observatielijsten bijeenkomst 2	56
Bijlage 14: Reflectie bijeenkomst 2	60
Bijlage 15: Verslag bijeenkomst 3	61
Bijlage 16: Tussenobservatie bijeenkomst 3	62
Bijlage 17: Observatielijsten bijeenkomst 3	63
Bijlage 18: Reflectie bijeenkomst 3	66
Bijlage 19: Eindsituatie kinderen	67

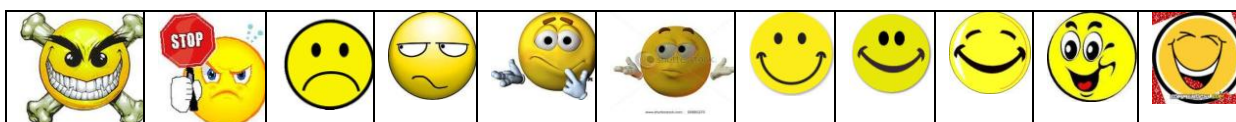
Bijlage 1: Schaalvragen kinderen

Schaalvragen jonge kinderen

Hoe vind je het bij de TSO?



Hoe rustig is jouw groep van de TSO?



Schaalvragen oudere kinderen

Hoe vind je het bij de TSO?

Echt niet leuk		Een beetje leuk		Het gaat wel		Best leuk		leuk		Heel erg leuk
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Hoe rustig is het in jouw groep van de TSO?

Helemaal niet rustig		Klein beetje rustig		Beetje rustig		Best rustig		Erg rustig		Heel erg rustig
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bijlage 2: Schaalvragen vrijwilligersteam

Schaalvraag sfeer TSO

Naam:

Hoe vind je de sfeer bij de TSO?

Ze
er
vervelend

ze
er
prettig

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Schaalvraag competentie

Naam:

Hoe competent voel jij je in het zorgen voor rust in de groep?

Helemaal
Niet

volledig

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Bijlage 3: Beginsituatie kinderen

Hoe vind je het bij de TSO? (jonge kinderen)

totaal aantal

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	3	1	1	0	0	6	6	2	6	5	10
percentage	7,5	2,5	2,5	0	0	15	15	5	15	12,5	25
gemiddelde	6,9										

40 kinderen

100 %

Hoe rustig is jou groep van de TSO? (jonge kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	1	4	2	3	2	3	8	5	2	6	4
percentage	2,5	10	5	7,5	5	7,5	20	12,5	5	15	10
gemiddelde	5,8										

40 kinderen

100 %

Hoe vind je het bij de TSO? (oudere kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	4	1	4	4	12	4	14	7	7	1	3
percentage	6,6	1,6	6,6	6,6	19,7	6,6	23,0	11,5	11,5	1,6	4,9
gemiddelde	5,2										

61 kinderen

100 %

Hoe rustig is jou groep van de TSO? (oudere kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	7	1	10	5	18	6	6	5	3	0	0
percentage	11,5	1,6	16,4	8,2	29,5	9,8	9,8	8,2	4,9	0,0	0,0
gemiddelde	3,8										

61 kinderen

100 %

Totaal overzicht

Hoe vind je het bij de TSO? (alle kinderen)

totaal aantal

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	8	2	5	4	12	10	20	9	13	6	13
percentage	7,8	2,0	4,9	3,9	11,8	9,8	19,6	8,8	12,7	5,9	12,7
gemiddelde	5,8										

102 kinderen

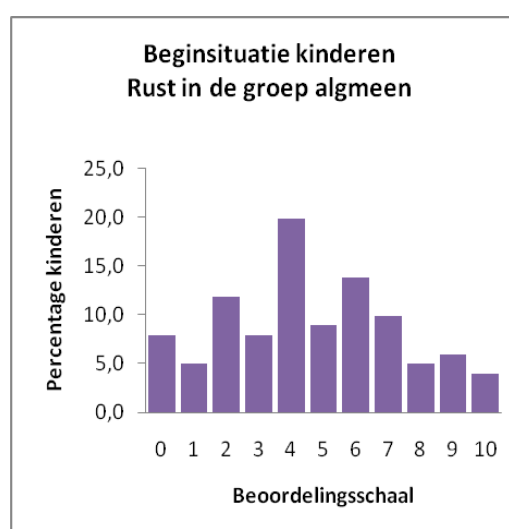
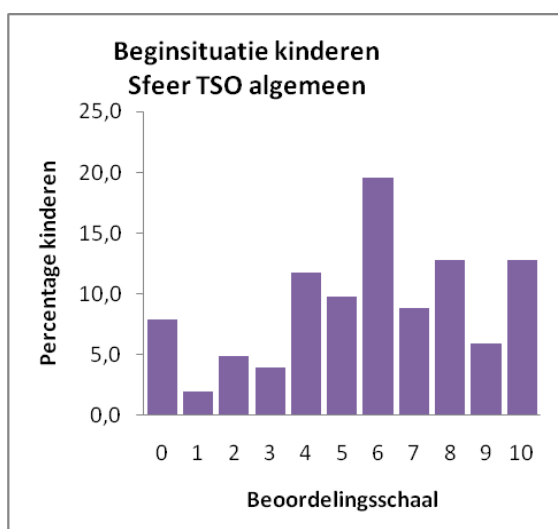
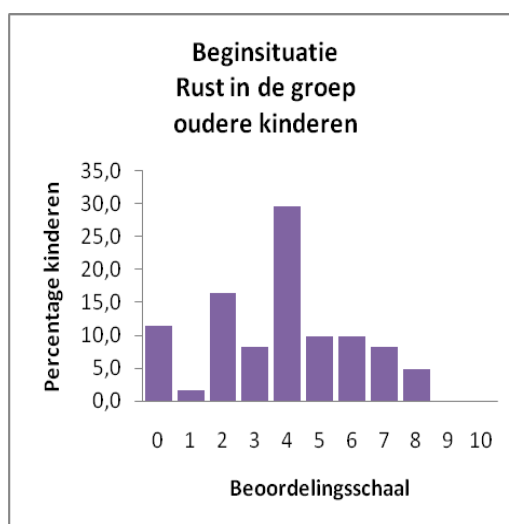
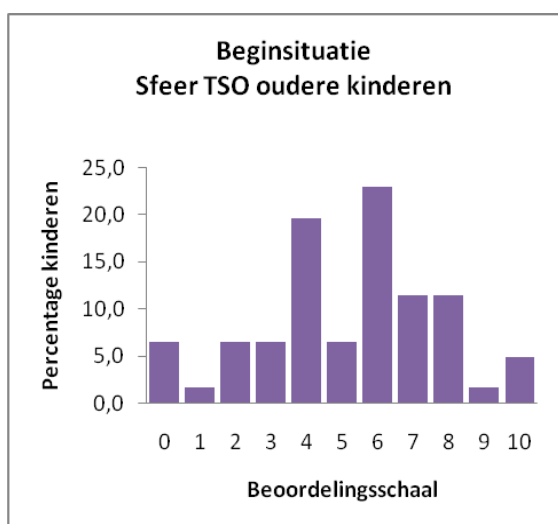
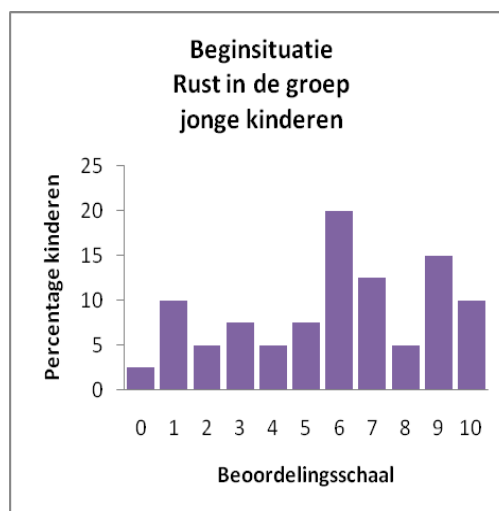
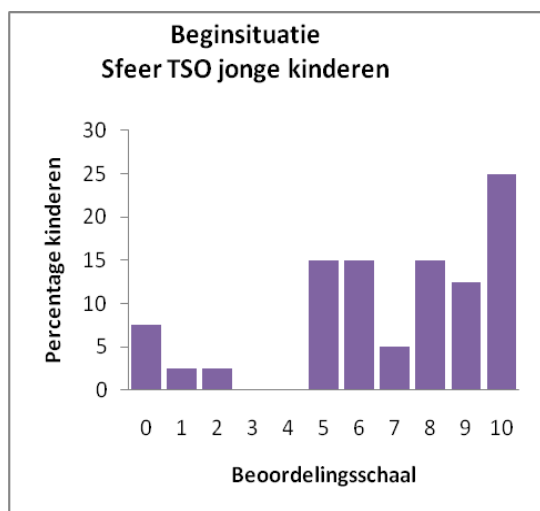
100,0 %

Hoe rustig is jou groep van de TSO? (alle kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	8	5	12	8	20	9	14	10	5	6	4
percentage	7,9	5,0	11,9	7,9	19,8	8,9	13,9	9,9	5,0	5,9	4,0
gemiddelde	4,6										

101 kinderen

100,0 %



Bijlage 4: Verslag oriënterende observatie

Organisatie vooraf:

Het team is ruim op tijd aanwezig en verzamelt in het keukentje. Daar wordt samen overlegd hoe de organisatie voor die dag moet zijn en de spullen worden klaar gezet. Er hangt een lijst waarop staat wie welke taken heeft (bv computerlokaal, zolder, buiten lopen). En de lijsten met de namen van de kinderen liggen per groep klaar. Voor de lijsten zorgt de coördinator. Naast het overleg is ruimte voor gezellig praten met elkaar. De sfeer is ontspannen met humor.

Het overleg rondom de organisatie neemt redelijk veel tijd in beslag. Er is niet iemand die het voortouw neemt. Maar uiteindelijk wordt het wel afgesproken. Het team ervaart de langere besprekingsperiode niet als vervelend. Als de coördinator aanwezig is neemt zij het voortouw. Het team geeft wel goed aan wat ze willen en waarom en daar wordt rekening mee gehouden.

Organisatie van de TSO bij de onderbouw:

Iedereen staat op tijd "startklaar". Bij de onderbouw komen alle kinderen tegelijk naar buiten. Sommige kinderen gaan naar huis, de overblijvende kinderen worden door de vrijwilligers er tussenuit geplukt en naar het goede lokaal geloodsd. Dit geheel is erg hectisch. Veel kinderen weten niet wat ze moeten doen, in de overblijfruimtes is het heel onrustig en luidruchtig. Sommigen beginnen vast met eten, anderen gaan rondjes rennen. De leerkrachten spelen geen rol in de organisatie. Zij blijven in hun eigen klas. Alle kinderen zoeken zelf de weg naar buiten of naar het overblijven.

Als alle kinderen verzameld zijn proberen de vrijwilligers rust te creëren. Sommigen doen dat door hard te roepen, anderen door de kinderen meer individueel aan te spreken. De een is er beter in om rust te creëren dan de ander. Maar het wordt ze niet makkelijk gemaakt door de rommelige organisatie van de start.

Als alle kinderen zitten mogen ze eten, de vrijwilligers schenken drinken in en kruisen de namen af op hun lijst.

Bij de ene groep blijven de kinderen prima zitten, bij de andere groep gaan veel kinderen rondlopen. Over het algemeen is het rustniveau duidelijk hoger dan bij de start!

Na het eten gaan de kinderen naar buiten. Langzame eters kunnen nog even blijven zitten, één van de vrijwilligers ruimt de lokalen op. Snelle eters probeert men bezig te houden tot het buiten spelen. In de klas met puzzeltjes. In de gymzaal is het lastig. Dat lokt uit tot spelen en rennen.

Organisatie van de TSO bij de middenbouw/bovenbouw:

Iedereen staat "startklaar". De klassen waar men overblijft zijn vaak niet op tijd leeg. In de gang staan dan heel veel kinderen te wachten die over moeten blijven. De kinderen uit de klassen moeten in diezelfde gang hun jas aan doen.

De overblijvers kunnen pas naar binnen als de klassen leeg zijn. Vaak zijn er nog kinderen werk aan het af maken of staan er spullen op tafel.

De leerkracht is nog in de klas, maar neemt niet actief deel aan de overgang.

De vrijwilligers proberen er voor te zorgen dat iedereen zo snel mogelijk aan een tafel zit.

Drinken wordt uitgedeeld. Als iedereen zit mogen ze gaan eten. De kinderen hebben elkaar bij aanvang veel te vertellen. Het is in de groepen dan erg rumoerig. Na verloop van tijd ontstaat er rust. Bij de ene groep meer dan bij de andere groep. Rust wordt gecreëerd door een luistersignaal (handen klappen), of door langzaam bij kleinere groepjes rust te vragen. De bovenbouw blijft veel onrust geven en laat zich niet makkelijk hierin sturen. In groep 8 zitten de jongens en de meisjes apart om meer rust te krijgen. Opvallend is dat de vrijwilligers heel actief zijn, snel handelen, maar pedagogisch niet preventief handelen maar curatief.

Buiten spelen:

Kinderen zijn heel actief en druk bezig. In aanvang is er weinig toezicht op de speelplaats. De speelplaats is onoverzichtelijk doordat er verschillende speelruimtes zijn die niet in één oogopslag te overzien zijn. Spullen om mee te spelen worden buiten gezet en de kinderen weten waar ze alles mogen pakken. Eén groep mag onder begeleiding een sportspel doen. Hiervoor is een uitdeelsysteem bedacht door de coördinator dat prima werkt.

Er gebeuren weinig echt grensverleggende dingen op de speelplaats. Kinderen spelen druk (veel rennen, veel roepen), maar ook actief en betrokken. Kinderen worden op tijd aangesproken, maar krijgen ook ruimte om ideeën te ontplooien.

Tegen het einde van de speeltijd wordt het rommelig en drukker. Dan komen er ook kinderen van huis naar school en spelen mee op de speelplaats. Er staan wat ouders te wachten op de speelplaats en het wordt minder overzichtelijk. Tijdens mijn observaties heb ik geen leerkracht van de school gezien ter ondersteuning van het toezicht. Dit moet men vol houden tot de bel gaat, waarna alle kinderen zelf naar binnen gaan.

De onderbouw speelt op een aparte speelplaats. Er wordt op een klein gedeelte gevoetbald. De kinderen zijn rustig en actief bezig. De vrijwilligers houden goed toezicht, maken veel contact met de kinderen en corrigeren waar nodig. Tegen het einde van de speeltijd komen er ook kinderen van huis naar school met ouders. De vrijwilligers voelen zich erg bekeken door de ouders. Dit geeft irritatie.

Tijdens het buiten spelen mag een groep naar het computerlokaal. Daar houdt één vrijwilliger toezicht. De kinderen weten wat ze moeten doen en dit verloopt rustig. Ook mag een groep kinderen op de zolder spelen (waar de BSO ook is). Hier is veel speelmateriaal aanwezig. De zolder is klein. De speelruimte is niet groot en het is een erg gehorige ruimte. Hier wordt druk gespeeld, maar er zijn ook voldoende mogelijkheden om rustig te spelen.

Hoe ouder de kinderen zijn, hoe minder goed ze zich kunnen vermaken op deze zolder. Bij oudere kinderen vraagt het veel creativiteit en begeleiding van de vrijwilliger om ze bezig te houden, vooral met regenweer.

Bij regen blijven de kinderen binnen. De zolder en het computerlokaal worden verdeeld met het uitdeelsysteem. De anderen blijven in hun eigen groep en doen spelletjes.

Na afloop:

Als alle kinderen naar hun eigen klas zijn ruimen de vrijwilligers de laatste spullen op. Tijdens het buiten spelen heeft één van de vrijwilligers als taak het keukentje alvast op te ruimen, dit wordt na afloop afgerond. Er wordt nog even nagepraat en er is ruimte voor mededelingen. Daarna gaat men naar huis.

Krachten van het vrijwilligersteam:

- De vrijwilligers zijn goed voorbereid.
- Ze hebben een actieve houding gedurende de TSO
- Het contact met de kinderen is positief
- Ze hebben veel belangstelling voor de kinderen
- Ze proberen de kinderen te accepteren zoals ze zijn (een druk kind wordt eerder ruimte geboden dan begrensd vanuit het idee dat dat kind dat nodig heeft)
- De visie is dat kinderen pauze hebben en dus behoefte aan praten en bewegen
- Ze zorgen goed voor de kinderen
- Ze willen graag dat kinderen het naar hun zin hebben
- De meeste vrijwilligers stralen rust uit, ook als het erg rumoerig is
- Er wordt hard gewerkt.

Pedagogisch handelen van het team:

- Curatief handelen, weinig preventief handelen
- Corrigeren gebeurt goed, maar niet altijd even consequent
- De ene vrijwilliger heeft meer overwicht dan de andere
- Handelen wordt gezocht in corrigeren van kinderen, niet in anders organiseren van het geheel
- Veel benoemen van ongewenst gedrag, niet van gewenst gedrag

Bijlage 5: Verslag oriëntatiebijeenkomst

Doel van de bijeenkomst:

- De onderzoeksgroep op de hoogte stellen van de inhoud en vorm van het onderzoek
- Behoeftetepeiling van het team; waar wil men begeleiding bij

Omdat de eerste stap uit het stappenplan: “contact leggen” (hoofdstuk 2, het achtstappenplan) erg belangrijk is voor het creëren van een goede werksfeer wordt hier in deze bijeenkomst extra aandacht aan besteed. De opstelling is aan een grote tafel waar iedereen omheen kan zitten (gelijke posities). De bijeenkomst begint met koffie/thee en iets lekkers. Er is aandacht besteed aan een gezellige aankleding van de ruimte.

Bij aanvang van de bijeenkomst wordt de onderzoeker geïntroduceerd door de coördinatrice van de kinderopvangorganisatie. Vervolgens krijgt het team uitleg over de aanleiding voor het onderzoek, de manier waarop dat vorm krijgt in de praktijk en de eisen die de opleiding daar bij stelt. Ook wordt duidelijk gemaakt dat deelname altijd vrijwillig is. Iedereen wordt op de hoogte gebracht van de bijeenkomstdata, maar het staat mensen vrij om te komen.

Ook wordt overlegd op wat voor manier het team geïnformeerd wil worden met betrekking tot de verslaglegging. Een uitwerking per bijeenkomst vindt men niet nodig. Een aantal mensen zou wel graag een verkorte versie van het volledige onderzoek willen aan het eind van de periode.

Om zicht te krijgen op de begeleidingsbehoefte van het team is gekozen voor twee vragenlijsten (zie bijlage 6). Deze worden in groepjes van drie á vier personen besproken en ingevuld als onderdeel van de bijeenkomst. Voor deze organisatievorm is gekozen omdat het veel onderlinge interactie teweeg brengt en het vraagt een actieve deelname van het team. Men kiest zelf de werkgroepen om de sfeer ontspannen te houden.

Aan de hand van deze ingevulde vragenlijsten worden alle positieve punten van de TSO besproken. In eerste instantie was het voor het team onwennig om over positieve punten te praten, maar gedurende de bijeenkomst kwamen er steeds meer items bij en werd de sfeer binnen het team ook positiever. Het lokte ook meer interactie uit. Men vond het uiteindelijk prettig om over positieve dingen na te denken en de algemene conclusie was dat iedereen het erg leuk vindt bij de TSO en dat het team trots is op zichzelf.

Hierna worden de knelpunten besproken aan de hand van de ingevulde vragenlijsten. Hierbij neemt de onderzoeker meer leiding om tot gezamenlijke knelpunten te komen waar iedereen achter staat.

Er wordt nog niet gevraagd naar een concrete inhoud. Dit komt terug in de volgende bijeenkomsten waarin ook naar doelen wordt gezocht. Wel wordt duidelijk gemaakt wat iedereen bedoeld met de knelpunten.

Men is gekomen tot de volgende knelpunten:

- Er is veel onrust in de groepen van de TSO (hard praten, roepen, veel lopen, drukke bewegingen, veel geluid)
- Agressief gedrag van kinderen. Non-verbaal (dreigende houding, uitdagen met mimiek) en verbaal (grote mond, schelden, uitdagende uitlatingen)
- De kinderen tonen weinig respect voor de begeleiders (niet luisteren)
- De begeleiders hebben te weinig kennis over de achtergrond van de kinderen
- Ouders stellen hoge eisen, hoe ga je daar mee om
- Op wat voor manier kun je straffen/belonen

Een aantal knelpunten heeft te maken met grensverleggend gedrag van de kinderen, een aantal met onrust in de groep. Het team kwam zelf tot de conclusie dat de rust in de groep groter zal zijn als het gedrag minder grensverleggend is. Het team wil in eerste instantie ondersteuning bij het werken aan een rustige sfeer in de groep. Dit lijkt een haalbaar doel binnen de gestelde periode.

Dit hoofdthema zal in de eerste bijeenkomst inhoud krijgen en concreet gemaakt worden.

Het team was in eerste instantie wat afwachtend, wat te zien was aan een achteroverleunende houding, mensen hadden weinig te zeggen, reageerden met korte antwoorden. Na de organisatievorm van werkgroepjes was de betrokkenheid veel groter. Dit was te zien aan een vooroverleunende houding, er kwamen meer reacties, er werd meer instemmend geknikt en de antwoorden waren uitgebreider. Ook ging men meer naar elkaar reageren waardoor de onderzoeker een begeleidende rol aan kon nemen in plaats van een leidende rol.

Bij het benoemen van de knelpunten was er wel weer behoefte aan meer leiding. Vooral voor het koppelen van een "thema" aan alle genoemde punten in de vragenlijsten wilde men gebruik maken van de deskundigheid van de onderzoeker.

Het team gaf aan lekker gewerkt te hebben en ze zijn nieuwsgierig naar het verdere onderzoek.

De meest gehoorde opmerking: "wat fijn dat we nu eens gehoord worden, en dan nog wel door een deskundig iemand. Nu voel ik me belangrijker".

Bijlage 6: Uitwerking vragenlijsten oriëntatiebijeenkomst

Wat vindt het team goed aan de TSO:

- Goede, betrokken vrijwilligers
- Goed georganiseerd
- Saamhorigheid binnen het team
- Contact met de kinderen
- Het team vult elkaar aan, er is veel onderling overleg

Wat ziet het team als kracht van de TSO:

De vrijwilligers zijn erg betrokken en doen het werk met plezier. Ze hebben aandacht voor de kinderen. De kinderen ervaren daardoor een prettige sfeer en voelen zich serieus genomen.

Wat vindt het team leuk aan “dit werk”:

- Contacten met kinderen
- Fijn om met kinderen bezig te zijn
- Kinderen een fijne TSO bezorgen
- Je voelt je nuttig
- Het is dankbaar werk
- Je betekent iets in de ontwikkeling van kinderen

Waar loopt men tegenaan bij de TSO:

- Weinig respect voor de vrijwilligers vanuit de leerkrachten
- Ruimtegebrek; de ruimtes moeten gedeeld worden met de school wat irritatie oplevert
- Kinderen tonen weinig respect naar elkaar en naar de vrijwilligers
- Onrust in de groep
- Kinderen worden brutaler
- Te weinig kennis over de achtergrond van de kinderen
- Kinderen hebben een grote mond
- Meer agressie (slaan, schoppen, beledigen)
- Hoe kun je straffen?
- Binnenkomst is rommelig en druk
- Eisen van ouders zijn niet altijd haalbaar
- Leerkrachten kennen de TSO niet

Bijlage 7: Verslag bijeenkomst 1

Bij het contact leggen geeft de onderzoeker aan welke krachten zij in mensen heeft gezien. In het begin reageren mensen verbaasd, wat ongemakkelijk. Maar als van iedereen iets goeds wordt verteld gaat iedereen langzaamaan stralen en glunderen. Ook wordt aangegeven hoe hoog de betrokkenheid van het team is. Het compliment met inhoud wordt duidelijk goed ontvangen.

Bij de probleemverkenning wordt in eerste instantie weinig gezegd. Maar door meteen te vragen naar wat de dingen concreet inhouden, vragen naar voorbeelden komt men al gauw met allerlei dingen. Iedereen heeft op zijn manier een goede inbreng. Het inhoud geven van “rust in de groep” werkte goed m.b.v. de woordster. Het had ook tijd nodig om de begrippen een concrete inhoud te geven.

Het formuleren van doelen aan de hand van de cirkel was effectief. Het bedenken van wat al lukt moest even op gang komen, maar men durfde nu wel uit te spreken wat er goed gaat (wat eerder nog niet gebeurde). Bij de cirkel wat men beter wil kwam eigenlijk weinig. Wel was heel duidelijk dat de slechte communicatie met school veel irritatie opwekt bij het team. Iedereen heeft zijn eigen verhalen, iedereen stoort zich er aan. Ook werd het goed ontvangen dat de basisrust bij aanvang van de TSO er niet is doordat de school het niet goed organiseert. (Dit kwam in de oriëntatiefase naar voren. Er is voor gekozen dit niet uit het team te laten komen m.b.v. vragen maar gewoon aan te geven (kostte minder tijd)). Ook het feit dat het eind van de TSO niet goed georganiseerd kan worden was een opluchting. In dit deel van het gesprek werd wat meer gestuurd door de begeleider en adviezen en voorbeelden gegeven.

Een ander punt van verbetering was nog “kinderen blijven van elkaar af”. Maar het vorige punt bleef steeds naar voren komen. Hieruit is meteen het doel geformuleerd: “de communicatie met school verbeteren”.

Vervolgens werd concreter inhoud gegeven aan dit doel. Dit gebeurde met behulp van de wondervraag, maar dan minder uitgebreid ingezet. In feite een toekomst in gedachten nemen waarin de school zou doen wat de vrijwilligers vroegen. Het team vond het eerst vreemd, benoemde het ook als illusie. Het werkte prima. Langzaam gaf het team concreet inhoud (met veel vragen: “hoe ziet dat er uit?”).

Men kwam tot het volgende:

- We willen met respect behandeld worden. Dat wil zeggen dat het personeel van school de vrijwilligers vriendelijk groet en soms ook een kort praatje met ze maakt. Ze tonen belangstelling voor de TSO. Dat hoeft niet doorlopend, maar wel zo af en toe.
- We willen begrip voor het feit dat er geen eigen ruimte is. Ook de TSO moet roeien met de riemen die ze hebben. Dat begrip wordt zichtbaar in de vorm van medewerking (b.v. tafels al leeg gemaakt) en respect.

- Daarnaast wil men een andere start. De kinderen die overblijven blijven in de klas. De leerkracht draagt zorg voor de leerlingen die naar huis gaan. De overblijfskrachten vangen de kinderen in de klas mee op en brengen ze evt. naar een andere klas als dat nodig is. Op die manier hoopt men op een rustiger begin. Nu lopen veel kinderen verloren en de zorg vanuit de leerkrachten wordt als zeer minimaal ervaren.
- Tot slot is het een wens om de afsluiting beter te regelen. Om 13.05 komen de andere leerlingen van huis naar school. Die zijn vaak heel druk en vanaf dat moment gebeurt er van alles waar de overblijfskrachten niet altijd grip op hebben. Bovendien staan er dan veel ouders op het schoolplein. Men voelt zich bekeken en het is moeilijk om te bepalen wat je op moet lossen en wat niet. Leerkrachten zijn er niet. Men kwam tot de conclusie dat men wel de verantwoording voor de TSO-Ilm wil nemen, maar dat dat niet kan als de anderen er bij komen. De school zal hier in mee moeten denken. Mogelijke oplossing vond men om 13.05 leerkrachten buiten en TSO is af gelopen of de vrijwilligers blijven tot eind buiten maar de leerlingen van huis mogen nog niet het schoolplein op. Er is in ieder geval behoefte om hier een grens in verantwoording te stellen richting de school.

“Hoe verandert het team als dit alles gaat gebeuren”. Hierin was men heel duidelijk. “We gaan met veel meer plezier naar de TSO”. “Dan wil ik wel elke dag komen”. “Dan voel ik me gewaardeerd en doe ik alles met nog meer plezier”.

Kortom het welbevinden zal zeer duidelijk stijgen. Men gaf zelf ook aan dat dit alles de rust in de groep echt ten goede zal komen. Hoe prettiger het team zich voelt, hoe beter men voor rust in de groep kan zorgen.

Schaalvraag: men zit nu op 5. In die 5 zit vooral dat een aantal teamleden wel respect tonen en waardering en medewerking geven. “Wat nog meer?” had hier geen effect. Men hield het op deze invulling.

Waar wil je over 6 weken staan? Op 6,5. Die stap is concreet wat meer respect en waardering vanuit het team. Dus het vriendelijk groeten en beschikbaar stellen van de klas en medewerking daarin (schone tafels). Meer wensen heeft men niet voor die 6 weken. De coördinatrice gaf heel duidelijk aan het als haar taak te zien om dit alles met school kort te sluiten. De verwachtingen zijn niet hoog. In het verleden kwam er ook weinig van terecht.

Wat kun je zelf doen om dit gesprek en het veranderen van het team makkelijker te maken? Zelf ook vriendelijk zijn. Besproken welk belang non-verbale signalen in dit geval hebben. Men groet nu wel, maar met irritatie.

De opdracht die is meegegeven aan het team is om de komende weken zelf respect te tonen aan het team van school door vriendelijk te groeten en de irritatie proberen weg te laten. Ook een kort praatje kan bevorderend werken.

Bijlage 8: Tussenobservatie bijeenkomst 1

1. In hoeverre groeten de vrijwilligers het schoolteam, of maken een kort praatje?

Sommige vrijwilligers groeten schoolteamleden, maar het merendeel zegt weinig. Toch is de sfeer wel veranderd. Eerder keken de vrijwilligers argwanend naar het schoolteam, keken ook vaak of de leerkracht naar hen keek of niet. Nu was de sfeer meer ontspannen. Er werd niet meer gekeken naar de leerkracht en men geeft wel reactie op het groeten van het schoolteam.

2. Hoe is de reactie van het schoolteam hierop?

Sommige teamleden groeten de vrijwilligers kort. Dit geldt niet voor alle teamleden, maar er wordt duidelijk meer gegroet. Ook ik werd voor het eerst begroet door schoolteamleden, iets wat eerder niet gebeurde. De sfeer voelt wat minder controlerend. Een aantal leerkrachten vermijden nog contact. Zij doen hun werk, maar met de rug naar de vrijwilligers toe.

3. Wat doen de vrijwilligers om geen overlast te veroorzaken voor de leerkrachten?

De klassen worden zo goed mogelijk opgeruimd en schoon gemaakt. Men is er allert op dat het meubilair weer staat zoals het hoort. In feite wordt alles zorgvuldig teruggebracht in de staat van aanvang.

De school zorgt er voor dat de tafels leeg zijn. Op één klas na, waren de tafels allemaal leeg gemaakt voor aanvang van de TSO.

4. Wat is er veranderd in de organisatie van de overgangen?

De kinderen uit de lokalen die de TSO gebruikt komen op tijd naar buiten en zeker niet te laat. Bij de kleuters blijven de overblijvers in de klas en de leerkracht brengt de rest naar buiten. Hierna gaan de vrijwilligers de klassen in en brengen de kinderen naar de goede plaats. De vrijwilligers stonden voor aanvang erg ontspannen en rustig te wachten op de overgang. Er was veel ruimte om kinderen met probleempjes aandacht te geven en er was meer overzicht. Een kind dat verloren liep werd al heel snel hulp geboden. Ook voor de kinderen was het overzichtelijker. Bijna alle kinderen wisten heel goed wat ze moesten doen.

De rust in de groepen was vanaf het begin van de TSO al duidelijk groter dan voor de bijeenkomst. Geen rennende kinderen meer en bijna alle kinderen wachtten op het signaal "smakelijk eten".

5. Wat is er veranderd in de situatie aan het einde van de TSO?

Dit heb ik niet geobserveerd. Dit punt zal aandacht krijgen in de volgende bijeenkomst.

Bijlage 9: Observatielijsten bijeenkomst 1

Ingevuld door: de onderzoeker

1. Welke stappen uit het 8-stappenplan worden genomen in deze bijeenkomst?

- Contact leggen
- Context verhelderen
- Doelen formuleren
- Resources en uitzonderingen ontdekken
- Complimenteren
- Differentiaties aanbrengen
- Toekomstprojecties maken
- Feedback

2. Welke stappen zijn voldoende aan bod gekomen en welke stappen hadden wat uitgebreider mogen zijn?

Voldoende	Mag uitgebreider
Contact leggen Context verhelderen Doelen formuleren Toekomstprojecties maken Feedback	Resources en uitzonderingen ontdekken Complimenteren Differentiaties aanbrengen

3. Welke interventies/vragen hadden een positief effect op de groep? *(effectieve antwoorden of de personen moeten diep nadenken)*

Formuleren van krachtbronnen gaf openheid en trots. Mensen gingen glunderen en werden actiever in het gesprek.

Het gebruiken van de cirkeltechniek was concreet en overzichtelijk, heel effectief.

Binnen doelen formuleren: "hoe ziet dat er uit?" heel effectief in concreter maken doel.

"wat nog meer" zette mensen aan het denken bij de cirkeltechniek.

"Wat wil je in plaats daarvan zien?" was effectief bij doelen formuleren.

Feedback met opdracht gaf een goede afsluiting en legde de verantwoording voor het vervolg bij het team.

4. Welke interventies/vragen hadden weinig effect op de groep en welke interventies/vragen waren beter geweest in die situatie?

"Wat versta je onder rust in de groep?" gaf weinig effect. Beter was "hoe ziet rust in de groep er voor jou uit?"

"hoe verandert jouw gedrag als het schoolteam meer respect toont?". De vraag gaf geen antwoord. De vraag zelf is goed, maar had een korte inleiding moeten hebben zodat men zich de situatie in ging beelden.

“Wat betekent dit voor de rust in de groep?” had geen effect. De vraag was goed richting algemeen doel, maar voor het team had dit op dit moment geen verband. Relatie leggen met het hoofddoel tijdens de bijeenkomst is dus nodig.

5. Hoe groot is de betrokkenheid van het team?

0=helemaal niet betrokken, 10=voortdurend betrokken

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Eigen ervaringen met betrekking tot de bijeenkomst.

Het gebruik maken van opnameapparatuur was nieuw voor mij. Ondanks een goede voorbereiding is de geluidsopname niet gelukt. Ik heb daardoor deze observatielijst ingevuld op grond van mijn eigen ervaringen en notities, wat het geheel minder betrouwbaar en minder volledig maakt.

Het gebruiken van een “spiekbrieven” werkte heel effectief. Hierdoor hield ik meer overzicht op het stappenplan.

Voor mijn gevoel heb ik alle stappen goed genomen. Een aantal stappen hadden echter wat meer aandacht moeten krijgen. Tijd speelt een belangrijke rol bij de keuze van uitdiepen (ik wilde het gesprek niet té lang maken). Daarnaast blijft het een aandachtspunt om alles zo concreet mogelijk te maken.

Toch is het me gelukt om de doelen concreet te stellen en om te zetten in een opdracht voor het team. Ook het aanbrengen van differentiatie was voldoende voor dit doel.

Bijlage 10: Reflectie bijeenkomst 1

Wat ik nog mis is het leggen van het verband met het hoofddoel (rust creëren in de groep). Daar moet ik in de volgende bijeenkomst aandacht aan besteden.

In het geheel genomen ben ik tevreden over het gesprek, m.n. door de hoge betrokkenheid van het team. Ik kon overzicht houden op het stappenplan. De volgende keer wil ik ook proberen overzicht te houden op de inhoud van de stappen.

Tijdens de bijeenkomst had ik het gevoel dat het team behoefte had aan wat meer sturing. Vragen moesten vaak verhelderd worden met voorbeelden, de link met het hoofddoel was niet vanzelfsprekend. Men laat zich makkelijk leiden door de situatie van dat moment en de problemen die op dat moment spelen.

In de volgende bijeenkomst wil ik meer sturing geven richting het hoofddoel. Daarnaast wil ik starten met een vastgesteld thema waarbinnen het team het doel gaat stellen. Dat geeft wellicht meer richting en is concreter.

Bijlage 11: Verslag bijeenkomst 2

De bijeenkomst wordt gestart met het herhalen van de doelen die in de vorige bijeenkomst gesteld zijn met daarbij de schaalvraag. Vervolgens wordt besproken hoe men de situatie nu ervaart, wat daarin veranderd is. In eerste instantie ziet men weinig verschil, hoewel het gevoel wel positiever is. Na wat verduidelijkingsvragen komt dat concreter naar voren. Vervolgens wordt daar de observatie van de onderzoeker bij besproken en vergeleken. Uiteindelijk is men positief over het resultaat. Er zijn nog wat kleine puntjes, waarbij de onderzoeker advies geeft hoe daar mee om te gaan.

In het volgende deel geeft de onderzoeker het doel van deze bijeenkomst aan: het kunnen creëren van rust in de groep. Om de context te verhelderen is gekozen voor het maken van een inventarisatielijst: "wat zorgt voor onrust in de groep (tijdens het eten)". Hier worden allerlei dingen voor aangegeven. De onderzoeker zorgt er voor dat het tot een steekwoord wordt teruggebracht met behulp van verhelderingsvragen en samenvatten. Door te vragen "wat nog meer" blijft het team nadenken over items die nog op de lijst moeten.

Vervolgens wordt de wondervraag gesteld. Hoe ziet de perfecte situatie er uit voor het team. Ook dit wordt met behulp van een inventarisatielijst gedaan en de items worden op dezelfde manier teruggebracht tot steekwoorden. De onderzoeker zorgt er voor dat het hele team achter het steekwoord staat. De steekwoorden zijn opgesteld als gewenst gedrag.

De volgende stap is de vraag: "welke van deze items gaan soms al goed in je groep?". Hiermee worden de uitzonderingen verkend. Er wordt vooral aandacht besteed aan hoe de begeleiders er voor zorgen dat dat lukt in de groep. Hierbij komen de eerste oplossingen naar voren. De onderzoeker geeft hierbij bewust het verband met pedagogisch handelen aan. Het team is zich niet bewust van de pedagogische achtergronden van hun handelen, vandaar dat de onderzoeker daarin stuurt. Vervolgens komt het team zelf met meerdere oplossingen voor het zorgen voor rust in de groep. Deze oplossingen worden zo concreet mogelijk gemaakt met behulp van vragen en de onderzoeker legt ook hierbij het verband naar pedagogisch handelen.

De onderzoeker vat de oplossingen samen:

- Preventief handelen (bedenken hoe je probleemgedrag voor kunt zijn)
- Rustig blijven (niet gaan roepen door de klas, maar naar kinderen toe gaan en even aanspreken)
- Gewenst gedrag belonen (verhouding correctie: beloning = 1:4, non-verbaal belonen, bij correctie de andere kinderen die het goed doen belonen)
- Afwegen of een kind een grens nodig heeft of alleen even aangesproken hoeft te worden.

Tot slot wordt de schaalvraag gesteld. Het team vindt zichzelf nu op 6,5 staan. Ze willen graag naar de 8, dat is hun streven. Alle teamleden geven aan dat het ze zal lukken met de gestelde doelen als handvatten. Eén van de teamleden geeft aan dat ze denkt dat het haar niet gaat lukken. De groep is heel druk. Ze wil het proberen, maar heeft er weinig vertrouwen in. Ze kan niet goed aangeven wat ze nog meer nodig heeft. De gestelde doelen geven wel genoeg houvast om er aan te gaan werken.

De onderzoeker stelt voor wat eerder de tussenobservatie te plannen, waarbij extra aandacht gegeven kan worden aan dit teamlid. Ze heeft dan een tijdje kunnen werken met de gestelde doelen en kan dan wellicht beter aangeven wat al goed gaat en wat ze nog meer nodig heeft om het nog beter te laten lukken.

Bijlage 12: Tussenobservatie bijeenkomst 2

Wat is zichtbaar aan “preventief handelen” bij de begeleiders.

Als kinderen gaan roepen wordt meteen gecorrigeerd, er wordt niet gewacht tot het overgenomen wordt door anderen.

Veel kinderen gaan door een hek (mag niet). Bij aanvang van het buiten spelen gaat een begeleider bij voorbaat bij het hek staan.

Er hangt een lint omdat er een tak van een boom is gevallen. Eén van de begeleiders gaat bij dat lint staan om te voorkomen dat men er mee gaat spelen.

In welke situaties blijven de begeleiders zichtbaar rustig

Een kind roept. De begeleider gaat er rustig naar toe en corrigeert van dichtbij.

Veel non-verbale correcties.

Een kind gaat te vroeg de tas pakken. De begeleidster roept niet, maar loopt er naar toe en stuurt het kind vriendelijk terug terwijl ze uitlegt wat de regel is.

Worden de kinderen van dichtbij aangesproken en gecorrigeerd?

Dit is duidelijk waarneembaar in bijna alle groepen. De begeleiders gaan naar de kinderen toe en spreken van dichtbij kinderen aan. Ook maken ze directer contact met het kind dat ze aan willen spreken en niet met de hele groep tegelijk.

Bij de kleuters is ook veel non-verbale correctie zichtbaar van dichtbij.

Wat is zichtbaar aan positief belonen bij de begeleiders?

Na een correctie even een glimlach.

Na een correctie een gezellig praatje maken.

“goed zo”.

Kan men afstemmen op kinderen in het stellen van grenzen of alleen aanspreken?

In diverse groepen worden een aantal kinderen even kort aangesproken en andere kinderen worden naast het aanspreken de consequentie voorgehouden (grenzen stellen).

Niet in alle groepen is het stellen van grenzen goed zichtbaar. In de meeste groepen is wel duidelijk zichtbaar dat kinderen (van dichtbij) even aangesproken worden.

Algemene indruk

In alle groepen gaat men even bij alle groepjes langs voor een gezellig praatje. Dit geeft een rustige en positieve sfeer.

Men laat broodtrommels niet te vroeg opruimen. Kinderen worden rustig teruggehaald en de regel wordt uitgelegd.

Als de kinderen beginnen met eten is er in de meeste groepen meer rust dan voorheen.

Bijlage 13: Observatielijsten bijeenkomst 2

Ingevuld door: de onderzoeker

7. Welke stappen uit het 8-stappenplan worden genomen in deze bijeenkomst?

- Contact leggen
- Context verhelderen
- Doelen formuleren
- Resources en uitzonderingen ontdekken
- Complimenteren
- Differentiaties aanbrengen
- Toekomstprojecties maken
- Feedback

8. Welke stappen zijn voldoende aan bod gekomen en welke stappen hadden wat uitgebreider mogen zijn?

Voldoende	Mag uitgebreider
Toekomstprojecties Context verhelderen Feedback	Resources en uitzonderingen ontdekken Doelen formuleren Complimenteren Differentiaties aanbrengen

9. Welke interventies/vragen hadden een positief effect op de groep? (effectieve antwoorden of de personen moeten diep nadenken)

- “wat brengt onrust in je groep?” De vraag is heel concreet, het team komt meteen met veel reacties en reageert ook naar elkaar
- “wat nog meer” bij de wondervraag helpt om zo veel mogelijk concrete inhoud te geven aan wat men wil zien van de kinderen
- “wondervraag” Deze is op dezelfde manier gesteld als in bijeenkomst 1. Dit was herkenbaar en riep meteen reacties op.
- “geldt dat ook voor de anderen?” Verlegt het accent van een individuele ervaring naar een algemene ervaring van het hele team
- Samenvatten. Hiermee wordt gecontroleerd of iedereen nog op één lijn zit en of het hele team achter de bewoordingen staat.

10. Welke interventies/vragen hadden weinig effect op de groep en welke interventies/vragen waren beter geweest in die situatie?

- Snoep. Hier is de onderzoeker op doorgegaan. Het had echter weinig relatie met het doel en was dan ook niet relevant in deze bijeenkomst. Beter was geweest te bevestigen (met grounden) en te adviseren dit in een latere bijeenkomst als punt mee te nemen.
- “Hoe kun je voor elkaar krijgen dat kinderen rustig blijven praten”. Er kwamen geen reacties. De vraag was niet helder genoeg. Beter was: “wat zet je in om er voor te zorgen dat kinderen rustig blijven praten?”
- Schaalvraag. Was nu niet concreet genoeg. Beter was aan te vullen met “wat zit er in die 6,5”.

11. Hoe groot is de betrokkenheid van het team?

0=helemaal niet betrokken, 10=voortdurend betrokken

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Eigen ervaringen met betrekking tot de bijeenkomst.

- Als iedereen heel betrokken is wordt het ook rommelig doordat het team veel door elkaar gaat praten. Iedereen wil iets inbrengen en men reageert veel op elkaar. Hier is meer sturing van mij nodig.
- De positieve opmerkingen die mensen maken mogen wat meer aandacht krijgen. Doordat men door elkaar praat vallen deze opmerkingen niet op. Ik dien hier alerter op te zijn, omdat ze vaak de uitzonderingen aangeven.
- Beter luisteren naar opmerkingen van het team en minder zelf reageren. Zelf reageren geeft al snel te veel sturing.
- Meer complimenten maken bij zinvolle opmerkingen. Ik ben veel positief ondersteunend, maar het mag ook benoemd worden.
- Het team vervalt snel in het beschrijven van details. Hier dien ik niet te veel op in te gaan en meer te sturen richting het einddoel.

Ingevuld door: critical friend

13. Welke stappen uit het 8-stappenplan worden genomen in deze bijeenkomst?

- ☐ Contact leggen
- ☒ Context verhelderen
- ☒ Doelen formuleren
- ☒ Resources en uitzonderingen ontdekken
- ☒ Complimenteren
- ☐ Differentiaties aanbrenen
- ☒ Toekomstprojecties maken
- ☒ Feedback

14. Welke stappen zijn voldoende aan bod gekomen en welke stappen hadden wat uitgebreider mogen zijn?

Voldoende	Mag uitgebreider
Context verhelderen, doelen formuleren, complimenteren, toekomst projecties maken, feedback over de vorige bijeenkomst en de afgelopen weken.	Resources en uitzonderingen ontdekken. Differentiaties aanbrenen, m.n. het nuanceren en stappen verwoorden feedback geven aan het eind van de bijeenkomst.

15. Welke interventies/vragen hadden een positief effect op de groep? (effectieve antwoorden of de personen moeten diep nadenken)

Tijdens de terugkoppeling naar vorige week en de vraag naar een update van de afgelopen weken, belandt het team in een opsomming van de negatieve uitzonderingen. Vanuit de observaties die je zelf maakt kun je wel een heleboel positieve veranderingen benoemen. Deze geef je duidelijk terug aan het team. Het team is erg geneigd uitgebreide antwoorden te geven en hierbij af te dwalen van de vraag. Als dit gebeurt dan grijp je alert in en probeer je door de vraag te herhalen, her te kaderen of te herhalen, weer terug te komen bij het onderwerp. Dit pakken ze in eerste instantie prima op, later verzanden ze helaas weer in hun oude patroon.

16. Welke interventies/vragen hadden weinig effect op de groep en welke interventies/vragen waren beter geweest in die situatie?

De interventies/vragen waren niet direct verkeerd gekozen, maar er was zo weinig sprake van beurtgedrag en naar elkaar luisteren dat de interventies niet tot hun recht komen. Zonder structuur en duidelijke afspraken is het moeilijk te achterhalen wat werkt en wat niet.

Schaalvraag: één persoon geeft antwoord, daardoor is de rest al niet meer geneigd dat tegen te spreken. Beter is om een rondje te maken voor ieders mening of beter nog individueel laten noteren.

Het zoeken naar uitzonderingen (wat gaat nu al goed) kwam niet goed tot zijn recht doordat iedereen door elkaar praatte. Hierdoor hoorde men niet van elkaar wat er eigenlijk gezegd werd.

Verwoorden naar pedagogisch handelen was prima, maar is voor deze groep waarschijnlijk net iets te hoog gegrepen. In ieder geval moet er meer rust zijn om het te kunnen begrijpen.

17. Hoe groot is de betrokkenheid van het team?

0=helemaal niet betrokken, 10=voortdurend betrokken

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Bijlage 14: Reflectie bijeenkomst 2

Het stellen van doelen wordt als stap genomen, maar mag duidelijker naar voren komen. Dat vormt de opdracht waar het team mee gaat werken. Dat was nu wel concreet genoeg, maar nog niet duidelijk genoeg weergegeven.

Het team is geneigd veel zijsporen te bewandelen en details uitvoerig te beschrijven. Dit kost veel tijd, waardoor minder tijd overblijft voor het onderzoeken van de uitzonderingen. Ook de schaalvraag heeft meer tijd nodig. Minder ingaan op details geeft een betere tijdverdeling over de stappen van de stappenplan.

De betrokkenheid van het team was heel hoog en in deze bijeenkomst was ook de inbreng van het team groot. Het geeft aan dat de werkwijze van oplossingsgericht coachen positief werkt voor dit team en dat ze mee gaan denken. Het had echter als nadeel dat men door elkaar ging praten, te veel in details ging denken en dat men te weinig naar elkaar luisterde. Vanuit de visie dat een positieve werkrelatie heel belangrijk is voor het effect van het coachen heb ik veel geluisterd en weinig ingegrepen. Achteraf bleek dat hierdoor het principe van oplossingsgericht werken minder goed tot zijn recht kwam. Er werd veel zinvolle en bruikbare informatie gegeven, maar ik kon die niet gebruiken doordat men elkaar niet hoorde.

Het sturen richting een einddoel bevalt goed. Het team is nu tot doelen gekomen die bijdragen aan het onderzoeksdoel (competenter worden in het creëren van rust in de groep). Ik moet er echter voor waken niet te veel te sturen. Door veel reageren en ingaan op opmerkingen stuur ik meer dan nodig is. Hoe meer sturing, hoe minder het gesprek oplossingsgericht is. Ik moet alleen sturing geven in het praten richting het einddoel en in het aangeven van het thema van de bijeenkomst. Daarna moet ik weer overstappen op oplossingsgerichte vragen.

Daarnaast denk ik dat het team behoefte heeft aan sturing in de organisatie van de bijeenkomst. Als mensen naar elkaar luisteren en om de beurt de aandacht krijgen zal het principe van oplossingsgericht werken beter tot zijn recht komen. Dit ga ik doen door mijn werkvormen aan te passen (b.v. "een rondje maken" zodat iedereen om de beurt zijn mening kan geven) en door duidelijker grenzen en verwachtingen aan te geven bij aanvang van de bijeenkomst (niet door elkaar praten, luister naar elkaar, als de onderzoeker praat is het team stil).

Bijlage 15: Verslag bijeenkomst 3

Na een welkom worden de doelen van de vorige bijeenkomst herhaald. Vervolgens wordt door iedereen om de beurt aangegeven wat daar al van gelukt is in de afgelopen periode. Men moet even op gang komen, maar er komen zinvolle en positieve antwoorden. Vervolgens wordt de schaalvraag van de vorige bijeenkomst teruggepakt. Waar stonden we, wat wilden we en is ons dat gelukt. Iedereen is het er over eens dat er genoeg positieve dingen lukken om het doel gehaald te hebben.

Vervolgens wordt het thema van deze bijeenkomst aangegeven door de onderzoeker: "straffen en belonen". Dit thema bespreken is een wens van veel mensen binnen het team. De schaalvraag wordt voorgelegd aan het team en door iedereen om de beurt beantwoord. Het team staat gemiddeld op een 6,5, waarbij één persoon een 5 geeft en één persoon een 8,5. Men is tevreden met een 8. Wat nodig is om naar die 8 te groeien is voor iedereen verschillend: meer achtergrondinformatie, weten hoe je kunt straffen, meer zelfvertrouwen. Uiteindelijk is de conclusie dat men zich competent zal voelen met meer zelfvertrouwen. Dit is te bereiken door meer achtergrondinformatie en bewust worden van wat je al doet.

Iedereen heeft om de beurt aangegeven welke interventies men gebruikt bij het belonen en corrigeren van kinderen. Voor belonen is dat een schouderklopje, een knipoog, "goed zo", "prima", iets extra's mogen. Voor corrigeren is dat een waarschuwing, als...dan formulering, iets niet mogen, apart zetten, buiten de groep plaatsen. Hierin was veel herkenbaarheid van elkaars interventies. Men werd er zich bewust van dat het team al veel doet en kan aan straffen en belonen.

Er is aandacht besteed aan je lichaamshouding bij het corrigeren van kinderen. Ook dit gaf herkenbaarheid en bewustwording.

Daarnaast hadden de teamleden persoonlijke vragen over dit thema, waar aandacht aan besteed is en samen over na is gedacht.

Uiteindelijk bleek dat het team alle interventies van straffen en belonen zelf al kan benoemen en gebruiken, maar ieder op zijn eigen manier. De onderzoeker heeft het geheel van interventies overzichtelijk samengevat.

Men was tevreden over het feit al zo veel te weten samen, maar veel teamleden konden niet goed aangeven wat ze nu al toepassen en hoe ze dat doen. De opdracht voor de komende periode is dan ook: "kijk bewust naar wat je zelf inzet voor straffen en belonen en wat werkt daar van".

Bijlage 16: Tussenobservatie bijeenkomst 3

Welke interventies voor belonen worden gebruikt:

De meeste begeleiders gebruiken sociale beloningen. Vaak een glimlach, aai over de bol, een bevestigend knikje, een bevestigende gezichtsuitdrukking. Ook verbale sociale beloningen zijn waargenomen ("goed zo, prima"), maar in mindere mate dan de non-verbale interventies.

Welke interventies voor straffen worden gebruikt:

De meest gebruikte interventie is waarschuwen. Als daarbij een consequentie wordt vernoemd wordt die niet altijd toegepast. De waarschuwing wordt wel op korte afstand gegeven. Ook het apart zetten van een leerling wordt als interventie gebruikt. De leerling zit dan op een aparte plek in hetzelfde lokaal. Pas als dat niet werkt wordt de leerling tijdelijk buiten de groep gezet.

Tijdens het buiten spelen worden alleen waarschuwingen gebruikt als interventie. Ook wordt het benoemen van gewenst gedrag gebruikt als vorm van correctie.

De interventie "negeren" is niet waargenomen. Ook de interventie "niet deel mogen nemen aan een activiteit" is niet waargenomen.

De begeleiders leggen de grenzen van corrigeren erg verschillend. Wat de één als lichte correctie beschouwd is voor de ander een stevige waarschuwing.

Hoe gaan de begeleiders om met straffen en belonen

De begeleiders gebruiken allemaal zowel het belonen als het straffen. De zachtst vormen worden het meest waargenomen. Een strengere interventie neemt men niet snel. Maar ook een grote beloning wordt niet waargenomen.

De beloningen worden evenveel ingezet als de correcties. Het positieve heeft zeker nog niet de overhand. Ook niet elk gewenst gedrag wordt beloond. Hoe rustiger de groep, hoe meer positieve beloningen. Als het drukker is zijn er meer correcties, maar minder beloningen.

Bijlage 17: Observatielijsten bijeenkomst 3

Ingevuld door: de onderzoeker

18. Welke stappen uit het 8-stappenplan worden genomen in deze bijeenkomst?

- ☒ Contact leggen
- ☐ Context verhelderen
- ☒ Doelen formuleren
- ☒ Resources en uitzonderingen ontdekken
- ☒ Complimenteren
- ☒ Differentiaties aanbrengen
- ☐ Toekomstprojecties maken
- ☒ Feedback

19. Welke stappen zijn voldoende aan bod gekomen en welke stappen hadden wat uitgebreider mogen zijn?

Volgende	Mag uitgebreider
Contact leggen Uitzonderingen ontdekken Complimenteren	Context verhelderen Doelen formuleren Differentiaties aanbrengen feedback

20. Welke interventies/vragen hadden een positief effect op de groep? (effectieve antwoorden of de personen moeten diep nadenken)

- Een rondje maken levert meer informatie op dan bij afwachten wie wil reageren.
- Stilte na een vraag levert een antwoord op.
- “Wat gaat al goed” levert positieve gedachten op
- “Wat doe je al” levert meteen oplossingen op

21. Welke interventies/vragen hadden weinig effect op de groep en welke interventies/vragen waren beter geweest in die situatie?

- De schaalvraag werd niet helder genoeg neergelegd, had nog uitleg nodig. Een eenduidige vraag is beter.
- Een keuzevraag levert geen antwoord op. Eén van die twee vragen weg laten is beter.
- “wat zit er in die vijf?” leverde geen reacties op. Beter was “wat doe je al”.
- De vragen zijn niet compact genoeg, bevatten nog zijsporen en hebben uitleg nodig. Vragen moeten kort en eenduidig zijn.
- Bij taak “hoe vind ik dat” was niet de juiste vraag. “wat werkt daarvan” was beter.

22. Hoe groot is de betrokkenheid van het team?

0=helemaal niet betrokken, 10=voortdurend betrokken

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

23. Eigen ervaringen met betrekking tot de bijeenkomst.

De groep was kleiner. Hierdoor was er meer rust in de bijeenkomst en werd er minder door elkaar gepraat. Ook was het makkelijker om op iedereen af te stemmen en aandacht aan persoonlijke punten te geven. Hier ligt echt een behoefte van het team en daar kon ik nu meer aan tegemoet komen.

Dit thema stond dicht bij het team dan het vorige thema. Hierdoor bleef men beter betrokken en kon men goed meedenken met elkaar.

Ingevuld door: de critical friend

24. Welke stappen uit het 8-stappenplan worden genomen in deze bijeenkomst?

- Contact leggen
- Context verhelderen
- Doelen formuleren
- Resources en uitzonderingen ontdekken
- Complimenteren
- Differentiaties aanbrengen
- Toekomstprojecties maken
- Feedback

25. Welke stappen zijn voldoende aan bod gekomen en welke stappen hadden wat uitgebreider mogen zijn?

Voldoende	Mag uitgebreider
Contact leggen Uitzonderingen ontdekken Complimenteren	Differentiaties aanbrengen feedback

26. Welke interventies/vragen hadden een positief effect op de groep? (effectieve antwoorden of de personen moeten diep nadenken)

- Het beurtgedrag regelen gaf meer rust
- Doordat men naar elkaar luisterde ging men op elkaar reageren
- De rust geeft meer discussie en levert daardoor meer informatie op
- Het team kwam echt in een zelfdenkproces.

27. Welke interventies/vragen hadden weinig effect op de groep en welke interventies/vragen waren beter geweest in die situatie?

- De oplossingsgerichte vragen werken niet altijd. Waarschijnlijk doordat het dan nog wat over het hoofd van het team heen gaat. De vragen die begrepen werden werkten ook. De vragen die niet werkten waren niet direct verkeerde vragen, maar nog niet op het juiste moment gesteld.
- Aan het eind mag duidelijker feedback gegeven worden. Dat was in de vorige bijeenkomst duidelijker aanwezig.

28. Hoe groot is de betrokkenheid van het team?

0=helemaal niet betrokken, 10=voortdurend betrokken

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Bijlage 18: Reflectie bijeenkomst 3

De werkvormen waren zorgvuldig gekozen en de grenzen rondom luisteren naar elkaar waren beter aangegeven. Dit gaf meer rust in het team. Men luisterde naar elkaar en hoorde ook van elkaar wat er gezegd werd.

Het onderwerp sprak veel mensen aan. Het voordeel van oplossingsgericht werken is dat je uitgaat van de praktijk van het team en alles zo concreet mogelijk invult. Dat raakt dit team en daar kunnen ze over mee denken. Ze gingen ook op elkaar reageren en met elkaar praten. Dat maakt dat je als onderzoeker minder hoeft te sturen en het team zelf meer in het proces stapt. Dat was nog niet eerder gebeurd.

Achteraf terugkijkend is zichtbaar dat het team zich vooral nog moet oriënteren en zich bewust moet worden van het eigen handelen. Ze ervaren niet direct een probleem, waardoor het moeilijk is om doelen te stellen. Maar ze willen wel meer weten en er over nadenken. Ze zijn onbewust onbekwaam. In deze bijeenkomst kreeg ik voor het eerst het gevoel dat ze bewust onbekwaam werden. Men was eerlijk over wat men nog niet kon en wat daar voor nodig zou zijn om dat te leren. Men ging ook met elkaar daar over meedenken.

Duidelijk is nu dat er toch wel wat basisvoorwaarden moeten zijn voor een goed verloop van een bijeenkomst (goed beurtgedrag, luisterende houding, rust, sturing met behulp van werkvormen). Dan hebben de oplossingsgerichte vragen meer effect en kom je dicht bij het team. De vragen mogen nog steeds korter en compacter. Ze werden nog regelmatig niet goed begrepen. Ook moet ik als onderzoeker minder meegaan in de gesprekken maar meer op een afstand meeluisteren. Ik wil nog te veel zelf inbrengen, maar mijn taak is aanvullende vragen stellen zodat het team meer inbreng heeft.

Bijlage 19: Eindsituatie kinderen

Hoe vind je het bij de TSO? (jonge kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	4	4	2	0	5	1	2	3	0	5	23
percentage	8,2	8,2	4,1	0,0	10,2	2,0	4,1	6,1	0,0	10,2	46,9
gemiddelde	7,0										

totaal aantal

49 kinderen

100 %

Hoe rustig is jou groep van de TSO? (jonge kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	2	2	4	3	5	4	15	0	5	6	3
percentage	4,1	4,1	8,2	6,1	10,2	8,2	30,6	0,0	10,2	12,2	6,1
gemiddelde	5,6										

49 kinderen

100 %

Hoe vind je het bij de TSO? (oudere kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	2	4	7	3	8	5	7	5	9	1	3
percentage	3,7	7,4	13,0	5,6	14,8	9,3	13,0	9,3	16,7	1,9	5,6
gemiddelde	5,0										

54 kinderen

100 %

Hoe rustig is jou groep van de TSO? (oudere kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	3	2	6	6	16	6	8	3	2	0	2
percentage	5,6	3,7	11,1	11,1	29,6	11,1	14,8	5,6	3,7	0,0	3,7
gemiddelde	4,3										

54 kinderen

100 %

Totaal overzicht

Hoe vind je het bij de TSO? (alle kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	6	8	9	3	13	6	9	8	9	6	26
percentage	5,8	7,8	8,7	2,9	12,6	5,8	8,7	7,8	8,7	5,8	25,2
gemiddelde	6,0										

totaal aantal

103 kinderen

100,0 %

Hoe rustig is jou groep van de TSO? (alle kinderen)

schaal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal kinderen	5	4	10	9	21	10	23	3	7	6	5
percentage	4,9	3,9	9,7	8,7	20,4	9,7	22,3	2,9	6,8	5,8	4,9
gemiddelde	4,9										

103 kinderen

100,0 %

