



“PESTEN? DAT DOEN WIJ HIER NIET!”

ONDERZOEKSRAPPORTAGE

N. LENSELINK
TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE

Een kwalitatief onderzoek naar ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum

Nikki Lenselink



In opdracht van:
Onderzoeksdeskundige T. ten Bruggencate, namens Lectoraat Mens & Technologie

Eindhoven, 31 maart 2020
2786737

Fontys Hogeschool HRM en Psychologie
Toegepaste Psychologie

Assessor: H. Heller
Afstudeerdocent: H. Verhoeven

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ten behoeve van het onderzoek naar ongewenst sociaal gedrag in onderlinge omgang tussen bewoners van woonzorgcentrum het Emmahuis. Deze scriptie is geschreven in de afstudeerfase van de opleiding Toegepaste Psychologie aan Fontys Hogeschool Eindhoven. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Lectoraat Mens & Technologie, onderzoeksafdeling van Fontys Hogeschool Eindhoven.

Middels dit voorwoord wil ik een aantal mensen bedanken, die mij hebben ondersteund tijdens de voortgang van mijn afstudeerfase en mijn daarbij horende ontwikkeling. Daarnaast wil ik hen bedanken voor hun bijdrage aan de totstandkoming van mijn scriptie.

Ten eerste, wil ik mijn afstudeerbegeleider Henk Verhoeven bedanken voor zijn ondersteuning, adviezen en enthousiasme gedurende het onderzoek. Ook wil ik hem bedanken voor zijn inzet om begeleiding te kunnen bieden tijdens de moeilijke periode van de corona-crisis. Naast mijn afstudeerbegeleider wil ik graag mijn opdrachtgever Tina ten Bruggencate bedanken voor haar adviezen, maar in het bijzonder voor haar positiviteit en vertrouwen in mijn kunnen. Dit heeft mij veel motivatie en plezier gebracht gedurende het onderzoek. Verder wil ik graag de personeelsleden van het Emmahuis bedanken. Ondanks hun hoge werkdruk hebben zij tijd en energie gestoken in de medewerking aan dit onderzoek. Door hun inzet en enthousiasme voor dit onderzoek zijn de werving van respondenten en het veldonderzoek voorspoedig verlopen. Ten slotte, wil ik uiteraard alle deelnemers van dit onderzoek bedanken voor hun tijd en inbreng, die zij gegeven hebben. Zonder hen had dit onderzoek niet tot stand kunnen komen.

In de afgelopen zeven maanden heb ik al mijn focus gelegd op dit onderzoek en het schrijven van mijn scriptie. Ik heb dit ervaren als een periode met veel hectiek en onzekerheid. Zo was de eindfase van mijn onderzoek uitgevoerd tijdens de corona-crisis en heb ik de hierbij horende obstakels met enige creativiteit moeten overbruggen. Maar wanneer ik terugkijk op deze tijd heb ik zeker plezier gehad van het opbouwen en uitvoeren van mijn eigen onderzoek en het schrijven van mijn scriptie. Ik heb ontzettend veel geleerd. Het veldonderzoek bij deze doelgroep is, ondanks het heftige onderwerp, een feestje geweest. Deze doelgroep heeft mij veel energie gegeven. Ik hoop dan ook dat dit door u terug te zien is in het eindresultaat. Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van mijn afstudeeronderzoek.

Samenvatting

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat het probleem van pestgedrag in woonzorgcentra erg hoog ligt. Als gevolg op onderzoek naar roddelgedrag van Ten Bruggencate, onderzoeksdeskundige van het Lectoraat Mens & Technologie aan de Fontys Hogeschool Eindhoven, is de behoefte ontstaan om meer inzicht te krijgen in welke ongewenste sociale gedragingen zich nog meer afspelen in woonzorgcentra en wat dit met de bewoners doet. Dit onderzoek is uitgevoerd in woonzorgcentrum 'het Emmahuis', te Leerdam. Het doel van het onderzoek is om erachter te komen in hoeverre er sprake is van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van woonzorgcentrum het Emmahuis, welke ongewenste sociale gedragingen er zich afspelen, hoe dit ervaren wordt door de bewoners en hoe hier vervolgens mee om wordt gegaan door bewoners en zorgverleners.

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen is literatuuronderzoek en veldonderzoek gedaan. In het theoretisch kader wordt voornamelijk focus gelegd op het definiëren van pestgedrag en kenmerken hiervan. Vervolgens wordt groepsvorming behandeld met de daarbij behorende groepsdruk. Hier is aandacht aan geschonken, omdat ongewenst sociaal gedrag (pestgedrag) groepsgedrag is en tijdens voorbereidende observaties waargenomen werd dat er verschillende kleine groepjes gevormd zijn in het Emmahuis. Vervolgens zijn ouderdomsverschijnselen en factoren voor ongewenst sociaal gedrag in een woonzorgcentrum behandeld. Bij het veldonderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, die zijn opgesteld door middel van voorbereidende observaties en de literatuur uit het theoretisch kader. De interviews zijn afgenomen bij bewoners, vrijwilligers en familie is afgenomen.

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat er voornamelijk indirecte gedragingen (roddelen, buitensluiten) voorkomen in het Emmahuis, maar dat daarnaast ook een lichte vorm van direct pestgedrag. Hierbij kan gedacht worden aan het maken van gemene opmerkingen. De bewoners laten niet het achterste van hun tong zien, blijven vaag over het ongewenste sociale gedrag en vertellen weinig over wat dit gedrag met hen doet. Het is dus lastig om hier achter te komen en dat maakt het een ingewikkeld onderwerp om te onderzoeken. Verder is gebleken dat vrijwilligers geen vaste aanpak hebben over hoe om te gaan met het ongewenste sociale gedrag.

Om deze reden zal aanbevolen worden om toekomstige interventie te richten op vrijwilligers. Ouderen kunnen namelijk moeizamer nieuwe informatie verwerken en vrijwilligers zijn iedere dag bij de ouderen. Er wordt aanbevolen om een platform te creëren met als doel zodat vrijwilligers makkelijker met elkaar kunnen communiceren over ongewenst sociaal gedrag wat plaatsvindt in het Emmahuis, maar ook om richtlijnen te vermelden over hoe om te gaan met dit gedrag. Op deze manier kunnen zij een duidelijker signaal afgeven.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Adviesvraag	7
1.2 Onderzoeksvragen	7
1.3 Leeswijzer	7
2. Theoretisch kader	9
2.1 Pesten, definitie en de evolutionaire reden erachter	9
2.2 De mens als kuddedier	11
2.3 Ouderdomsverschijnselen	13
2.4 Factoren van pestgedrag in een woonzorgcentrum	14
2.5 Conclusie van theoretisch kader	15
3. Methode	17
4. Resultaten	23
5. Discussie	33
6. Literatuurlijst	37
7. Bijlagen	42

1. Inleiding

Pesten. Wat voor beeld krijgen we erbij als we hieraan denken? De meesten denken dan aan kinderen die elkaar buitensluiten, uitlachen of uitschelden, want laten we eerlijk zijn, pesten is toch alleen iets wat kinderen doen?

Toch is dat niet het geval. Pestgedrag komt niet alleen voor bij kinderen. Dit gedrag komt voor onder alle leeftijden en in iedere samengestelde groep mensen. Het verschil is alleen dat naar mate men volwassen wordt het woord 'pesten' niet snel meer gebruikt wordt, want: "Daar zijn wij toch veel te volwassen voor?"

Uit onderzoek van de Radboud Universiteit Nijmegen (2009) is gebleken dat 20% van de ouderen in bejaardentehuizen weleens wordt gepest en beweren verzorgers en vrijwilligers dat dit percentage waarschijnlijk nog hoger zal liggen (De Moor, 2016). Dit percentage is schrikbarend hoog, maar toch is hier nog niet veel over bekend. Er verschijnen de afgelopen jaren steeds vaker artikelen in de media over dit probleem, maar een echt gedegen onderzoek is nog maar nauwelijks gedaan (Nieber, 2013).

Wel is in Amerika onderzoek gedaan in 251 willekeurige verpleeghuizen om in kaart te brengen in welke mate pestgedrag daar voor komt (Castle, 2012). In dit onderzoek werd pestgedrag onderverdeeld in vijf facetten: verbaal, fysiek, materieel, psychologisch en seksueel misbruik. Castle heeft hiermee aangetoond dat pestgedrag, onder één of meerdere van de vooraf opgestelde facetten, veelvuldig voor komt. Door 97% van de deelnemende verplegers is gedrag op minimaal één van deze facetten vastgesteld.

Pestgedrag blijkt dus een groot probleem te zijn binnen deze doelgroep. Het woord 'pesten' lijkt alleen minder snel gebruikt te worden. Het lijkt wel naar mate men ouder wordt men niet meer spreekt van deze term, terwijl de gedragingen en intensiteit hiervan vrijwel hetzelfde blijven. Wellicht maakt dit het extra lastig om onderzoek te doen naar dit onderwerp. Er zal in dit onderzoek dan ook gesproken worden van ongewenst sociaal gedrag, waaronder gedragingen vallen als pesten en roddelen.

Zo heeft Ten Bruggencate, een onderzoekster van het lectoraat Mens en Technologie van Fontys Hogescholen in Eindhoven, onderzoek gedaan naar het welzijn van ouderen en ontdekte zij dat roddelgedrag een barrière vormt voor ouderen bij het maken van nieuwe contacten, waarbij angst voor afwijzing vaak de oorzaak is. Dit heeft als gevolg dat eenzaamheid onder deze ouderen groeit (Ten Bruggencate, Luijkx & Sturm, 2018). Tijdens haar onderzoek kwam Ten Bruggencate erachter dat bewoners van woonzorgcentra regelmatig roddelen. Door deze ontdekking ontstond bij haar de behoefte om meer zicht te krijgen op

andere ongewenste sociale gedragingen onder bewoners in woonzorgcentra. Dit onderzoek fungeert dan ook als verkenning van het 'grijze gebied' van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum. Waarom een 'grijs gebied'? Zoals eerder genoemd is er voornamelijk onderzoek gedaan naar de grootte van het probleem, maar is er nog nauwelijks onderzoek gedaan naar wat er zich nou daadwerkelijk afspeelt in de woonzorgcentra op dit gebied. Er zal in dit onderzoek dus onderzocht worden of er überhaupt sprake is van ongewenst sociaal gedrag en als dat zo blijkt te zijn, welke ongewenste sociale gedragingen dan plaatsvinden. Daarnaast zal onderzocht worden hoe de bewoners dit ongewenste sociale gedrag ervaren. Door middel van dit onderzoek kan een gerichte interventie ontwikkeld worden om dit probleem onder ouderen te kunnen verminderen of om de huidige situatie te kunnen versterken, wanneer er geen sprake blijkt te zijn van ongewenst sociaal gedrag. Deze interventie zal mogelijk inzetbaar kunnen zijn bij iedere oudereninstantie.

Naast het vaststellen van de verschillende gedragingen, ervaringen van bewoners met ongewenst sociaal gedrag en hun manier van omgang met dit gedrag, zal er ook onderzocht worden hoe andere betrokkenen aankijken tegen ongewenst sociaal gedrag in het Emmahuis. Hierbij kan gedacht worden aan familieleden van de bewoners, maar ook vrijwilligers. Zo is tijdens voorbereidende observaties in het Emmahuis, ter aanvang van dit onderzoek, vastgesteld dat vrijwilligers een grote rol spelen in de dagelijkse activiteit in een woonzorgcentrum en zij regelmatig aanwezig zijn bij de verschillende bijeenkomsten (maaltijden en activiteiten ter vermaak) binnen het woonzorgcentrum. Deze groep is belangrijk om te betrekken in dit onderzoek, omdat zij vaak een begeleidende functie hebben en dus veel werkzaam zijn met de bewoners in groepsverband. De verpleging daarentegen heeft meer individueel contact met de bewoners. Zij zijn meer gericht op de fysieke verzorging en komen dus wellicht minder in aanraking met ongewenst sociaal gedrag tussen bewoners.

Het Emmahuis

Het onderzoek zal plaatsvinden in het Emmahuis, gelegen in Leerdam. Dit is de woonplaats van de onderzoeker. Dit woonzorgcentrum bestaat uit meerdere zorgvormen. Zo is er een afdeling, waar een deel van de bewoners zorg krijgt die aangepast is op dementie en het andere deel intensieve lichamelijke zorg krijgt. Naast deze afdeling is er ruimte voor dagopvang, maar ook voor appartementen waar bewoners zelfstandig kunnen wonen in combinatie met een lichte of middelmatige vorm van zorg. Deze groepen komen regelmatig samen in de grote hal, 'het restaurant', voor maaltijden en verschillende activiteiten. In dit onderzoek zal iedere bewoner en deelnemer, die ook regelmatig in 'het restaurant' aanwezig is, betrokken worden. Met uitzondering van bewoners met dementie. Voor deze groep

bewoners geldt namelijk een andere benadering op ongewenst sociaal gedrag, dan voor bewoners die nog voldoende 'helder van geest' zijn.

Om het ongewenste sociale gedrag beter te kunnen begrijpen, zal er in dit onderzoek ook aandacht geschonken worden aan verschillende gewoonten in het Emmahuis. Hierbij kan gedacht worden aan gewoonten als het hebben van vaste tafelplekken, de dagindeling van de bewoners, maar ook de groepsvorming die is ontstaan onder bewoners. Deze gewoonten zijn waargenomen tijdens de voorbereidende observaties en zouden mogelijke factoren kunnen zijn van ongewenst sociaal gedrag. Daarnaast kan hierdoor makkelijker onderscheid gemaakt worden tussen gedragingen die daadwerkelijk bedoeld zijn om een ander te pesten of gedragingen uit frustratie ter gevolg van gewoonten of afwijking hiervan. Deze gedragingen hebben namelijk niet direct het doel om een ander te pesten.

1.1 Adviesvraag

In welke mate is er sprake van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum en hoe wordt hier door bewoners mee omgegaan?

1.2 Onderzoeksvragen

De volgende hoofdvraag is geformuleerd aan de hand van de adviesvraag van het lectoraat Mens en Technologie:

'Is er sprake van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum? Zo ja, welke vormen van ongewenst sociaal gedrag ervaren ouderen wonend in een woonzorgcentrum, wat doet dit ongewenste sociale gedrag met hen en hoe gaan ze hiermee om?'

Deze hoofdvraag zal beantwoord worden door middel van de volgende deelvragen:

- *'Welke ongewenste sociale gedragingen vinden er plaats in een woonzorgcentrum en in welke frequentie/intensiteit vinden deze gedragingen plaats?'*
- *'Wat zijn ervaringen van ouderen wonend in een woonzorgcentrum met betrekking tot ongewenst sociaal gedrag?'*
- *'Hoe reageren de ouderen wonend in een woonzorgcentrum op ongewenst sociaal gedrag?'*

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de belangrijkste aspecten besproken, die ten grondslag kunnen liggen aan het ongewenste sociale gedrag. De aspecten die aan bod komen, zijn onderbouwd door middel van wetenschappelijke literatuur. Dit hoofdstuk is voornamelijk

gericht op de mogelijke variabelen die een rol kunnen spelen bij het ontstaan of versterken van de verschillende ongewenste sociale gedragingen, die mogelijk geconstateerd kunnen worden. Zo zal er aandacht geschonken worden aan pestgedrag, de gedragingen die hieronder vallen en hoe dit gedrag ontstaat. Ook het aspect groepsvorming en gevolgen hiervan worden besproken. Daarnaast zullen een aantal ouderdomsverschijnselen aan bod komen en factoren die bij kunnen dragen aan pestgedrag onder bewoners in een woonzorgcentrum.

In het derde hoofdstuk is aangetoond welke methode gehanteerd zal worden in dit onderzoek. Er zal uitgebreid besproken worden hoe er te werk is gegaan. Hierbij kan gedacht worden aan werving van respondenten, hoe de data verzameld is en hoe deze data vervolgens is geanalyseerd.

In het vierde hoofdstuk wordt inhoud gegeven aan de verzamelde data, door middel van data-analyse. Hier zullen verschillende relevante uitkomsten in besproken worden.

Het vijfde hoofdstuk omvat de uiteindelijke conclusie van het onderzoek. Daarnaast worden verschillende discussiepunten naar voren gebracht en zullen er aanbevelingen worden gedaan voor vervolgonderzoek, maar ook voor een toekomstige interventie.

Vervolgens zal in het zesde hoofdstuk de literatuurlijst te vinden zijn, waarna in het zevende hoofdstuk de relevante bijlagen te vinden zijn. Hierbij kan gedacht worden aan verschillende topiclijsten, toestemmingsverklaringen, het analyseplan, taxonomieën en de ethische verantwoording.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal het onderwerp ongewenst sociaal gedrag dieper worden ingewijd door middel van gevonden wetenschappelijke literatuur. In het eerste deel van dit hoofdstuk zal worden ingegaan op het onderwerp pesten, waarbij de focus voornamelijk ligt bij de oorzaken van dit gedrag. Vervolgens zal dieper worden ingegaan op groepsvorming en de beïnvloeding van deze groepen. In het volgende deel is er aandacht voor verschillende ouderdomsverschijnselen, waarna in het volgende deel van dit hoofdstuk een aantal mogelijke factoren van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum worden besproken. Ter afsluiting van dit hoofdstuk wordt een conclusie van het theoretisch kader gegeven.

2.1 Pesten, definitie en de evolutionaire reden erachter

Zoals eerder genoemd wordt pestgedrag vaak sneller gekoppeld aan jongeren dan aan volwassenen, laat staan ouderen. Informatie over pestgedrag onder ouderen is dan ook erg lastig te vinden. Er is bij deze doelgroep gewoonweg nog erg weinig onderzoek gedaan naar dit fenomeen. Om de materie beter te begrijpen, zal dit begrip eerst gedefinieerd worden.

De definitie van Olweus, een Noorse onderzoeker, wordt in meerdere onderzoeken gebruikt om pestgedrag te definiëren (Davies, Lloyd-Bostock, McMurran & Wilson, 1995). Deze definitie luidt als volgt:

‘Pestgedrag vindt plaats wanneer een persoon herhaaldelijk en op lange termijn opzettelijk letsel oplegt aan een andere persoon, door fysiek contact, woorden of op andere manieren.’

Zo zijn er nog meer definities te vinden van pestgedrag. In principe hebben alle definities een aantal dingen gemeen:

- Er vindt een fysieke, verbale of psychologische aanval/intimidatie plaats
- De dader wordt gezien als machtiger persoon dan het slachtoffer
- Het doel van de dader is om angst of schade te weeg te brengen bij het slachtoffer
- Het pestgedrag wordt niet uitgelokt door het slachtoffer
- De gedragingen gebeuren herhaaldelijk.

Pesten komt vaak voor in groepen die regelmatig en voor langere tijd samen zijn (Goossens, Camodeca & Van der Meulen, 1998). Hierbij kan gedacht worden aan een schoolomgeving, werk, maar ook een verpleeghuis. Vaak verschillen slachtoffers qua uiterlijk niet ontzettend veel van de rest. Wel is het volgens Olweus zo dat slachtoffers meestal wel een

bijzonderheid hebben of iets waardoor ze meer opvallen. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld overgewicht of een andere kledingstijl (Davies et al., 1995). Pestgedrag kan erg schadelijk zijn. Zo is het mogelijk dat er bij een slachtoffer van pestgedrag een daling ontstaat in het gevoel van geluk en het zelfbeeld, maar ook kunnen er sneller angstvorming en depressies ontstaan en kunnen er lichamelijke klachten komen als reactie op de vermindering van het psychisch welzijn. Daarnaast zullen slachtoffers zich sneller afzonderen van de groep. (Hawker & Boulton, 2000). Deze negatieve verschijnselen kunnen een slachtoffer nog jaren blijven achtervolgen, ondanks dat het pestgedrag is gestopt.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen **direct** en **indirect** pesten. Onder direct pesten vallen veelal fysieke gedragingen, zoals lichamelijk geweld of het vernielen van eigendommen van het slachtoffer. Daarnaast horen ook verbale gedragingen als schelden en beledigen bij direct pesten. Onder indirect pesten vallen psychologische gedragingen, zoals roddelen of buitensluiten. Dit wordt indirect genoemd, omdat het slachtoffer niet deel uit maakt van de situatie, maar wel pijn gedaan wordt (Goossens et al., 1998). Volgens Olweus vallen onder pestgedrag meerdere gedragingen, waaronder uitschelden, uitlachen, buitensluiten, fysiek geweld, roddelen en het meeslepen van anderen om ditzelfde gedrag te vertonen. Olweus beweert daarnaast dat er altijd een disbalans is in machtspositie tussen slachtoffer en pester (Volk, Dane & Marini, 2014). Waarom deze disbalans in macht tot uiting komt in pestgedrag zou verklaard kunnen worden door het evolutionaire perspectief op de reden dat men pestgedrag vertoont. Om deze reden zal hieronder beschreven worden wat het verband is tussen pestgedrag en evolutie.

Evolutionair perspectief op pestgedrag

Vanuit Darwinistisch perspectief ontwikkelen organismen zich om zo goed mogelijk te kunnen blijven overleven in hun desbetreffende omgeving. Organismen ontwikkelen dus kenmerken die passen bij hun leefomgeving, waardoor zij een grotere kans hebben op overleving en voortplanting. Wanneer organismen slechter aangepast zijn aan hun leefomgeving, zullen deze juist een minder grote kans hebben op overleven. Dit zorgt ervoor dat de best aangepaste organismen de overhand krijgen en de zwakkere soorten worden uitgeschakeld. Dit is het proces van natuurlijke selectie en wordt ook wel "survival of the fittest" genoemd (Buskes, 2006).

Voortbouwend op deze theorie kan pestgedrag gezien worden als een manier om de zwakkeren (slachtoffer), die dus niet opgewassen zijn tegen de sterkeren (pester), uit te schakelen, zodat de sterken overleven. Het zou dus zo kunnen zijn dat op deze manier de sterkere genetische samenstelling blijft bestaan en deze samenstelling zich blijft ontwikkelen

(Rossouw, 2012). Dit komt overeen met de visie van Olweus, waarbij hij beweert dat er vrijwel altijd een verschil in machtspositie is tussen de pester en de gepeste. Wat ook overeenkomt met de visie van Olweus over het verschil in machtspositie is het behavioristische perspectief.

Behavioristisch perspectief op pestgedrag

Volgens Pellegrini (2002) kan pestgedrag gezien worden als middel om sociale dominantie uit te oefenen. Hiermee wordt bedoeld dat deze persoon zich dominant opstelt tegenover de groep. Deze sociale dominantie kan ervoor zorgen dat de persoon die dit uitstraalt een hogere positie krijgt in de hiërarchie. Men die zich hoog in de hiërarchie bevindt en dus meer macht heeft dan andere groepsleden, wordt bevoorrecht op iedereen lager in de hiërarchie. Hierbij kan gedacht worden aan meer recht op voedsel en voortplanting. Volgens dit perspectief kan pestgedrag dus gezien worden als overlevingsstrategie om zo goed mogelijk te kunnen voorzien aan de eigen levensbehoeften, want hoe dominanter, hoe meer beloning. In het volgende deel zal mede besproken worden waar deze behoefte aan beloning vandaan komt.

2.2 De mens als kuddedier

Zoals eerder genoemd komt pestgedrag voornamelijk voor in groepsverband en iedereen uit de groep speelt hierbij een rol. Sommigen lopen ervoor weg, anderen kijken ernaar en zeggen niks of lachen erom. Wanneer mensen bijvoorbeeld meedoen met de dader, zou het kunnen zijn dat zij meedoen om hun eigen plek in de groep veilig te stellen. Op deze manier proberen de 'meelopers' ervoor te zorgen dat zij bijvoorbeeld zelf niet gepest worden (Goossens et al., 1998). Om dit groepsgedrag verder uit te diepen zal er gekeken moeten worden naar hoe groepen ontstaan en hoe men zich binnen een groep op elkaar afstemt.

Vanuit evolutionair perspectief heeft het leven in groepen voor de mens veel voordelen opgeleverd. Hechte groepen, waarin men samenwerkte, steun bood en anderen hielp, zorgde voor een grote kans op overleven. Groepsvorming is dus een belangrijk aspect van levensvergroting geworden en zit diep geworteld in ons dagelijks handelen. Men heeft daarom altijd een sterke drang om erbij te horen (Brown, 2010). Om zeker te zijn van een plek in de veilige haven, zal men altijd op zoek zijn naar bevestiging van de groep. Men wilt zich graag gehoord voelen en bevestiging krijgen dat zij het goed doen, want het is belangrijk om te weten in hoeverre je een toevoeging bent voor jouw groep en of je nog altijd zeker bent van je plek in die groep. Het is onbewust namelijk altijd een angst om uit deze veilige haven te vallen, omdat we vanuit evolutionair perspectief gewoonweg niet beter weten. Om de interactieve behoeften die de mens heeft, te kunnen bevredigen, is het dus belangrijk dat de mens zich houdt aan de gedragsnormen en -waarden binnen de groep en zich aanpast aan de groep.

Men wil zich graag gewaardeerd voelen en erkenning krijgen voor wat ze gedaan hebben (McLeod, 2007). Statuspositie is bijvoorbeeld ook een belangrijk aspect binnen een groep. Hoe hoger de statuspositie is hoe meer macht die persoon heeft en hoe hoger zijn of haar aanzien is tot de rest van de groep. Deze persoon krijgt automatisch meer bevestiging dat hij het goed doet (Turner & Stets, 2005). En omdat de mens graag bevestiging van de groep wil, zal diegene streven naar gedragsafstemming en dus op zoek gaan naar positieve reacties (bevestigingen) vanuit de groep (De Jong & Van Gemert, 2010)

Het is voor een groepslid noodzakelijk om zo min mogelijk negatief op te vallen, hiermee wordt bedoeld dat een groepslid probeert geen andere keuzes te maken dan de rest van de groep. In de overeenstemmingsexperimenten van sociaal psycholoog Solomon Asch (1956) werd bijvoorbeeld aangetoond dat keuzes van een individu beïnvloed worden door de meerderheid in de groep. Het individu voelt als het ware een angst om anders te zijn en te veel op te vallen binnen de groep (Mori, 2010).

Wanneer de groep gevormd is krijgen groepsleden dus te maken met groepsdruk. De sterkte van deze druk hangt af van de mate waarin groepsleden voelen dat ze beoordeeld worden en hoe groot de straf of erkenning is wanneer de groepsleden bepaald gedrag vertonen. Hoe beter groepsleden zich houden aan de normen en waarden van de groep, hoe meer de groepscohesie zal toenemen (De Jong & Van Gemert, 2010). Door deze groepsdruk zullen de leden zich onbewust aanpassen aan de groep. Conformereren (Remmerswaal, 2015). Voor groepsleden zelf is het lastig te zien dat dit eigenlijk komt door de druk van de groep, de druk om aan te passen aan de normen en waarden die er heersen. Ook wanneer dit gepaard gaat met het kwetsen van anderen.

Zo omschrijft Brown, onderzoekshoogleraar maatschappelijk werk, dat men zich altijd zal willen blijven bewijzen naar de groep. Er zal in de meeste gevallen een zondebok worden uitgekozen, die als middel fungeert om zelf positief in de aandacht van de groep te komen. Om een voorbeeld te geven, is het bijvoorbeeld erg makkelijk om over anderen te praten wanneer je even niet meer weet wat je moet zeggen in een gesprek. Ook is het voor degene die het aanhoort makkelijk om mee te praten, zonder te weten of de informatie überhaupt wel accuraat is. Zo is er toch weer mooi even contact gelegd en een hechtere band gecreëerd. Roddelgedrag is dan ook een tool die gebruikt wordt om bij de groep te horen (Brown, 2007).

Groepsdruk kan op twee manieren voorkomen, namelijk **impliciete groepsdruk** en **expliciete groepsdruk**. Impliciete groepsdruk houdt in dat een groepslid het idee heeft dat de groep een bepaalde verwachting heeft en zal zich hiernaar gedragen, ongeacht of deze verwachting ook

daadwerkelijk klopt (Figuee & Van Rijn, 2015). Een voorbeeld hiervan is dat mensen elkaar vaak onbewust 'spiegelen'. Het afkijken van gedrag van een ander groepslid om dit gedrag vervolgens na te doen, zodat de kans om negatief op te vallen klein is en de kans daarom kleiner is om buitengesloten te worden. Expliciete groepsdruk daarentegen is wel een bewuste manier om bepaald gedrag te forceren en is hierbij de verwachting van de groep duidelijk (Figuee & Van Rijn, 2015). Wanneer een groepslid erin slaagt om zich naar de verwachting te gedragen, kan dit een gevoel geven dat hij erbij hoort. Het groepslid krijgt dan bijvoorbeeld bevestiging door middel van een compliment of een hogere machtspositie. Door deze bevestigingen zal het zelfbeeld groeien (Remmerswaal, 2015). Maar wanneer een groepslid zich niet weet te conformeren aan de groep is er een grotere kans op negatieve reacties als uitlachen, pesten of buitensluiten en dat is nou juist niet goed voor het zelfbeeld.

Ondanks de dynamieken binnen de groep heerst er vaak wel een sterk gevoel van wij tegen zij. De groep wordt hierin gezien als eenheid en iedereen hierbuiten hoort daar niet bij en zal het ook erg lastig gemaakt worden om deze groep binnen te dringen. De groep heeft namelijk sterke voorwaarden om erbij te mogen horen, wat ook kan resulteren in buitensluiting (De Jong & Van Gemert, 2010).

2.3 Ouderdomsverschijnselen

Voor de meeste bewoners van een woonzorgcentrum is vaak de laatste levensfase aangebroken en spenderen zij hun tijd voornamelijk binnen de muren van hun zorginstantie. Deze laatste fase, de ouderdom, brengt verschijnselen met zich mee. Om ongewenst sociaal gedrag binnen deze doelgroep beter te begrijpen, zullen er een aantal verschijnselen van ouderdom besproken worden.

Tijdens de ouderdom worden de lichamelijke veranderingen, die tijdens de middelbare leeftijd al enigszins tevoorschijn zijn gekomen, overduidelijk herkenbaar. Zo krijgt men grijs haar en wordt dit in veel gevallen ook wat dunner. Men krimpt een aantal centimeter door slijtage van kraakbeen en de elasticiteit in de huid vermindert waardoor bijvoorbeeld rimpels meer zichtbaar worden. Hier moet bij gezegd worden dat de ouderdomsverschijnselen bij de één heftiger kunnen opspelen dan bij de ander. Dit heeft namelijk ook te maken met gezonde gedragingen als beweging en gezonde voeding (Feldman, 2012).

Naast uiterlijke verschijnselen van veroudering, zijn er ook een aantal ontwikkelingen die zich in het lichaam afspelen. Zo gaan bijvoorbeeld de organen achteruit (Jansen, Van der Laan & Schols, 2013) en worden de spieren slapper. Ook wordt de reactietijd van ouderen beduidend langzamer. Dit heeft te maken met een vermindering in de snelheid van het doorgeven van signalen tussen de zenuwen en de hersenen (Kail & Salthouse, 1994). Ouderen hebben

daarom langer nodig om dagelijkse handelingen uit te voeren. Ook hebben ouderen een verhoogde kans op zowel lichamelijke als psychische aandoeningen en ziekten, zoals kanker, hart- en vaatziekten of dementie. Daarnaast komen depressies vaker voor onder deze doelgroep. Hierbij spelen de verslechtering van gezondheid en de daarbij komende afname van onafhankelijkheid een grote rol. Maar ook verlies van dierbaren of eenzaamheid kunnen een aangrijpende rol spelen bij het ontstaan van depressieve gevoelens (Vermes, 2007). Wanneer gekeken wordt naar cognitieve verschijnselen, vindt er onder anderen verandering plaats in het geheugen. Zo gaat het kortetermijngeheugen achteruit en wordt het lastiger om informatie te verwerken, omdat men niet meer goed kan onderscheiden welke informatie relevant is en welke niet. Dit maakt het voor ouderen lastiger om nieuwe situaties te overzien en problemen op te lossen (Feldman, 2012). Hiermee kan bijvoorbeeld in verband worden gebracht dat ouderen minder interesse krijgen in wat om hen heen gebeurt, doordat zij dit gewoonweg moeilijker kunnen bevatten en hebben ouderen vaak ook minder behoefte aan sociaal contact.

Door ouderdomsverschijnselen wordt het lastiger voor ouderen om voor zichzelf te kunnen zorgen en wordt men afhankelijker van anderen, maar niet iedereen kan terugvallen op hun naasten. Partners kampen bijvoorbeeld ook met toename van gezondheidsklachten en kunnen de zorg voor hun partner niet dragen. Een andere mogelijkheid is dat de partner al overleden is. Ook is het in sommige gevallen niet mogelijk voor kinderen om de zorg van hun ouder te dragen. Dit zouden dan redenen kunnen zijn om de beslissing te maken om naar een woonzorgcentrum te verhuizen.

2.4 Factoren van pestgedrag in een woonzorgcentrum

Nu pestgedrag in het algemeen, groepsvorming en ouderdomsverschijnselen aan bod zijn gekomen, kan er aandacht gegeven worden aan een aantal mogelijke factoren die een rol kunnen spelen bij ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum:

- *In- en uitstroom van bewoners:*

In woonzorgcentra komt het regelmatig voor dat bewoners komen te overlijden. Vrij snel wordt zijn of haar appartement/kamer gevuld met een nieuwe bewoner. Dit kan ervoor zorgen dat het evenwicht in de groep wordt verstoord en de nieuwe bewoner minder snel wordt geaccepteerd in de groep (De Jong & Van Gemert, 2010). Wat kan resulteren in buitensluiting.

- *Verschillen:*

In een woonzorgcentrum wonen veel verschillende mensen met uiteenlopende karakters, uiterlijk, achtergrond, normen en waarden. Dit kan er bijvoorbeeld voor

zorgen dat een persoon wordt buitengesloten door anderen of dat er roddelgedrag ontstaat (Amerongen, 2016).

- *Verveling:*

Er is redelijk wat activiteit in een woonzorgcentrum, maar toch komt het regelmatig voor dat ouderen zich vervelen. Er is daarnaast weinig gespreksstof. Dit resulteert vaak in roddelgedrag (Amerongen, 2016).

- *Aandacht:*

Door hoge werkdruk van verpleging, maar ook de weinige sociale contacten van de bewoners, kunnen bewoners het gevoel krijgen dat ze vergeten worden. Men gaat zich op een bepaalde manier gedragen om aandacht te krijgen van anderen. Dit kan resulteren in allerlei ongewenste sociale gedragingen (Rooney, 2014).

Dit zijn, zoals eerder genoemd, een aantal mogelijke factoren van pestgedrag in woonzorgcentra, maar er zijn natuurlijk nog meer factoren die hier aan bij zouden kunnen dragen. Ongewenst sociaal gedrag binnen deze doelgroep is een complex begrip. Dit komt mede doordat ouderen zelf ook niet snel het achterste van hun tong laten zien. Dit is gebleken uit onderzoek naar wederkerigheid bij ouderen (Faber, 2002). Ouderen ervaren vaak hogere druk om hun geringe sociale contacten te behouden, mede door hun hogere mate van afhankelijkheid. Wat een gevolg is van deze druk is dat ouderen hun sociale netwerk (niet alleen kinderen of naaste familie, maar ook huisarts of verpleging) niet willen belasten. Men zal dus minder snel klagen over gezondheidsproblemen of andere nare dingen. Zij zijn namelijk bang dat zij anderen hiermee afstoten.

2.5 Conclusie van theoretisch kader

Er is sprake van pestgedrag wanneer er herhaaldelijk fysieke, verbale of psychologische aanval/intimidatie plaatsvindt, de dader een hogere machtspositie heeft en angst of schade wil aanbrengen bij het slachtoffer, zonder dat deze het uitlokt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen direct pesten (bij aanwezigheid van het slachtoffer) en indirect pesten (bij afwezigheid van het slachtoffer). Het pestgedrag is regelmatig gericht op personen met uiterlijke kenmerken, die afwijken van de anderen (Davies et al., 1995). Daarnaast komt dit gedrag voornamelijk voor in groepen die regelmatig en voor langere periode samen zijn (Goossens et al., 1998).

Men heeft altijd sterke drang om bij een groep te willen horen. Om deze reden zal men constant op zoek gaan naar positieve reacties uit deze groep (Brown, 2010). Opzoek naar positieve reacties zal men zich onbewust aanpassen aan de groep. Er ontstaat groepsdruk. Dit komt mede door de druk om aan te passen aan de normen en waarden die in een groep heersen. Ook wanneer dit gepaard gaat met het kwetsen van anderen. Er wordt onderscheid

gemaakt tussen impliciete groepsdruk, het idee dat er bepaalde verwachtingen zijn vanuit de groep, en expliciete groepsdruk, het daadwerkelijk uitspreken van verwachtingen door de groep. Wanneer men zich houdt aan groepsverwachtingen wordt men daarvoor beloond. Statuspositie is bijvoorbeeld een belangrijk aspect binnen een groep. Hoe hoger de statuspositie is, hoe meer macht die persoon heeft en hoe meer beloning hij of zij krijgt (Turner & Stets, 2005). Deze groepsdruk kan een reden zijn waarom men ongewenst sociaal gedrag vertoont of hier het slachtoffer van is. Daarnaast kan de groepsdruk ook een reden zijn waarom men zwijgt over dit gedrag. Ouderen ervaren de druk om hun geringe sociale netwerk te behouden en willen hen daarom niet belasten met "onnodig geklaag". Vele ouderen hebben namelijk het idee dat dit anderen afstoot (Faber, 2002). Dit maakt het dus bijvoorbeeld ook lastiger om hun ervaring met en idee over ongewenst sociaal gedrag vast te leggen. De angst om anderen af te stoten, kan in verband worden gebracht met het feit dat ouderen afhankelijker worden van hun sociale netwerk, vanwege verergering van ouderdomsverschijnselen.

Zo zijn er verschillende lichamelijke, maar ook cognitieve verschijnselen van veroudering. Een belangrijk kenmerk is bijvoorbeeld de verslechtering van informatieverwerking, met als gevolg dat men het lastiger vindt om problemen op te lossen of nieuwe situaties te overzien. Zo kunnen ouderen ook situaties van ongewenst sociaal gedrag niet goed overzien en kunnen zij lastiger inschatten wat bepaalde uitspraken of acties te weeg kunnen brengen.

3. Methode

Zoals in de inleiding al genoemd is, is de hoofdvraag van dit onderzoek:

'Is er sprake van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum? Zo ja, welke vormen van ongewenst sociaal gedrag ervaren ouderen wonend in een woonzorgcentrum, wat doet dit ongewenste sociale gedrag met hen en hoe gaan ze hiermee om?'

Het doel van dit onderzoek is dan ook om meer zicht te krijgen op eventueel ongewenst sociaal gedrag in de omgang tussen de bewoners. Hierbij is gekeken naar de eventuele gedragingen die plaatsvinden onder de bewoners, hoe de bewoners dit ongewenste gedrag ervaren en hoe zij, maar ook hoe vrijwilligers hier vervolgens mee omgaan. Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, was het belangrijk om te focussen op de ervaringen, emoties en gedachten van de respondenten. Om deze reden is er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek met semigestructureerde interviews als data-verzamelmethode. Met deze methode werd het mogelijk om door te vragen op onderwerpen die door de onderzoeker als belangrijk werden geacht. Voorafgaand aan het veldonderzoek is literatuuronderzoek gedaan naar de verschillende variabelen binnen het onderzoek. Op deze manier is met de vergaarde kennis een stabielere basis gelegd voor het veldonderzoek.

In dit hoofdstuk staat gedetailleerd beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. Hierbij zal er bijvoorbeeld meer beschreven worden over de respondenten van dit onderzoek, welke procedure gehanteerd is, welke meetinstrumenten er zijn gebruikt en hoe de data is geanalyseerd.

3.1 Respondenten

Respondenten voor dit onderzoek zijn afkomstig van woonzorgcentrum het Emmahuis, te Leerdam. Het Emmahuis kent meerdere zorgvormen; de somatische zorgafdeling, PG-afdeling (psychogeriatrische zorg), de zelfstandig bewoners met lichte tot middelmatige zorg en de dagopvang. Een deel van de respondenten voor dit onderzoek zijn afkomstig van de afdeling zelfstandig wonen met lichte tot middelmatige zorg. Hierbij kan gedacht worden aan zorg bij het nemen van medicijnen, het bereiden van maaltijden en verzorging van welzijnsactiviteiten. De reden waarom er is gekozen voor de doelgroep 'zelfstandig bewoners', heeft enerzijds te maken met de mate waarin de ouderen voldoende 'helder van geest' zijn om antwoord te kunnen geven op de verschillende vragen uit het interview. Anderzijds speelt het energieniveau van de bewoners een rol in deze keuze, omdat de inspanning die van hen gevraagd wordt tijdens het interview voor de ouderen hoog is. Tijdens de beginfase van het onderzoek was de keuze gemaakt om het onderzoek te richten op de somatische zorgafdeling,

maar er is besloten om hier van af te zien. De grootte van deze afdeling was niet toereikend en het had deze bewoners te veel kracht gekost om een volwaardig interview te kunnen doorstaan. De zelfstandige bewoners hadden genoeg energie en waren voldoende bij kennis, mede voor het geven van toestemming op de deelname aan het onderzoek.

Naast de bewoners zijn er ook andere groepen betrokken bij dit onderzoek. Zo is er data verzameld bij een aantal vrijwilligers. Tijdens voorbereidende observaties in het Emmahuis, ter aanvang van dit onderzoek is vastgesteld dat vrijwilligers een grote rol spelen in de dagelijkse activiteit in het Emmahuis. Ze zijn regelmatig aanwezig bij de verschillende bijeenkomsten (maaltijden en activiteiten ter vermaak) binnen het woonzorgcentrum. Deze groep is belangrijk om te betrekken in dit onderzoek, omdat zij vaak een begeleidende functie hebben en dus veel werkzaam zijn met de bewoners in groepsverband. De verpleging daarentegen heeft meer individueel contact met de bewoners. Zij zijn meer gericht op de fysieke verzorging en komen dus wellicht minder in aanraking met deze problematiek.

De reden waarom familie geïnterviewd is, is om te onderzoeken wat aan hen wordt verteld door hun familielid, wonend in het Emmahuis, en om bijvoorbeeld te onderzoeken wat zij opvangen van ongewenst sociaal gedrag in het Emmahuis. Familie vangt mogelijk meer op, omdat zij hun familielid, bewoner van het Emmahuis, langer kennen dan de onderzoeker (Van der Pijl, 2014). Daarnaast is familie vaak voor langere periode betrokken bij de zorg van hun familielid en hun leven in het Emmahuis. Wel moet in acht worden genomen dat de ervaring van deze groep respondenten (vrijwilligers en familie) met ongewenst sociaal gedrag mogelijk niet in lijn loopt met het daadwerkelijke gevoel van de bewoner bij het ongewenste sociale gedrag wat plaatsvindt in het Emmahuis. Om betrouwbaarheid te bewaren en eventuele bias te vermijden, zal van vrijwilligers en familie alleen feitelijke informatie gebruikt worden en geen informatie over gevoelens van bewoners en hen zelf omtrent ongewenst sociaal gedrag.

Er zijn in totaal 11 respondenten geïnterviewd, waarvan 8 bewoners, 1 familielid en 3 vrijwilligers. De 8 bewoners zijn door middel van selecte steekproef uitgekozen. De reden dat hiervoor gekozen is, heeft te maken met de 'heldere geest' van de bewoners. Wegens privacywetgeving was het noodzaak dat de afdelingsverantwoordelijke verpleegster de respondenten heeft geselecteerd om uitgave van gezondheidsdossiers te voorkomen. Daarnaast had deze afdelingsverantwoordelijke verpleegster meer zicht op welke respondenten in aanmerking kwamen voor dit onderzoeksonderwerp. Communicatie met werknemers van het Emmahuis omtrent werving van respondenten is te vinden in bijlage 7.10. De 3 vrijwilligers zijn geworven via een vrijwilligersvergadering, waar de onderzoeker aanwezig is geweest en heeft verteld over het onderzoek. Na afloop van de vergadering werd direct een

afpraak gemaakt voor het afnemen van de interviews. Het interview met het familielid kwam tot stand door een ontmoeting tussen het familielid en de onderzoeker, na afloop van een interview met een bewoner. Het familielid en de vrijwilligers hadden met elkaar gemeen dat zij zich konden identificeren met het thema, mede door eigen waarnemingen en indirecte informatie (informatie van bewoners).

Hieronder is een overzicht te zien van de respondenten en relevante informatie over de respondenten. Er zijn twee tabellen gemaakt, waarbij Tabel 1 betrekking heeft op bewoners en Tabel 2 betrekking heeft op vrijwilligers en familie. Hierbij is aangegeven hoe lang men al verblijft of werkzaam is in het Emmahuis. Dit is niet tot in detail aangegeven om anonimiteit van de deelnemers te waarborgen, maar wel duidelijk genoeg om een indicatie te krijgen van de ervaring die de respondenten hebben opgedaan.

	<i>Geslacht</i>	<i>Leeftijd</i>	<i>Tijd van verblijf in Emmahuis</i>
R1	V	94	Tussen 1 – 3 maanden
R2	V	78	Tussen 7 – 12 maanden
R3	V	73	Tussen 4 – 6 maanden
R4	V	81	Langer dan 1 jaar
R5	M	77	Langer dan 1 jaar
R6	V	94	Langer dan 1 jaar
R7	V	98	Langer dan 1jaar
R8	V	89	Tussen 1 – 3 maanden

Tabel 1: Overzicht relevante informatie bewoners

	<i>Geslacht</i>	<i>Relatie tot bewoner</i>
R9	V	Vrijwilliger (Werkzaam: Tussen 1 – 3 jaar)
R10	V	Vrijwilliger (Werkzaam: Langer dan 5 jaar)
R11	V	Vrijwilliger (Werkzaam: Langer dan 5 jaar)
R12	V	Familielid

Tabel 2: Overzicht relevante informatie vrijwilligers en familie

Voor de oneven verhouding in geslacht in de groep respondenten is niet bewust gekozen, maar heeft te maken met de oneven verhouding in de totale groep bewoners en vrijwilligers van het Emmahuis.

3.2 Procedure

In de beginfase van het onderzoek is de onderzoeker drie keer aanwezig geweest tijdens maaltijden en activiteiten. Tijdens deze samenkomst van bewoners is ongewapend geobserveerd ter voorbereiding op het onderzoek. Op deze manier werd de sfeer onder de bewoners al lichtelijk in kaart gebracht en kon de onderzoeker meer vertrouwen winnen, door middel van haar gezicht te laten zien. De bevindingen die gedaan zijn tijdens deze observatiemomenten zijn te vinden in bijlage 7.3 Door middel van deze observatiedagen was voor respondenten de drempel om mee te doen aan het onderzoek minder hoog, doordat de onderzoeker minder gezien werd als vreemde.

Zoals eerder genoemd zijn de meeste respondenten benaderd door de afdelingsverantwoordelijke verpleegster. Hierdoor werden de respondenten niet overvallen door de vraag om deelname aan het onderzoek. Wel zijn er twee respondenten geweest waarbij door de onderzoeker bij hun appartement is aangeklopt met de vraag of zij wilden meewerken aan het onderzoek, waardoor deze respondenten minder bedenktijd hadden. Bij hen is langer de tijd genomen voor een goede uitleg van het onderzoek en het creëren van een vertrouwensband door middel van luchtige gesprekken voorafgaand aan het interview. Deze respondenten stonden uiteraard achter hun beslissing tot deelname aan dit onderzoek.

De interviews met bewoners hebben plaatsgevonden op 1, 3, 11 en 18 februari. De interviews met familie en vrijwilligers hebben plaatsgevonden op 14 februari (familie) en 3 en 6 maart (vrijwilligers). De reden dat de interviews met de vrijwilligers later zijn afgenomen, heeft te maken met de vrijwilligersvergadering die plaatsvond op 28 februari. De coördinator van de vrijwilligersgroep mocht wegens privacywetgeving geen persoonlijke gegevens doorgeven, dus kon er in de dagen voor deze vergadering geen contact opgenomen worden. De interviews met de bewoners hebben plaatsgevonden in hun eigen appartement, omdat in deze ruimtes geen hinder was van prikkels als geluid en beweging en daarnaast was dit de meest vertrouwde omgeving voor de respondent. Voor de interviews met vrijwilligers en familie werd een spreekkamer gereserveerd. Voorafgaand aan de interviews werd een uitleg gegeven van het onderzoek, de vraag gesteld of het interview opgenomen mocht worden en werd een toestemmingsverklaring (zie bijlage 7.11) overhandigd en bij toestemming ondertekend.

Men moet zich ervan bewust zijn dat er tijdens een interview gevoelige onderwerpen aangesneden kunnen worden, met name bij onderwerpen als ongewenst sociaal gedrag. Om deze reden is het noodzaak dat de interviewer de geïnterviewde op zijn of haar gemak stelt en een veilige ruimte creëert voor diegene om zijn of haar ervaringen te kunnen delen. Zo heeft

de onderzoeker aan het begin van een interview duidelijk aangegeven dat de informatie die wordt gegeven anoniem blijft en men de vrijheid heeft om op te gevoelige vragen niet te hoeven antwoorden. Verder was het noodzaak om oplettend te zijn op woordkeuze bij het stellen van vragen, niet te veel druk te leggen op de geïnterviewde door snelheid van vraagstelling of het weinig stilstaan bij emoties van de geïnterviewde (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Daarnaast is om het gevoel van veiligheid te waarborgen, gekozen om de interviews af te nemen in een voor de respondent vertrouwde omgeving, namelijk zijn of haar eigen appartement. Voor de niet-bewoners onder de respondenten was het Emmahuis niet per se een 'vertrouwde' omgeving. Om voor hen veiligheid te waarborgen is er voor gekozen om de interviews in een afgezonderde ruimte af te nemen. Daarnaast ervaaarde deze groep respondenten de vragen als minder beladen dan de bewoners en konden zij hier gemakkelijker over praten.

3.3 Meetinstrumenten

Om data te verzamelen voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. De keuze voor dit meetinstrument is gemaakt, omdat er onderzoek gedaan wordt naar ervaringen, emoties en gedachten van de respondenten. Hierbij is het belangrijk dat enerzijds de thema's die bevestigd moeten worden niet over het hoofd worden gezien, maar anderzijds er ruimte is om door te vragen op voor de onderzoeker belangrijke onderwerpen (Saunders, 2015).

Voor het afnemen van de interviews zijn drie topiclijsten gebruikt (zie bijlage 7.1); één voor de bewoners, één voor de vrijwilligers en één voor familie. De topiclijst voor de bewoners is opgesteld aan de hand van belangrijke aspecten uit het theoretisch kader en waarnemingen uit ongewapende observaties ter voorbereiding van het onderzoek (zie bijlage 7.3). De topiclijst voor de bewoners werd als leidraad gebruikt om de topiclijsten voor vrijwilligers en familie op te zetten, waarbij de topics en verantwoording van deze topics enigszins hetzelfde bleven en de voorbeeldvragen veranderden naar het perspectief vanuit vrijwilligers en familie. Wel is de topic 'Onprettige situaties', die genoemd is bij bewoners en familie, anders genoemd bij de vrijwilligers, namelijk 'Situaties ongewenst sociaal gedrag'. Vrijwilligers zijn vrij bekend met dit onderwerp, maar wanneer deze benaming gebruikt wordt bij bewoners of familie kan dit zorgen voor afschrikking. Na het voorleggen van de eerste opgestelde topiclijst aan de opdrachtgever werd er besloten om de topiclijst beknopter te maken, omdat deze te lang en uiteenlopend was. De opdrachtgever heeft ervaring met het interviewen van ouderen wonend in woonzorgcentra en haar argument was dat de ouderen waarschijnlijk erg zouden uitweiden over voor dit onderzoek minder relevante onderwerpen en dan sneller hun concentratie zouden verliezen. Om deze reden is voornamelijk de focus gelegd op thema's waarmee de

onderzoeksvragen beantwoord kunnen worden. De verantwoording van deze uiteindelijke topiclijst is te vinden in bijlage 7.2.

3.4 Analyse

Tijdens het analyseren van de verzamelde data zijn er verschillende stappen doorlopen. Om deze stappen nader uit te leggen, is er een analyseplan gemaakt. Deze is te vinden in bijlage 7.4. In de eerste fase van data-analyse zijn alle gegevens verzameld. Dit is gedaan door eerst de opgenomen interviews te transcriberen. Een deel van een transcript is in te zien in bijlage 7.5. De transcripten zijn anoniem en niet herleidbaar naar de deelnemers van het onderzoek. Vervolgens is door middel van de onderzoeksvragen kritisch naar de data gekeken en is de irrelevante informatie doorstreept en de relevante informatie eruit gehaald. Door middel van het geven van codes aan de overgebleven fragmenten (open coderen) is er structuur gebracht aan de uiteenlopende informatie. Deze codes zijn vermeld in bijlage 7.6. Vervolgens is begonnen met axiaal coderen, waarbij er gekeken is naar overlappende codes en het vormen van hoofdthema's (zie bijlage 7.7). Om meer structuur te krijgen in de codes is er bijvoorbeeld ook gebruik gemaakt van een mindmap (zie bijlage 7.7.1 en 7.7.2). Vervolgens zijn er verbanden gezocht tussen thema's. Deze zijn te vinden in bijlage 7.8. Op deze manier werd het mogelijk om een taxonomie te maken (zie bijlage 7.9). Deze taxonomie maakte het mogelijk om een geordend en duidelijk zicht te krijgen op de vergaarde informatie. Vervolgens zijn de resultaten uitgebreid uitgeschreven.

Er zijn een aantal hoofdthema's naar voren gekomen, namelijk 'Leven in groepsdynamieken van het Emmahuis', 'Ongewenst sociaal gedrag' en 'Omgang met ongewenst sociaal gedrag'. Er is een scheiding gemaakt tussen de groep bewoners en de groep vrijwilligers & familie in het analyseren en de uitwerking van resultaten. Dit is gedaan om zo de betrouwbaarheid te kunnen blijven waarborgen. Dit onderzoek is namelijk gefocust op de ervaringen, gedachten en gevoelens van de bewoners. Dit maakt de data van vrijwilligers en familie indirecte informatie. Er kan dus niet vanuit worden gegaan dat hun perspectief op ongewenst sociaal gedrag hetzelfde is als bij bewoners. Wel kwam de data over het leven in groepsdynamieken van het Emmahuis tussen beide groepen sterk met elkaar overeen, omdat het hierbij gaat om feitelijke data zoals gewoonten. Om deze reden is in de taxonomie van vrijwilligers en familie dit thema weggelaten en in de uitgewerkte resultaten voor dit hoofdthema geen aparte kop voor vrijwilligers en familie.

4. Resultaten

Dit onderzoek heeft als doel om de volgende vraag te beantwoorden: 'Is er sprake van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum? Zo ja, welke vormen van ongewenst sociaal gedrag ervaren ouderen wonend in een woonzorgcentrum, wat doet dit ongewenste sociale gedrag met hen en hoe gaan ze hiermee om?'

Deze vraag zal beantwoord worden door middel van de volgende deelvragen:

- *'Welke ongewenste sociale gedragingen vinden er plaats in een woonzorgcentrum en in welke frequentie/intensiteit vinden deze gedragingen plaats?'*
- *'Wat zijn ervaringen van ouderen wonend in een woonzorgcentrum met betrekking tot ongewenst sociaal gedrag?'*
- *'Hoe reageren de ouderen wonend in een woonzorgcentrum op ongewenst sociaal gedrag?'*

In dit hoofdstuk wordt de data die verzameld en geanalyseerd is, nader besproken. Er zullen drie thema's aan bod komen. In paragraaf 4.1 zal besproken worden wat resultaten zijn omtrent het leven in de groepsdynamieken van het Emmahuis. Vervolgens zullen in paragraaf 4.2 de ongewenste sociale gedragingen besproken worden die plaatsvinden in het Emmahuis. Hierin is een scheiding gemaakt in resultaten van bewoners en resultaten van vrijwilligers & familie. Dit geldt ook voor het volgende thema in paragraaf 4.3. Hierin wordt de omgang met het ongewenste sociaal gedrag besproken.

4.1 Het leven in de groepsdynamieken van het Emmahuis

De meeste geïnterviewde bewoners zijn aanwezig tijdens de gezamenlijke eetmomenten en gaan regelmatig naar de georganiseerde activiteiten in de hal. Zij hebben aangegeven dat er vrijwel altijd dezelfde mensen aanwezig zijn tijdens de activiteiten. Daarnaast gaf een enkele respondent aan niet altijd naar activiteiten te gaan en gaf een andere respondent aan door fysieke klachten niet aanwezig te kunnen zijn bij deze bijeenkomsten.

Vrijwel alle respondenten laten weten dat zij het naar hun zin te hebben tijdens de bijeenkomsten en in ook het Emmahuis als algemeenheid. De meeste respondenten vinden tijdens bijeenkomsten de sfeer prettig en vinden dat het contact tussen de bewoners goed verloopt. Een paar respondenten merken wel op dat de bewoners erg oplettend zijn wanneer het gaat om de opkomst van andere bewoners tijdens deze bijeenkomsten.

Een aantal respondenten geven aan dat er groepsvorming is tijdens de bijeenkomsten. Zo zit een ieder op een vaste plek aan de verschillende tafels tijdens de warme maaltijd en zoekt men hun eigen clubje op tijdens activiteiten. Wanneer verder wordt ingezoomd op groepsvorming is het bijvoorbeeld opvallend dat de echte 'Leerdammers' (de plaats waar het Emmahuis gevestigd is) tijdens de interviews opmerkingen maken over hun bekendheid in Leerdam en hun aansluiting bij andere Leerdammers in het Emmahuis. Respondenten die niet eerder in Leerdam hebben gewoond benoemen dit niet. Wat opmerkelijk is aan de interviews met Leerdamse respondenten is bijvoorbeeld dat zij uitspraken doen over hoe zij bepaalde bewoners nog kennen van vroeger en hoe zij in het verleden eigenlijk al een mening over hen hebben gevormd.

Respondent: "(...)de meeste mensen nemen hem met een korreltje zout, Vroeger deugde hij ook niet of dit of dat, de meesten mogen hem niet zo."

Respondent: "Nee. Daar moet je niet te veel tegen zeggen, want die ken ik al zo lang. Dan weet ik al genoeg. Dus dat is ehh... voor mij genoeg."

Ondanks de prettige sfeer tijdens de bijeenkomsten en de goede omgang tussen de bewoners, geven meerdere respondenten aan niet op bezoek te gaan bij andere bewoners. Volgens sommige respondenten komt dit doordat zij niet weten waar de andere bewoners wonen, andere respondenten zeggen eigenlijk niet te weten waarom dit niet gebeurt. Enkele respondenten gaven aan dit wel eens geprobeerd te hebben, maar hadden een slechte ervaring opgelopen tijdens bezoek aan hun medebewoner. Zo stond hen bijvoorbeeld diens persoonlijkheid of manier van doen niet aan. Een enkele bewoner laat weten het op zich wel leuk te vinden om eens bij een ander op bezoek te gaan, maar de meerderheid heeft hier geen behoefte aan.

Respondent: "Maar we gaan niet bij mekaar op visite."

Interviewer: Nee? Hoe komt dat?

Respondent: "Ja, dat weet ik niet. Of dat dat niet is hier of dat dat niet gebeurt? Ja, je zit soms bij elkaar maar voor de rest, nee..."

Interviewer: "Maar zou u daar wel behoefte aan hebben? Of ook niet per se?"

Respondent: "Nee. Ik niet dus eh... Nee, ik heb dat niet zo."

De meeste respondenten vinden het contact tussen de bewoners dus wel prima verlopen en hebben niet de behoefte om elkaar wat vaker op te zoeken. Toch wordt er wel een uitspraak gedaan als:

Respondent: Nou, ik heb eens tegen de arts gezegd, want die zei toen, waar ik toen door hiernaartoe gestuurd ben: "Dan kom je wat meer onder de mensen.". Toen de dokter een keer bij me kwam, toen zei ik: "Nou, ik ben hier eenzamer, dan toen ik thuis was.".

Ook laten sommige respondenten weten onderling voldoende gespreksstof te hebben tijdens bijeenkomsten, zoals tijdens de warme maaltijd. Toch wordt er door een aantal bewoners aangegeven dat zij vinden dat ze niet voldoende gespreksstof hebben. Dit komt bijvoorbeeld door een te groot leeftijdsverschil, maar ook wordt aangegeven dat bijvoorbeeld het nieuws niet altijd meer begrepen wordt en omdat veel bewoners niet zo veel meer meemaken, is het voor hen soms lastig om goede gesprekken te kunnen voeren.

Respondent: "Dat is heel moeilijk en weet je waarom? Ik ben van de oudere generatie en als je nu iemand hebt waar al twintig jaar verschil in zit, dan hoeft ik niet over vroeger te gaan zitten praten, want dan zeggen ze van: "Dat heb ik van mijn moeder al zo veel gehoord, dat is niet nodig."."

Zoals al eerder genoemd is, lijken vrijwel alle respondenten geen behoefte te hebben aan meer onderling contact. Sommigen geven ook aan dat er geen groepsgevoel is, ondanks men onder één dak leeft en elkaar iedere dag ziet. Dat dit groepsgevoel ontbreekt, wordt door een aantal respondenten wel jammer gevonden. Wat bij sommige respondenten doorschemert, is dat zij geen zin meer hebben om op hun oude dag hier nog moeite voor te doen.

Respondent: "(...), maar dan denk ik het zal mijn tijd wel duren."

Hierbij komt kijken dat er een behoorlijke doorloop is aan bewoners in het Emmahuis, voornamelijk door overlijden. Zo komen er regelmatig nieuwe bewoners bij en kan het ook zo zijn dat een bewoner waar men al een paar jaar tegenover zit tijdens het eten, er van de een op de andere dag niet meer zit. Een enkeling benoemt dat het eigenlijk wel gek is dat bewoners door de privacywetgeving niet te horen krijgen dat iemand is overleden. Het is sowieso opvallend dat de meeste respondenten weinig weten over hun medebewoners. Zo worden er uitspraken gedaan over andere bewoners die niet kloppen, bijvoorbeeld over de gezondheid van de ander.

Respondent: "(...)Ja, die is wel wat erger hoor. Aan het dementeren al natuurlijk, wil ik zeggen he. Die is het wel eens een beetje kwijt hoor. Ze is niet onaardig, daar gaat het niet om, maar die is het wel een beetje kwijt zo nu en dan. Dat ehh... Maar die is ook al over de

*90 heb ik begrepen, dat vertelde ze laatst. Maar die is wel eens een beetje van het padje af.
(...)”*

Dit soort speculaties wordt door de bewoner die het uitspreekt gezien als waarheid. Niet alleen over de gezondheid of het welbevinden van medebewoners, maar ook over de gang van zaken in het Emmahuis worden uitspraken gedaan waarvan de bewoner in kwestie eigenlijk niet weet of dit correct is. De bewoners hebben dus weinig kennis over hun medebewoners. Door privacywetgeving worden sommige vragen niet beantwoord, maar ook de bewoners zelf laten weinig los aan anderen. Zo geven een aantal bewoners in het interview aan onlangs een heftige gebeurtenis in hun leven gehad te hebben, met name verlieservaring, maar vertelden zij vervolgens dat zij dit niet hebben gedeeld met hun medebewoners.

4.2 Ongewenst sociaal gedrag

4.2.1 Bewoners:

Veel respondenten laten weten dat er wordt geroddeld door de bewoners in het Emmahuis. De één vindt het geroddel niet kunnen en ervaart het als niet prettig of zelfs vreselijk. Terwijl de ander laat blijken dat roddelen menselijk gedrag is en tilt daar dan ook niet zo hard aan.

Respondent: “Ja, er wordt toch altijd geroddeld?”

Respondent: “(...) of die zit weer te roddelen over iemand anders die een tafel verder zit. Dat vind ik niet prettig. Met zoiets bedoel ik dat he, maar dat gebeurt wel.”

Respondent:: “Ja, dat vind ik niet leuk. Nee, maar ja. Dat is toch overal zo.”

Zoals al eerder is genoemd zijn de bewoners erg oplettend naar elkaar, speculeren zij over gezondheid en welbevinden van andere bewoners en is er niet bijzonder veel gespreksstof. Deze factoren zouden bij kunnen dragen aan het roddelgedrag onder de bewoners. Zo zijn er ook bewoners die het logisch gedrag vinden, omdat bijvoorbeeld voor de minder mobiele bewoners niet veel mogelijkheden zijn om zich even in een andere omgeving dan het Emmahuis te kunnen bevinden. Zo wordt hun wereld toch wel erg klein. En voor degenen die het wereld- of landelijke nieuws niet meer kunnen bevatten, zijn het de nieuwtjes in het Emmahuis waar zij zich om bekommeren.

Een paar respondenten geven aan dat er ook wel eens gemene opmerkingen naar elkaar worden gemaakt. Vaak hebben deze opmerkingen te maken met iemands uitstraling of gezondheidsklachten.

Respondent: "(...), die mevrouw die dan hier op het hoekje woont die zei: "Nou, nou, nou hoor zij is hoesten. Die moeten ze ook maar ergens anders neer zetten.". Ja dat is natuurlijk niet netjes he. Dat wordt dan wel eens gezegd."

Het is mogelijk dat de bewoners niet deze opmerkingen maken met het doel om de desbetreffende persoon mee te kwetsen, maar gewoon vanuit frustratie. Alleen bij het slachtoffer worden deze opmerkingen als niet leuk ervaren, want vaak worden er opmerkingen gemaakt over iets waar het slachtoffer niets aan kan doen.

*Respondent: "(...) Maar dan krijg ik zo'n hoestbui en dan ja... Dan doen ze een beetje zo (leunt opzij), alsof je besmet bent, zal ik maar zeggen. Ik kan er toch ook niks aan doen. (...)
Dat vind ik niet zo leuk natuurlijk, (...)"*

Er zijn een aantal respondenten die aangeven dat zij zich ervan bewust zijn dat dit soort opmerkingen niet door de beugel kunnen, maar vervolgens wel onbewust uitspraken doen in dezelfde trant. Het lijkt erop dat de bewoners zich niet goed realiseren wat dit gedrag doet met de ander. Daarnaast weten de bewoners, zoals eerder is genoemd, ook vaak niet van elkaar hoe het gaat met hun gezondheid of hun mentale gesteldheid. Men doet het dus met wat zij zelf waarnemen.

Respondent: "(...) Niemand gaat spontaan met hem praten. (...) Een ieder zegt: "Uitkijken hoor. Hij is niet zo verdraagzaam. Hij kan niks hebben".

Interviewer: "En is hij dan ook gemeen of..."

Respondent: "Nee zijn uitstraling. (...)"

Naast het roddelgedrag en de gemene opmerkingen, geven sommige respondenten ook aan dat er door bewoners snel wordt geuit wie zij aardig vinden en wie niet. Zo laten bijvoorbeeld bewoners merken niet bij een ander te willen zitten of wordt één bewoner gewoon compleet genegeerd door de andere bewoners.

*Respondent: "(...)Die trekt met die op, die trok met die op en die zijn vriendinnen en die anderen moeten ze helemaal niks van hebben of die wordt gewoon genegeerd ofzo. (...).
Elke keer als je daar komt, dan hebben ze... Dan zie je in de groep wie ze mogen en wie ze*

niet mogen. (...) "oh zij komt eraan hoor...". Ja, dan denk ik bij mezelf waarom... Ze hoort er toch ook bij."

Respondent: "(...) en daar hadden ze dan een beetje ruzie om. Dat is dan misschien iets van 30 jaar terug, maar dat vertelde ze dan meerdere keren en als ze dus die mevrouw ehh... Daar zou ze niet bij gaan zitten, die keert zich van haar af als ze haar tegenkomt. Hier beneden in het restaurant."

Waar door de respondenten ook veel over gesproken wordt, zijn de vaste plekken aan de tafels. Zo vertellen de respondenten dat men erg strikt is als het gaat om hun eigen vaste plek. Bewoners die bijvoorbeeld per ongeluk op iemands vaste plek gaan zitten, worden weggestuurd en moeten maar een andere plek gaan zoeken. Dit wordt niet als onaardig of kwetsend ervaren. Dit heeft volgens bewoners puur te maken met de gewoonte dat men iedere dag op dezelfde plek zit. Wel zijn er meerder respondenten die tijdens het interview moesten lachen toen zij vertelden over dit gedrag. Het zou kunnen dat zij dit gedrag als enigszins geestig ervaren.

Wat opvallend is, is dat het lijkt alsof de respondenten niet alles op tafel gooien tijdens de interviews. Alsof ze wel dingen zien gebeuren, maar dit bijvoorbeeld zijn vergeten of dit tijdens het interview of gewoonweg niet willen benoemen. Zo spreken verschillende respondenten zich hier ook over uit.

Respondent: "Nooit hoor. Nee. En al zou ik dat hebben, dan praat ik daar toch niet over. Alles wat ik hier hoor, dat zit bij mij van binnen. Dat onthoud ik wel, maar erover praten doe ik niet. Daar zal ik ook nooit over praten ook hoor. Wat dat betreft hoor je van mij niks hoor."

Respondent: "Ja. Je zegt gauw te veel."

Sommige respondenten ervaren echter geen problemen in de omgang tussen bewoners, maar andere respondenten laten eerst een aantal voorbeelden van ongewenst sociaal gedrag vallen, maar zeggen vervolgens dat de sfeer goed is en dat het contact goed verloopt. Opvallend is bijvoorbeeld ook dat maar een enkele bewoner spreekt over zijn/haar eigen ervaring met ongewenst sociaal gedrag. De andere respondenten laten hier en daar een steekje vallen, maar laten vervolgens weten zelf geen problemen te hebben.

Respondent: "Ja. Het is mens eigen. (...) Zo is de mens. Maar hier is het verder leuk hoor. Ik heb tenminste geen problemen."

Interviewer: "(...) eigenlijk ben ik dus bewoners aan het vragen, dus net zoals bij u, of u dat al heeft meegemaakt. Dat bewoners gemeen tegen elkaar zijn.

Respondent: Ja, kan hoor. Nee hoor, heb ik absoluut geen last van. Nee. Nee."

Door bijna alle respondenten werd de aanwezigheid van ongewenst sociaal gedrag niet bevestigd, maar ook niet ontkend. Zo waren een aantal uitspraken van respondenten soms dan ook wat verwarrend, maar wanneer hierover werd doorgevraagd er ook geen duidelijke antwoorden kwamen.

Respondent: "Ik kan niet zeggen er gebeurt nooit wat, want dat is niet waar. Er gebeurt altijd wel wat. Al is het nog zo onnodig, maar het gebeurt gewoon."

Interviewer: "Ja. Maar dat geldt dus ook tussen de bewoners zelf?"

Respondent: "Ook. Dat... Ja, daar praat je niet over. Klaar uit."

4.2.2 Vrijwilligers/familie:

Door deze groep respondenten wordt duidelijk meer en gedetailleerdere informatie gegeven als het gaat om ongewenst sociaal gedrag wat plaatsvindt in het Emmahuis. De vrijwilligers vertellen dan ook dat dit regelmatig voorkomt. De één vertelt dat het iedere dag wel raak is en de ander laat weten dat het sowieso één keer in de week voorkomt. Maar hoe vaak dit soort situaties exact voorkomt, is lastig te zeggen. Zo geven de vrijwilligers aan niet iedere dag aanwezig te zijn in het Emmahuis en er waarschijnlijk ook situaties plaatsvinden waar zij niet bij zijn, maar dat ze daar niks van weten.

Er wordt aangegeven dat er onder de bewoners veel wordt geroddeld. Er wordt ook door de vrijwilligers een link gelegd met de hoge mate van oplettendheid door de bewoners naar elkaar en naar de gang van zaken in het Emmahuis. Zo wordt door de vrijwilligers gesproken over een heuse "roddeltafel" en geven zij aan dat bij heftigere situaties de vrijwilligers er deels op uit zijn om het roddelen over deze situatie de kop in te drukken.

Respondent: "(...) Maar de hele zaal werd onrustig, dat begrijp je wel. Want we hebben een tafel, dat noem ik altijd de roddeltafel. Daar zitten alleen maar vrouwen. Ja, die begonnen al zo allemaal. Dus toen ben ik opgestaan, "Ik moet even daar iets gaan zeggen.". Toen ben ik naar die tafel toe gegaan. Ik zeg: "Joh, ze weet niet wat ze doet, hou jullie alsjeblieft rustig."."

Zoals een aantal bewoners ook al aangaven, wordt door de vrijwilligers ook aangegeven dat er regelmatig gemene opmerkingen worden gemaakt. Het is alleen belangrijk om na te gaan dat deze gemene opmerkingen niet dezelfde basis hebben. Zo wordt verteld dat het vaak voor komt dat iemand niet bij een ander wil zitten.

Respondent: " (...) Het gebeurt ook onder het eten. "Ik wil niet bij die zitten. Die zit te hoesten." (...)"

Vaak hoort degene over wie dit gaat deze opmerking en dat kan kwetsend overkomen. Volgens vrijwilligers vallen bijna alle gedragingen, die genoemd worden tijdens de interviews, onder ongewenst sociaal gedrag. Maar deze opmerking zou bijvoorbeeld ook meer van gefrustreerde aard kunnen zijn en is misschien niet bedoeld om iemand te kwetsen. Wel worden ook andere situaties omschreven, waarbij de opmerking die wordt gemaakt wel degelijk bedoeld is om iemand te kwetsen.

Respondent: "Nou, die mevrouw ziet dus slecht en die zit zo een beetje voor haar uit te kijken. En dan zegt ze: "Oh, daar zit ze weer met haar stomme kop te kijken." (...)"

Er wordt aangegeven dat een opmerking als deze echt gericht is op één persoon en vaak maar door één dader wordt uitgesproken. Toch wordt door de respondenten ook opgemerkt dat één bewoner ook gewoonweg zijn of haar hele tafelgroep kan uitschelden of wordt er bijvoorbeeld met bestek gegooid. Dit zijn vaak dezelfde personen.

Zo geven de respondenten ook aan dat sommige bewoners ook worden genegeerd. Hierbij kan gedacht worden aan het niet weghalen van iemands lege koffiekopje of doelbewust iemand geen gedag zeggen. Er wordt bijvoorbeeld ook verteld dat er besloten is om een bewoonster te verhuizen naar een andere tafelgroep, omdat zij gewoonweg niet aangesproken werd door de groep en de groep onaardig tegen haar deed. Het gebeurt ook dat sommige bewoners zich met de rug naar een andere toekeren, omdat zij diegene niet mogen. Het is zelfs zo erg dat er een bewoner is waar gewoonweg niemand naast wil zitten, omdat die persoon minder vrolijk kijkt.

4.3 Omgang met ongewenst sociaal gedrag:

4.3.1 Bewoners:

Het is opmerkelijk dat de respondenten bijna allemaal verschillend denken over het omgaan met ongewenst sociaal gedrag. Zo zeggen een paar respondenten dat zij gewoonweg niet ingaan op dit gedrag.

Respondent: "Ik ga er niet te veel op in. Ik ehh.. Ik geef het dan meestal een andere wending, want dat geroddel daar heb je niks aan."

Dit zijn ook wel de respondenten die duidelijker hebben aangegeven dat zij zelf niet meedoen aan dit gedrag en het gedrag niet leuk vinden.

Respondent: "Ja, onprettige situaties. Als ik het onprettig vind, ja, dan hou ik mijn mond. Dan ben ik er gauw klaar mee. Dan hou ik gewoon mijn mond en de andere dag dan klets ik gewoon. Dan is dat voor mij weer over."

Zoals eerder is genoemd, kan er gezegd worden dat er aardig wat bewoners zijn die er niks over willen loslaten en kieskeurig zijn in hun woordkeuzes. Zo zijn er ook een aantal respondenten die dan ook zullen zwijgen over het ongewenste sociale gedrag. Niet alleen tegen elkaar, maar ook tegen het personeel. Er wordt door een enkele respondent ook gezegd dat hij/zij hier niet over durft te beginnen tegen de dader, omdat hij/zij bang is dat het alleen maar erger wordt.

Respondent: "Het zou nog mooier zijn als ik het zou durven zeggen, maar dat durf ik nou net niet. Nee, daar zou dan ook weer ruzie uit kunnen komen."

Naast het feit dat niet iedereen er iets van durft te zeggen, zijn er ook respondenten die vertellen dat sommige bewoners in hun schulp kruipen en hun gezicht niet meer laten zien bij bijeenkomsten. Daarnaast wordt ook verteld dat sommigen bij voorbaat al niet naar sommige bijeenkomsten komen om bepaalde mensen te ontwijken. In hoeverre deze informatie correct is, is twijfelachtig. Dit zijn namelijk ervaringen van de respondenten en geen eigen ervaringen van deze personen in kwestie.

Daarnaast zijn er ook respondenten die vertellen dat zij niet over zich heen laten lopen, mondig zijn en gelijk laten weten wanneer iets hen niet aanstaat.

Respondent: "Ik heb het naar mijn zin, misschien door mijn karakter. Ik laat niet over me heen lopen, dus misschien zijn ze wel bang voor mij, wie weet. Dat ze denken: "nou, nou, nou." Hahaha."

4.3.2 Vrijwilligers/familie:

Vrijwilligers en familie maken ook situaties mee waarin zij ervaren hoe ouderen omgaan met ongewenst sociaal gedrag. Het is opvallend dat zij benoemen dat een enkeling ingaat tegen het ongewenste sociale gedrag, maar dat het lijkt alsof de meerderheid van de bewoners het over zich heen laat komen. Zij gaan dus niet in op dit gedrag. Deze laatste manier van omgaan met het gedrag gaat vaak gepaard met zwijgen over het gedrag. Zo wordt door deze groep respondenten aangegeven dat het zou kunnen dat de bewoners bang zijn voor de eventuele consequenties. Zo zou het mogelijk kunnen zijn dat men bang is om als 'lastige bewoner' bestempeld te worden of minder goed verzorgd te zullen worden.

Respondent: "Mijn moeder zou het ook niet willen hoor, want als ik wat tegen de verpleging... Of ik zeg wat. Dat wil ze ook niet hoor, want ze is gewoon bang om represaille te krijgen, zovan "Ja, ze is niet lief geweest."."

Uiteindelijk moet hierbij wel in het achterhoofd gehouden worden dat deze groep respondenten niet exact te weten kan komen hoe de bewoners het ongewenste sociale gedrag nou echt ervaren.

Het is opvallend dat de vrijwilligers verschillend omgaan met ongewenst sociaal gedrag. Waar de ene vrijwilliger het gedrag negeert, zal de ander juist ingrijpen of dreigen naar de organisatie te stappen. Daarnaast wordt door sommigen het gedrag gemeld bij de organisatie, maar er wordt aangegeven dat hier weinig over wordt teruggekoppeld. Deze mening over de terugkoppeling wordt ook gedeeld met familie.

5. Discussie

5.1 Conclusie

Het doel van dit onderzoek is om antwoord te kunnen geven op de volgende onderzoeksvraag: *'Is er sprake van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum? Zo ja, welke vormen van ongewenst sociaal gedrag ervaren ouderen wonend in een woonzorgcentrum, wat doet dit ongewenste sociale gedrag met hen en hoe gaan ze hiermee om?'*

Uit onderzoek is gebleken dat er wel degelijk sprake is van ongewenst sociaal gedrag in het Emmahuis. Wel moet hierbij gezegd worden dat het ongewenste sociale gedrag in het Emmahuis in mindere mate naar voren is gekomen dan voorafgaand aan het onderzoek werd verwacht en door krantenartikelen werd beweerd (De Moor, 2016). Zo werd hierin aangegeven dat er veel directe pestgedragingen (uitschelden, rollator wegduwen, uitlachen) zouden plaatsvinden in een woonzorgcentrum. Dit is in het onderzoek in het Emmahuis nauwelijks naar voren gekomen. Dit wil niet zeggen dat de gedragingen die wel plaatsvinden niet schadelijk zijn. Dit zijn voornamelijk indirecte gedragingen van ongewenst sociaal gedrag (Goossens et al., 1998). Hierbij kan gedacht worden aan roddelgedrag en buitensluiting.

Het roddelgedrag lijkt versterkt te worden door verschillende factoren. De bewoners zijn erg oplettend naar elkaar. Daarnaast maakt men minder mee, is er niet altijd voldoende gespreksstof en slaat verveling toe. Dit versterkt het roddelgedrag onder bewoners (Amerongen, 2016). Buitensluiting kan ontstaan door verschillende factoren. Uit onderzoek is gebleken dat de bewoners vaak duidelijk laten merken wanneer zij iemand niet aardig vinden. Deze persoon wordt dan niet hartelijk verwelkomd wanneer hij of zij komt aanwandelen of wordt de rug toegekeerd. Daarnaast is naar voren gekomen dat er verschillende groepen bestaan in het Emmahuis, waarbij het lastig kan zijn voor bijvoorbeeld nieuwe bewoners om zich hierin te mengen (De Jong & Van Gemert, 2010). Er is namelijk veel doorstroom van nieuwe bewoners in een woonzorgcentrum, dit kan bijdragen aan ongewenst sociaal gedrag als buitensluiting (Amerongen, 2016).

Vrijwel de enige directe gedraging van ongewenst sociaal gedrag die regelmatig is genoemd is het maken van gemene opmerkingen naar andere bewoners over bijvoorbeeld gezondheidsklachten of uitstraling. Hierbij moet wel vermeld worden dat er in dit onderzoek onderscheid is gemaakt tussen gedrag om daadwerkelijk herhaaldelijk iemand mee te kwetsen of gedrag vanuit frustratie zonder het doel te hebben iemand ietsel aan te brengen. Dit laatste gedrag wordt namelijk niet benoemd als ongewenst sociaal gedrag in dit onderzoek, zoals aangegeven in de gebruikte definitie van Olweus (Davies et al., 1995). Bij het maken van gemene opmerkingen, maar ook bij buitensluiting komen beide vormen (wel/niet kwetsend bedoeld) voor.

Veel bewoners zijn toch bang dat ze te veel vertellen. Dit kan te maken hebben met hun de angst dat deze verstrekte informatie bij de andere bewoners terecht komt, maar ook met het feit dat de bewoners niet negatief willen opvallen bij de zorgverleners uit angst om minder goede zorg te krijgen (Faber, 2002). Dit maakt het extra lastig om erachter te komen hoe zij het ongewenste sociale gedrag ervaren.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat bewoners verschillend omgaan met het ongewenste sociale gedrag. De ene bewoner gaat er bijvoorbeeld gewoonweg niet op in, waar de ander juist mondig reageert op dit gedrag. Daarnaast geven veel bewoners aan over dit gedrag te zwijgen, niet alleen tegen elkaar maar ook tegen zorgverleners en familie. Dit kan ook in verband worden gebracht met de angst om negatief op te vallen (Faber, 2002).

Volgens vrijwilligers komt ongewenst sociaal gedrag bijna dagelijks voor. Zo kunnen zij veel voorbeelden opnoemen van in hun ogen ongewenst sociaal gedrag, maar het lijkt erop dat ook voor hen het lastig is te bepalen wat wel valt onder ongewenst sociaal gedrag en wat niet. De vrijwilligers gaan op een verschillende manier om met het ongewenste sociale gedrag. Deze manieren lopen uit een. Het lijkt erop dat er geen vaste manier gehanteerd wordt om om te gaan met ongewenst sociaal gedrag en zij nauwelijks van elkaar weten hoe de ander hiermee omgaat. Het is lastig om ouderen nieuwe gewoonten aan te leren (Feldman, 2012), maar wanneer vrijwilligers allemaal op één lijn liggen over hoe om te gaan met dit gedrag, kan er een duidelijker signaal afgegeven worden.

5.2 Discussie

Het doel van dit onderzoek was om meer zicht te krijgen op de verschillende ongewenste sociale gedragingen die speelden in het Emmahuis, hoe deze werden ervaren door bewoners en hoe hiermee is omgegaan door bewoners, maar ook door vrijwilligers. Het is in bepaalde mate gelukt om hier antwoord op te geven door middel van dit onderzoek. Wel had de onderzoeker een bepaalde verwachting van wat mogelijk de oorzaken zouden kunnen zijn. Naar aanleiding van voorbereidende observaties werd namelijk gedacht dat bijvoorbeeld de vaste tafelplekken een reden kon zijn tot gevoel van buitensluiting, doordat men bijvoorbeeld wordt weggestuurd wanneer diegene op andermans plek gaat zitten. Echter bleek uit onderzoek dat dit niet in verband stond met ongewenst sociaal gedrag, omdat deze wegsturing door de bewoners niet als kwetsend wordt ervaren en ook niet kwetsend bedoeld is. Het duurde echter wat langer voor de onderzoeker door had dat zij op zoek was naar bevestiging van verwachting in plaats van het focussen op wat daadwerkelijk werd gezegd.

Er is in dit onderzoek sowieso erg de focus gelegd op het onderzoeken van factoren die dit gedrag kunnen doen ontstaan of versterken. Het is uiteraard goed om hier meer verdieping in te krijgen om het onderwerp beter te kunnen begrijpen, maar het zoeken naar oorzaken of factoren van ongewenst sociaal gedrag was niet de focus van dit onderzoek. Hier is naar mening net te veel aandacht aan geschonken. Zo is in het theoretisch kader veel terug te vinden over groepsdruk. De reden hiervoor was dat de onderzoeker groepsvorming als opvallende waarneming had vastgesteld tijdens observaties. Alleen lag in dit onderzoek wederom niet de focus bij het vinden van oorzaken van ongewenst sociaal gedrag, maar bij de ervaringen, gedachten en emoties van de respondenten met dit gedrag.

Een ander discussiepunt gaat over een afwijking tussen wetenschappelijke literatuur en de resultaten van dit onderzoek. Zo wordt door Amerongen (2016) beweerd dat verschil in achtergrond of cultuur een factor kan zijn bij ongewenst sociaal gedrag. Hier is tijdens veldonderzoek naar gevraagd en wordt er door respondenten beweerd dat zij en andere bewoners niet beoordelen op achtergrond of cultuur. Daarnaast komt in het theoretisch kader sterk naar voren dat ouderen minder behoefte hebben aan sociaal contact (Feldman, 2012) en zij hoge druk ervaren om hun sociale contacten te behouden (Faber, 2002). Uit de resultaten van dit onderzoek is gebleken dat er ook ouderen zijn die juist op zoek zijn naar meer interactie en daarom juist dagelijks de activiteiten bezoeken.

Een ander discussiepunt is dat de verhouding van geslacht in de groep respondenten minder gelijk is dan gehoopt. Het had beter geweest om meer mannelijke respondenten te kunnen werven voor dit onderzoek. Daarnaast had het voor een duidelijker beeld van de omgang van vrijwilligers met ongewenst sociaal gedrag beter geweest om nog een aantal vrijwilligers te interviewen. Omwille van tijd en de corona-crisis is dit helaas niet meer tot stand gekomen.

5.3 Aanbevelingen vervolgonderzoek en interventie

Zoals in de discussie is genoemd, is tijdens voorbereidende observaties waargenomen dat er veel verschillende groepjes bestaan in het Emmahuis. Bij groepsvorming is vrijwel altijd enige mate van groepsdruk aanwezig. Het zou erg interessant zijn als vervolgonderzoek gedaan wordt naar groepsdruk in relatie met ongewenst sociaal gedrag, waarbij gekeken wordt in hoeverre en in welke vorm groepsdruk effect heeft op dit gedrag.

Aansluitend hierop kan de aanbeveling gedaan worden om voorafgaand en tijdens het onderzoek kritisch te zijn op en bewust te zijn van de afbakening van het onderwerp en welke aspecten wel en niet belangrijk zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Dit geeft een mate van orde en duidelijkheid tijdens uitvoer en documentatie van het onderzoek. Dit

gezegd te hebben is het ook belangrijk om eigen verwachtingen van de uitkomst van het onderzoek zo veel mogelijk los te laten om zo objectief mogelijk data te kunnen verzamelen en analyseren.

Naast vervolgonderzoek naar groepsdruk in relatie met ongewenst sociaal gedrag in een woonzorgcentrum, mag er meer onderzoek gedaan worden naar wat bewoners daadwerkelijk voelen bij het ongewenste sociale gedrag. Door middel van een interview van ongeveer een uur was het lastig om hier een goed beeld van te krijgen. Dit vergt mogelijk een andere aanpak en is dus belangrijk om nader onderzocht te worden.

Het contact met het Emmahuis en de respondenten, omtrent werving en interview-afname was erg goed verlopen. Wat hierbij heeft geholpen is mondeling contact. Op deze manier konden duidelijkere afspraken gemaakt worden met personeel en was ik vaak aanwezig in het Emmahuis, waardoor de bewoners mij minder zagen als totale vreemde.

Nu de conclusie van dit onderzoek gevormd is, zal gekeken worden naar de interventie als vervolg op dit onderzoek. De interventie zal gericht worden op de vrijwilligers en dus niet op de bewoners. Hier is voor gekozen, omdat de bewoners meer moeite hebben met het verwerken van nieuwe informatie (Feldman, 2012). Daarnaast werd geconstateerd dat vrijwilligers weinig tot niet in contact zijn met andere vrijwilligers over hoe zij omgaan met dit gedrag en wordt aangegeven dat er bij hen de behoefte heerst om meer handvatten te krijgen om om te kunnen gaan met ongewenst sociaal gedrag. Om deze redenen is het bijvoorbeeld interessant om een online platform te ontwerpen, waarop vrijwilligers meer informatie kunnen vinden over ongewenst sociaal gedrag en hoe hiermee om dient te worden gegaan. Daarnaast kunnen ze op dit platform communiceren met elkaar over bepaalde incidenten die mogelijk hebben plaatsgevonden, maar ook over hoe zij dergelijke incidenten hebben aangepakt. Op deze manier is het mogelijk voor vrijwilligers om meer op één lijn te komen met elkaar en zo een duidelijker signaal af te geven naar de bewoners over hoe men met elkaar hoort om te gaan.

6. Literatuurlijst

- Baarda, (2009). *Kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 25 maart 2020, van [https://connect.fontys.nl/instituten/fhhrmenp/tp/tp4afsaop/Lesmateriaal/\[3\]%20Onderzoeksfase/Analyseplan%20Kwalitatief%20voorbeeld.pdf](https://connect.fontys.nl/instituten/fhhrmenp/tp/tp4afsaop/Lesmateriaal/[3]%20Onderzoeksfase/Analyseplan%20Kwalitatief%20voorbeeld.pdf)
- Brown, B. (2010). *De moed van imperfectie: laat gaan wie je denkt te moeten zijn*. Geraadpleegd op 29 januari 2020, van https://books.google.nl/books?id=KSc8AQAQBAJ&pg=PT44&dq=erbij+willen+horen&hl=nl&sa=X&ved=0ahUKEwj_w4C9jYfoAhVxzoUKHXUwAQcQ6AEIMTAB#v=onepage&q=erbij%20willen%20horen&f=false
- Brown, B. (2007). *Gelukkig ben ik niet de enige: maak van schaamte en kwetsbaarheid je kracht*. Geraadpleegd op 29 januari 2020, van <https://books.google.at/books?id=HtlvAwAAQBAJ&pg=PT242&lpg=PT242&dq=pesten+om+erbij+te+willen+horen&source=bl&ots=mjLYOg-DGF&sig=ACfU3U1JnKLPgaTWJeJKUf7g44ID9-BJJA&hl=nl&sa=X&ved=2ahUKEwjYnc-j4OXmAhXqpYsKHV12AMgQ6AEwAHoECAcQAQ#v=onepage&q&f=false>
- Buskes, C. J. J. (2006). *Evolutionair denken: de invloed van Darwin op ons wereldbeeld*. Geraadpleegd op 29 december 2019, van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=9XMvoCUCc00C&oi=fnd&pg=PA1&dq=darwin+EN+natuurlijke+selectie&ots=GJ1TGVK5SS&sig=2-macu42uhHrBgd67Vjg4C10ry4#v=onepage&q=darwin%20EN%20natuurlijke%20selectie&f=false>
- Castle, N. G. (2012). *Resident-to-Resident Abuse in Nursing Homes as Reported by Nurse Aides*. Geraadpleegd op 1 december 2019, van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08946566.2012.661685?src=recsys&journalCode=wean20> :
- Davies, G., Lloyd-Bostock, S., & Wilson, C. (1995). *Psychology, Law, and Criminal Justice* (pp.248- 250). Geraadpleegd op 18 januari 2020, van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=tntCF0H0Hk4C&oi=fnd&pg=PA248&ots=w>

51itwNuTP&sig=2qL5JUVIA-

ywTMXjSmbCQE15Vk&redir_esc=y#v=onepage&q=peer%20abuse%20power&f=false

De Jong, J. D., & Van Gemert, F. (2010). *Een studie naar het concept groepsdruk*.

Geraadpleegd op 29 januari 2020, van

<https://research.vu.nl/ws/portalfiles/portal/2715526/Rapport+groepsdwang.pdf>

De Moor, M. (2016). Ook ouderen pesten erop los: 'Jij stinkt naar pis'. *Het Parool*. Geraadpleegd

op 6 september 2019, van <https://www.parool.nl/nieuws/ook-ouderen-pesten-erop-los-jij-stinkt-naar>

[pis~b6adbc86/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dweb%26cd%3D1%26ved%3D2ahUKEwjH1YzYkKDkAhUPJFAKHfjxDc4QFjAAegQIARAB%26url%3Dhttps%253A%252F%252Fwww.parool.nl%252Fnieuws%252Fook-ouderen-pesten-erop-los-jij-stinkt-naar-pis%7Eb6adbc86%252F%26usg%3DAOvVaw3l6rRcza4Q12iy_OvMiN_M](https://www.parool.nl/nieuws/ook-ouderen-pesten-erop-los-jij-stinkt-naar-pis~b6adbc86/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dweb%26cd%3D1%26ved%3D2ahUKEwjH1YzYkKDkAhUPJFAKHfjxDc4QFjAAegQIARAB%26url%3Dhttps%253A%252F%252Fwww.parool.nl%252Fnieuws%252Fook-ouderen-pesten-erop-los-jij-stinkt-naar-pis%7Eb6adbc86%252F%26usg%3DAOvVaw3l6rRcza4Q12iy_OvMiN_M)

Faber, M. (2002). *Maten van succes bij ouderen: Gezondheid, aanpassing en sociaal*

welbevinden. Geraadpleegd op 28 januari 2020, van

https://pure.uva.nl/ws/files/3562377/21420_UBA002000739_10.pdf

Feldman, R. S. (2012). *Lichamelijke en cognitieve ontwikkeling tijdens de ouderdom, Sociale*

en persoonlijke ontwikkeling tijdens de ouderdom. In R. S. Feldman,

Ontwikkelingspsychologie (pp. 380-452). Amsterdam: Pearson.

Figee, A., & Van Rijn, L. (2015). *Groepsdruk: in tien stappen naar succesvol teamgedrag*.

Geraadpleegd op 29 januari 2020, van

<https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=ldg2DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=impliciete+AND+groepsdruk&ots=sH83jScB9A&sig=MrhJWK8ef6g1FyXw1yS0X2xuQdM#v=onepage&q=impliciete%20&f=false>

Goossens, F. A., Camodeca, M., & Van der Meulen, M. (1998). *Pesten op school*.

Geraadpleegd op 15 december 2019, van

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-8644-4_113

Hawker, S. J., & Boulton, M. J. (2000). *Twenty years' Research on Peer Victimization and*

Psychosocial Maladjustment: A Meta-analytic Review of Cross-sectional Studies.

Geraadpleegd op 18 januari 2020, van

<https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-child-psychology-and-psychiatry-and-allied-disciplines/article/twenty-years-research-on-peer-victimization-and-psychosocial-maladjustment-a-metaanalytic-review-of-crosssectional-studies/D19F6FF322C98C9D5646EF409D87D143>

Jansen, P. A. F., Van der laan, J. R., & Schols, J. M. G. A. (2013). *Het geriatrie formilairum: Een praktische leidraad* (pp.65). Geraadpleegd op 18 januari 2020, van https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=1JXdBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA64&dq=achteruitgang+EN+organen+EN+ouderen&ots=N6luALO_0g&sig=QcFLNkpHnvxaV_8ySRUmXwUgqb4#v=snippet&q=achteruitgang&f=false

Kail, R., & Salthouse, T. A. (1994). *Processing speed as a mental capacity*. Geraadpleegd op 15 maart 2020, van <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001691894900035>

Lucassen, P. L. B. J., & Hartman, T. (2007). *Kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 25 maart, van https://books.google.nl/books?id=npHUnEv_T8oC&pg=PA51&dq=gefundeerde+theorie+benadering&hl=nl&sa=X&ved=0ahUKEwjJpMrK8cDoAhXGjKQKHf1KA6UQ6AEITzAF#v=onepage&q=coderen&f=false

Mcleod, S. A. (2007). *Maslow Hierarchy of Needs*. Geraadpleegd op 28 januari, van <http://highgatecounselling.org.uk/members/certificate/CT2%20Paper%201.pdf>

Mori, K. (2010). *No need to fake it: Reproduction of the Asch experiment without confederates*. Geraadpleegd 30 januari, 2020, van https://www.researchgate.net/publication/51761828_No_need_to_fake_it_Reproduction_of_the_Asch_experiment_without_confederates

Nationaal ouderenfonds. (2011). Pesten in woonzorgcentra. Geraadpleegd op 20 september 2019, van https://www.stoppestennu.nl/sites/default/files/uploads/pest-protocol_nationaal_ouderenfonds.pdf

Nederlands Instituut van Psychologen. (2015). *Beroepscode voor psychologen 2015*. Geraadpleegd op 22 maart 2020, van <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscode/>

- Nieber, L. (2013). Soms zijn het net kleine kinderen. *Nrc.nl*. Geraadpleegd op 7 september 2019, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2013/01/15/soms-zijn-het-net-kleine-kinderen-12603496-a258699>
- Pellegrini, A. D. (2002). *A longitudinal study of bullying, dominance, and victimization during the transition from primary school through secondary school*. Geraadpleegd op 28 januari, van <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1348/026151002166442>
- Remmerswaal, J. (2015). *Begeleiden van groepen*. Geraadpleegd op 28 januari, van https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-0725-8_6
- Remmerswaal, J. (2015). *Groepsdynamica: een inleiding op theorie en praktijk* (11^e editie). Amsterdam: Boom/Nelissen.
- Rooney, J. E. (2014). *The Effect of Playback Theatre on Managing Elderly Bullying in Senior Communities* (Proefschrift). Geraadpleegd op 22 februari 2020, van https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1382&=&context=msw_papers&=&sei-redir=1&referer=https%253A%252F%252Fscholar.google.nl%252Fscholar%253Fhl%253Dnl%2526as_sdt%253D0%25252C5%2526q%253DElderly%252Bbullying%2526btnG%253D#search=%22elderly%20bullying%22
- Rossouw, P. J. (2012). *Bullying: a neurobiological perspective*. Geraadpleegd op 29 december 2019, van https://www.researchgate.net/publication/257815741_Bullying_a_neurobiological_perspective
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Methoden en technieken van onderzoek* (7^e editie). Amsterdam: Pearson.
- Ten Bruggencate, T., Luijkx, K., & Sturm, J. (2018). When your world gets smaller: how older people try to meet their social needs, including the role of social technology. *Agein & Society*, 1-27. doi:10.1017/So144686X18000260
- Turner, J. H., & Stets, J. E. (2005). *The Sociology of Emotions*. Geraadpleegd op 28 januari 2020, van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=->

NvLCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=jonathan+turner+2005&ots=rzxVXRhfaZ&sig=S
F8YyIZ68VprZZwtVQ6X7wKAbag#v=onepage&q=status&f=false

Van Amerongen, M. (2016). 'Er is geen plek voor jou'. *Tijdschrift voor verzorgenden*, volume 48, issue 1, 24-27. Geraadpleegd op 1 oktober 2019, van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007%2Fs41183-016-0008-z.pdf>

Van der Pijl, M. (2014). *Investeren in de familie, is investeren in de client!*. Geraadpleegd op 15 maart 2020, van <https://www.venvn-spv.nl/pdfs/vakblad/sppdf/sp110/sp110-hoofd02.pdf>

Vermes, A. (2007). *Depressie bij ouderen*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/BF03059020.pdf>

Volk, A. A., Dane, A. V., & Marini, Z. A. (2014). *What is bullying? A theoretical redefinition*. Geraadpleegd op 18 januari 2020, van <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0273229714000379>

7. Bijlagen

7.1 Topiclijsten

7.1.1 Oorspronkelijke topiclijst bewoners:

Topic	Voorbeeldvragen
Mentale gesteldheid	- Hoe gaat het met u? - Hoe is het afgelopen jaar/afgelopen maand voor u geweest?
Dagelijkse bezigheid	- Wat zijn uw hobby's nu u hier woont? - In hoeverre komt u toe aan uw eigen interesses? - Wat voor gevoel geeft dat u?"
Frustratie	- Bent u wel eens gefrustreerd? - Zo ja, waarover bent u wel eens gefrustreerd? - Merkt u wel eens op bij andere bewoners dat zij gefrustreerd zijn? - Hoe vindt u dat zorgverleners hiermee omgaan?
Leven in Emmahuis	- Hoe vindt u het om hier te wonen? - Hoe dacht u over het wonen in een woonzorgcentrum voor u hier kwam wonen? - Voelt u zich hier prettig?
Verbondenheid	- Heeft u genoeg mensen om mee te praten? - Wat vindt u van de hechtheid van de groep? - Wat vindt u van de onderlinge omgang tussen de bewoners? - Voelt u zich wel eens alleen?
Onprettige situaties	- Gebeuren er soms wel eens minder leuke dingen in omgang met bewoners? - Wat heeft u meegemaakt aan onprettige situaties tussen bewoners? - Wat heeft dit met u gedaan?
Eigen ervaring	- Is u wel eens iets aangedaan door een medebewoner wat u als onprettig heeft ervaren? - Wat is u overkomen? - Hoe heeft u dit ervaren?
Omgang zorgverlening	- Hoe vindt u dat zorgverleners hiermee omgaan? - Meldt u wel eens hoe u zich voelt die dag? - Hoe vindt u dat zorgverleners handelen wanneer iemand niet goed in zijn vel zit? -

7.1.2 Aangepaste topiclijst bewoners:

Topic	Voorbeeldvragen
Leven in Emmahuis	- Hoe ziet uw dag eruit hier in het Emmahuis? - Aan wat voor activiteiten neemt u deel? - Hoe vindt u het om hier te wonen? - Voelt u zich prettig?
Kwaliteit omgang	- Met wie heeft u vooral contact hier? - Kunt u met anderen praten? - Heeft u behoefte aan meer contact met andere bewoners? - Wat vindt u van de omgang met elkaar onder bewoners? - Zijn er mensen waar u wat minder goed mee klikt? - Hoe komt dit dan?
Onprettige situaties	- Gebeuren er soms wel eens minder leuke dingen in omgang met bewoners? - Wat heeft u meegemaakt aan onprettige situaties tussen bewoners? - Wat vond u hiervan? - Praat u met iemand hierover?
Eigen ervaring	- Is u wel eens iets aangedaan door een medebewoner wat u als onprettig heeft ervaren? - Wat is u overkomen? - Hoe heeft u dit ervaren? - Praat u met iemand hierover?
Omgang zorgverlening	- Hoe vindt u dat zorgverleners hiermee omgaan? - Meldt u wel eens aan zorgverleners wat u heeft meegemaakt?

7.1.3 Topiclijst vrijwilligers:

Topic	Voorbeeldvragen
Werken in Emmahuis	- Hoe lang doet u al vrijwilligerswerk in het Emmahuis? - Wat doet u dan zoal?
Kwaliteit omgang bewoners	- Hoe vindt u dat de bewoners over het algemeen met elkaar omgaan?
Situaties ongewenst sociaal gedrag	- Denkt u dat er sprake is van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners in het Emmahuis? - Heeft u op het gebied van ongewenst sociaal gedrag wel eens iets meegemaakt? - Wat voor gedragingen bent u tegengekomen? - Hoe werd door die specifieke bewoners gereageerd op dit gedrag? - Hoe reageren andere bewoners op dit gedrag?
Eigen mening	- Wat vindt u ervan dat dit gedrag voorkomt? - Hoe denkt u dat dit gedrag ontstaat?
Omgang met ongewenst sociaal gedrag	- Als u merkt dat dit gedrag heeft plaatsgevonden, wat doet u dan? - Wordt dit gedrag bij u gemeld? - Hoe vindt u dat u omgaat met dit gedrag? - In hoeverre heeft u het gevoel dat u hier meer in kan betekenen? - Vindt u dat er genoeg gedaan wordt aan ongewenst sociaal gedrag onder bewoners? - Wat vindt u van de omgang met het mentale welzijn van de bewoners door de verpleging en vrijwilligers?
Verbetering	- In hoeverre denkt u dat er verbetering mag komen op het gebied van omgang met roddel en pestgedrag onder ouderen? - In hoeverre is er namens de vrijwilligers behoefte aan verbetering? En op wat voor manier? - In hoeverre is er namens u behoefte aan verbetering? En op welke manier?

7.1.4 Topiclijst familie:

Topic	Voorbeeldvragen
Leven in Emmahuis	- Hoelang woont uw naaste in Emmahuis? - Hoe vindt u het dat hij/zij hier woont? - Hoe denkt u dat hij/zij het zelf vindt om in het Emmahuis te wonen? - In hoeverre is uw naaste actief in Emmahuis? - Praat uw naaste veel over zijn/haar leven in Emmahuis? - Zo ja, wat vertelt hij/zij aan u?
Onprettige situaties	- Gebeuren er soms wel eens minder leuke dingen in omgang met bewoners? - Wat heeft u gehoord van uw naaste aan onprettige situaties tussen bewoners? - Is uw naaste wel eens verkeerd behandeld door medebewoners? - Wat voor effect hebben deze situaties op uw naaste?
Eigen ervaring	- Wat voor effect heeft het op u wanneer u dit hoort? - Hoe gaat u ermee om wanneer dit verteld wordt?
Omgang zorgverleners	- Hoe zijn de zorgverleners omgegaan met de voorgevallen onprettige situatie? - Wat vindt u hiervan? - Meldt u aan zorgverleners als u het vermoeden heeft dat er ongewenste situaties plaatsvinden? - Hoe vindt u dat zorgverleners handelen wanneer iemand niet goed in zijn vel zit?

7.2 Verantwoording topiclijst

Deze verantwoording is gebaseerd op de aangepaste topiclijst, aangezien deze is gebruikt vanaf het eerste interview. De topiclijst is opgesteld op basis van een combinatie van waarnemingen uit voorbereidende observaties (zie bijlage 7.3) en wetenschappelijke literatuur, die terug te vinden is in het theoretisch kader. Het doel van deze topiclijst is om uiteindelijk de centrale vraag in dit onderzoek te kunnen beantwoorden. De hoofdvraag luidt: *'Is er sprake van ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van een woonzorgcentrum? Zo ja, welke vormen van ongewenst sociaal gedrag ervaren ouderen wonend in een woonzorgcentrum, wat doet dit ongewenste sociale gedrag met hen en hoe gaan ze hiermee om?'*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er een topiclijst gemaakt, waarbij de focus is gelegd op de deelvragen:

- 'Welke ongewenste sociale gedragingen vinden er plaats in een woonzorgcentrum en in welke frequentie/intensiteit vinden deze gedragingen plaats?'
- 'Wat zijn ervaringen van ouderen wonend in een woonzorgcentrum met betrekking tot ongewenst sociaal gedrag?'
- 'Hoe reageren de ouderen wonend in een woonzorgcentrum op ongewenst sociaal gedrag?'

Daarom zal in deze verantwoording allereerst per topic een onderbouwing gegeven worden van de reden dat voor deze topic gekozen is en wat dit bijdraagt aan beantwoording van de deelvragen.

'Leven in Emmahuis':

Deze topic heeft als doel om niet gelijk een interview te beginnen met een zwaar onderwerp als ongewenst sociaal gedrag. Daarnaast is deze topic bedoelt om erachter te komen wat de bewoners zoal bezighoudt in het Emmahuis. Het was de bedoeling om bij het behandelen van deze topic erachter te komen of men bijvoorbeeld last heeft van verveling en in welke mate men kampt met ouderdomsverschijnselen. Zoals in het theoretisch kader is besproken, kunnen deze aspecten mogelijk bijdragen aan ongewenst sociaal gedrag.

	Te vinden in theoretisch kader:
Verveling	Paragraaf 2.4, (Amerongen, 2016)
Ouderdomsverschijnselen	Paragraaf 2.3, (Feldman, 2012)

'Kwaliteit omgang':

Deze topic heeft als doel om meer te weten te komen over groepsdynamieken in het Emmahuis. Tijdens voorbereidende observaties is gesignaleerd dat er verschillende soorten groepen bestaan in het Emmahuis, denk hierbij aan de groepen tijdens maaltijden en activiteiten in groepsverband. Er is gekozen om hier aandacht aan te schenken tijdens een interview om te bekijken hoe hecht deze groepen zijn en kan er gekeken worden naar een eventueel verband tussen de groepsdynamieken, de daarbij komende groepsdruk en ongewenst sociaal gedrag.

	Te vinden in theoretisch kader:
Groepsvorming	Paragraaf 2.2, (Brown, 2010) & waarnemingen observatie (zie bijlage 7.3)
Groepsdruk	Paragraaf 2.2, (Brown, 2007) & (Remmerswaal, 2015)

'Onprettige situaties' & 'Eigen ervaring':

Deze twee topics zullen in één alinea behandeld worden, omdat de verantwoording voor deze topics ongeveer gelijk is. Deze topics zijn geformuleerd om de deelvragen te beantwoorden. Bij de topic 'Onprettige situaties' gaat het voornamelijk over ongewenste sociale gedragingen, waar de respondent niet bij betrokken is geweest. Hierbij wordt gevraagd naar wat zij vinden van dit gedrag en hoe zij ermee omgaan wanneer zij dit zien gebeuren. Vervolgens, in de volgende topic, zijn de vragen gericht op de respondent zelf. Deze volgorde van de topics maakte het mogelijk makkelijker voor de respondent om over dit onderwerp te praten. Bij de topic 'Eigen ervaring' is gevraagd naar de ervaringen met ongewenst sociaal gedrag, wat dit gedrag met hen heeft gedaan, maar ook hoe zij omgaan met dit gedrag.

Deze topics worden ondersteund door de wetenschappelijke literatuur over pestgedrag en ouderdomsverschijnselen, die te vinden zijn in het theoretisch kader. Met deze literatuur kan bijvoorbeeld na worden gegaan wat wel en wat niet valt onder pestgedrag en in hoeverre deze gedragingen voortkomen uit ouderdomsverschijnselen.

	Te vinden in theoretisch kader:
Pestgedrag	Paragraaf 2.1, (Goossens et al., 1998)
Ouderdomsverschijnselen	Paragraaf 2.3, (Jansen et al., 2013) & (Feldman, 2012)

Omgang zorgverlening:

De laatste topic gaat over hoe men vindt dat er omgegaan wordt met ongewenst sociaal gedrag door zorgverleners. Daarnaast wordt bij het behandelen van deze topic gevraagd naar de sterkte van de band tussen de bewoner en zorgverlener en in hoeverre men zich vrij voelt om ongewenst sociaal gedrag bij zorgverleners te melden. Deze topic is tot stand gekomen door de gedeeltelijke focus op de vrijwilligers tijdens dit onderzoek. Zo kan er onderzocht worden wat de rol van zorgverleners is bij ongewenst sociaal gedrag en kan er vastgesteld worden of toekomstige interventie mogelijk op vrijwilligers gericht moet worden. Daarnaast is uit wetenschappelijke literatuur gebleken dat ouderen nare gebeurtenissen verzwijgen voor hun sociale netwerk. Dit kan toevoeging zijn op de derde deelvraag over reactie op ongewenst sociaal gedrag.

	Te vinden in theoretisch kader:
Niet klagen	Paragraaf 2.4, (Faber, 2002)

7.3 Waarnemingen voorbereidende observaties (ongewapend)

Dag 1: Uitgebreide lunch (1x in de maand)
2 tafels en dus 2 groepen bewoners (10 bewoners in totaal): - 1 kletsende groep (6 bewoners) - 1 stille groep (4 bewoners)
2 vrijwilligers - Kennen namen van bewoners niet - Veel in interactie met bewoners
Bewoners praten met elkaar over afwezigheid van andere bewoners - Een bewoonster maakt de opmerking dat één bepaalde bewoner nooit komt - In stille groep praten bewoners over het feit dat een aantal bewoners deze keer niet aanwezig zijn tijdens de lunch
Bewoners in stille groep kijken regelmatig naar kletsende groep
Stille groep: Één bewoner is erg aanwezig: - Maakt veel grappen - Praat hard Één bewoner zegt niks en kijkt fronsend Één bewoner is erg oplettend en kijkt voortdurend naar kletsende tafel
Bewoners lachen niet om grapjes van de aanwezige bewoner
Gezette dame komt in rolstoel aan en gaat bij stille groep zitten
Aanwezige bewoner maakt opmerkingen gericht naar deze mevrouw en lacht als enige om deze opmerkingen: - "Ga je zo veel eten?" - "Ik hoef niks meer, anders blijft er niks over voor die mevrouw."
Aanwezige bewoner maakt grap: "Deze vrijwilligster heeft mij geslagen."
Andere bewoonster gaat hier serieus op in.
Vier dames aan de gezellige tafel praten alleen met elkaar en niet met anderen aan die tafel
Aanwezig bewoner maakt grap gericht naar gezellige groep: "Kunnen jullie wat zachter praten?"
Hier wordt kort aandacht aan geschonken met een lachende blik van bewoners aan gezellige tafel
Aanwezige bewoner verlaat de hal Achterblijvende bewoners aan beide tafels praten over hem - Gesprek over zijn huisdier - Bewoner aan stille tafel zegt tegen vrijwilligster: "Ik heb altijd zo'n hekel aan die man." (Vrijwilligster gaat hier kort op in met een luchtige grap en loopt weg)
Bewoonster uit stille groep laat weten aan vrijwilligsters dat het leuker is als er de volgende keer één grote tafel wordt gemaakt in plaats van twee aparte tafels.

Tabel 3: Dag 1 ongewapende observaties, 23 november 2019. Waarnemingen van bijeenkomst ouderen bij een uitgebreide maandelijkse zaterdagmiddag-lunch in de grote hal

Dag 2: Dagelijkse lunch
Aan iedere tafel in hal zitten een aantal bewoners te eten
Bewoners worden door verpleging op een plek gezet, waarna verpleging wegloopt
Het valt op dat de vier dames, die alleen met elkaar praatten tijdens de eerste observatie, bij elkaar zitten tijdens het eten.
Aan die tafel is veel onderlinge interactie
Veel bewoners staren voor zich uit en hebben weinig interactie met andere bewoners
Veel bewoners hebben weinig gezichtsuitdrukking
Ik schuif aan bij tafel aanwezige man van dag 1, waar 3 bewoners zitten:
- Aanwezige man van dag 1 - Stille vrouw in rolstoel met ernstige hoestklachten - Spraakzame vrouw
Spraakzame vrouw kijkt naar andere tafel met bewoners in rolstoel door lichamelijke aandoeningen en maakt opmerking: "Ik heb het niet zo met gehandicapten."
Stille vrouw krijgt tijdens eten hoestaanval en spraakzame vrouw kijkt ernaar.
Spraakzame vrouw maakt opmerking over stille mevrouw: "Dat vind ik altijd zo vies, dat ze zo zit te rochelen."
Stille mevrouw kijkt naar spraakzame vrouw.
Aanwezige man maakt opmerking over bewoonster die langsloopt, dat ze veel te dunne benen heeft.
Hierop reageert de spraakzame vrouw met: "Daar krak je toch zo doorheen."
Spraakzame vrouw en aanwezige man lachen regelmatig met elkaar en hebben gespreksstof

Tabel 4: Dag 2 ongewapende observaties, 4 december 2019. Waarnemingen van bijeenkomst ouderen bij de dagelijkse lunch

Dag 3: Gymnastiek en dagelijkse lunch
12 deelnemers bij gymnastiek
- 4 bewoners in rolstoel - 5 bewoners met rollator - 3 bewoners zonder rolstoel of rollator
Deelnemers slaan een ballon rond in de groep
Na een opmerking van een bewoner, gericht naar een andere bewoner, loopt deze andere bewoner weg en komt niet meer terug.
Vrijwilliger gaat achter bewoner aan, komt vervolgens terug en zegt tegen begeleider van de gymnastiek dat de bewoner zijn excuses heeft aangeboden. (Ik weet niet precies wat er gebeurd is)
Rustige sfeer nadat deze bewoner weg is.
De meeste deelnemers hebben weinig gezichtsuitdrukking.

Sommige bewoners glimlachen
Sommige bewoners hebben korte gesprekjes met andere bewoners
Het valt op dat tijdens de lunch iedereen een vaste plek heeft
Deze lunch lijkt erg op de vorige keer dat ik geobserveerd heb tijdens de lunch

Tabel 5: Dag 3 ongewapende observaties, 5 december 2019. Waarnemingen van bijeenkomst ouderen bij gymnastiek en de dagelijkse lunch

Belangrijkste waarnemingen:

Bewoners zitten altijd op een vaste plek tijdens de lunch. Aan de ene tafel hebben de bewoners meer onderlinge interactie dan aan andere tafels, waar men bijvoorbeeld alleen vooruit staart en focust op eten. De meeste mensen hebben weinig gezichtsuitdrukking. Het valt op dat tijdens de lunch de waarnemingen tijdens de observaties gelijk waren. Er bestaat dus een bepaalde routine tijdens deze bijeenkomst.

Er wordt veel op elkaar gelet tijdens bijeenkomsten en men praat over andere bewoners, bijvoorbeeld bij afwezigheid van diegene of wanneer diegene net wegloopt. Er zijn een paar bewoners die meer aanwezig zijn dan anderen. Zij maken bijvoorbeeld grappen of praten veel.

Vrijwilligers hebben een grote rol bij de verzorging van de bewoners. Zij helpen tijdens bijeenkomsten als maaltijden en activiteiten en lijken vaker in contact te komen met ouderen in groepsverband dan verpleging.

7.4 Analyseplan

Er wordt tijdens veldonderzoek veel data verzameld. Om structuur aan te kunnen brengen moet de data gecodeerd worden. Dit wordt gedaan door middel van gefundeerde-theoriebenadering (Lucassen & Hartman, 2007; Baarda, De Goede, Teunissen, 2009). In dit analyseplan zullen de vijf stappen van de gefundeerde-theoriebenadering nader worden uitgelegd:

Stap 1: Gegevens uitschrijven

Allereerst zullen de gegevens moeten worden getranscribeerd. Hierbij wordt de geluidsoptname woord voor woord uitgetypt.

Stap 2: Vaststellen van relevantie

Vervolgens wordt per transcriptie gekeken naar fragmenten die mogelijk relevant kunnen zijn voor dit onderzoek. Hierbij wordt gefocust op de vooraf opgestelde onderzoeksvragen.

Stap 3: Open coderen

In deze stap worden de relevante fragmenten nader bekeken en worden aan deze fragmenten één of meerdere trefwoorden gekoppeld. Deze trefwoorden (codes) omschrijven de inhoud van dit fragment. Door middel van het samenvatten van een fragment in één of meerdere trefwoorden worden de gegevens gereduceerd. Zo komt er meer structuur in de verzamelde data (Lucassen & Hartman, 2007).

Stap 4: Axiaal coderen

Bij axiaal coderen worden de verzamelde codes gecontroleerd en worden vergelijkbare codes samengevoegd. Vervolgens wordt gekeken of er (sub)categorieën gemaakt kunnen worden en worden er verbanden gelegd tussen verschillende codes (Lucassen & Hartman, 2007).

Stap 5: Selectief coderen

Wanneer de codes zijn onderverdeeld in (sub)categorieën, wordt er gekeken of er bepaalde thema's bedacht kunnen worden die de lading van grote delen van de codes kunnen dekken. Op deze manier ontstaat er een duidelijke structuur in de verzamelde data en kan er toegewerkt worden naar het uitschrijven van deze structuur met de focus op de onderzoeksvragen (Lucassen & Hartman, 2007).

7.5 Transcript

I: Ja. En hoe vindt u het tot nu toe? Hoe denkt u er nu van hoe u hier woont?

R: Ik heb in het verleden was ik erg geïnteresseerd in filmen over bejaardenhuizen. Hoe gaat het daar aan toe?

I: Toen u nog thuis woonde?

R: Ja. Toen ik veel jonger was. Vooral die Amerikaanse film heb ik vaak dingen gezien. Oohh.. Zo zijn oude mensen. Dat doen ze.

I: En wat vond u daar van?

R: Toen ik hier kwam, toen ben ik gaan vergelijken wat ik had gezien in die film, de sfeer...

I: Want wat had u gezien dan in die film?

R: Hoe mensen met elkaar om gingen. Dat er bepaalde bejaarden zijn die domineren of anderen zijn terug getrokken. Anderen mogen andere mensen helemaal niet.

I: Dus is dat wat u heeft gezien in de film of dat heeft u...

R: Ik had het in de film gezien en hier zag ik ook bepaalde trekjes...

I: Terugkomen van wat u in de film had gezien...

R: Ja. Ja. Wat ik had gezien. Ik heb mensen hier gezien die echt dominant zijn op andere bejaarden zelf. Zijn heel dominant overkomen. Dwingen.

I: En wat bedoelt u daarmee?

R: Dat ze bijvoorbeeld hun wil opleggen aan een ander. De ander is misschien mentaal niet zo sterk. Die doet gewoon wat die ene zegt. En dat zie je ook bij... Het zijn net kinderen zeg ik altijd. Zitten aan tafel te vertellen, de ene heeft maar een soepballetje gekregen. De ander heeft er drie gekregen. Het was echt als in de film. Het was goed nagespeeld dan.

I: Ja. Dus moet u dan nog vaak denken aan die film?

R: Neuhh... Als ik zo zit een beetje rond te kijken.

I: En dan denkt u: "Oh ja."

R: Ja dan zeg ik zo: "Oh jaa, die is die baas daar aan die tafel."

I: Ja.

R: Hihihi.

I: Dus dat ziet u dan dus al best wel goed van... U heeft dus al snel door wie een beetje ehmm..

R: Ja. Ja. Ik heb in het onderwijs gewerkt dus. Hihi. Ik weet het. Ik heb ook psychologie gehad hoor.

7.6 Open coderen

7.6.1. Open codes bewoners:

Dominante mensen (II)	Stille mensen (I)
Verschillende karakters (I)	In schulp kruipen (II)
Groepsvorming (II)	Buitensluiten (II)
Negeren (II)	Mening dat groepsvorming menselijk is (I)
Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet (I)	Geen verwelkomend gevoel bij koffie(I)
Mondig zijn (I)	Vaste tafelgroepen (IIIIII)
Wegsturen van vaste tafelplek (II)	Afspiegeling wijken Leerdam in groepen Emmahuis (I)
Kennissen uit verleden (III)	Kloof tussen verschillende wijken (I)
Gesprekken over verleden (I)	Stoel claimen gebeurt vaak (I)
Stoel claimen (I)	Na activiteit routine verschuiving naar vaste plek (I)
Vastgrijpen aan bekend (III)	Kuddedieren (I)
Naar zijn/haar zin in Emmahuis (IIII)	Geen problemen met bewoners (IIII)
Geen roulering van tafelgroepen (IIII)	Voorselectie voor tafelgroep door zusters (I)
Niemand praat met norske man (I)	Oordeel vellen op uitstraling (I)
Mensen met negatieve uitstraling uit de weg gaan (I)	Communicatie tussen bewoners over hun eigen interpretatie van iemands uitstraling en welbevinden(I)
Communicatie tussen bewoners over eigen interpretatie van hoe om te gaan met andere bewoners (I)	Valse opmerking maken over iemands kunnen (I)
Er boven staan (I)	Achteraf terugkomen op gevoel van opmerking (I)
Bekend voelen in Emmahuis (III)	Niet over zich heen laten lopen (I)
Weinig kennis over medebewoners (IIII)	Geen band met zusters (II)
Zwijgen tegen zusters, maar klagen met andere bewoners (I)	Ontkenning dat roddel/pestgedrag bij hem/haar en clubje gebeurt ongeacht waar of niet (IIII)
Geen behoefte aan meer contact tussen bewoners (IIII)	Op bezoek gaan is onbekend in Emmahuis (III)
Geen groepsgevoel (I)	Jammer dat geen groepsgevoel is (I)
Moeilijk om gewoontes af te leren (I)	Druk met andere dingen om bezig te zijn met groepsgevoel in Emmahuis (I)
Roddelgedrag (III)	Mensen voelen zich niet op hun gemak en gaan snel weer weg (I)
Naar Emma om op bekend terrein oud te worden (II)	Geen zin om naar Emma te verhuizen (II)
Gaat naar activiteiten (IIII)	Contact tussen bewoners goed (IIII)
Niet bij elkaar willen zitten (I)	Fijn vaste plekken voor sociaal contact (I)
Met activiteiten geen vaste plek (II)	Roddelen als vreselijk ervaren (III)
Niet ingaan op roddelgedrag (I)	Klein wereldje (I)

Roddels zijn hun wereldnieuws, dus logisch dat het gebeurt (I)	Doorloop van bewoners door overlijden (III)
Nu prettigere sfeer dan een paar jaar geleden (I)	Voldoende gespreksstof (III)
Speculatie zien als waarheid over gaan over medebewoners (I)	Soms fijn om niet op vaste plek te zitten (I)
Commentaar wanneer op andere plek gezet (I)	Vaak dezelfde mensen bij activiteiten (IIII)
Ook bekenden met negatief verleden (I)	Erg oplettend opkomst bewoners bij samenkomsten (II)
Geen ruzie meegemaakt (III)	Cultuur/afkomst speelt geen rol (II)
Gemene opmerkingen maken over fysieke klachten (III)	Slachtoffer hoort opmerking (I)
Al oordeel over bewoner vanuit tijd voor Emmahuis (II)	Niet eerder in Leerdam gewoond (III)
Onlangs heftige gebeurtenis in prive-leven (III)	Goed overweg kunnen met zusters (IIII)
Kwetsende gedraging door slachtoffer als niet leuk ervaren (I)	Eerst zeggen dat er wel eens minder leuke dingen gebeuren, daarna tegenspreken (II)
Niet altijd naar activiteiten (II)	Liever thuis dan in Emmahuis (III)
Afhankelijk van de zorg en schema van zusters (IIII)	Niet normaal vinden om te praten tijdens eten (I)
Speculatie zien als waarheid over gang van zaken Emmahuis (I)	Niet weten waarom bepaalde gewoonte zo is (II)
Fijn vaste plekken vanwege mobiliteitsproblemen (I)	Buitengesloten door eigen fysieke klachten (waarschijnlijk niet expres) (I)
Niet voldoende gespreksstof (I)	Niet erg dat niet genoeg gespreksstof (I)
Niet nieuwsgierig aangelegd (I)	Weinig aansluiting door leeftijdsverschil (I)
Buiten verwachting eenzamer dan thuis (I)	Zou openstaan voor bezoek bij een ander (II)
Slechte ervaring bij het opzoeken van andere bewoners (II)	Geen openheid over privé zaken (II)
Geen zin meer om op oude dag moeite te doen voor meer contact (II)	Zonder te weten gemene opmerking maken (I)
Zwijgen over ongewenst sociaal gedrag tegen zusters (III)	Nooit naar activiteiten door fysieke klachten (I)
Invloed van opvoeding of karakter in omgang met anderen (III)	Bewoners zijn behulpzaam naar elkaar (IIII)
Zwijgen over ongewenst sociaal gedrag (III)	Er gebeurt altijd iets (I)
Voelt zich thuis (III)	Niet durven in te grijpen bij ongewenst sociaal gedrag (I)
Naasten adviseren sociaal contact op te zoeken (I)	Ontkent niet dat er geen ongewenst sociaal gedrag is, maar ook geen bevestiging (III)
Er wordt niet gepraat over gebeurtenissen in omgang tussen bewoners (I)	Fijn vaste plek voor minder verwarring (I)
Praat niet over eigen welbevinden (I)	

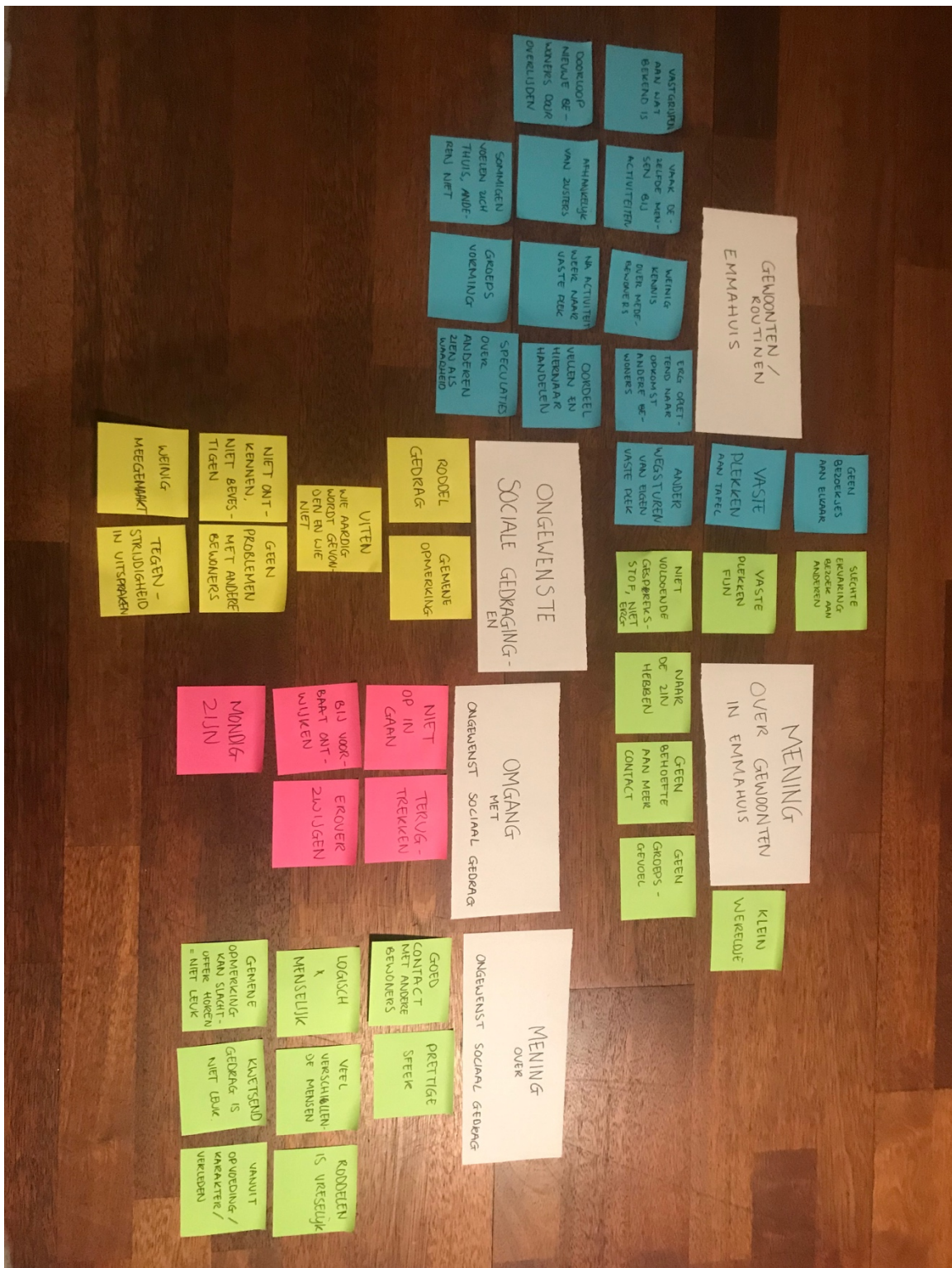
7.6.2 Vrijwilligers & familie:

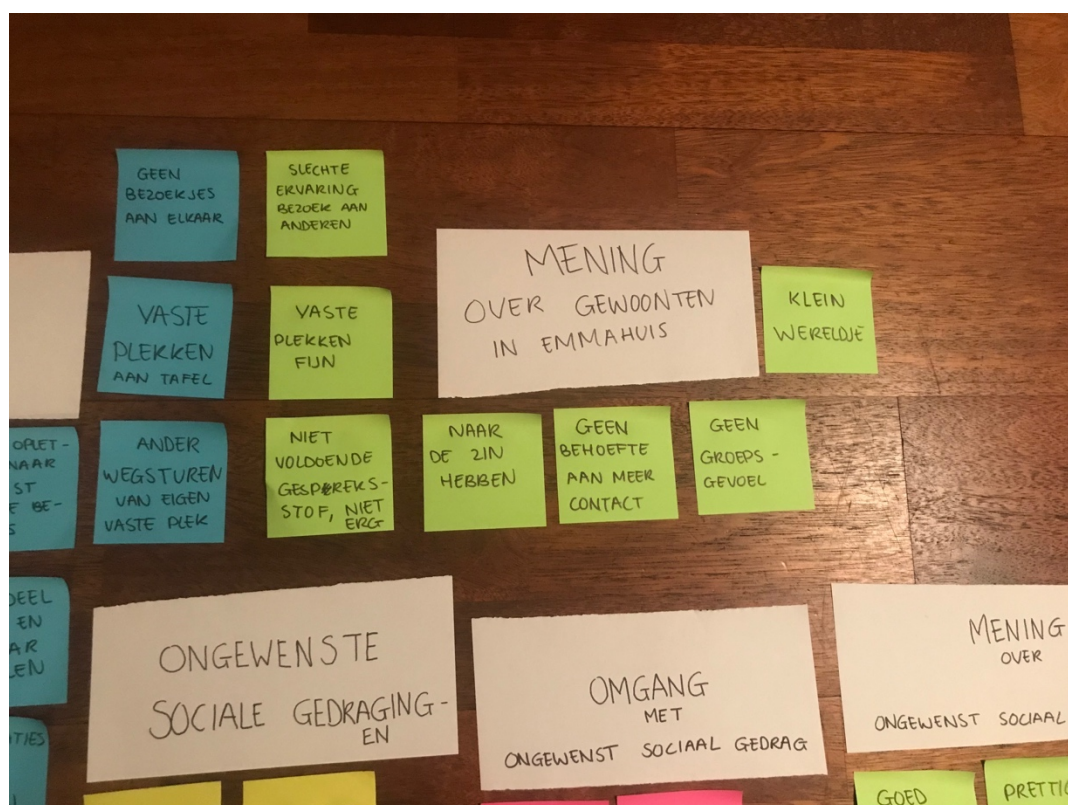
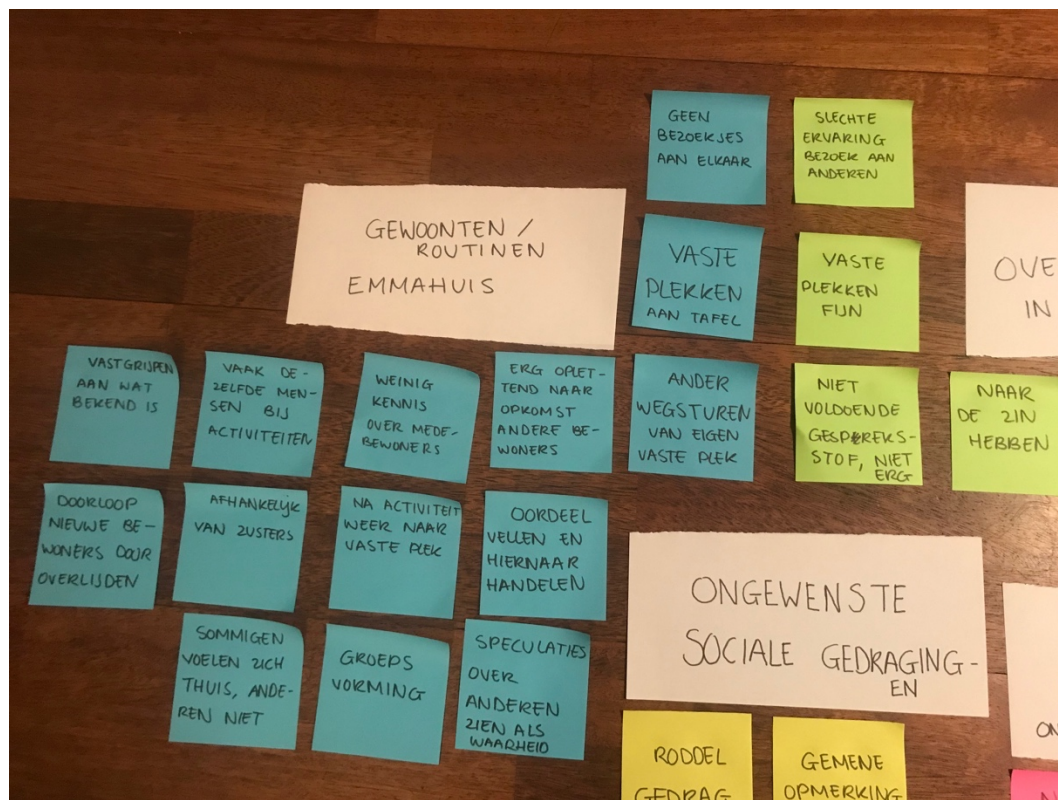
Of heel lang niks of iedere dag raak	Gedrag negeren
Groep rustig houden (II)	Niet genoeg aandacht krijgen
Zondebok uitkiezen	Gemene opmerkingen (II)
Achter de rug van vrijwilligers	Melden
Milde reactie tijdens melding	Niet weten wat vervolg is
Hoge capaciteit	Doodwens aan vrijwilliger
Bewust gericht op 1 persoon	Gesprek met pester liep uit de hand
Onrustige zaal	Roddelen (II)
Geen oplossing voor pester	Eigen reactie ligt aan humeur per dag
Oplettendheid	Groepsvorming (II)
Tafelgenoten uitschelden	Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet
Overall in maatschappij hetzelfde	Weglopen wanneer iemand aan tafel komt
Vrijwilligers uitschelden	Niet op ingaan
Reageren op zelfde niveau	Bang voor consequenties (II)
Kleiner voelen dan de ander	Meedoen met gedrag (II)
Niet meer aanleerbaar	Grenzen aangeven
Alle tijd (II)	1 stoorzender
Geen gedag zeggen	Kopje niet weghalen
Veel impact	Reageren op iets wat men niet zint
Ingrijpen	Dreigen met autoriteit
Effect van bewoner (distantiëren, niks zeggen)	Rug toekeren
Weinig kennis over bewoners	Hoge druk op vrijwilligers
Uit hart komen	Bewoners naar zin maken
Laten gaan, toch niet veranderbaar	Bewoners geen rekening houden met gemoedstoestand andere bewoner
Uitleg in groepsverband	Begrijpen het na uitleg
Oorzaak van iemands uitstraling	Bewoners kennen elkaars struggles niet
Vrijwilligers stoken bewoners op	Milde aanpak organisatie
Vrijwilliger houdt geen rekening met hoe overkomt	Na uitspraak vrijwilliger is bewoner van slag
Vrijwilliger selecteert	Bewoners gaan weg bij bepaalde vrijwilligers
Gemene opmerking door irritatie	Niet bij iemand willen zitten wegens hoestbui
Niemand wil bij chagrijnige mevrouw zitten	Dezelfde groep bij bijeenkomsten
Rug toekeren	Tijd en rapportage voor mentale gesteldheid is er niet
Lepel gooien	Iedere dag wel wat
Veel reden om slecht gehumeurd te zijn	Sowieso 1x in de week melding
Niet doen wat je zelf wil maar wat ouderen willen	Verbetering en ontwikkeling is welkom
Generatie die niet klaagt	Wees dankbaar en niet klagen
Niet goed contact kunnen leggen	Leerdammers V import

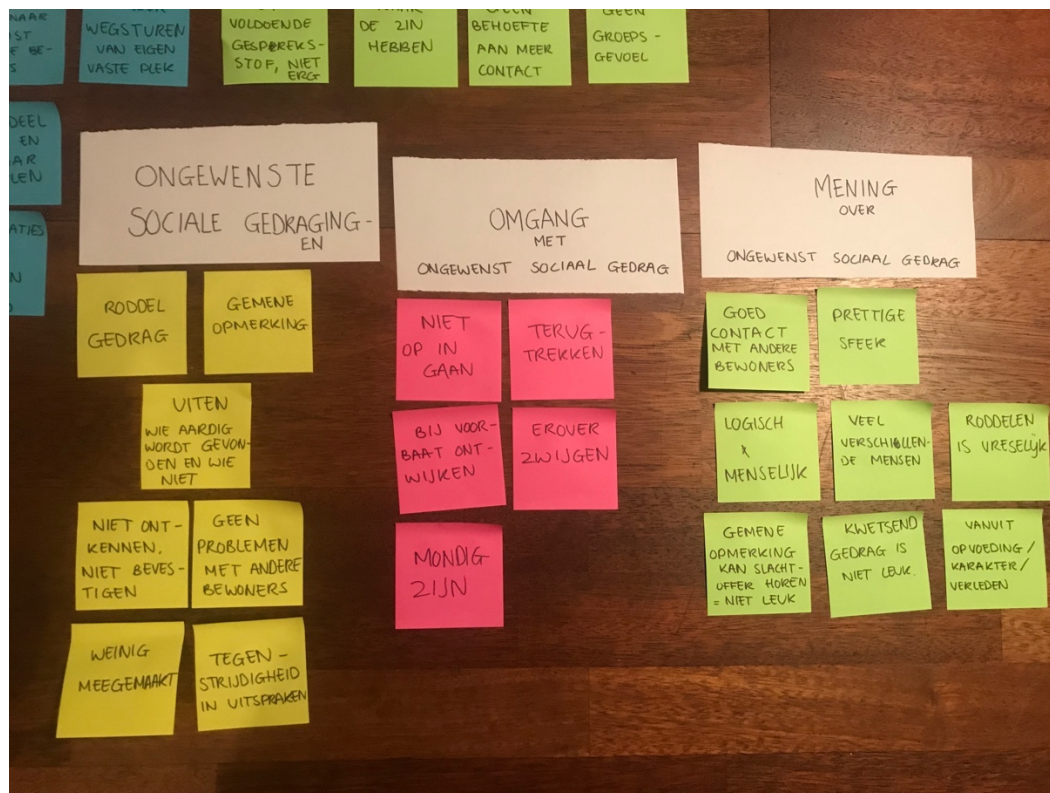
Negeren (II)	Zwijgen door slachtoffer
Mooi weer spelen	shock familielid
Iets wat makkelijk gedaan door organisatie	Personeel hoge druk
Bewoner bang dat ze in verkeerd daglicht staat bij verpleegsters	Stil en gesloten worden
Niet alles wordt aan naasten verteld	Patroon in jeugd gaat door in Emmahuis
Niet exact weten hoe familielid (bewoner) het ervaart	Verleden met andere bewoner
Liefste kindje uit de klas willen zijn	Meer feedback willen over vervolg door Emmahuis

7.7 Axiaal coderen

7.7.1 mindmap bewoners:








```

graph LR
    Root[OMGANG MET] --- Branch1[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG DOOR VERWILLIGERS]
    Root --- Branch2[ONGEWENSTE SOCIALE GEDRAGING-EN]
    Root --- Branch3[ONGANG MET DOOR BEWONERS]
    Root --- Branch4[GEWOONTEN / ROUTINEN EMMAHUIS]
    Root --- Branch5[VERBODEN]
    Root --- Branch6[MEER]
    Root --- Branch7[ORGANISATIE]
    Root --- Branch8[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch9[INGRIJPEN]
    Root --- Branch10[MELDEN]
    Root --- Branch11[GROEP]
    Root --- Branch12[VITEN]
    Root --- Branch13[NEGGEREN]
    Root --- Branch14[ZONDERBOK]
    Root --- Branch15[GERICHT OM]
    Root --- Branch16[KNETSSEN]
    Root --- Branch17[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch18[RODDELEN]
    Root --- Branch19[EROVER]
    Root --- Branch20[ONRUSTIG]
    Root --- Branch21[NIET ERACHT]
    Root --- Branch22[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch23[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch24[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch25[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root --- Branch26[FACTOREN]
    Root --- Branch27[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG VOLGENS VERWILLIGERS]
    Root --- Branch28[RODDEL]
    Root --- Branch29[GEDRAG]
    Root --- Branch30[ONWETEND- HEID OVER DOELSTAFIE IERMANNS UITSTRALING]
    Root --- Branch31[NIET GE- NOEG AAN- DRAHT KRIJ- GEN]
    Root --- Branch32[HOGE CAPACITEIT/ DRUK OP VERWILLIGERS]
    Root --- Branch33[VERLEIDEN]
    Root --- Branch34[GEEN KE- KENNING MET ANDEREMANS GEDRAGS-TOE- STAND]
    Root --- Branch35[ANDERE]
    Root --- Branch36[WEGSTUREN VAN EIGEN VASTE PLEK]
    Root --- Branch37[VASTE PLEKKEN AAN TAFEL]
    Root --- Branch38[ERG ORET- TEND NAAR OPKOMST ANDERE BE- WONERS]
    Root --- Branch39[GROEPS VOEGMING]
    Root --- Branch40[VAAK DE- ZELFDE MEN- SEN BIJ ACTIVITEITEN]
    Root --- Branch41[VERBODEN]
    Root --- Branch42[MEER]
    Root --- Branch43[ORGANISATIE]
    Root --- Branch44[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch45[INGRIJPEN]
    Root --- Branch46[MELDEN]
    Root --- Branch47[GROEP]
    Root --- Branch48[VITEN]
    Root --- Branch49[NEGGEREN]
    Root --- Branch50[ZONDERBOK]
    Root --- Branch51[GERICHT OM]
    Root --- Branch52[KNETSSEN]
    Root --- Branch53[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch54[RODDELEN]
    Root --- Branch55[EROVER]
    Root --- Branch56[ONRUSTIG]
    Root --- Branch57[NIET ERACHT]
    Root --- Branch58[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch59[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch60[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch61[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root --- Branch62[FACTOREN]
    Root --- Branch63[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG VOLGENS VERWILLIGERS]
    Root --- Branch64[RODDEL]
    Root --- Branch65[GEDRAG]
    Root --- Branch66[ONWETEND- HEID OVER DOELSTAFIE IERMANNS UITSTRALING]
    Root --- Branch67[NIET GE- NOEG AAN- DRAHT KRIJ- GEN]
    Root --- Branch68[HOGE CAPACITEIT/ DRUK OP VERWILLIGERS]
    Root --- Branch69[VERLEIDEN]
    Root --- Branch70[GEEN KE- KENNING MET ANDEREMANS GEDRAGS-TOE- STAND]
    Root --- Branch71[ANDERE]
    Root --- Branch72[WEGSTUREN VAN EIGEN VASTE PLEK]
    Root --- Branch73[VASTE PLEKKEN AAN TAFEL]
    Root --- Branch74[ERG ORET- TEND NAAR OPKOMST ANDERE BE- WONERS]
    Root --- Branch75[GROEPS VOEGMING]
    Root --- Branch76[VAAK DE- ZELFDE MEN- SEN BIJ ACTIVITEITEN]
    Root --- Branch77[VERBODEN]
    Root --- Branch78[MEER]
    Root --- Branch79[ORGANISATIE]
    Root --- Branch80[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch81[INGRIJPEN]
    Root --- Branch82[MELDEN]
    Root --- Branch83[GROEP]
    Root --- Branch84[VITEN]
    Root --- Branch85[NEGGEREN]
    Root --- Branch86[ZONDERBOK]
    Root --- Branch87[GERICHT OM]
    Root --- Branch88[KNETSSEN]
    Root --- Branch89[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch90[RODDELEN]
    Root --- Branch91[EROVER]
    Root --- Branch92[ONRUSTIG]
    Root --- Branch93[NIET ERACHT]
    Root --- Branch94[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch95[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch96[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch97[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root --- Branch98[FACTOREN]
    Root --- Branch99[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG VOLGENS VERWILLIGERS]
    Root --- Branch100[RODDEL]
    Root --- Branch101[GEDRAG]
    Root --- Branch102[ONWETEND- HEID OVER DOELSTAFIE IERMANNS UITSTRALING]
    Root --- Branch103[NIET GE- NOEG AAN- DRAHT KRIJ- GEN]
    Root --- Branch104[HOGE CAPACITEIT/ DRUK OP VERWILLIGERS]
    Root --- Branch105[VERLEIDEN]
    Root --- Branch106[GEEN KE- KENNING MET ANDEREMANS GEDRAGS-TOE- STAND]
    Root --- Branch107[ANDERE]
    Root --- Branch108[WEGSTUREN VAN EIGEN VASTE PLEK]
    Root --- Branch109[VASTE PLEKKEN AAN TAFEL]
    Root --- Branch110[ERG ORET- TEND NAAR OPKOMST ANDERE BE- WONERS]
    Root --- Branch111[GROEPS VOEGMING]
    Root --- Branch112[VAAK DE- ZELFDE MEN- SEN BIJ ACTIVITEITEN]
    Root --- Branch113[VERBODEN]
    Root --- Branch114[MEER]
    Root --- Branch115[ORGANISATIE]
    Root --- Branch116[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch117[INGRIJPEN]
    Root --- Branch118[MELDEN]
    Root --- Branch119[GROEP]
    Root --- Branch120[VITEN]
    Root --- Branch121[NEGGEREN]
    Root --- Branch122[ZONDERBOK]
    Root --- Branch123[GERICHT OM]
    Root --- Branch124[KNETSSEN]
    Root --- Branch125[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch126[RODDELEN]
    Root --- Branch127[EROVER]
    Root --- Branch128[ONRUSTIG]
    Root --- Branch129[NIET ERACHT]
    Root --- Branch130[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch131[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch132[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch133[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root --- Branch134[FACTOREN]
    Root --- Branch135[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG VOLGENS VERWILLIGERS]
    Root --- Branch136[RODDEL]
    Root --- Branch137[GEDRAG]
    Root --- Branch138[ONWETEND- HEID OVER DOELSTAFIE IERMANNS UITSTRALING]
    Root --- Branch139[NIET GE- NOEG AAN- DRAHT KRIJ- GEN]
    Root --- Branch140[HOGE CAPACITEIT/ DRUK OP VERWILLIGERS]
    Root --- Branch141[VERLEIDEN]
    Root --- Branch142[GEEN KE- KENNING MET ANDEREMANS GEDRAGS-TOE- STAND]
    Root --- Branch143[ANDERE]
    Root --- Branch144[WEGSTUREN VAN EIGEN VASTE PLEK]
    Root --- Branch145[VASTE PLEKKEN AAN TAFEL]
    Root --- Branch146[ERG ORET- TEND NAAR OPKOMST ANDERE BE- WONERS]
    Root --- Branch147[GROEPS VOEGMING]
    Root --- Branch148[VAAK DE- ZELFDE MEN- SEN BIJ ACTIVITEITEN]
    Root --- Branch149[VERBODEN]
    Root --- Branch150[MEER]
    Root --- Branch151[ORGANISATIE]
    Root --- Branch152[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch153[INGRIJPEN]
    Root --- Branch154[MELDEN]
    Root --- Branch155[GROEP]
    Root --- Branch156[VITEN]
    Root --- Branch157[NEGGEREN]
    Root --- Branch158[ZONDERBOK]
    Root --- Branch159[GERICHT OM]
    Root --- Branch160[KNETSSEN]
    Root --- Branch161[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch162[RODDELEN]
    Root --- Branch163[EROVER]
    Root --- Branch164[ONRUSTIG]
    Root --- Branch165[NIET ERACHT]
    Root --- Branch166[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch167[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch168[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch169[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root --- Branch170[FACTOREN]
    Root --- Branch171[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG VOLGENS VERWILLIGERS]
    Root --- Branch172[RODDEL]
    Root --- Branch173[GEDRAG]
    Root --- Branch174[ONWETEND- HEID OVER DOELSTAFIE IERMANNS UITSTRALING]
    Root --- Branch175[NIET GE- NOEG AAN- DRAHT KRIJ- GEN]
    Root --- Branch176[HOGE CAPACITEIT/ DRUK OP VERWILLIGERS]
    Root --- Branch177[VERLEIDEN]
    Root --- Branch178[GEEN KE- KENNING MET ANDEREMANS GEDRAGS-TOE- STAND]
    Root --- Branch179[ANDERE]
    Root --- Branch180[WEGSTUREN VAN EIGEN VASTE PLEK]
    Root --- Branch181[VASTE PLEKKEN AAN TAFEL]
    Root --- Branch182[ERG ORET- TEND NAAR OPKOMST ANDERE BE- WONERS]
    Root --- Branch183[GROEPS VOEGMING]
    Root --- Branch184[VAAK DE- ZELFDE MEN- SEN BIJ ACTIVITEITEN]
    Root --- Branch185[VERBODEN]
    Root --- Branch186[MEER]
    Root --- Branch187[ORGANISATIE]
    Root --- Branch188[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch189[INGRIJPEN]
    Root --- Branch190[MELDEN]
    Root --- Branch191[GROEP]
    Root --- Branch192[VITEN]
    Root --- Branch193[NEGGEREN]
    Root --- Branch194[ZONDERBOK]
    Root --- Branch195[GERICHT OM]
    Root --- Branch196[KNETSSEN]
    Root --- Branch197[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch198[RODDELEN]
    Root --- Branch199[EROVER]
    Root --- Branch200[ONRUSTIG]
    Root --- Branch201[NIET ERACHT]
    Root --- Branch202[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch203[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch204[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch205[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root --- Branch206[FACTOREN]
    Root --- Branch207[ONGEWENST SOCIAAL GEDRAG VOLGENS VERWILLIGERS]
    Root --- Branch208[RODDEL]
    Root --- Branch209[GEDRAG]
    Root --- Branch210[ONWETEND- HEID OVER DOELSTAFIE IERMANNS UITSTRALING]
    Root --- Branch211[NIET GE- NOEG AAN- DRAHT KRIJ- GEN]
    Root --- Branch212[HOGE CAPACITEIT/ DRUK OP VERWILLIGERS]
    Root --- Branch213[VERLEIDEN]
    Root --- Branch214[GEEN KE- KENNING MET ANDEREMANS GEDRAGS-TOE- STAND]
    Root --- Branch215[ANDERE]
    Root --- Branch216[WEGSTUREN VAN EIGEN VASTE PLEK]
    Root --- Branch217[VASTE PLEKKEN AAN TAFEL]
    Root --- Branch218[ERG ORET- TEND NAAR OPKOMST ANDERE BE- WONERS]
    Root --- Branch219[GROEPS VOEGMING]
    Root --- Branch220[VAAK DE- ZELFDE MEN- SEN BIJ ACTIVITEITEN]
    Root --- Branch221[VERBODEN]
    Root --- Branch222[MEER]
    Root --- Branch223[ORGANISATIE]
    Root --- Branch224[LIGT AAN HUMEUR]
    Root --- Branch225[INGRIJPEN]
    Root --- Branch226[MELDEN]
    Root --- Branch227[GROEP]
    Root --- Branch228[VITEN]
    Root --- Branch229[NEGGEREN]
    Root --- Branch230[ZONDERBOK]
    Root --- Branch231[GERICHT OM]
    Root --- Branch232[KNETSSEN]
    Root --- Branch233[VIT FRUSTRATIE]
    Root --- Branch234[RODDELEN]
    Root --- Branch235[EROVER]
    Root --- Branch236[ONRUSTIG]
    Root --- Branch237[NIET ERACHT]
    Root --- Branch238[TERUG- TREKKEN]
    Root --- Branch239[EROVER ZWINGEN]
    Root --- Branch240[NIET OP INGAAN]
    Root --- Branch241[REAGEREN OP ZELFDE NIVEAU]
    Root ---
```

7.7.3 Axiaal coderen bewoners:

Hoofdthema's	Subthema's
Gedragingen	Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet (I) - L Geen verwelkomend gevoel bij koffie(I) - L Niet bij elkaar willen zitten (I) Oordeel vellen op uitstraling (II) - L Niemand praat met norske man (I) - L Negeren (II) - L Al oordeel over bewoner vanuit tijd voor Emmahuis (II) Roddelgedrag: - L Communicatie tussen bewoners over hun eigen interpretatie van iemands uitstraling en welbevinden(I) - L Communicatie tussen bewoners over eigen interpretatie van hoe om te gaan met andere bewoners (I) (je moet het zo of zo aanpakken bij die norske man) Gemene opmerkingen maken : - L over fysieke klachten (II) - L Onbewust (I) - L Over iemands kunnen (I) Geen ontkenning/geen bevestiging (II) - L Geen problemen met bewoners (IIII) - L Er gebeurt altijd iets (I) - L Geen ruzie meegemaakt (III) - L Stoel claimen gebeurt vaak (I) - L Eerst zeggen dat er wel eens minder leuke dingen gebeuren, verderop in interview tegenspreken (III)
Omgang met gedragingen	Terugtrekken: - L In schulp kruipen (II) - L Mensen voelen zich niet op hun gemak en gaan snel weer weg (I) - L Niet durven in te grijpen bij ongewenst sociaal gedrag (I) - L

	Niet over zich heen laten lopen (I) - L Mondig zijn (I) - L Er boven staan (I) Bij voorbaat ontwijken (I) Niet er op ingaan: - L Niet ingaan op roddelgedrag (I) - L Niet nieuwsgierig aangelegd (I) - L Zwijgen over het gedrag (III): - L Tegen zusters - L tegen zusters, maar klagen met andere bewoners (III) - L Er wordt niet gepraat over gebeurtenissen in omgang tussen bewoners (I)
Mening over pestgedrag	Contact tussen bewoners goed (IIII) Roddelen als vreselijk ervaren (III) Roddels zijn hun wereldnieuws, dus logisch dat het gebeurt (I) Prettigere sfeer Slachtoffer hoort opmerking = niet leuk (I) Kwetsende gedraging door slachtoffer als niet leuk ervaren (I) Invloed van opvoeding of karakter in omgang met anderen (III) Veel verschillende karakters (I)
Gewoonte	Vaste plekken: - L Na activiteit routine verschuiving naar vaste plek (II) - L Geen roulering van tafelgroepen (IIII) - L Met activiteiten geen vaste plek (II) - L

	Geen band met zusters (II) Op bezoek gaan is onbekend in Emmahuis (III) Vaak dezelfde mensen bij activiteiten (IIII) Erg oplettend opkomst bewoners bij samenkomsten (II) Afhankelijk van de zorg en schema van zusters (IIII) Weinig kennis over medebewoners (IIII) - L Geen openheid over privé zaken (II) - L Praat niet over eigen welbevinden (I) - L Onlangs heftige gebeurtenis in prive-leven (III) Groepsvorming (I) - L Afspiegeling wijken Leerdam in groepen Emmahuis (I) Vastgrijpen aan bekend (III) - L Gesprekken over verleden (I) - L Bekend voelen in Emmahuis (III) - L Naar Emma om op bekend terrein oud te worden (II) - L Ook bekenden met negatief verleden (I) Doorloop van bewoners door overlijden (II) Speculatie zien als waarheid - L over gaan over medebewoners (I) - L over gang van zaken Emmahuis (I) Voelt zich thuis (III)
Mening over gewoonte	Naar zijn/haar zin in Emmahuis (IIIIII) Geen groepsgevoel (II) Behoeftte aan meer contact tussen bewoners L Druk met andere dingen om bezig te zijn met groepsgevoel in Emmahuis (I)

	- L Geen behoefte aan meer contact tussen bewoners (IIII) - L Zou openstaan voor bezoek bij een ander (II) - L Slechte ervaring bij het opzoeken van andere bewoners (II) - L Geen zin meer om op oude dag moeite te doen voor meer contact (II) Fijn vaste plekken voor sociaal contact (I) - L Soms fijn om niet op vaste plek te zitten (I) - L vanwege mobiliteitsproblemen (I) - L voor minder verwarring (I) Klein wereldje (I) Niet voldoende gesprekstof (I) - L Voldoende gesprekstof (III) - L Niet erg dat niet genoeg gesprekstof (I) - L Weinig aansluiting door leeftijdsverschil (I) Goed overweg kunnen met zusters, maar geen band (IIII)
--	---

7.7.4 Axiaal coderen vrijwilligers & familie:

Leven in groepsdynamiek Emmahuis	Oplettendheid - Alle tijd Groepsvorming - Leerdammers V import Dezelfde groep bij bijeenkomsten
Ongewenst sociaal gedrag	Intensiteit - Of heel lang niks of iedere dag raak - Iedere dag wel wat - Sowieso 1x in de week melding - 1 stoorzender Zondebok uitkiezen - Bewust gericht op 1 persoon Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet - Weglopen wanneer iemand aan tafel komt

	Tafelgenoten uitschelden Lepel gooien Negeren - Geen gedag zeggen - Niemand wil bij chagrijnige mevrouw zitten - Rug toekeren - Kopje niet weghalen Niet bij iemand willen zitten wegens hoestbui Gemene opmerkingen - Gericht, kwetsend bedoeld - Gemene opmerking door irritatie (geen pestgedrag?) Veel reden om slecht gehumeurd te zijn
Omgang met ongewenst sociaal gedrag door vrijwilligers	Groep rustig houden Melden: - Milde reactie tijdens melding - Niet weten wat vervolg is - Milde aanpak organisatie Ingrijpen Gedrag negeren Grenzen aangeven Dreigen met autoriteit Laten gaan, toch niet veranderbaar Uitleggen in groepsverband: - Begrijpen het na uitleg Meedoen met gedrag: - Vrijwilligers stoken bewoners op - Vrijwilliger selecteert, bewoners volgen

	- Vrijwilliger houdt ook geen rekening met hoe overkomt - Na uitspraak vrijwilliger is bewoner van slag - Bewoners gaan weg bij bepaalde vrijwilligers Eigen reactie ligt aan humeur per dag Ietswat makkelijk gedaan door organisatie Geen oplossing voor pester Gesprek met pester liep uit de hand Weinig kennis over bewoners Hoge druk op vrijwilligers Verbetering en ontwikkeling is welkom Meer feedback willen over vervolg door Emmahuis
Omgang met ongewenst sociaal gedrag door bewoners	Onrustige zaal Roddelen Reageren op zelfde niveau Kleiner voelen dan de ander Niet op ingaan Zwijgen door slachtoffer - Stil en gesloten worden - Bang voor consequenties - Mooi weer spelen - Liefste kindje uit de klas willen zijn Niet exact weten hoe slachtoffer het ervaart

Factoren ongewenst sociaal gedrag	Niet genoeg aandacht krijgen Hoge capaciteiten Oorzaak van iemands uitstraling niet weten Bewoners geen rekening houden met gemoedstoestand andere bewoner Verleden met andere bewoner Generatie die niet klaagt - Wees dankbaar en niet klagen

7.8 Verbanden

7.8.1 Verbanden bewoners:

Thema's in linker kolom staan mogelijk in verband met thema's rechter kolom

Roddelgedrag: - Communicatie tussen bewoners over hun eigen interpretatie van iemands uitstraling en welbevinden - Communicatie tussen bewoners over eigen interpretatie van hoe om te gaan met andere bewoners (je moet het zo of zo aanpakken bij die norske man)	Speculatie zien als waarheid - over gaan over medebewoners - over gang van zaken Emmahuis Weinig kennis over medebewoners - Geen openheid over privé zaken - Praat niet over eigen welbevinden - Onlangs heftige gebeurtenis in prive-leven Klein wereldje
Buitensluiten Bewust: Negeren Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet Niemand praat met norske man Gewoonte, geen pestgedrag: Wegsturen van vaste tafelplek Stoel claimen	Groepsvorming: - Afspiegeling wijken Leerdam in groepen Emmahuis Vaste plekken: - Na activiteit routine verschuiving naar vaste plek - Geen roulering van tafelgroepen - Met activiteiten geen vaste plek Fijn vaste plekken voor sociaal contact - Soms fijn om niet op vaste plek te zitten - Fijn vanwege mobiliteitsproblemen - Fijn voor minder verwarring
Geen ontkenning/geen bevestiging - Geen problemen met bewoners - Er gebeurt altijd iets - Geen ruzie meegemaakt - Stoel claimen gebeurt vaak - Eerst zeggen dat er wel eens minder leuke dingen gebeuren, verderop in interview tegenspreken	Behoeftte aan meer contact tussen bewoners - Druk met andere dingen om bezig te zijn met groepsgevoel in Emmahuis - Geen behoefte aan meer contact tussen bewoners - Geen zin meer om op oude dag moeite te doen voor meer contact Geen groepsgevoel Naar zijn/haar zin in Emmahuis Prettigere sfeer

7.8.2 Verbanden vrijwilligers & familie:

Thema's in linker kolom staan mogelijk in verband met thema's rechter kolom

Personeel hoge druk - Tijd en rapportage voor mentale gesteldheid is er niet - Hoge druk op vrijwilligers	Niet genoeg aandacht krijgen
Negeren - Geen gedag zeggen - Niemand wil bij chagrijnige mevrouw zitten - Rug toekeren - Kopje niet weghalen	Oorzaak van iemands uitstraling niet weten Bewoners geen rekening houden met gemoedstoestand andere bewoner
Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet - Weglopen wanneer iemand aan tafel komt	
Gemene opmerkingen - Gericht, kwetsend bedoeld - Gemene opmerking door irritatie (geen pestgedrag?)	Niet bij iemand willen zitten wegens hoestbui
Zwijgen door slachtoffer - Stil en gesloten worden - Bang voor consequenties - Mooi weer spelen - Liefste kindje uit de klas willen zijn	Generatie die niet klaagt - Wees dankbaar en niet klagen

7.9 Taxonomieën

7.9.1 Taxonomie bewoners:

Leven in groepsdynamiek Emmahuis:

- L Oplettendheid
- L Dezelfde mensen
- L Groepsvorming
 - Vastgrijpen aan bekend
- L Bekenden van elkaar
- L Geen bezoeken aan elkaar
 - Slechte ervaring hiermee
- L Geen groepsgevoel
 - Geen behoefte
- L Gesprekstof
 - Niet voldoende
 - Niet erg
 - Weinig aansluiting door leeftijdsverschil
- L Doorloop door overlijden
- L Weinig kennis over medebewoners
 - Oordeel vellen en hiernaar handelen
 - Speculaties over anderen zien als waarheid
 - Onlangs heftige gebeurtenis in prive-leven
- L Naar de zin hebben

Ongewenst sociaal gedrag:

- L Roddelgedrag
 - Klein wereldje
- L Gemene opmerkingen
- L Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet
 - Negeren
 - Buitensluiten
- L Mening
 - Logisch & menselijk
 - Vreselijk
 - Niet leuk
- L Vaste plekken
 - Wegsturen
 - Stoel claimen
- L Weinig meegemaakt
 - Tegenstrijdigheid in uitspraken
 - Geen problemen
 - Geen ontkenning, geen bevestiging
 - Goed contact

- Prettige sfeer

Omgang met ongewenst sociaal gedrag:

- L Niet op in gaan
- L Terugtrekken
- L Erover zwijgen
- L Mondig zijn

7.9.1 Taxonomie vrijwilligers & familie:

Ongewenst sociaal gedrag:

- L Intensiteit
 - Heel lang niks V iedere dag
 - Iedere dag wel wat
 - Sowieso 1x in de week
- L Roddelen
 - Oplettendheid
 - Alle tijd
- L Gemene opmerking maken
 - Gericht, kwetsend bedoeld
 - Uit frustratie, niet kwetsend bedoeld
 - Niet bij iemand willen zitten vanwege hoestbuien
- L Tafeltaferelen
 - Tafelgenoten uitschelden
 - Lepel gooien
- L Uiting wie aardig wordt gevonden en wie niet
 - Weglopen wanneer iemand aan tafel komt
- L Bewust gericht op 1 persoon
- L Negeren
 - Geen gedag zeggen
 - Niemand wil bij chagrijnige mevrouw zitten
 - Rug toekeren
 - Kopje niet weghalen

Omgang met ongewenst sociaal gedrag door bewoners

- L Reageren op hetzelfde niveau
- L Kleiner voelen dan de ander
- L Niet op ingaan
 - Over zich heen laten komen
 - Zwijgen
 - Bang voor consequenties
 - Mooi weer spelen
- L Generatie die niet klaagt
- L Niet exact weten hoe slachtoffer het ervaart

Omgang met ongewenst sociaal gedrag door vrijwilligers

- L Verschillende omgang:
 - Gedrag negeren
 - Groep rustig houden
 - Ingrijpen
 - Dreigen met autoriteit
 - Melden

7.10 Contactuitwisseling omtrent werving respondenten

7.10.1 Mailcontact na eerste telefoongesprek manager Emmahuis:

Plan van aanpak afstudeeropdracht Nikki Lenselink

 Nikki Lenselink
Vr 27-9-2019 14:06

 Plan van aanpak .docx
17 kB

Goedemiddag 

Afgelopen maandag hebben wij elkaar kort gesproken en heb ik u verteld over mijn onderzoek, die ik erg graag bij jullie zou willen voltooien. We hebben afgesproken dat ik u een plan van aanpak zou sturen. Deze kunt u vinden in de bijlage.

Voor de duidelijkheid zal ik nog even willen vermelden dat ik dus niet op zoek ben naar een stageadres, maar zoek naar een locatie waar ik in gesprek kan gaan met respondenten (ouderen), observaties zou kunnen doen omtrent mijn onderzoek en uiteindelijk mijn ontwikkelde interventie zou kunnen uitvoeren.

Mijn onderzoek staat nog maar net in de startblokken, maar ik hoop dat ik u voldoende informatie heb kunnen geven. Bij vragen kunt u mij altijd mailen naar dit adres of bellen naar mijn nummer: 0641763138.

Ik hoop graag van u te horen!

Met vriendelijke groet,

Nikki Lenselink

RE: Plan van aanpak afstudeeropdracht Nikki Lenselink

① U hebt geantwoord op Vr 11-10-2019 16:21

  Do 10-10-2019 13:50
U 

Hallo Nikki,

We zouden je graag bij jouw onderzoek willen ondersteunen.

Hiervoor hebben we de afdeling Kleinschalig Wonen Somatic en de interne afdeling.

Volgens mij is het goed om dus op kort termijn een afspraak te maken om de details te bespreken van de aanpak. Wil jij paar opties doorgeven?

Met vriendelijke groet,


Teammanager
Kleinschalig wonen Meesplein en Emma

Bezoekadres: locatie Meesplein, Burg. Meesplein 7, 4142 AZ Leerdam Emma, Raadsliedenstraat 120, 4142 BV Leerdam

7.10.2 Eerste mailcontact met verantwoordelijke verzorgster:

Onderzoek ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van het Emmahuis



Do 14-11-2019 10:46

↩ ↶ → ...

Goedemorgen

Op het moment ben ik bezig met mijn scriptie. Ik ga onderzoek doen naar pestgedrag en andere ongewenste sociale gedragingen binnen woon-zorgcentra. Nu heb ik met [redacted] een gesprek gehad en heeft zij mij laten weten graag mee te werken aan dit onderzoek. Via die weg ben ik bij de afdeling Somatiek terecht gekomen, maar bleek deze groep bewoners net te klein te zijn voor mijn onderzoek.

Nu vroeg ik me af of ik dit onderzoek bij uw afdeling zou mogen voortzetten. Het onderzoek bestaat uit een aantal observaties, bijvoorbeeld bij activiteiten of andere plekken waar de bewoners samenkomen, en ongeveer 12 interviews met de bewoners en 2 à 3 medewerkers. Wanneer ik hier de resultaten van heb, kan ik hier een passende interventie op ontwikkelen.

Ik vroeg me af hoeveel bewoners (65+) wonen in de toren en welke vormen van zorg zij krijgen van jullie als hulpverleners? Ook vroeg ik mij af in hoeverre de bewoners contact hebben met elkaar en of u het idee heeft dat deze problematiek (pestgedrag, maar bijvoorbeeld ook roddelgedrag) zich afspeelt op deze afdeling?

Als u tijd heeft en interesse heeft, zouden we eventueel even kunnen bellen of kan ik langskomen voor een gesprek.

Ik hoor het graag!

Met vriendelijke groet,

Nikki Lenselink
0641763138

RE: Onderzoek ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van het Emmahuis



U hebt gereageerd op 13-11-2019 14:30

RE: Onderzoek ongewenst sociaal gedrag onder bewoners van het Emmahuis



Do 14-11-2019 17:00

↩ ↶ → ...

Goedenavond Nikki,

Wat een ontzettend boeiend onderwerp heb je gekozen! Daar kan je veel uit halen denk ik zo. Ik wil je graag helpen, maar de torens in Emma is geen afdeling. De bewoners hebben ieder een eigen huisje, (thuiszorg idee). Natuurlijk komen de meeste wel naar het restaurant voor een activiteit/warme maaltijd.

En ook onder de oudere binnen Emma is er sprake van roddelen/pesten..

Ik ben aanstaande woensdag aanwezig en ik heb dan rond 13.00 uur een half uurtje tijd voor je, dan kunnen we er even over praten. Mocht je dan kunnen, zie ik je dan a.s. woensdag in Emma. Mocht je niet kunnen, mail eventjes dan kunnen we kijken voor een andere datum.

Met vriendelijke groet,

EVV-er

EM Zorgthuis B3

Bezoekadres: locatie Emma, Raadsliedenstraat 120, 4142 BV Leerdam

7.10.3 Online uitnodiging vrijwilligersvergadering:

FW: vrijwilligers overleg



Present - Welzijn Emma <Welzijn.Emma@presentvoor.nl>

Wo 12-2-2020 07:40

U



FW: vrijwilligers overleg

Vr 28-2-2020 09:00 - 10:00

vergaderzaal emma

Geen conflicten

RSVP voor deze gebeurtenis

E-mail verzenden naar organisator ☒

Bericht toevoegen aan Present - Welzijn Emma (optioneel)

✓ Ja

? Misschien

✗ Nee

Laat maar weten hoe laat het uitkomt om even aan te sluiten

Met vriendelijke groet,

Coördinator Welzijn en Vrijwilligers

EM Welzijn

7.11 Toestemmingsverklaringen

7.11.1 Toestemmingsverklaring bewoners:



Eenmalige toestemmingsverklaring ten behoeve van: afstudeeronderzoek Nikki Lenselink

In het kader van haar studie psychologie aan de Fontys Hogeschool te Eindhoven, doet Nikki onderzoek naar ongewenst sociaal gedrag tussen bewoners. Voor haar onderzoek wil Nikki ongeveer tien bewoners van Emma interviewen. De interviews gaan onder meer over incidenten die hebben plaatsgehad en de gevolgen die dit heeft gehad voor de bewoners. Het uiteindelijke doel van het onderzoek is om manieren te vinden om het ongewenste gedrag te verminderen en zo het welzijn van bewoners te verbeteren.

Wat wij aan u vragen

Wanneer u net als Present de waarde van dit onderzoek onderstreept, en bereid bent mee te doen, dan vragen wij u deze toestemmingsverklaring aan de achterzijde in te vullen en te ondertekenen. U geeft daarmee toestemming voor het afnemen van een persoonlijk interview door Nikki en het gebruik van deze informatie voor haar afstudeeronderzoek.

Het staat u uiteraard helemaal vrij om wel of geen toestemming te geven.

Hoe gaat het in zijn werk

De interviews vinden in januari en februari plaats en worden door Nikki afgenomen. Het interview wordt opgenomen zodat geen waardevolle informatie verloren gaat. Achteraf wordt het interview aan de hand van de opname uitgewerkt. In de uitwerking worden de volgende persoonsgegevens van u opgenomen:

- uw leeftijd;
- uw vroegere woonplaats, huishouden en omschrijving van uw persoonlijkheid;
- uw mentale gesteldheid (hoe zit u in uw vel);
- uw eigen ervaringen met ongewenst sociaal gedrag;
- uw meningen over verbondenheid en de kwaliteit van zorg.

Bovenstaande informatie is alleen inzichtelijk voor Nikki en haar begeleiders op School.

Wellicht ten overvloede: uw gegevens zijn niet inzichtelijk voor medewerkers van Present en worden niet gedeeld met medewerkers van Present.

Hoe en hoe lang worden de gegevens gebruikt?

Op basis van de uitgewerkte interviews maakt Nikki een rapport over haar bevindingen. In dit rapport worden de interviewgegevens anoniem gebruikt. Vanuit het rapport zal niet meer te achterhalen zijn welke personen hebben deelgenomen aan het onderzoek en van wie welke informatie afkomstig is.

Nadat Nikki haar afstudeeronderzoek succesvol heeft verdedigd, worden alle opnames vernietigd. De transcriptie van de interviews (de uitgeschreven versie zonder namen) worden nog 7 jaar bewaard; dit is een verplichting voor afstudeeronderzoeken.

Uw rechten

In de eerste plaats staat het u helemaal vrij om wel of geen toestemming te geven. Heeft u toestemming gegeven, dan behoudt u het recht om uw toestemming weer in te trekken. De interviewgegevens worden dan vernietigd en voor zover nodig uit het onderzoek verwijderd.

Ook heeft u het recht om inzage te vragen in de gegevens die Nikki van u heeft vastgelegd. Dit kan tot circa 30 juni; daarna zijn uw gegevens niet meer herleidbaar aanwezig. Indien u dit wenst, kan u uw verzoek e-mailen naar n.lenselink@student.fontys.nl. Ook kan u uw verzoek, via de zorgmedewerkers, richten aan de functionaris gegevensbescherming van Present.

**Nadere informatie of klachten**

Wilt u nadere informatie over deze toestemmingsverklaring, dan kan u hiervoor terecht bij de functionaris gegevensbescherming van Present. Zijn contactgegevens vindt u hieronder.

Mocht u de indruk hebben dat Nikki en/of Present niet op een zorgvuldige manier en in lijn met deze toestemmingsverklaring handelen, dan kan u hierover een klacht bij ons indienen. Ook met eventuele klachten kan u terecht bij onze functionaris gegevensbescherming.

Mocht u niet tevreden zijn met de wijze waarop Present met u klacht is omgegaan, dan heeft u tot slot de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook deze contactgegevens treft u onderstaand aan.

Functionaris Gegevensbescherming

Joost Holstvoogd, telefoon: 06 53 79 16 23, e-mail: privacy@presentvoorui.nl

Autoriteit Persoonsgegevens

Telefoon: 0900 2001 201; Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Een kopie van deze toestemmingsverklaring is aan de bewoner overhandigd.

TOESTEMMING

Door ondertekening van deze verklaring geef ik Nikki Lenselink toestemming voor het afnemen van een interview met mij en het gebruik van deze informatie voor haar afstudeeronderzoek naar ongewenst sociaal gedrag tussen bewoners.

Bewoner

Naam	
Plaats	
Datum	
Handtekening	

7.11.2 Toestemmingsverklaring vrijwilligers & familie:

Toestemmingsverklaring ten behoeve van: Afstudeeronderzoek Nikki Lenselink

In het kader van haar studie psychologie aan de Fontys Hogeschool te Eindhoven, doet Nikki onderzoek naar ongewenst sociaal gedrag tussen bewoners. Voor haar onderzoek wil Nikki ongeveer tien bewoners van Emma interviewen. De interviews gaan onder meer over incidenten die hebben plaatsgehad en de gevolgen die dit heeft gehad voor de bewoners. Het uiteindelijke doel van het onderzoek is om manieren te vinden om het ongewenste gedrag te verminderen en zo het welzijn van bewoners te verbeteren.

Wat wij aan u vragen

Wanneer u net als Present de waarde van dit onderzoek onderstreept, en bereid bent mee te doen, dan vragen wij u deze toestemmingsverklaring aan de achterzijde in te vullen en te ondertekenen. U geeft daarmee toestemming voor het afnemen van een persoonlijk interview door Nikki en het gebruik van deze informatie voor haar afstudeeronderzoek.

Het staat u uiteraard helemaal vrij om wel of geen toestemming te geven en bent vrij om op ieder moment het interview te stoppen.

Hoe gaat het in zijn werk

De interviews vinden in januari en februari plaats en worden door Nikki afgenomen. Het interview wordt opgenomen zodat geen waardevolle informatie verloren gaat. Achteraf wordt het interview aan de hand van de opname uitgewerk (wanneer u toestemming heeft gegeven voor geluidsopname tijdens het interview).

Wellicht ten overvloede: uw gegevens zijn niet inzichtelijk voor medewerkers van Present en worden niet gedeeld met medewerkers van Present.

Hoe en hoe lang worden de gegevens gebruikt?

Op basis van de uitgewerkte interviews maakt Nikki een rapport over haar bevindingen. In dit rapport worden de interviewgegevens anoniem gebruikt. Vanuit het rapport zal niet meer te achterhalen zijn welke personen hebben deelgenomen aan het onderzoek en van wie welke informatie afkomstig is.

Nadat Nikki haar afstudeeronderzoek succesvol heeft verdedigd, worden alle opnames vernietigd. De transcriptie van de interviews (de uitgeschreven versie zonder namen) worden nog 7 jaar bewaard; dit is een verplichting voor afstudeeronderzoeken.

Uw rechten

In de eerste plaats staat het u helemaal vrij om wel of geen toestemming te geven. Heeft u toestemming gegeven, dan behoudt u het recht om uw toestemming weer in te trekken. De interviewgegevens worden dan vernietigd en voor zover nodig uit het onderzoek verwijderd.

Ook heeft u het recht om inzage te vragen in de gegevens die Nikki van u heeft vastgelegd. Dit kan tot circa 30 juni; daarna zijn uw gegevens niet meer herleidbaar aanwezig. Indien u dit wenst, kan u uw verzoek e-mailen naar n.lenselink@student.fontys.nl

Toestemming

Ik heb de informatiebrief voor de deelnemers gelezen. Ik kon aanvullende vragen stellen. Mijn vragen zijn genoeg beantwoord. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe.

7.12 Ethische verantwoording

Gedurende dit onderzoek is er ethisch gehandeld naar de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Het NIP kent vier basisprincipes, namelijk verantwoordelijkheid, integriteit, respect en deskundigheid. Hieronder is de ethische verantwoording uitgeschreven, aan de hand van de beroepscode van het NIP (NIP, 2015).

Tijdens het onderzoek is ten alle tijden de verantwoordelijkheid genomen ten opzichte van de respondenten. Zo is er zorgvuldig en voorzichtig omgegaan met de informatie die zij hebben gegeven en is voorafgaand aan deelname aan dit onderzoek duidelijk aangegeven wie machtiging zou hebben om deze verstrekte informatie te mogen inzien. Voor zo ver het in de macht van de onderzoeker ligt, is ervoor gezorgd dat resultaten van haar handelen niet werden en zullen worden misbruikt (artikel 27 NIP-code). Daarnaast is de verantwoordelijkheid genomen de anonimiteit van de respondenten te bewaren, door persoonlijke gegevens als naam of kamernummer uit te wissen. Transcripten en geluidsopnames zullen vernietigd worden op de afgesproken datum (artikel 36 NIP-code). Ook verleent de onderzoeker medewerking wanneer er klachten van respondenten omtrent omgang met de respondent en diens gegevens (artikel 38 NIP-code).

Naast het nemen van verantwoordelijkheid is er integer gehandeld. Zo is er geen misbruik gemaakt van kennis, vaardigheden of overwicht wat voortvloeit uit de deskundigheid of positie van de onderzoeker (artikel 43 NIP-code). Verder werd door de onderzoeker belangrijk geacht dat er geen onrealistische verwachtingen werden gewekt. Zo zijn er geen valse uitspraken gedaan over de aard, effecten of gevolgen van haar deskundigheid. Daarnaast is om de transparantie te bewaren gewerkt met bronvermelding, waar de gebruikte wetenschappelijke literatuur in vermeld is (artikel 45 en 46 NIP-code). Tijdens contact met respondenten was de onderzoeker er bewust van haar professionele rol niet te vermengen met haar niet-professionele rol om ten alle tijden de gepaste afstand tot de respondent te behouden. Dit is gedaan door bijvoorbeeld deelname aan het onderzoek door bekenden van de onderzoeker te vermijden.

Het staat voorop dat er respectvol omgegaan moet worden met eenieder die bij het onderzoek betrokken is en dit is ook nageleefd. Tijdens veldonderzoek is altijd om toestemming gevraagd omtrent deelname aan het onderzoek. Er is voldoende informatie gegeven over eventuele deelname aan dit onderzoek. Respondenten kregen tijdens deelname aan het onderzoek op elk moment de vrijheid om zich terug te trekken uit het onderzoek. De onderzoeker heeft de kennis, ervaringen en inzichten van de respondenten ten alle tijden gerespecteerd. Zo is in acht genomen dat de respondenten allen een eigen interpretatie hebben van bijvoorbeeld gebeurtenissen, gedachten en emoties (artikel 56 NIP-code). De onderzoeker heeft ook

respect getoond voor omstandigheden en persoonlijke eigenschappen van de respondenten, zoals ras, geslacht of leeftijd. Hier werd geen ongerechtvaardigd onderscheid in gemaakt tussen respondenten (artikel 58 NIP-code). Transcripten en geluidsopnames zijn veilig opgeslagen in het vooraf afgesproken systeem. Op deze manier blijft de vertrouwelijk van de gegevens bewaard (artikel 80 NIP-code).

Er is respectvol om gegaan met de verzamelde data en er in acht genomen alleen noodzakelijke gegevens, gegevens om het doel van het onderzoek te behalen (ervaringen, gedachten en emoties) te documenteren.

Om deskundigheid te waarborgen, was het belangrijk om duidelijk te zijn over de grenzen van deze deskundigheid door de onderzoeker richting opdrachtgever en respondenten. Hierbij kan gedacht worden aan melding van de beperkte ervaring en melding dat de onderzoeker een student in opleiding is. Zo heeft de onderzoeker ook bij onduidelijkheid of onwetendheid over bepaalde aspecten, betreft het onderzoek en de uitvoering hiervan, gevraagd om adviezen van begeleiders vanuit de opleiding Toegepaste Psychologie. Dit gebeurde tijdens wekelijkse bijeenkomst voor scriptie-begeleiding (artikel 98 en 102 NIP-code). Om de toegepaste onderzoeksmethode te kunnen toepassen is er eerst literatuuronderzoek gedaan om deze methode zo goed mogelijk te begrijpen, waarna hier vervolgens voorzichtig en bedachtzaam mee wordt gewerkt.

Geschreven door:

Nikki Lenselink