

Ondersteunen of bovensturen?

Ik wil anders samenwerken!

Bachelorproef

Student:	Rob Witteman
Studentennummer:	09042911
Haagse hogeschool:	Academie voor sociale professie
Opleiding:	SPH Sociaal pedagogische hulpverlening
Studiejaar:	Hoofdfase 3
Opdrachtgever:	Marjon Kuijkhoven-Van Hurck
Begeleider:	Frank Verveen
Beoordelaar:	Wouter Reith
Inleverdatum:	17 juni 2013

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Inhoud	Blz.
	Samenvatting	4
1	Inleiding	6
2	Probleemformulering	7
2.1	Casus	7
2.2	Het probleem.	8
2.3	Relevantie van het onderzoek	8
2.4	Vraagstelling	9
2.5	Doelstelling	9
2.6	Kennis en vakgebeid	9
3	Vragen aan de literatuur	9
3.1	Ontwikkelen	10
3.2	Samenwerken of tegenwerken	12
3.3	Motieven achter een begeleidingsstijl	15
3.4	Samenvatting van het literatuuronderzoek	17
4	Conclusie literatuuronderzoek en de probleemstelling	19
5	Vraagstelling	20
5.1	Hoofdvraag	20
5.2	Deelvragen	20
6	Methodologische verantwoording	21
6.1	Praktijkgericht, beschrijvend en verklarend onderzoek	21
6.2	De onderzoekseenheden	22
6.3	De data-verzamelmingsmethode	23
6.4	Het analyseren	29
6.5	De analyse van de onderzoeksopzet en het verloop	30
7	Ontwikkelingsvoorwaarden	35
7.1	Conclusie (antwoord op deelvraag 1)	38

8	Weerstandsgedrag	38
8.1	De begeleidingsstijl vóór er weerstandsgedrag is	39
8.2	De begeleidingsstijl tijdens het weerstandsgedrag	42
8.3	De begeleidingsstijl na weerstandsgedrag	43
8.4	Conclusie (antwoord op deelvraag 2)	45
9	Knelpunten	46
9.1	Conclusie (antwoord op deelvraag 3)	51
10	Overeenstemming/cliëntperspectief	52
10.1	Conclusie (antwoord op deelvraag 4)	53
11	Conclusie en discussie	54
11.1	Conclusie	54
11.2	Beantwoording hoofdvraag	54
11.3	Discussie	55
11.3.1	De interne en externe validiteit	55
11.3.2	Waarde van het onderzoek	58
12	Aanbevelingen	58
13	Literatuurlijst	62
14	Bijlagen	64
14.1	De eerste interviewopzet, zoals gebruikt bij begeleider/respondent 4	64
14.2	Interviewopzet 2, zoals gebruikt bij begeleider/respondent	66
14.3	Interviewopzet cliënt/respondent	68
14.4	Interviewopzet expert	69
15	Bijlage 2: Codeboom	72
16	Bijlage 3: Deelvraag 1	76
17	Bijlage 4: Deelvraag 2	79
18	Bijlage 6: Deelvraag 3 Begeleider	117
19	Bijlage 6: Deelvraag 3 Expert	121
20	Bijlage 7: Deelvraag 4 Werkrelatie	127
21	Bijlage 8: Deelvraag 3 Uit de strijd	141
22	Bijlage 9: Deelvraag 4 Reparatiereflex	142

Samenvatting

Dit onderzoek is geschreven als bachelorproef van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Haagse Hogeschool.

De organisatie en locatie

De Stichting Gemiva-SVG Groep ondersteunt 3000 mensen met een beperking. De plek waar het onderzoek heeft plaatsgevonden is woonlocatie Sotaweg. Hier wonen 11 cliënten met een licht verstandelijke beperking en er werken 6 vaste begeleiders.

De opdracht

De opdrachtgever van dit onderzoek is locatiehoofd Marjon Kuijkenhoven-Van Hurck. De opdracht luidt: *Op welke wijze kan de begeleiding van de Sotaweg de samenwerking met de cliënt optimaliseren en zo goed mogelijk houden?*

De onderzoeker zal vanuit dit onderzoek aanbevelingen schrijven voor de locatie. De onderzoeksvraag die is opgesteld voor dit onderzoek luidt als volgt:
Op welke manier kan de ondersteuning van begeleiders aan cliënten met een licht verstandelijke beperking op woonlocatie Sotaweg, optimaal worden ingezet bij het oplossen van problemen of het halen van doelen van de cliënt wanneer de cliënt en de begeleider in een strijd raken?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is voor dit onderzoek gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Het onderzoek bestaat uit een literatuuronderzoek en een praktijkonderzoek.

Het theoretisch kader

Uit de literatuur komen 2 begeleidingsstijlen naar voren die een begeleider kan inzetten. De ene begeleidingsstijl, de ondersteun-begeleidingsstijl, kan een cliënt helpen met zijn doelen of problemen, de andere begeleidingsstijl, de bovenstuur-begeleidingsstijl, remt de ontwikkeling van de cliënt. Bij deze laatste, niet effectieve begeleidingsstijl zal de cliënt zich verzetten in de vorm van weerstandsgedrag. De begeleider kan dan wederom met zijn begeleidingsstijl dit gedrag stoppen of verergeren. Wanneer de begeleider het gedrag niet weet te stoppen, ontstaat er meer en meer een strijd tussen begeleider en cliënt.

De aanpak van het onderzoek

In het onderzoek zijn er door middel van semi-gestructureerde interviews antwoorden verzameld over welke begeleidingsstijlen op de locatie Sotaweg worden gebruikt. Hiervoor zijn alle vijf de begeleiders, twee cliënten en een expert geïnterviewd.

De conclusie

De begeleiders zijn gemotiveerd om de cliënt te helpen met het behalen van haar doelen en te ondersteunen wanneer er zich problemen voordoen. Uit het onderzoek blijkt dat de begeleider niet altijd weet hoe hij zijn hulp doeltreffend kan aanwenden wanneer de cliënt in verzet lijkt te gaan. De begeleiders vervallen dan soms in een ineffektieve begeleidingsstijl met tot gevolg dat er een strijd ontstaat. Om die reden zouden begeleiders er baat bij hebben wanneer zij meer kennis over de voor- en nadelen van de begeleidingsstijlen zouden opdoen en zich meer vaardigheden zouden aanleren om beter met de strijd om te kunnen gaan.

De aanbevelingen

In het hoofdstuk “Aanbevelingen” wordt een innovatie geadviseerd, waarin begeleiders kunnen oefenen in het omgaan met de cliënt wanneer zij niet mee lijkt te willen werken. Via theorie, training en praktijkondervinding worden de begeleiders bekend gemaakt met de voor- en nadelen van een begeleidingsstijl. Daarnaast wordt één keer in de zes weken de nadruk gelegd op successen, waarbij begeleiders worden aangespoord om uit te weiden over hoe zij met een effectieve begeleidingsstijl een strijd hebben omgebogen tot een samenwerkrelatie.

1 Inleiding

Ik werk bij Locatie Sotaweg, een onderdeel van Gemiva-SVG Groep. Dit onderzoek is geschreven als bachelorproef van de opleiding SPH aan de Haagse hogeschool. In dit onderzoek ga ik de werkrelatie onderzoeken tussen cliënt en begeleider. Hier zijn soms strubbelingen tussen begeleider en cliënt in waar te nemen. Dit beschrijf ik in de probleemformulering hoofdstuk 2.

Daarna beschrijf ik de doelstelling van de instelling en welke knelpunten de locatie ondervindt om deze doelstelling zo optimaal mogelijk te behalen. Het belang daarvan beschrijf ik het in hoofdstuk "Relevantie". Uiteindelijk resulteert dit in vragen aan de literatuur over de werkrelatie en haar strubbelingen.

Deze worden beantwoord in het hoofdstuk "Vragen aan de literatuur" hoofdstuk 3. Ik noem tevens de focus van het onderzoek op weerstandsgedrag ("*lastig*" gedrag van de cliënt).

Ik beschrijf in het hoofdstuk 6 "Methodologische verantwoording" waarom en welke keuzes ik maak met betrekking tot onderzoeksontwerp wat betreft validiteit, betrouwbaarheid, relevantie, tijdspanne en de doelstelling van het onderzoek. Ook vertel ik waarom ik analyse software gebruik en welke voordelen dat met zich mee brengt. In hoofdstuk 7,8,9 en 10 komen de antwoorden op de deel- en hoofdvragen aan de orde. Deze monden uit in een conclusie en een discussie in hoofdstuk 11. Het verslag eindigt met aanbevelingen in hoofdstuk 12.

Allereerst zal ik mijn persoonlijke motivatie beschrijven en volgt er een nadere uiteenzetting van de organisatie, locatie, medewerkers en cliënten. Na dat ik de opdracht heb omschreven.

Daar waar er over hij of hem wordt gesproken kan ook zij en haar gelezen worden en andersom."

De opdracht

Het locatiehoofd Marjon Kuijkenhoven-Van Hurck van de vestigingen Sotaweg, Geversstraat en Tilly Koenenlaan heeft de volgende opdracht geformuleerd: Op welke wijze kan de begeleiding van de Sotaweg de samenwerking met de cliënt optimaliseren en zo goed mogelijk houden.

Persoonlijke motivatie

Ik heb interesse in hoe menselijk gedrag is te beïnvloeden. Ik merkte in mijn periode als verkoop-, info-, en klachtenbaliemedewerker, dat de manier hoe ik mij gedraag van invloed is op het gedrag van de ander. Ik experimenteerde toen met verschillend gedrag en merkte dat dit verschillende reacties kon uitlokken bij de klant of klager. Door een bepaalde benadering bleek bij voorbeeld dat ik in gesprek kon blijven met een "lastige" klant en zijn boosheid kon temperen of zelfs wegnemen. Hier ligt meteen de link met de focus van dit onderzoek: hoe ga je om met weerstandsgedrag van een cliënt. Ik heb gemerkt dat het erg waardevol is om tegenwerking om te buigen naar samenwerking, al is dat soms lastig.

De organisatie

De Sotaweg is een onderdeel van de Stichting Gemiva-SVG Groep. Zij ondersteunt ruim 3000 mensen met een handicap. De Sotaweg is een woonlocatie in Roelofarendsveen, gelegen in een nieuwbouwwijk en is in gebruik sinds 2008. Iedere cliënt heeft een eigen appartement gelegen aan een galerij. Aan een aangrenzende galerij wonen ander niet gehandicapte huurders. Momenteel wonen er op de Sotaweg 11 cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB). Sommige hebben autisme en/of

andere psychische stoornissen. Zij werken in de detailhandel met een Wajong-uitkering of gaan naar een activiteitencentrum.

Het team van locatie Sotaweg bestaat uit vier begeleiders en twee persoonlijk begeleiders. Zij zijn allemaal persoonlijk begeleider geweest en/of zijn ervoor opgeleid. Zij werken ongeveer 30 uur per week. De persoonlijk begeleiders ondersteunen zes cliënten. Het locatiehoofd heeft drie locaties onder zich waaronder locatie Sotaweg. Verder wordt er soms een beroep gedaan op invallers. De vaste invalpoule bestaat uit zes personen. Momenteel is er ook een stagiair.

2 Probleemformulering

Tijdens het werk op de locatie Sotaweg van de Stichting Gemiva-SVG Groep als begeleider van mensen met een licht verstandelijke beperking, is mij bij de overdracht het volgende opgevallen in de gesprekken met mijn collega's.

Veel begeleiders nemen een advies-/expertiserol aan, wanneer zij in contact zijn met de cliënt. Ik bemerk dat begeleiders moeite hebben met de ogenschijnlijk lastige houding van de cliënt. Begeleiders vertellen mij dat ze het gedrag van de cliënt soms moeilijk te begeleiden vinden: de cliënt werkt niet mee en het lukt begeleiders niet altijd om het gedrag om te draaien. Daarnaast hebben de begeleiders de beleving dat de cliënten niet veel doen met hun adviezen.

Cliënten geven op hun beurt aan dat ze het gevoel hebben dat begeleiders niet luisteren, dat ze de begeleider niet vertrouwen of vinden dat ze kinderachtig worden benaderd.

Ik denk dat er verbeteringen mogelijk zijn in de werkrelatie tussen cliënt en begeleider, waardoor de ontwikkeling van de cliënt bevorderd kan worden. Met ontwikkelen wordt bedoeld dat de cliënt vaardigheden leert om doelen te bereiken en problemen op te lossen.

2.1 Casus

Ter illustratie onderstaande casus.

Mona: "Ik wil van de begeleiding af. Ik wil ervan af zijn!"

Begeleider A: "Dat zal heel moeilijk worden, je zult altijd begeleiding nodig hebben."

Mona: "Ik vind het gewoon onzin. Ik wil er niks meer mee te maken hebben. Ze doen niks."

Begeleider A: "Je stelt altijd heel veel vragen tijdens begeleidmomenten. Dat betekent toch....."

Mona: "Ja, maar, ik wil er gewoon niets meer mee te maken hebben. Een praatje maken kan ik zelf ook wel, daar heb ik die begeleiding niet voor nodig."

Een week later.....

Begeleider B: "Je wilt van de begeleiding af. Wat wil je precies?"

Mona: "Ik wil ervan af. Ze doen toch niks."

Begeleider B: "Je wilt het liefst geen begeleiding in je leven?"

Mona: "Ja, ik wil het zelf doen, zonder begeleiding."

Begeleider: "Je wilt de dingen zelf doen en het liefst zonder begeleiding. Wil je zelfstandig zijn?"

Mona: "Ja."

Begeleider: *“Welke dingen zijn voor jou belangrijk om zelfstandig te kunnen worden?”*

In het vervolg van het gesprek geeft de cliënt aan wat zij wil leren om zelfstandig te worden.

Het locatiehoofd gaf als reactie op het tweede gesprek: “Ze is van een opstandig meisje helemaal omgedraaid”.

Na het tweede gesprek staat de cliënt open voor begeleiding en is haar houding veranderd.

2.2 Het probleem

Een probleem in een situatie zoals in paragraaf 2.1 (casus) is vaak een handelingsprobleem. In de omschreven situatie weten de begeleiders niet wat zij moeten doen. Of als begeleiders wel iets doen dan geeft dat niet (altijd) het gewenste effect.

In de zorgvisie (2007) staat, dat de begeleiders de cliënten ondersteunen in het voeren van de regie in hun leven. In de zorgvisie staat, dat cliënten hun talenten (capaciteiten, competenties) mogen benutten om te groeien en zich te ontwikkelen. Hierbij is de professional een partner.

In de praktijk blijkt dat de bovengenoemde, gewenste samenwerking tussen de cliënt van de Sotaweg en de begeleider niet altijd tot stand komt. De cliënt voelt zich onbegrepen en de begeleider weet niet in te spelen op het weerstandsgedrag dat de cliënt vertoont.

2.3 Relevantie van het onderzoek

De relevantie en bruikbaarheid van het eindresultaat van het onderzoek en de bijdrage die het onderwerp heeft ten aanzien van mijn opdrachtgever komt hier aan bod. Ik beschrijf de relevantie ten aanzien van de locatie, cliënt, het werkplezier, een nieuwe methode en de verstandhouding tussen cliënten onderling.

Het onderzoeksonderwerp weerstandsgedrag is van belang ten aanzien van de ontwikkeling van de cliënt en in het licht van de zorgvisie van de organisatie. Groeien en ontwikkelen komen mede tot stand in de werkrelatie. Het inzicht dat begeleiders hebben en hun eigen ideeën en inzichten betreffende de samenwerking is van belang, omdat het mede bepaalt hoe de cliënt zich verder ontwikkelt. Het onderzoeksonderwerp is zowel voor de locatie als de Gemiva-SVG Groep van belang, omdat hiermee de zorgvisie ook in praktijk verbeterd kan worden.

Inzicht in de manier waarop begeleiders de werkrelatie tot stand laten komen kan de ontwikkeling van de cliënt stimuleren. Van belang daarbij is dat de cliënt gemotiveerd raakt voor zijn eigen doelen en de cliënt zijn eigen capaciteiten daarvoor kan aanspreken. Het is belangrijk omdat dat de tevredenheid van de cliënt wordt verbeterd.

De begeleider ervaart ontwikkeling bij de cliënt wanneer de begeleider op een fijnere manier met de cliënt in de werkrelatie weet te komen.

Tevens kunnen begeleiders zekerder worden wanneer zij leren hoe met weerstandsgedrag om te gaan. Daarnaast voelen begeleiders zich mogelijk ook minder gefrustreerd en dit draagt weer bij aan het werkplezier.

Een disbalans in de samenwerking tussen een begeleider en een cliënt kan doorwerken op de andere cliënten. Er ontstaat dan rumoer en onrust op de locatie Sotaweg.

Het is in belang van de organisatie en de locatie en haar medewerkers, dat cliënten zich ontwikkelen en tevreden zijn.

Gemiva-SVG Groep heeft plannen in de ijskast staan om in de toekomst op locaties met Licht Verstandelijk Beperkte cliënten “oplossingsgericht werken” in te voeren. De informatie uit dit onderzoek kan mogelijk bijdragen aan het verbeteren en implementeren van het “oplossingsgericht werken”. Het onderzoek wil inzicht geven in de huidige struikelblokken van de begeleiders. Bij oplossingsgericht werken staat het samenwerken in de werkrelatie centraal.

2.4 Vraagstelling

De bedoeling van dit onderzoek is om een beeld te krijgen van hoe de begeleider in de werkrelatie de cliënt helpt te ontwikkelen, specifiek wanneer de cliënt gedrag vertoont dat de hulp van de begeleiders lijkt tegen te werken. Dit onderzoek zal mogelijk aanmerkelijk maken dat er verbeteringen mogelijk zijn in die werkrelatie. Het uitgangspunt hierin is allereerst het gedrag van de begeleider ten opzichte van de cliënt zelf te beschouwen. In elke relatie speelt de manier waarop iemand tegen de wereld aankijkt mee in de manier waarop hij in relatie gaat met de ander (werk gerelateerd of niet). Deze zienswijze komt dus ook mee in de werkrelatie waar dit onderzoek zich op richt. Omdat de cliënt afhankelijk is van de hulp die er geboden wordt is het aanbieden van de best mogelijke hulp die door de stichting voor ogen wordt gehouden, de rol van de begeleider van cruciaal belang. Hoe hij zich manifesteert is van grote invloed op de cliënt. Vanuit welke rol benadert de begeleider de cliënt? Als reactie volgt het gedrag van de cliënt naar de begeleider. Hoe gaat de begeleider dan daar weer mee om? Waar vanuit de begeleider dus de relatie met de cliënt aangaat, creëert ofwel een samenwerking waar de cliënt de ruimte krijgt om mee te denken en bij te dragen aan zijn eigen ontwikkeling ofwel de begeleider creëert een veld waarin de cliënt min of meer wordt opgedragen wat beter voor hem is.

2.5 Doelstelling

Met de kennis uit dit onderzoek wil ik bereiken dat via de aanbevelingen een begeleider beter kan inspelen op het (lastige) gedrag van de cliënt in de samenwerkingsrelatie. Dit helpt de ontwikkeling van de cliënt en het helpt de organisatie haar doelstelling uit de zorgvisie te behalen.

2.6 Kennis en vakgebied

Het betreft hier het kennisgebied psychologie en het vakgebied communicatie theorieën in de gehandicaptenzorg en hulpverlening.

3 Vragen aan de literatuur

Inleiding

Hieronder komt mijn literatuuronderzoek aan bod. De focus van mijn literatuuronderzoek richt zich op welke knelpunten er zijn in de werkrelatie tussen begeleider en Cliënt, specifiek als de cliënt ‘lastig’ gedrag laat zien (weerstandsgedrag).

In het hoofdstuk 3.1 “Ontwikkelen” van mijn literatuuronderzoek, komt aan bod wat een persoon met een licht verstandelijke beperking (LVB) nodig heeft om zich te ontwikkelen alsook het belang van de werkrelatie daarbij.

In het hoofdstuk 3.2 “Samenwerken of tegenwerken” zoek ik via de literatuur uit wat er gebeurt als een werkrelatie onder druk komt te staan. Welke signalen geeft de cliënt af en wat is de invloed van de begeleider en zijn begeleidingsstijl hierop?

In het hoofdstuk 3.3 “Motieven achter een begeleidingsstijl” wordt met behulp van de literatuur onderzocht welke redenen een begeleider kan hebben om een bepaalde begeleidingsstijl te gebruiken en welke redenen een begeleider kan hebben om op weerstandsgedrag van de cliënt met een bepaalde begeleidingsstijl te reageren.

3.1 Ontwikkelen

Dit hoofdstuk behandelt wat stimulerend en afremmend werkt in de ontwikkeling van een LVB cliënt alsook welke rol de werkrelatie hierbij speelt. Het hoofdstuk begint met een uitleg over *licht verstandelijke beperking* (LVB) en wat er met *ontwikkeling* wordt bedoeld in dit onderzoek.

Het ontwikkelen van- en de stimulerende voorwaarden voor LVB-cliënten

Een beschrijving van LVB-cliënt volgt. De Vereniging Orthopedagogische Behandeling Centra (2011), noemt drie belangrijke factoren:

- (1) Een lagere intelligente (IQ 50-85).
- (2) Het moeizaam sociaal aanpassen.
- (3) Andere bijkomende problemen, zoals psychiatrische stoornissen, leerproblemen en gezins- of sociale omgevingsproblemen.

De mate waarin de cliënt zich sociaal kan redden is bepalend om als LVB-cliënt te worden geïndiceerd.

Wat is ontwikkelen? Met ontwikkeling wordt bedoeld in dit onderzoek: “een natuurlijk proces waardoor een persoon andere- of meer gedrags- en handelingsmogelijkheden verwerft. (2) Het vergroten van kennis, bekwaamheden of vaardigheden voor specifieke handelingen” (Woordenboek).

Uit de literatuur blijken telkens de volgende voorwaarden bevorderend te zijn voor LVB-cliënten om te ontwikkelen (ontwikkelingvoorwaarden).

1. De cliënt wil dat er naar hem geluisterd wordt. Dit bevordert het contact alsook het begrip van de begeleider op de problemen of doelen vanuit de beleving van de cliënt. In dit onderzoek wordt met **cliëntperspectief** bedoeld: De wijze waarop een cliënt de wereld en haar problemen en uitdagingen (doelen) bekijkt (Miller & Rollnick, 2011; Pijnenburg, 2010).
2. De cliënt heeft het nodig om regie en autonomie te hebben in haar leven. Zij wil eigenaar zijn van haar eigen leven. In dit onderzoek wordt met **regie** bedoeld: De ruimte waarin de cliënt autonomie en regie ervaart van de begeleider om (mee) te beslissen over de doelen/problemen en de aanpak daarvan (Vansteenkiste, Verstuyf, Soenens, & Neyrinck, 2009). Voor een LVB-cliënt is het ervaren van vrije keuze belangrijk (Vrerink, 2009).
3. De cliënt wil ergens goed in zijn, iets kunnen (competent zijn/gebruik maken van zijn capaciteiten), zelf oplossingen en doelen bedenken, succeservaringen meemaken en zijn eigen krachten ontdekken. In dit onderzoek wordt bedoeld met **capaciteiten**: De mate waarin bij de cliënt zijn capaciteiten en competenties worden aangesproken (Vansteenkiste et al., 2009). Een LVB-cliënt leert van successen, zeker wanneer zij het eigenbelang ervan inziet (Ponsioen & Verstegen, 2008).

4. De cliënt wil een goede relationele band hebben met de begeleider. Deze wordt vormgegeven in de **werkrelatie**. In dit onderzoek wordt bedoeld met werkrelatie: De onderlinge verhouding tussen cliënt en professional tijdens het willen samenwerken van de professional en/of cliënt (Vansteenkiste, Verstuyf, Soenens, & Neyrinck, 2009; Miller & Rollnick, 2011). Deze kan er één van samen- of tegenwerken zijn.
5. De cliënt wil dat er in hem geloofd wordt (steun) en hij wil een positieve benadering. De begeleider gelooft in het eigen kunnen van de cliënt en geeft steun. In dit onderzoek wordt bedoeld met **geloof en steun**: De mate van steun, vertrouwen en geloof in de *capaciteiten*, de *regie* en *cliëntperspectief* van de cliënt (Miller & Rollnick, 2011).
6. Voor een LVB-client is een positieve leeromgeving extra van belang (**positieve benadering**) .

Door het *cliëntperspectief* centraal te stellen tijdens het begeleiden zorgt ervoor dat de cliënt *regie* ervaart over keuzes. Tevens wordt duidelijk welke *capaciteiten* aangeboord kunnen worden. Als laatste heeft de cliënt het nodig dat er in zijn visie (*cliëntperspectief*) *geloofd* wordt.

Afremmend bij het ontwikkelen voor een LVB-client is het volgende:

1. Een LVB-client wantrouwt de omgeving, denkt zwart wit en negatief en heeft weinig geloof in eigen succes. Door de vele faalervaringen hebben zij een laag zelfbeeld (Lodewijks, 2008; Van der Helm, Van Nieuwenhuijzen, & Wegter, 2010).
2. Het moeilijk kunnen inleven en begrijpen van andermans standpunt. LVB-clienten hebben een egocentrisch wereldbeeld en gaan voornamelijk uit van hun eigen perspectief. Zij begrijpen slecht andermans perspectief (Samen kunnen we het aan, 2008).
3. Het moeilijk kunnen begrijpen van het eigen gedrag en leren van de gevlogen van het eigen gedrag (Van der Helm et al., 2010).
4. Het stellen van hoge eisen aan zichzelf of door de omgeving. Zaken zijn via stappen te vereenvoudigen. Daarnaast is veel herhaling nodig (Ponsioen & Verstegen, 2008).

Meerdere publicaties en onderzoeken concluderen dat de professional in grote mate de ontwikkeling beïnvloedt via de werkrelatie (Cauffman, 2010; De Vries, 2008; Miller & Rollnick, 2011). Een werkrelatie zorgt voor overeenstemming over de te behalen doelen en aanpak van die doelen. Een slechte werkrelatie remt de ontwikkeling (Willemse & Hafkenscheid, 2009; Miller & Rollnick, 2011; Pijnenburg, 2010).

Bartelink (2011) zegt het als volgt: "Een goede werkrelatie stimuleert cliënten om te kiezen en doelen te stellen terwijl zij gebruik maken van hun *capaciteiten*. Hiervoor is het nodig dat de begeleiding zich oprecht verdiept in het welzijn van de cliënt, terwijl zij de moeilijkheden van het veranderen begrijpt (*cliëntperspectief*) en de cliënt hierin steunt (*geloof en steun*)."

Samenvatting ontwikkelen

Een LVB-client zet haar eigen *cliëntperspectief* en belangen centraal (*regie*). Zij ziet weinig in andermans perspectieven. Zij heeft succeservaringen nodig om te merken dat zij succesvol haar eigen capaciteiten kan aanboren via autonome keuzes. Als in de werkrelatie het *cliëntperspectief* centraal wordt gesteld ervaart de cliënt *regie*. Tevens

weet de begeleider welke *capaciteiten* de cliënt kan en wil aanboren. Daarnaast heeft de cliënt het nodig om *geloof en steun* te ervaren in haar visie (*cliëntperspectief*).

3.2 Samenwerken of tegenwerken

Dit hoofdstuk behandelt wanneer een werkrelatie onder druk komt te staan. Welke waarschuwingstekenen geven aan dat er een probleem is bij het (samen)werken als- ook hoe de manier van begeleiden hier invloed op heeft (begeleidingsstijl). Als laatste volgt welke begeleidingsstijl stimuleert tot ontwikkelen in de werkrelatie.

De werkrelatie onderdruk

Een werkrelatie komt voornamelijk onder druk te staan als de cliënt het idee heeft dat er niet geluisterd wordt naar haar wensen en ideeën (*cliëntperspectief*). Als er niet geluisterd is naar de ideeën van de cliënt, staan deze niet centraal en voelt de cliënt geen *regie*. Als gevolg hiervan denkt de cliënt dat zij geen keuzes mag hebben, of dat zij niet in staat is of in staat wordt geacht om deze te realiseren (*geen geloof en steun ervaren*). (Bannink & Roeden, 2009; Miller & Rollnick, 2011).

Als de cliënt het niet eens is met de gang van zaken, laat zij dat met haar gedrag zien. “Jij als begeleider doet iets wat ik niet wil.” (Teggelaar, Bosch van den, & Monster, 2008; De Shazer & Dolan, 2009). Dit gedrag wordt in de literatuur ook wel weerstand genoemd. Weerstand komt veel voor als er een conflict is in de werkrelatie of de werkrelatie is (nog) afwezig (Miller & Rollnick, 2011). Dit komt voort uit het ontbreken van overeenstemming over doelen en de aanpak van de doelen en een ontoereikende werkrelatieband (Willemse & Hafkenscheid, 2009). Uit onderzoeken blijkt dat de ontwikkeling dan wordt afgeremd (Miller & Rollnick, 2011).

De term weerstand heeft vele betekenissen bij verschillende scholen uit de psychologie en schept daardoor verwarring (Verhulst & Van de Vijver, 1990; De Shazer, 1984). Ik gebruik de term **weerstandsgedrag** en dit staat voor: Communicatief gedrag van een cliënt wat een ontwikkeling in de weg lijkt te staan. Het gedrag komt niet overeen met de bedoeling van de professional. De cliënt ontkent, negeert, discussieert of interrumpeert door tegenstand te bieden met confrontaties en/of door terugtrekken, stilstaan of onwelwillend conformeren (Verhulst & Van de Vijver, 1990; Bannink & Roeden, 2009; De Shazer & Dolan, 2009; Miller & Rollnick, 2011; Willemse & Hafkenscheid, 2009).

Pijnenburg (2010) concludeert dat *weerstandsgedrag* in de werkrelatie altijd wel voorkomt. Hoe de professional hierop begeleidt, is doorslaggevend. Uit onderzoeken concluderen Miller en Rollnick (2011) dat professionals die *weerstandsgedrag* oproepen en het daarna versterkten door hun begeleidingsstijl minder succesvol waren bij de cliënt-ontwikkeling. Het is dus zaak om goed te kunnen reageren op cliëntgedrag (*weerstandsgedrag*) wat aangeeft dat er een tegenwerkrelatie in plaats van een samenwerkrelatie is.

Uit de literatuur komen twee begeleidingsstijlen naar voren die een begeleider kan toepassen. Deze noem ik *ondersteun-begeleidingsstijl* en *bovenstuur-begeleidingsstijl*.

1. **Bovenstuur- begeleidingsstijl:** De professional heeft een attitude en bejegening naar de cliënt als deskundige/expert en bepaalt wat er nodig is om te ontwikkelen zowel verbaal als non-verbaal (De Shazer & Dolan, 2009; Miller & Rollnick, 2011). Het perspectief van de begeleider staat centraal. De begeleider neemt de regie in het wat en hoe te ontwikkelen. De begeleider bepaalt de doelen en de aanpak en

verwacht of wil dat de cliënt volgt. Psycholoog Cauffman vat het samen (2010) als actief hulp opdringen.

2. **Ondersteun-begeleidingsstijl:** De professional heeft een attitude en bejegening naar de cliënt waarin het *cliëntperspectief*, dus de ideeën van de cliënt, als bron om te ontwikkelen wordt gevolgd zowel verbaal als non- verbaal. De insteek is om de cliënt voornamelijk de regie te laten nemen (De Shazer & Dolan, 2009; Miller & Rollnick, 2011; Cauffman, 2010). De professional ondersteunt daarbij door het proces te begeleiden (Westra & Bannink, 2006; Bannink F. , 2007).

Hieronder komt aan bod wat beide begeleidingsstijlen inhouden. Er is aandacht voor de attitude en de verbale uitingen (tools) van een begeleidingsstijl.

BOVENSTUUR-BEGELEIDINGSSTIJL

Bij de **bovenstuur-begeleidingsstijl** horen verbale uitingen (tools) zoals:

- Adviseren zonder een voorgelegde keuzemogelijkheid (Cauffman, 2010).
- Pleiten voor verandering (Miller & Rollnick, 2011).
- Voorschrijven van de oplossing/belerend (Miller & Rollnick, 2011).
- De oorzaak van het probleem toeschrijven/diagnosticeren en etiketteren (Miller & Rollnick, 2011).
- Normen en waarden opdringen: denigrerend, beschamend/beschuldigend of belerend (Pijnenburg, 2010; Miller & Rollnick, 2011).
- Streng en/of bestraffend spreken: denigrerend, beschamend, belerend, kritisch of beschuldigend (Van der Helm et al., 2010; Pijnenburg, 2010)*.

Bij de **bovenstuur-begeleidingsstijl** hoort een non-verbale attitude zoals:

- Geen of weinig geloof in de ideeën en/of het kunnen van de cliënt hebben (Miller & Rollnick, 2011)*.
- Voldoende denken te weten over het perspectief van de cliënt of het perspectief niet relevant vinden*.
 - Cliënt niet uit laten praten (niet luisteren).
 - Niet (door)vragen naar het perspectief van de cliënt.
- Weerstandsgedrag bekijken vanuit kenmerken van de cliënt (cliënt is de oorzaak).
- Reageren op weerstandsgedrag vanuit een bovenstuur-begeleidingsstijl (Menger, 2009).
- Contact maken vanuit de bovenstuur-begeleidingsstijl (Miller & Rollnick, 2011).
- Haast maken en hebben om te veranderen/geen geduld tonen (Bransen, Dijkstra, & Leeman, 2010; Vrerink, 2009; Miller & Rollnick, 2011)*.
- Hoge eisen stellen*.
- Focussen op wat fout gaat (Visser, 2010)*.

Verwachte uitkomsten bij de **bovenstuur-begeleidingsstijl**:

- Geen overeenstemming over doelen en aanpak (Willemse & Hafkenscheid, 2009).
- Een tegenwerkrelatie tussen begeleider en cliënt (Miller & Rollnick, 2011; Willemse & Hafkenscheid, 2009).

* *Hebben een specifiek negatieve invloed met betrekking tot LVB- cliënten.*

ONDERSTEUN-BEGELEIDINGSSTIJL

Bij de **ondersteun-begeleidingsstijl** horen verbale (tools) zoals:

- Instructie op adequaat gedrag (Bransen, Dijkstra, & Leeman, 2010)**.
- Terugkoppelingvragen en/of vragen aan de cliënt over de werkrelatie (#).
- Discussie vermijden en *cliëntperspectief* niet bestrijden (#) (Willemse & Hafkenscheid, 2009; Pijnenburg, 2010)**.
- Doorvragen of (open)vragen naar *cliëntperspectief* (#).
- Blikrichting verleggen, herkaderen, keuzevrijheid bevestigen, reflecties (Menger, 2009) (#).
- Bij weerstandsgedrag het onderwerp bespreekbaar maken en/of vragen naar het eigenaandeel professional (#) (Willemse & Hafkenscheid, 2009; Pijnenburg, 2010).

(#) *Werken mede bij weerstandsgedrag.*

Bij de **ondersteun-begeleidingsstijl** hoort een non-verbale attitude zoals:

- Empathische houding (Pijnenburg, 2010; Miller & Rollnick, 2011).
 - Actief luisteren.
 - Doorvragen naar het *cliëntperspectief* (Bannink F. , 2007).
- Geduld tonen, aanpassen aan het tempo van de cliënt (Bransen, Dijkstra, & Leeman, 2010)**.
- Weerstandsgedrag zien als een gevolg van communicatie, kenmerken van de professional en kenmerken van de cliënt (systemisch bekijken).
- Bij het leren meerdere malen herhalen**.
- Belonen (Lodewijks, 2008).
- Optimistisch, meedenkend en ondersteunend zijn (Lodewijks, 2008)**.
- Lage eisen leerstijl, focussen op successen en capaciteiten omgevingseisen naar vereenvoudigen (Vrerink, 2009); (Ponsioen & Verstegen, 2008); (Zoon, 2012); Van der Helm et al.,(2010)**.

Verwachte uitkomsten bij de **ondersteun-begeleidingsstijl**:

- Overeenstemming bereiken over doelen en de aanpak (Willemse & Hafkenscheid, 2009).
- Een samenwerkingsrelatie tussen cliënt en begeleider (Willemse & Hafkenscheid, 2009; Miller & Rollnick, 2011).

***Hebben een specifiek positieve invloed m.b.t. LVB- cliënten.*

Zoals blijkt uit de theorie van Roos van Leary, lok je met ondergedrag bovengedrag uit en andersom. Dat wil zeggen de ondersteun-begeleidingsstijl lokt regie bij de cliënt uit. Aan de andere kant lokt de bovenstuur-begeleidingsstijl geen regie uit en de cliënt gaat tegenwerken (Guhres & Nowak, 2009). Bij de bovenstuur-begeleidingsstijl kan de cliënt ook schijnbaar meewerken, maar neemt geen regie en wordt het zelf keuzes maken en successen ondervinden door het eigen perspectief te onderzoeken niet ervaren (Bannink & Roeden, 2009).

Schijnbaar meewerken behoort in dit onderzoek, zoals al eerder aangegeven, ook tot “weerstandsgedrag”.

Rollnick en Miller(2011) concluderen op basis van onderzoeken dat de professional in grote mate de ontwikkeling beïnvloed door een empathische begeleidingsstijl. Hierbij leeft de begeleider zich in op het *cliëntperspectief*. Met betrekking tot het *cliëntperspectief* wijzen Peer e.a. (2010) erop dat het noodzakelijk is dat de begeleider goed doorvraagt bij LVB-cliënten. Dit gebeurt op het niveau van een 7 – 8 jarige met als doel om de beperkte uitdrukkingsvaardigheid bij LVB-cliënten te ondervangen. Vrerink (2009) benoemt het belang van het voortdurend checken of je als begeleider in een gesprek met de LVB-cliënt op dezelfde golflengte zit alsook het kunnen horen wat de cliënt zegt en het tussen de regels heen kunnen lezen)

Uit onderzoeken blijkt dat de cliënt het beste kan aangeven of er een tegenwerkrelatie of samenwerkrelatie is. De begeleider heeft echter met zijn begeleidingsstijl de meeste invloed op de kwaliteit van de werkrelatie (Pijnenburg, 2010; Menger, 2010).

Samenvatting samenwerken of tegenwerken

Weerstandsgedrag komt altijd voor in de werkrelatie. De begeleidingsstijl kan het tegenwerken omzetten naar een samenwerkrelatie of in nog meer tegenwerking.

Het succesvol kunnen aangaan en herstellen van een werkrelatie wordt bepaald door twee begeleidingsstijlen. Bij de bovenstuur-begeleidingsstijl staat het perspectief van de begeleider centraal en neemt de begeleider daardoor de regie. Verzet van de cliënt is te verwachten in de vorm van tegenwerking.

Bij de ondersteun-begeleidingsstijl staat het *cliëntperspectief* centraal en de cliënt krijgt de regie over de voor haar belangrijke onderwerpen in het leven. De begeleider stuurt het proces door vragen en luisteren. Uit de ondersteun-begeleidingsstijl is vooral het (empatische) “*luister door de regels heen*” element stimulerend voor de ontwikkeling, omdat zij het *cliëntperspectief* centraal stelt. Verzet van de cliënt in de vorm van tegenwerken is in mindere mate te verwachten.

3.3 Motieven achter een begeleidingsstijl

In dit hoofdstuk wordt met behulp van de literatuur onderzocht welke redenen een begeleider kan hebben om een bepaalde begeleidingsstijl te gebruiken alsook welke redenen, motieven en attitude een begeleider kan hebben om met een ondersteun-begeleidingsstijl of bovenstuur-begeleidingsstijl te reageren op weerstandsgedrag. Eerst wordt uitgelegd hoe de literatuur globaal denkt over het ontstaan van weerstandsgedrag. Daarna wordt het verband gelegd met welke twee manieren van denken hieruit volgen: circulair of lineair.

De opvattingen achter weerstandsgedrag

Wim Trijsbrug (zoals geciteerd in (Collumbien & Lietaer, 2007) concludeert dat *weerstandsgedrag* op drie manieren wordt benaderd in de literatuur:

(1) Cliëntfactor: als factoren van de cliënt.

(2) Begeleidingsstijl: als kenmerken van de begeleider en zijn werkwijze.

(3) Regie-aanwijzing: als kenmerk van de interactie tussen begeleider en cliënt.

Een begeleider kan circulair of lineair denken over problemen in de werkrelatie. Hieronder komt een circulaire en een lineaire manier van denken aan bod met betrekking tot het denken over weerstandsgedrag.

De strategische stroming uit de systeemtheorie gaat uit van circulariteit. Dat wil zeggen dat alle drie de lagen van weerstandsgedrag elkaar wederzijds en continu beïnvloeden (Rigter, 2010). Een begeleidingsstijl kan weerstandsgedrag versterken, in stand houden, verminderen of zelfs oproepen.

Een voorbeeld:

- **Clïëntfactor:** Een cliënt kan weerstandsgedrag vertonen omdat zij de situatie niet goed overziet door haar verstandelijke beperking.
- **Begeleidingsstijl:** Een bovenstuur-begeleidingsstijl zorgt ervoor dat de begeleider niet uitgaat van en vraagt naar het *cliëntperspectief*. Daardoor weet de begeleider niet op welke manier de cliënt de situatie niet overziet.
- **Regie-aanwijzing:** De cliënt is het niet eens met de adviezen en oplossingen van de begeleider en laat weerstandsgedrag zien. De cliënt wil dat er anders wordt samengewerkt (De Shazer, 1984; Teggelaar, Bosch van den, & Monster, 2008; Miller & Rollnick, 2011).

Het blijkt dat effectieve begeleiders (begeleiders waar de cliënt ontwikkeld) uitgaan van invloed op cliëntgedrag via de door hun toegepaste begeleidingsstijl. Zij zien weerstandsgedrag als een aanwijzing van de cliënt om anders samen te werken en vervolgens passen zij daarop hun begeleidingsstijl aan. Zij nemen de factoren van de cliënt hierin mee. Effectieve begeleiders hebben een ondersteun-begeleidingsstijl (Lange, 2004; Menger, 2009; Pijnenburg, 2010).

Minder effectieve begeleiders hebben een bovenstuur-begeleidingsstijl. Menger (2009) schrijft dat minder effectieve professionals weerstandsgedrag voornamelijk toeschrijven aan de cliëntfactoren. Hiermee wordt de eigen invloed op (weerstandsgedrag) via de begeleidingsstijl en *regie-aanwijzing* ontkend.

Redenen uit de literatuur om weerstandsgedrag toe te schrijven aan cliëntfactoren zijn te vinden in het medisch model (*therapeutisch model*). In dat model is de begeleider de deskundige/expert en denkt daardoor de opdracht te hebben het probleem te moeten oplossen voor de cliënt in plaats van met de cliënt. Dat betekent dat de begeleider het probleem vaststelt: dus een *diagnose* stelt en een *etiket* plakt. Vervolgens lost de begeleider het voor de cliënt op door een recept/oplossing voor te schrijven (De Vries, 2008; Visser, 2010; Molen, 2007). De begeleider vindt als expert dat het *cliëntperspectief* **niet** klopt of relevant is en soms wil de begeleiding een faalervaring bij de cliënt voorkomen (Teggelaar, Bosch van den, & Monster, 2008). Hierdoor voorkomt zij ook succeservaringen en *gelooft en steunt* de begeleiding de cliënt en haar *perspectief* niet.

Bij het medisch model ga je uit van een oorzaak-gevolg relatie (*lineair denken*). Psycholoog Rigter (2008) noemt, dat mensen oorzaak-gevolg redeneringen gebruiken om gedrag te verklaren. Hierbij schrijven mensen bepaald gedrag toe aan de persoon of de omgeving (bijvoorbeeld de schuld buiten zich zelf). Rollnick en Miller (2011) noemen daarnaast ook nog het ingebouwde verlangen van mensen om onevenwichtigheden bij andere te herstellen. Hiervoor tracht de begeleider met de bovenstuur-begeleidingsstijl de ander tot verandering en dus ontwikkeling te brengen. Organisatie

psycholoog Visser(2010) stelt, dat psychische en/of sociale problemen zelden lineair zijn, zoals wel het geval kan zijn bij technische of medische problemen.

Samenvatting motieven achter een begeleidingsstijl

Redenen om uit te gaan van het perspectief van de begeleider via de bovenstuur-begeleidingsstijl zijn te vinden in het medisch denken. Bij het medisch model voelt de begeleider de opdracht om het probleem voor de cliënt op te lossen. De begeleider wil onevenwichtigheid herstellen en maakt een oorzaak-gevolg redenering om gedrag te verklaren. Minder effectieve begeleiders denken bij weerstandsgedrag dat het voornamelijk komt door factoren uit de cliënt (cliëntfactor).

Redenen om uit te gaan van het *cliëntperspectief* via de onderstuur-begeleidingsstijl zijn te vinden in het systemisch denken. Hierbij speelt wederzijdse en continue beïnvloeding van en op elkaars gedrag een rol. De begeleider ziet zijn eigen invloed op het gedrag van de cliënt en kan het versterken of verminderen met zijn begeleidingsstijl. Daarnaast ziet hij weerstandsgedrag als een aanwijzing dat de cliënt het niet eens is met het verloop van de samenwerking (regieaanwijzing). Succesvolle begeleiders hebben een ondersteun-begeleidingsstijl.

3.4 Samenvatting van het literatuuronderzoek

Inleiding

In dit hoofdstuk volgt een samenvatting van het literatuuronderzoek. Eerst komt aan bod **wat een cliënt nodig heeft** om te ontwikkelen en waarom. Ik zal één factor centraal stellen omdat zij nodig is om andere stimulerende factoren versterken. Daarna beschrijf ik **welke rol de werkrelatie** hierbij speelt. Als laatste komt aan bod hoe een werkrelatie er een van samen- of tegenwerking kan zijn. De werkrelatie wordt in verband gebracht met de begeleidingsstijl die door de begeleider wordt ingezet.

De literatuur samengevat

Het blijkt dat het centraal stellen van de visie/perspectief van de cliënt van belang is bij het ontwikkelen. Het *cliëntperspectief* zorgt ervoor dat de andere ontwikkelingsvoorwaarden tot hun recht kunnen komen, daarom zet ik het gebruik van het *cliëntperspectief* centraal.

Daarnaast zet een LVB-client voornamelijk haar eigen perspectief en belangen centraal. Zij ziet weinig in – en begrijpt weinig van – andermans perspectieven.

Daarnaast is het belangrijk voor de cliënt:

- (1) om *regie* te ervaren over de eigen ontwikkeling.
- (2) te merken dat je succesvol je eigen *capaciteiten* kan aanboren.
- (3) *geloof, vertrouwen en steun* te ervaren van de begeleider in je capaciteiten.
- (4) dat de begeleider zich realiseert dat bovengenoemde punten de *werkrelatie* kunnen bevorderen of belemmeren.

Deze 4 punten noem ik ontwikkelingsvoorwaarden.

Als in de werkrelatie het ***cliëntperspectief* centraal** wordt gesteld, ervaart de cliënt *regie* over de voor de cliënt belangrijke onderwerpen. Tevens weet de begeleider welke *capaciteiten* de cliënt kan en wil aanboren. Daarnaast heeft de cliënt het nodig om

geloof en steun te ervaren in haar *cliëntperspectief*. Hierdoor ontstaat en groeit de *samenwerking* in de werkrelatie en wordt de cliëntontwikkeling bevorderd.

Als in de werkrelatie het **begeleiderperspectief centraal** wordt gesteld, merkt de cliënt verminderd of geen regie omdat de cliënt niet het onderwerp en aanpak van de ontwikkelingsagenda bepaalt. Het wordt dan moeilijk voor de cliënt om de eigen *capaciteiten* aan te boren omdat het *cliëntperspectief* niet of onvoldoende is onderzocht en/of centraal is gesteld. Daarnaast wordt er geen of verminderd *geloof, steun* en vertrouwen ervaren door de cliënt in zijn perspectieven op het leven en ontwikkeling. Hierdoor ontstaat of groeit *tegenwerking* in de werkrelatie en wordt de cliëntontwikkeling gehinderd.

Een cliënt kan het beste aangeven of een werkrelatie goed is. Er is dan overeenstemming over de doelen en de aanpak van de doelen.

Met **weerstandsgedrag** laat de cliënt zien het niet eens te zijn met de gang van zaken in de werkrelatie. Het weerstandsgedrag kan zich uiten in *vechten* en *vluchten*. Met andere woorden, de cliënt geeft direct verbaal en non-verbaal aan het niet eens te zijn met de gang van zaken (*vechten*). Bij *vluchten* gaat de cliënt willoos mee met het perspectief van de begeleider en worden de ontwikkelingsfactoren niet optimaal gebruikt en ingezet. Voornamelijk het geen regie voelen in de voor de cliënt belangrijke onderwerpen, is een reden om tegen te werken.

Een werkrelatie met veel samenwerking kenmerkt zich door weinig en/of geen weerstandsgedrag bij de cliënt, andersom is ook het geval. Een werkrelatie met veel tegenwerking kenmerkt zich door weinig of geen weerstandsgedrag.

Ondanks dat weerstandsgedrag altijd voorkomt in de werkrelatie, bepaalt de begeleidingsstijl of de werkrelatie uitmondt in samen- of tegenwerken.

Er zijn globaal twee begeleidingsstijlen uit de literatuur te halen, de **ondersteun-begeleidingsstijl** en de **bovenstuur- begeleidingsstijl**. Bij de bovenstuur-begeleidingsstijl staat het perspectief van de begeleider centraal en neemt de begeleider daardoor de regie. Verzet van de cliënt is te verwachten in de vorm van weerstandsgedrag en dit gedrag verminderd of ondermijnd de mogelijkheden tot ontwikkeling van de cliënt.

Bij de ondersteun-begeleidingsstijl staat het *cliëntperspectief* centraal en de cliënt krijgt de regie over de voor haar belangrijke onderwerpen in het leven. De begeleider stuurt hierbij vooral het proces. Uit de ondersteun-begeleidingsstijl is vooral het (empatische) "*luister door de regels heen*" element stimulerend voor de ontwikkeling, omdat zij het *cliëntperspectief* uitlokt. Verzet van de cliënt in de vorm van tegenwerken is in mindere mate te verwachten bij de ondersteun-begeleidingsstijl.

De begeleidingsstijl bepaalt de kwaliteit van de werkrelatie. Beweegredenen achter de bovenstuur-begeleidingsstijl zijn te vinden in het medisch model denken. Bij dit model voelt de begeleider de opdracht om als expert het probleem of doel voor de cliënt op te lossen. Hiervoor heeft de begeleider een verklaring bedacht vanuit zijn eigen perspectief voor de (mogelijk) ongemakkelijke onevenwichtigheden in de situatie.

De nadelen zijn dat door de bovenstuur-begeleidingsstijl aan de cliënt geen regie wordt gelaten omdat het *cliëntperspectief* niet centraal staat.

Minder effectieve begeleiders denken voornamelijk dat weerstandsgedrag komt door

factoren uit de cliënt. Hiermee ontkent de begeleider zijn eigen invloed op het gedrag van de ander.

Redenen om uit te gaan van het *cliëntperspectief* via de onderstuur-begeleidingsstijl zijn te vinden in het systemisch denken. Hierbij speelt wederzijdse en continue beïnvloeding van en op elkaars gedrag een rol. De begeleider ziet zijn eigen invloed op het gedrag van de cliënt en kan het versterken of verminderen met zijn begeleidingsstijl. Daarnaast ziet hij weerstandsgedrag als een aanwijzing dat de cliënt het niet eens is met het verloop van de werkrelatie (regieaanwijzing). Effectieve begeleiders hanteren een ondersteun-begeleidingsstijl.

Onderstaand volgt een model waarin ik beide begeleidingsstijlen schematisch heb uitgewerkt. Het model legt uit wat er valt te verwachten bij welke begeleidingsstijl.

Het werkrelatie model:

Van bovenaf sturen (bovenstuur-begeleidingsstijl)	BEGELEIDINGSSTIJL	Ondersteunen (ondersteun-begeleidingstijl)
Veel	Wat valt er te verwachten bij WEERSTANDSGEDRAG	Weinig
Tegenwerking	Wat valt er te verwachten van de WERKRELATIE	Samenwerking
Begeleiderperspectief	Welk PERSPECTIEF staat centraal	<i>Cliëntperspectief</i>
Belemmerd	Wat doet dit voor de ONTWIKKELING	Bevorderd

Dit model vormt de basis voor de hoofd- en deelvragen.

4 Conclusie literatuuronderzoek en de probleemstelling

Inleiding

In dit hoofdstuk leg ik een verband tussen de probleemstelling en het literatuuronderzoek. Daarna komt aan bod wat ik wil ontdekken met mijn onderzoek en waarom ik weerstandsgedrag centraal stel in relatie met de vraag- en doelstelling.

Conclusie verbinden met het probleem

Uit de probleemstelling en de casus van “Mona” – de cliënt uit het voorbeeld in hoofdstuk 2.1 blijkt dat cliënten zich niet begrepen voelen. De begeleider zet zijn eigen perspectief centraal en verwacht dat de cliënt volgt. Dit is het zogenaamde ‘van bovenaf sturen’. Daarnaast laat de cliënt via weerstandsgedrag zien het niet eens te zijn met de werkrelatie en de gehanteerde begeleidingsstijl. Tevens blijkt dat begeleiders weerstandsgedrag lastig vinden als zij willen (samen)werken met de cliënt.

Uit de literatuur blijkt dat vooral het niet gebruik maken van het *cliëntperspectief* weerstandsgedrag oproept omdat deze de regie bij de cliënt ontnemt. Het doeltreffend kunnen omgaan met weerstandsgedrag en zo de (samen)werkrelatie te bevorderen,

stimuleert de ontwikkeling van de cliënt. Daarmee wordt tevens voorzien in het behalen van de doelstelling van de Gemiva-SVG Groep, de organisatie, locaties en begeleiders, namelijk dat de cliënt zich ontwikkelt op voor hem of haar belangrijke wijze. Weerstandsgedrag remt dit proces. Het adequaat omgaan met weerstandsgedrag bevordert het.

5 Vraagstelling

Inleiding

In deze paragraaf ga ik door op de conclusie van de literatuurstudie. Hier komt de hoofdvraag van het onderzoek in voor.

De hoofdvraag is opgedeeld in deelvragen. Deze deelvragen geven samen een antwoord op de hoofdvraag.

Om antwoord te kunnen krijgen op de deelvragen worden ze eerst geoperationaliseerd.

5.1 Hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek is als volgt:

Welke begeleidingsstijl wordt ingezet door de begeleiders bij cliëntontwikkeling op locatie Sotaweg in de werkrelatie?

5.2 Deelvragen

Bij het beantwoorden van de hoofdvraag is deze opgedeeld in kleinere deelvragen, omdat de vraag anders te groot is om te beantwoorden. De deelvragen staan in het licht van de hoofdvraag en moeten met elkaar een helder antwoord geven op de hoofdvraag. De deelvragen zijn gebaseerd op de literatuurstudie van hoofdstuk 3 en de conclusie uit de literatuurstudie hoofdstuk 4.

Er wordt gezocht naar de begeleidingsstijl en werkrelatie van de begeleiders aangaande weerstandsgedrag op locatie Sotaweg. Er wordt specifiek gezocht naar welke knelpunten de begeleider hierbij tegenkomt.

De deelvragen zijn als volgt:

1. Welke ontwikkelingsvoorwaarden noemen de begeleiders belangrijk voor de cliënt om te ontwikkelen tijdens het werken aan doelen en problemen?

Het doel is om te ontdekken welke ontwikkelingsvoorwaarden begeleiders belangrijk achten tijdens de begeleiding van een cliënt. Het antwoord geeft aan wat begeleiders belangrijk vinden voor de cliënt om te ontwikkelen.

2. Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?

Deze deelvraag heeft tot doel om te ontdekken welke begeleidingsstijl de begeleider gebruikt rondom weerstandsgedrag van de cliënt tijdens het (samen)werken.

De begeleidingsstijl orden ik in drie momenten namelijk (hulpvragen):

1. Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider alvorens weerstandsgedrag ontstaat?
2. Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider tijdens weerstandsgedrag?

3. Met welke begeleidingsstijl *stopt, keert of draait* de begeleider het weerstandsgedrag?

Met het antwoord op deze vraag wordt duidelijk hoe begeleiders zeggen hun cliënt te helpen bij hun ontwikkeling.

3. Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

Deze deelvraag heeft tot doel erachter te komen welke knelpunten de begeleider tegenkomt en moeilijk vindt tijdens weerstandsgedrag. Mogelijk komen hier aanknopingspunten uit tevoorschijn, die de doelstelling om de begeleidingswijze te optimaliseren, kunnen dienen.

4. Hoe ervaart de cliënt de werkrelatie?

Het antwoord op deze deelvraag geeft aan hoe de werkrelatie is. Een cliënt kan het beste aangeven of de werkrelatie goed is. Dit uit zich in overeenstemming tussen begeleider en cliënt over doelen en problemen. Hiervoor is het nodig dat het *cliëntperspectief* centraal staat tijdens het begeleiden. Daarnaast kan de cliënt aangeven wat zij ziet als hinderlijk en wenselijk.

6 Methodologische verantwoording

Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik op welke wijze er onderzoek is gedaan in vergelijking met de aanvankelijke opzet. Duidelijk wordt hoe de gegevens zijn verzameld en zijn verwerkt en welke consequenties dit heeft voor de validiteit en betrouwbaarheid.

Ik ga in op het type onderzoek en de functie. Dan volgt de keuze voor de respondenten en de expert. Ik onderbouw waarom ik heb gekozen om interviews te houden. De opzet van de interviews komt dan ook aan de orde. Daarna is er aandacht voor de operationalisatie. Hierin beschrijf ik wat de bedoeling was en hoe het in de praktijk uitpakte.

Als laatste beschrijf ik hoe de analyse is verlopen en welke maatregelen ik heb genomen om de interne validiteit te versterken tijdens de analyse.

6.1 Praktijkgericht, beschrijvend en verklarend onderzoek

Dit type onderzoek vindt plaats in het werkveld en is een praktijkgericht onderzoek. Bij een praktijkgericht onderzoek komen geen wetenschappelijke theorieën aan bod (Boeije, 2008).

Het doel is de praktijk te verhelderen en te verklaren om daarmee de situatie in de praktijk te kunnen verbeteren. Het onderzoek is “kwalitatief”; er wordt gezocht naar de betekenis die begeleiders aan situaties in de praktijk geven (Verhoeven, 2011).

Daarnaast is er een beschrijvend onderzoek. Er wordt beschreven op welke manier de begeleiders tegen het “weerstandsgedrag” aanlopen en op welke wijze zij geholpen kunnen worden om met “meer” succes te kunnen begeleiden.

De functie van het onderzoek is om een antwoord te formuleren op de hoofdvraag om daarmee de doelstelling te bereiken.

6.2 De onderzoekseenheden

De keuze voor de onderzoekseenheden zal ik eerst verklaren. Tevens geef ik aan waarom deze keuze belangrijk is in relatie tot de doelstelling van het onderzoek.

De populatie waar ik uitspraken over wil doen, zijn de begeleiders en de cliënten (respondenten) van locatie Sotaweg. Ik wil uitspraken doen over hoe begeleiders omgaan met weerstandsgedrag.

De vraagstelling luidt: “Hoe benaderen begeleiders weerstandsgedrag van de cliënt?”

De doelstelling is om aanbevelingen te geven die begeleiders helpen om te gaan met weerstandsgedrag.

Uit de literatuur blijkt, dat de cliënt zelf het beste kan aangeven of er goed geluisterd wordt naar de cliënt (*cliëntperspectief*) en of er overeenstemming is. Daarnaast bepaalt de manier van begeleiden (begeleidingsstijl) of er meer of minder weerstandsgedrag voorkomt in de werkrelatie. Hier zijn de ideeën, opvattingen en motieven van de begeleider van belang.

Ik heb een deskundige (expert) ondervraagd waar zij denkt dat de valkuilen voor een begeleider liggen in de omgang met weerstandsgedrag met als doel de aanbevelingen aan te laten sluiten op de praktijksituatie.

Door het toepassen van drie onderzoekseenheden (cliënt, begeleider en expert) ontstaat er triangulatie. Triangulatie is gunstig voor de betrouwbaarheid en validiteit omdat je op meerdere manieren meet. Het kan systematische fouten relativeren. Bijvoorbeeld, omdat begeleiders minder goed hun eigen valkuilen zien, kan de cliënt en de expert deze valkuilen aan het licht brengen. Het is betrouwbaarder omdat je weerstandsgedrag op verschillende manieren meet. Hierdoor verminder je de kans op toevallige fouten.

Respondent cliënt

De keuze van welke cliëntrespondenten in aanmerking komen licht ik hierbij toe. Ik zal verbanden leggen met de doelstelling en relevantie om mijn keuze te verantwoorden.

Bij kwalitatief onderzoek is een steekproef niet altijd aselekt. Mijn doel is niet de conclusies uit het onderzoek te generaliseren naar LVB'ers in het algemeen, maar naar de locatie. Zij is de onderzoekspopulatie (Verhoeven, 2011).

Daarom selecteer ik LVB'ers die voldoen aan de kenmerken van LVB (Boeije, 2008). Ik sluit cliënten uit die niet helemaal voldoen aan het LVB-profiel. Ik zal de cliënten die ik uitsluit opsommen:

- Er zijn 3 cliënten met autisme. Met hen valt lastig te communiceren. Zij reageren traag of niet op antwoorden.
- Een cliënt met NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel).
- Er zijn 2 cliënten met psychische stoornissen, waaronder borderline. Het gevaar is dat zij antwoorden zou kunnen geven om eigenbelang te bevorderen. De andere cliënt heeft een diagnose depersonalisatiestoornis gekregen dat tot erg vervormde ideeën over zichzelf en anderen leidt.

Er zijn 4 cliënten (3 vrouwen en een man) die voldoen aan het LVB-profiel. Zij maken onderdeel uit van mijn selecte doelgerichte steekproef. Hiermee wordt de interne validiteit door het uitsluiten van andere invloeden (via andere psychische stoornissen), verhoogd (Verhoeven, 2011). Echter heeft dit wel invloed op externe validiteit. De uitspraken van dit onderzoek zijn minder goed te generaliseren op de gehele populatie

van de Sotaweg. Ze zijn wel beter toepasbaar op de LVB-groep in het algemeen. Alleen is de omvang van dit praktijkonderzoek te klein om betrouwbaar en valide uitspraken te doen over LVB-cliënten in het algemeen.

Uiteindelijk heb ik 2 cliënten geïnterviewd die op korte termijn beschikbaar waren (praktische bruikbare steekproef). Daarnaast heeft mijn keuze voor deze cliënten te maken met de doelstelling om mogelijke onrust en ontevredenheid te verminderen bij de cliënten. Dit zijn 2 vrouwelijke cliënten die in de praktijk erg veel weerstandsgedrag vertonen. Zij veroorzaken de meeste onrust en zij doen het meest ontevreden uitingen over de gang van zaken. Daarnaast kunnen ze elkaar ook versterken in dit gedrag. Hier valt een hoop te winnen met het oog op de doelstelling en haar relevantie.

Respondent begeleider

De keuze van welke begeleiders in aanmerking komen, licht ik hierbij toe. Ik zal verbanden leggen met de doelstelling en relevantie om mijn keuze te verantwoorden.

We hebben 6 vaste begeleiders, waaronder ik zelf. Ik als interviewer kan 5 begeleiders interviewen. Om een betrouwbaar en valide beeld te krijgen heb ik ze alle 5 geïnterviewd. Dit bevordert de betrouwbaarheid omdat de geselecteerde steekproef volledig is. Het bevordert de interne validiteit, omdat ik beter meet wat ik wil weten namelijk, hoe de vaste begeleiders omgaan met weerstandsgedrag.

Ik interview de invallers niet, omdat zij vaak maar enkele uren begeleidingstijd per maand hebben. Dit is nadelig met betrekking tot de betrouwbaarheid, omdat het de steekproef nog groter had kunnen maken. Daarnaast is het slechter voor de generaliseerbaarheid door de uitsluiting van invallers, omdat ook zij met de doelgroep werken.

De keuze om alle vaste begeleiders te interviewen heeft te maken met de doelstelling om aanbevelingen te maken om begeleiders te helpen. Dit zijn in de praktijk de vaste medewerkers. Vaste medewerkers maken de meeste begeleidingsuren en lopen daarvoor meer kans op problemen hierbij. Daarnaast bepalen begeleiders voornamelijk door hun begeleidingsstijl of er samen- of tegenwerking ontstaat. Daarom is de groep respondenten van begeleiders het grootst.

De expert

Een gedragsdeskundige heeft veel te maken met begeleiders die met weerstandsgedrag te maken hebben. Zij kan aangeven waar zij denkt dat begeleiders knelpunten/valkuilen ervaren alsook wat begeleiders nodig hebben (missen) aan tools.

Het verloop

Er zijn in totaal 7 respondenten (5 begeleiders en 2 cliënten) en een expert geïnterviewd conform de onderzoeksopzet. Eén begeleider is in verband met ziekte later geïnterviewd toen ik al aan het coderen was. Hierdoor bleef de grootte van de groep intact en heeft geen ongunstige invloed op de betrouwbaarheid gehad omdat de steekproef niet kleiner werd.

6.3 De data-verzamelmethode

Hieronder komt aan bod hoe ik de onderzoeksdata verzameld heb. Ik breng dit in verband met welke consequenties dit heeft voor de betrouwbaarheid en validiteit. Eerst beschrijf ik de operationalisatie van het onderzoek. Ook zal het verloop van het on-

derzoek duidelijk worden in dit hoofdstuk. De consequenties met betrekking tot het verloop worden meegenomen.

De keuze om te operationaliseren met een interview

Je kan in een kwalitatief onderzoek op verschillende manieren data verzamelen: onder andere door middel van observaties en het houden van interviews. In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van individuele interviews. De interviews helpen een beeld te geven van de werkelijkheid die begeleiders van locatie Sotaweg hebben bij tegenwerksituaties. In mijn planning heb ik ruimte genomen om alle 5 begeleiders te interviewen (volledige doelgerichte steekproef).

Gezien de tijd die beschikbaar was, heb ik gekozen om bij de cliënten alleen de respondenten te interviewen met veel weerstandsgedrag. In verband met de tijd heb ik niet alle cliënten kunnen interviewen die voldoen aan het LVB-profiel op locatie Sotaweg. Bij meer tijd had ik graag alle 4 cliënten geïnterviewd binnen het LVB-profiel, waardoor de betrouwbaarheid hoger zou zijn.

Daarnaast is het kwalitatieve interview geschikt om meningen, ervaringen, gedragingen, opvattingen en motieven te achterhalen (Hulshof, 2007; Boeije, 2008). Het interview is semi-gestructureerd opgezet via topics aan de hand van de deelvragen.

De topics en de veranderingen

In dit onderdeel volgt een nadere beschouwing over de interviewtopics. Eerst vertel ik hoe de topics opgezet en gebruikt zijn. Daarna geef ik aan welke topics er zijn toegevoegd in de vorm van een deelvraag. Verder zal ik uitleggen hoe het onderzoek is verlopen, zodat duidelijk wordt waarom ik tot bepaalde keuzes ben gekomen met betrekking tot de uiteindelijke deelvragen zoals eerder in hoofdstuk 5.2 te lezen is.

De interviewtopics voor de respondenten en begeleiders bestonden, voordat er interviews afgenomen waren, uit de volgende onderwerpen.

1. Begeleidingsstijl.
2. Knelpunten bij het begeleiden bij een strijd.
3. Hoe is de werkrelatie?
 - a. Cliëntperspectief.
 - b. Overeenstemming over doelen en problemen.

Nadat ik alle interviews had afgenomen, is het topic "*cliëntontwikkelingsvoorwaarden*" toegevoegd. Deze is uiteindelijk verwerkt in deelvraag 1. Zie hoofdstuk 7 pagina 36.

De reden hiervoor was, dat ik het erg opvallend vond dat begeleiders *deze "cliëntontwikkelingsvoorwaarden"* uit eigen beweging begonnen te noemen en zoals uit het literatuuronderzoek was gebleken, legt deze topic de basis voor de ondersteun-begeleidingsstijl. Wel dient meegenomen te worden bij het interpreteren en lezen van de resultaten, dat in de onderzoeksopzet met betrekking tot de "*cliëntontwikkelingsvoorwaarden*", niet specifiek rekening is gehouden met die voorwaarden.

Dit resulteerde in de deelvragen:

1. Welke ontwikkelingsvoorwaarden noemen de begeleiders als belangrijk voor de cliënt om te ontwikkelen tijdens het werken aan doelen en problemen?
2. Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?
3. Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

4. Hoe ervaart de cliënt de werkrelatie?

De beantwoording van de deelvragen

Hieronder komt aan bod welke deelvragen door welke respondent of expert is beantwoord. Als laatste volgt een uitleg van de oorspronkelijke bedoeling bij het beantwoorden van deze deelvragen. Eerst zal ik hieronder presenteren wie welke deelvraag heeft beantwoord.

Deelvraag 1, “*ontwikkelingsvoorwaarden*”, is beantwoord door de begeleider.

Deelvraag 2, “*begeleidingsstijl*”, is beantwoord door de begeleider.

Deelvraag 3, “*knelpunten*”, is beantwoord door de begeleider en de expert.

Deelvraag 4, “*werkrelatie*”, is beantwoord door de cliënt.

Uit de literatuur bleek al dat het de cliënt zelf is, die het beste de samenwerking kan beoordelen (deelvraag 4). Uit het literatuuronderzoek bleek al dat de begeleider het meest invloed op de samenwerking heeft door zijn voorkeur voor een begeleidingsstijl. De expert en de begeleider heb ik deelvraag 3 laten beantwoorden. Zij kunnen aangeven wat lastig is of beter kan bij een strijd met de cliënt (deelvraag 3). Deelvraag 1 is later toegevoegd en is beantwoord door de begeleiders, omdat het mij opviel dat zij de ontwikkelingsvoorwaarden uit zichzelf gingen benoemen.

In eerste instantie wilde ik in mijn opzet de deelvragen laten beantwoorden door alle respondenten en de expert, zodat ik eventuele verschillen in opvattingen kon vinden en het verlengde daarvan de data kon gaan vergelijken. Dit is om twee redenen niet gebeurd, namelijk: effectiviteit en efficiëntie.

Effectiviteit

De respondenten heb ik antwoorden laten geven op meerdere topics (zie interviewopzet pagina 65, bijlage1). Ik zal hier enkele voorbeelden noemen.

Bij deelvraag 2 gaf de expert aan op de vraag: “Hoe begeleiders begeleiden” dat ik die vraag het beste aan de begeleiders zelf kan stellen.

Daarnaast heb ik bijvoorbeeld ook aan de cliënt gevraagd wat een begeleider anders kan doen als de begeleidingsstijl van de begeleider haar niet bevalt (deelvraag 3). Hier wisten beide cliënten niet goed antwoord op te geven. Ze vonden dit moeilijk en ze vielen stil.

Dat wil zeggen, dat er is gebleken dat niet alle vragen even goed zijn te beantwoorden door alle respondenten. Daarom mijn keuze om elke deelvraag te laten beantwoorden door een respondent of expert die hier ook goed antwoord op kon geven.

Efficiëntie

De reden genoemd hierboven (*effectiviteit*) en de geringe tijd om te analyseren en te concluderen (zie pagina 28) dwong mij om de deelvragen, zoals onder andere ook de literatuur aangeeft, uitsluitend te stellen aan en te laten beantwoorden door de persoon die vanwege ervaring en functie het meest geschikt is. Er is uiteindelijk geen vergelijking gemaakt tussen de antwoorden/uitspraken van de respondenten en de expert onderling ten opzichte van de verschillende interviewtopics.

De verwevenheid van de topics

Hieronder licht ik de verwevenheid van de topics met elkaar toe. De verwevenheid van de topics is zowel in de interviewopzetten zichtbaar, als in andere delen van het onderzoek.

Ik merkte tijdens het opzetten van alle interviews, dat ik moeite had om de verschillende topics goed te kunnen scheiden. Dit is iets dat al tot uiting kwam bij de uitwerking van het literatuuronderzoek en is samengevat met het werkrelatiemodel pagina 19. Ik merkte toen al dat de topics zoveel relatie hebben met elkaar, dat vragen soms meerdere deelvragen zouden kunnen beantwoorden.

Tijdens het afnemen van de interviews werd bij elke respondent en de expert de verwevenheid van de topics met elkaar duidelijk. Bij de begeleiders en de expert viel vooral op dat het antwoord op de topic *“begeleidingsstijl”* ook vaak het antwoord was op welke *“knelpunten”* er zijn en andersom. In het verlengde daarvan werd ook vaak de topic *“cliëntontwikkelingsvoorwaarden”* genoemd.

Doordat de topics zo met elkaar zijn vervlochten, heeft dit invloed gehad op het verloop van de interviews. Ik merk hierbij op, dat de interviewstructuur in de praktijk niet strikt is aangehouden. Dit heeft mede te maken met het feit, dat de interviewer doorvroeg op antwoorden, waardoor er weer andere topics door de respondent werden aangeboord. De interviewer wilde de respondent niet onderbreken, omdat hij merkte dat de antwoorden tot zinnige data leidden. Om deze reden heeft de interviewer tijdens het interviewen af en toe een moment de tijd genomen om alle vragen door te nemen. Het doornemen van de vragen had tot doel om te kijken of de geïnterviewde al voldoende, of überhaupt al, antwoord had gegeven op de topics.

De verwevenheid van alle interviewtopics met elkaar bleek ook weer tijdens het analyseren en bij het beantwoorden van de deel- en hoofdvragen.

Interviewopzet wijziging

In de paragraaf hieronder komt aan bod hoe de eerder genoemde interviewopzet veranderingen onderging na het eerste gesprek. Er wordt in deze paragraaf regelmatig verwezen naar de bijlage waar de interviewopzetten te vinden zijn. Hier volgt de toelichting waarom de interviewopzet na het eerste interview is veranderd en wat dit voor consequenties heeft gehad voor de resultaten.

Hulshof vermeldt (2007) dat je een begrip kan uitleggen in een interview door duidelijk te vermelden wat het inhoudt. Dit heb ik gedaan met het begrip *“tegenwerkgedrag”*, in het eerste interview met een begeleider. Deze opzet is gebruikt bij begeleider/respondent 4 (zie bijlage 1, de eerste interviewopzet pagina 65). Echter gaven zowel begeleider 4 als de expert (is een dag later geïnterviewd) in hun gesprek aan, dat zij *“tegenwerkgedrag”* een verwarrende term vonden. Om deze reden is in de interviews die volgden het woord *“tegenwerkgedrag”*, evenals het begrip *“weerstand(gedrag)”*, niet meer genoemd (zie interviewopzet 2 bijlage pagina 66). Als gevolg daarvan heb ik in de analyse niet alle antwoorden gebruikt van begeleider 4. Daarnaast bleek dat begeleider 4 erg veel aan het verklaren was. Ook om deze reden heb ik niet al zijn antwoorden kunnen en willen gebruiken. Ik wilde namelijk van de begeleiders vooral praktijkgerichte ervaringen horen. Voor verklaringen kon ik immers gebruik maken van de literatuur en de antwoorden van de expert. Ik heb antwoorden van begeleider 4, die ik ongunstig vond voor de betrouwbaarheid en de validiteit, niet gebruikt voor dit onderzoek. Dit betekent dat er minder antwoorden van begeleider 4 zijn meegenomen in de resultaten en dat is tegelijkertijd weer ongunstig voor voornamelijk de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Stellingen die zijn toegevoegd na het eerste begeleiders interview

Hieronder leg ik uit wat ik nog meer heb veranderd na het eerste interview.

Zoals ik al eerder beschreef had begeleider 4 de neiging om zaken te verklaren. Ik als interviewer was vooral geïnteresseerd in hoe de praktijk verliep. Vragen naar concrete handelen, zorgde er niet voor dat begeleider 4 een concreet antwoord gaf. Ook al waren het situaties die hij zelf ter sprake bracht. Op een gegeven moment in het interview na 50 minuten vroeg begeleider 4 aan mij om een concrete situatie. Ik heb hierop geantwoord: *Stel ik ben een LVB-cliënt en ik heb een probleem met een andere cliënt. Ik heb bedacht, dat ik met die andere cliënt ruzie ga maken om het probleem op te lossen. Wat zou jij dan zeggen?*

Hierop volgde uiteindelijk een concreet antwoord van begeleider 4, zie bijlage 4 rij 4.

Dit bracht mij op het idee om 3 stellingen toe te voegen aan de interviewopzet (bijlag 1 interviewopzet 2). Ook gaf mij dit de mogelijkheid om met weerstands-gedrag te reageren op het antwoord van de begeleider, als een begeleider signalen van bovenstuur gaf, zie hiervoor bijlage 4 rij 1 t/m 12 en rij 14 en 15 hier kunt u de stellingen de antwoorden en doorvragen lezen (pagina 69). Daardoor kon ik merken welke begeleidingsstijl begeleiders toepasten en wat daarvan ondersteun- en wat daarvan bovenstuur-begeleidingsstijl is.

De stellingen luiden:

1. Stelling 1: *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik heb een probleem met een andere cliënt. Ik heb bedacht, dat ik met die andere cliënt ruzie ga maken om het probleem op te lossen. Wat zou jij dan zeggen?* De gebruikte code is “*Stellingen→Ruzie.*”
2. Stelling 2: *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik heb een doel: ik wil graag internationaal vrachtwagenchauffeur worden. Wat zou jij dan zeggen?* De gebruikte code is “*Stellingen→Internationaal-vrachtwagenchauffeur.*”
3. Stelling 3: *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik wil gaan backpacken door Zuid-Amerika. Wat zou jij dan zeggen?* De gebruikte code is “*Stellingen→Back-packen-door-Zuid-Amerika.*”

Daarna heb ik besloten de “stellingen” vroeg in het interview te plaatsen, om de begeleiders vroeg in het interview te laten inzien waar het interview over gaat. Ik moet zeggen dat bij de begeleiders überhaupt met concretere antwoorden kwamen op vragen hoe ze handelde. Deze concrete antwoorden kwamen zowel voort als antwoord op de “stellingen” als op “in de strijd” situaties die begeleiders zelf opnoemde en waar ik op doorvroeg. Meestal vroeg ik naar concreet gedrag. Bijvoorbeeld: Wat heb je toen gezegd? Wat heb je toen gedaan? De antwoorden zijn later gecodeerd in ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl.

Geëxcludeerde topics

Hieronder leg ik uit welke topics tijdens het interview geen duidelijk antwoord opleverden en om die reden ook niet in de resultaten zijn meegenomen.

Cliëntfactor, regie-aanwijzing of begeleidingsstijl (systemisch)

Uit de literatuur blijkt, dat begeleiders die ineffectief waren vaak de schuld van weerstandsgedrag leggen bij de cliënt en minder bij hun eigen handelen (zie hoofdstuk 3.3 pagina 16). Dit heeft vorm gekregen in de hulpvraag: Waar koppelt de begeleider tegenwerkgedrag aan? De bedoeling was, dat antwoorden van begeleiders inzicht zouden geven in of zij de invloed van eigen handelen zouden onderkennen bij het ontstaan of oproepen van weerstandsgedrag. Begeleider 4 moest ik in het eerste interview helpen met het antwoord door meerkeuze voor te leggen. De vraag luidde: Waar denkt u dat dit tegenwerkgedrag vandaan komt? Deze vraag was te moeilijk en

ik heb toen gevraagd ligt het aan de cliënt, de begeleider of heeft het te maken met de interactie tussen cliënt en begeleider?

Ik merkte, dat ik hiermee de respondent te veel beïnvloedde om op een bepaalde manier te gaan denken. Hierdoor zou hij andere antwoorden kunnen gaan geven. Daarom heb ik in de vervolginterviews deze hulpvraag achteraan in de interviewopzet gezet, zodat het de eerder gegeven antwoorden niet zou beïnvloeden. Dit heeft plaatsgevonden bij de nog resterende interviews die daarna plaats vonden.

Uiteindelijk alle antwoorden uit alle interviews betreffende deze hulpvraag geëxcludeerd en niet gebruikt omdat het mijns inziens geen betrouwbare en valide antwoorden waren. De antwoorden waren te veel gestuurd en gekleurd.

Het excluderen is door middel van coderen gedaan, zie paragraaf *“Hoe zijn de codes ontstaan en gebruikt?”* code 1 en 7. De exclusie is gunstig voor de validiteit (pagina 32-32).

Suggestieve vragen

Daarnaast heb ik aan het einde van alle interviews bij de begeleiders, 3 suggestieve stellingen geponeerd. Ik heb deze suggestieve vragen aan het einde van elk interview gesteld omdat ik weet dat sturende en suggestieve vragen niet gunstig zijn om betrouwbare en valide antwoorden te krijgen (Hulshof, 2007) en om beïnvloeding op vervolgvragen voor te zijn. Dit stukje eigenwijsheid van de onderzoeker bleek inderdaad geen betrouwbare en valide antwoorden op te leveren. Om deze redenen zijn alle antwoorden op de 3 suggestieve vragen geëxcludeerd van het onderzoek.

Deze vragen luidde:

- Is het nodig om het naatje van de kous te weten, bij de cliënt of heeft u aan een halfwoord genoeg?
- Stel een cliënt legt uit wat hij bedoeld en je bent het er niet mee eens, wat kan je dan het beste doen?
- Als je luistert naar de cliënt denkt de cliënt dan dat je hem gelijk geeft?

Door de antwoorden te excluderen en achteraan elk interview te plaatsen hebben zij daardoor ook geen invloed gehad op de resultaten. De exclusie heeft plaatsgevonden door middel van code *“suggestief”* code 5,4, zie paragraaf *“Hoe zijn de codes ontstaan en gebruikt?”* Door te excluderen is de validiteit niet ongunstig beïnvloed.

Tijdgebrek

Hieronder geef ik weer wat de gevolgen van tijdsdruk zijn geweest op de operationalisatie en op welke beslissingen. Eerst zal ik die beslissingen opnoemen.

- De beslissing om suggestieve vragen te stellen.
- De beslissing om de data uit de verschillende respondenten en begeleiders niet onderling te vergelijken tijdens de analyse, zie paragraaf *“effectiviteit”* en *“efficiëntie”* pagina 25.
- Daarnaast had ik graag nog meer tijd gehad om nog meer data te generen om de deelvragen nog overtuigender te beantwoorden. Vooral bij deelvraag 3 “knelpunten” kom ik nog regelmatig allerlei data tegen wat ondersteunend had kunnen zijn.

De beslissingen die hierboven zijn genomen zijn mede door de korte tijdspanne beïnvloed. Door tijdgebrek heb ik geen mensen met mijn interviewopzet laten mee kijken. Daarnaast had een proefinterview en een tweede persoon die mee had gekeken naar

de eerste interviewopzet, enkele zaken kunnen aanscherpen. Aan de andere kant is de schade aan de onderzoeksresultaten zeer klein gebleven door de exclusie ervan van de suggestieve vragen en de aanpassing op de interviewtopics. Ook is exclusie van verklarende antwoorden gunstig voor het interview.

Meer over de exclusie vindt u in het hoofdstuk “*Het analyseren*”. Dit hoofdstuk volgt hierna.

In vervolgonderzoeken kunnen de ervaringen uit dit onderzoek meegenomen worden om nog meer betrouwbaarheid en validiteit te verkrijgen.

6.4 Het analyseren

Analyseren noemt Boeije (2008), het uiteenrafelen en verwerken van onderzoeksgegevens in categorieën met definities en vervolgens shiften, samenvatten en de data met elkaar in verband brengen in het licht van de probleemformulering.

Bij het analyseren van de data wilde ik kijken wat voor begeleidingsstijl (bovenstuur- of ondersteun-begeleidingsstijl) de begeleider voorstaat als het gaat om weerstandsgedrag van de cliënt. Waar doen de problemen zich voor in het licht van de doelstelling?

De ruwe data is verzameld door het op een geluidsdrager op te nemen. Boeije geeft aan (2008) dat opgenomen data minder vatbaar is voor vervorming wat gunstig is voor de kwaliteit. Echter zijn non-verbale, visuele uitingen van de respondent niet meegenomen.

De ruwe data heb ik voorbereid door het uit te schrijven (data preparation door teksttranscriptie). Ook werden de uitgetypte interviews via timecodes gelinkt aan de audio opnamen. Hierdoor kon ik de teksten beluisteren tijdens het coderen. Het voordeel van naluisteren is, dat ik het gesprokene kan interpreteren op bedoeling/rapport (sarcasme, opgewektheid). Ook kan ik eventueel niet goed getypte teksten naluisteren. Dit bevordert de kwaliteit van interpretatie van de uitspraken van de respondenten.

Ik heb software gebruikt om te analyseren en te coderen. De software wordt *computer assisted qualitative data analysis* (CAQDAS) genoemd. De softwareversie die ik heb gebruikt heet MAXQDA.

De voordelen van de software zijn:

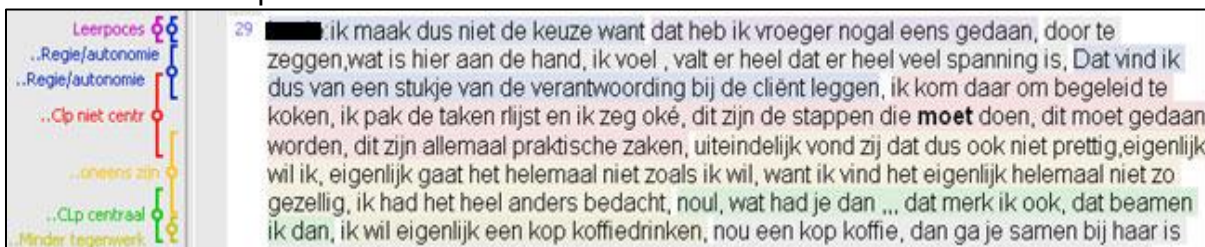
- De software linkt tekst aan de gesproken tekst en is direct afspeelbaar.
- Een codeboom opbouwen en aanpassen is flexibel.
- Open coderen is zeer makkelijk (nieuwe codes die aangemaakt worden tijdens het coderen zelf).
- De heldere structuur geeft overzicht, via kleuren die elke code heeft en de kleur is te zien in de tekst.
- De software kan analyse verbanden zichtbaar maken.
- De software kan gecodeerde fragmenten interview uitsluiten.
- De software kan verbanden en vergelijkingen maken.
- De software kan waardes aan uitspraken toekennen.

De codeboom was gemaakt aan de hand van de begrippen. Ik heb van breed naar smal gecodeerd, zie bijlage 2 “*Codeboom*” pagina 72.

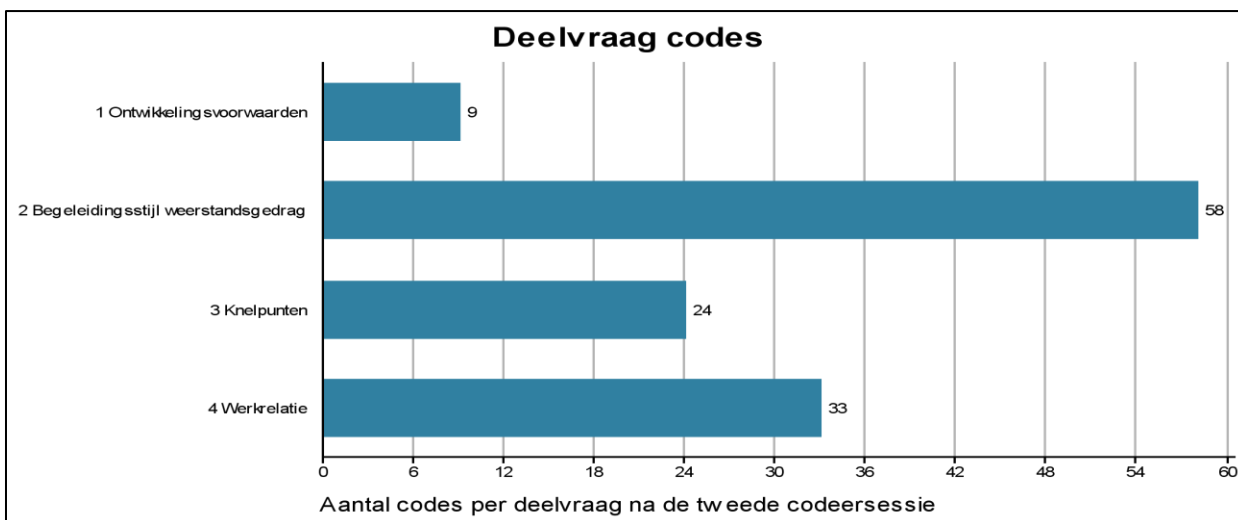
6.5 De analyse van de onderzoeksopzet en het verloop

In deze paragraaf zal ik het verloop van de analyse vergelijken met de opzet van de analyse.

Tijdens het coderen is het volgende gebeurd. In eerste instantie heb ik erg gedetailleerd gecodeerd. Dit noem ik codeersessie 1. Hier zijn ongeveer 90 codes gebruikt. Dit resulteerde in circa 738 gecodeerde fragmenten teksten met 6 hoofdcodegroepen met daaronder ongeveer 80 subcodes. Hieronder ziet u een voorbeeld van de fragmentatie die dat opleverde.

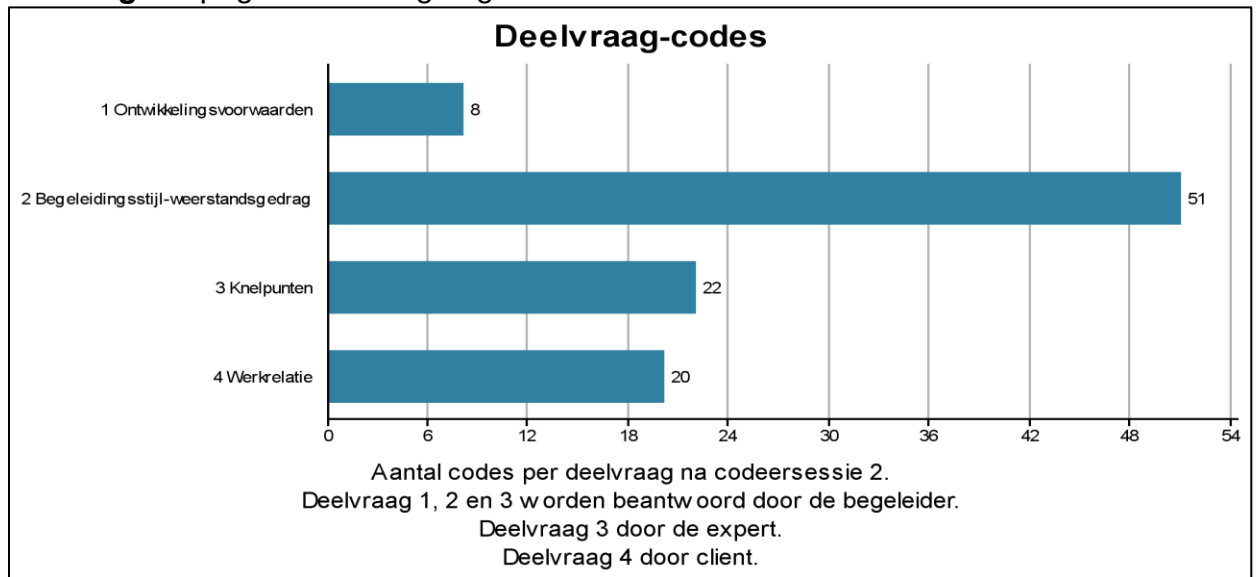


Omdat de deelvragen niet goed te beantwoorden waren door de onoverzichtelijkheid, heb ik hele paragrafen uit alle interviews opnieuw gecodeerd naar de 4 deelvragen, zie paragraaf *"Hoe zijn de codes ontstaan en gebruikt?"* pagina 31 *"Deelvraag-codes"*. Deze tweede codeerronde noem ik *"codeersessie 2"*. Deze tweede sessie zorgde voor uiteindelijk 124 gecodeerde fragmenten tekst per deelvraag. Door codeersessie 2 kon ik makkelijker de deelvragen interpreteren en beantwoorden, omdat er een overzichtelijk en helder beeld ontstond dat niet gefragmenteerd was. Ik ben bij het analyseren van de resultaten bij codeersessie 2 niet gaan kijken naar de kwantiteit (de hoeveelheid van de codes), maar meer naar wat zeggen begeleiders eigenlijk. Hoe kan ik wat de geïnterviewden zeggen interpreteren om de deelvraag te beantwoorden? Het analyseren was veel beter te doen, omdat er grotere blokken tekst per deelvraag waren gecodeerd. Hieronder ziet u het aantal codes per deelvraag.



Zoals al eerder beschreven bij paragraaf *"De beantwoording van de deelvragen"* pagina 24-25, is bij de beantwoording van de verschillende deelvragen alleen de data gebruikt van bepaalde respondenten of de expert. Dit resulteerde in de 101 gecodeerde fragmenten tekst om de deelvragen te beantwoorden. Uiteindelijk zijn er dus 101 gecodeerde fragmenten tekst gebruikt om de deelvragen te beantwoorden, en zijn er 23

afgefallen, omdat deze data antwoorden bevatten van respondenten of de expert die niet bij de deelvraag waren ingedeeld zoals in paragraaf “De beantwoording van de deelvragen” pagina 25 is uitgelegd.



Hoe zijn de codes ontstaan en gebruikt?

Hieronder beschrijf ik hoe de codes zijn ontstaan en op welke manier deze wel of niet zijn gebruikt tijdens het onderzoek. Daarnaast geef ik aan of de code is ontstaan in codeersessie 1 of 2. Dit om inzicht te geven in hoe het onderzoek is verlopen.

De codeboom

Hieronder vindt een uitleg plaats over het gebruik en ontstaan van de codeboom. Eerst zal ik de codeboom presenteren en daarna zal ik per codehoofdgroep en subcode uitleggen wat en hoe de code is gebruikt tijdens de analyse.

In de tabel staat in de eerste kolom het referentienummer om in dit onderzoeksverslag te kunnen verwijzen naar codes. De tweede kolom bevat de codenamen. De derde kolom geeft aan of de codering heeft plaatsgevonden in codeersessie 1 of 2, zoals eerder in deze paragraaf beschreven. De laatste kolom geeft aan hoe de codes zijn gebruikt en of ze überhaupt wel zijn gebruikt. Na de tabel vindt u een gedetailleerde uitleg rond het ontstaan en gebruik van de codes.

referen- tienummer	Codehoofdgroepen /subcodes	Codeer- sessie 1 of 2	Hoe zijn de codes gebruikt in het onderzoek?
1	Hulpvraag-systemisch?	2	Geheel niet gebruikt
2	Citaat	1 en 2	Gebruikt om citaten te markeren
3	Stellingen	2	Gebruikt voor de analyse van hulpvraag 1 bij deelvraag 2
4	Deelvraagcodes	2	Gebruikt voor de beantwoording van de deel- en hulpvragen
5	Divers	1 en 2	
5.1	Situaties	1 en 2	De code is gebruikt om deze data te kun-

5.1.1	Groepssituaties		nen excluderen van het onderzoek.
5.1.2	Grensstellendesituaties		
5.2	Interruptie-interview-deurbel-of-telefoon		Gebruikt voor uitspraken over betrouwbaarheid
5.3	Blokade	0	Niet gebruikt
5.4	Suggestieve vragen	1	Geheel niet gebruikt in het onderzoek
5.5	Uit-de-strijd	1	Gebruikt om deelvraag 3 te interpreteren
5.6	Leerproces	1	Gebruikt om deelvraag 3 te interpreteren
5.7	Mag-fout-gaan	1	Is niet gebruikt
5.8	Oplossingsgericht	1	Gebruikt t.b.v deelvraag 3
5.9	Cliëntgroepen	1	De code is gebruikt om deze data te kunnen excluderen van het onderzoek.
5.9.1	Niet-aangeboren-hersenletsel	1	
5.9.2	Autisme	1	
5.9.3	Borderline	1	
5.9.4	Oudere bewoner	1	
5.9.5	Depersonalisatiestoornis	1	
5.10	Emotie	1	Is niet gebruikt
6	Wensen/knelpunten	1	Gebruikt om een beeld te krijgen van deelvraag 3
7	Koppel-tegenwerkgedrag	1	Niet gebruikt
8	Soorten tegenwerkgedrag	1	Niet gebruikt
9	Tegenwerkgedrag + of -	1	Niet gebruikt
10	Ontwikkelingsvoorwaarden genoemd	1	Gebruikt om deelvraag 1 te interpreteren
11	Ondersteun-begeleidingsstijl	1	Gebruikt om deelvraag 2 te interpreteren
12	Bovenstuur-begeleidingsstijl	1	Gebruikt om deelvraag 2 te interpreteren

1. De code “Hulpvraag-systemisch?” (1) en de code “Koppel-tegenwerkgedrag” (7) waren bedoeld om de hulpvraag te beantwoorden, die luidt: waar koppelt de begeleider tegenwerkgedrag aan? Deze hulpvraag stamde nog uit de eerste topic opzet en werd al snel achteraan de interviewopzet gezet, zie pagina 24, paragraaf “De topics en de veranderingen.” De antwoorden uit deze hulpvraag zijn niet gebruikt. De vraag was te ingewikkeld voor begeleiders om te beantwoorden. Daardoor heeft de interviewer meerdere malen meerkeuze voorgelegd. Dit maakt het antwoord niet

betrouwbaar en valide (Boeije, 2008; Hulshof, 2007). Daarom zijn deze antwoorden en hulpvraag niet in het uiteindelijke onderzoek terechtgekomen.

2. De code “*Citaat*” (2) is ontstaan door het open coderen en is bedoeld om citaten te verkrijgen.
 3. De code “*Stellingen*” (3) is bedoeld voor het beantwoorden van de eerste hulpvraag van deelvraag 2, deze luidt: Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider alvorens weerstandsgedrag ontstaat? Deze stellingen zijn toegevoegd aan de interviewopzet na het eerste interview van de begeleider, zie paragraaf “*Stellingen die zijn toegevoegd na het eerste begeleiders interview*” pagina 25-26.
 4. De code “*Deelvraagcodes*” (4) is bedoeld om in het grote aantal codes orde te scheppen door per deelvraag een lap tekst te coderen, zodat deze later geïnterpreteerd kon worden door de onderzoeker.
 5. Onder de “*Divers*” (5) zitten meerdere codes. Het gros is ontstaan door open coderen.
 - De code “*Situaties*” (5.1) is gebruikt om begeleidingssituaties met weerstandsgedrag te ontdekken. Het gaat om situaties die niet vallen onder het ontwikkelen in begeleidingssituaties, zoals benoemd in het literatuuronderzoek. Hier volgt meer uitleg over in zie verderop op pagina 35.
 - De code “*Interruptie-interview-deurbel-telefoon*” (5.2) staat voor interrupties tijdens de interviews. Het betreft 1x een telefoon en 2 keer een deurbel (postbode en buurman). Dit is ongunstig voor de betrouwbaarheid.
 - De code “*Blokade*” (5.3) is niet gebruikt. De onderzoeker weet niet meer de intentie van die code.
 - De codes “*Leerproces*” (5.5) en “*Uit-de-strijd*” (5.7) betreffen uitspraken van de geïnterviewden die gaan over het:
 - (5.5) Leren in de praktijk en het willen leren van begeleiders.
 - (5.7) Het uit de strijd willen stappen bij een strijd tussen begeleider en cliënt.
- De code “*Mag-fout-gaan*” (5.6) is niet gebruikt bij de analyse. Hier zal ik meer duidelijkheid over geven in hoofdstuk 9 “*Knelpunten*.”
- Daarnaast is het advies van de expert om met de oplossingsgerichte benadering te gaan werken, gecodeerd met code “*Oplossingsgericht werken*” (5.8). Al deze codes zijn gebruikt om deelvraag 3 te beantwoorden, die luidt: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?
- De codes onder de code “*Cliëntgroepen*” (5.9) zijn gebruikt om cliënten te excluderen die niet geheel onder de groep LVB vallen, zoals eerder beschreven op pagina 10 paragraaf in het literatuuronderzoek. De codes zijn gebruikt om de data te kunnen excluderen van de analyse. De geëxcludeerde cliëntgroepen hadden de codes: “*Borderline*” (borderline stoornis), “*Niet-aangeboren-hersenletsel*” (niet aangeboren hersenletsel), “*Oudere bewoner*” (een bewoner boven de 55 jaar, geen LVB), “*Autisme*” (autistisch spectrum stoornis), “*Depersonalisatiestoornis*” (deze code is gebruikt voor een cliënt met een depersonalisatiestoornis). Al deze codes zijn geëxcludeerd van het onderzoek en niet gebruikt tijdens de analyse.
 - Daarnaast zijn suggestieve vragen gecodeerd “*Suggestief*” (5.4) om ze uiteindelijk te kunnen excluderen van het onderzoek, zie paragraaf “*Suggestieve vragen*” pagina 28.
 - De code “*Emotie*” (5.10) had betrekking op emoties die begeleiders hadden omtrent tegenwerkgedrag. In de discussie kom ik hier op terug. Hier heb ik geen aandacht aan willen besteden, omdat ik hier geen basis voor in de literatuur had ge-

legd. Bovendien heb ik niet voldoende tijd gehad om me hier goed in te verdiepen, omdat het onderzoek voor een bepaalde datum af moest zijn. Daarom heb ik deze gecodeerde fragmenten niet gebruikt in de resultaten.

6. De code "*Wensen-en-knelpunten*" (6) is gebruikt om deelvraag 3 te interpreteren, deze luidt: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?
7. Code (7), zie punt 1.
8. De code "*Soorten tegenwerkgedrag*" (8) was bedoeld om data te coderen waarin er een bepaald soort tegenwerkgedrag werd genoemd door respondenten, te weten: negeren, willoos volgen, discussiëren, negeren, interrumpen e.d. Uiteindelijk voegde deze informatie niets toe om de deelvragen te beantwoorden en is daarom niet gebruikt. Het bleek dat in de praktijk begeleiders vaak het term: "*welles- nietes-spelletje*" hanteerden en de term "*strijd*" (5.7). In de bijlage 2 pagina 72.
9. De code "*Tegenwerkgedrag + of –*" (9) was bedoeld om te kijken of het gedrag van de begeleider het tegenwerkgedrag juist versterkte of verminderde. Uiteindelijk bleek dat de codes "*Ondersteun-begeleidingsstijl*" (10) en "*Bovenstuur-begeleidingsstijl*" (11) betere indicatoren waren voor de toename van een strijd. Dit hadden Miller en Rolnick ook al eens ontdekt in een onderzoek (2011). Daarnaast gaven de subcodes onder "*Deelvraagcodes*" (4) ook meer duidelijkheid over een strijd. De subcodes waren gecodeerd als "*voor*", "*Tijdens*", "*Goed maken*" en "*Omtrent*" (zie de uitgeklapte codeboom in bijlage pagina 72). Deze hadden betrekking op hulpvragen uit deelvraag 2 en luiden:
 - Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider **alvorens** weerstandsgedrag ontstaat?
 - Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider **tijdens** weerstandsgedrag?
 - Met welke begeleidingsstijl **stopt, keert of draait** de begeleider het weerstandsgedrag?Deze subcodes zijn in codeersessie 2 tot stand gekomen en gaven een beter beeld over hoe er een strijd wel of niet zou ontstaan dan de codes uit hoofd/subgroepcode "*Tegenwerkgedrag + of –*".
De subcode "*Omtrent*" ook te vinden in de uitgeklapte codeboom betrof relevante uitspraken over weerstandsgedrag of situaties met een strijd waarbij er geen duidelijke indeling te maken was naar de drie hulpvragen.
10. De code "*Ondersteun-begeleidingsstijl*" (10) bevat alle subcodes die te maken hebben met de ondersteun-begeleidingsstijl. Deze zijn te vinden in het literatuuronderzoek op pagina 13 t/m 14 en in de bijlage 2 in de uitgeklapte codeboom pagina 72. De subcode "*Niet invullen*" is toegevoegd omdat begeleiders dit noemden in de interviews. Hiermee doelden de begeleiders op zaken invullen voor de cliënt in plaats van de cliënt het zelf laten bedenken.
11. De code "*Bovenstuur-begeleidingsstijl*" bevat alle subcodes die te maken hebben met de bovenstuur-begeleidingsstijl. De subcodes "*Invullen*", "*Kinderachtig*" en "*Moederachtig*" zijn toegevoegd (zie bijlage uitgeklapte codeboom pagina 72). Deze subcodes staan voor gedrag van een begeleider waarbij hij zaken invult voor de cliënt. Denk aan adviseren of pleiten. De subcodes "*Kinderachtig*" en "*Moederachtig*" staan voor gedrag van een begeleider waarbij hij of zij op kinderachtige wijze omgaat met de cliënt. Deze codes zijn toegevoegd op basis van open coderen.

Hoe zijn de codes gebruikt om te interpreteren

De codes "*Ondersteun-begeleidingsstijl*" (10) en "*Bovenstuur-begeleidingsstijl*" (11) zijn

gebruikt om deelvraag 2 te interpreteren, die luidt: Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?

Het bleek tijdens de analyse dat de vele subcodes veel overlap hadden met elkaar. Denk aan “*Pleiten*” en “*Kritisch*”. Ben je als je pleit ook niet een beetje kritisch? Wat is nu precies het verschil?

Daarnaast bleek ook dat er soms hele kleine stukjes waren gecodeerd, maar ook die kleine stukjes tellen mee met het totaal aantal codes. Ik vond het gevaarlijk om dan te veel mijn uitspraak te baseren op aantallen, zoals bij kwantitatief onderzoek vaak gebruikelijk is. Ik ben de kleine stukjes en grote stukjes tekst gaan gebruiken om een beeld te krijgen van de gebruikte begeleidingsstijl. In de afbeelding hieronder vindt u een voorbeeld van een gecodeerd stukje tekst bij de bovenstuur-begeleidsstijl waar niet het *cliëntperspectief* centraal wordt gesteld, omdat de begeleider het “kritisch” invult voor de cliënt. Maar misschien zou je ook kunnen zeggen dat de begeleider pleit? Daarom zijn de codes gebruikt om een beeld te kunnen interpreteren.

16. Rob: wat vind je lastig aan het begeleiden van cliënten?

17. [redacted]: ook wel het niveau, dat ze... ze kunnen soms ook wel heel confronterend zijn, met dingen die ook echt waar zijn, maar dingen die in hun ogen zo zijn, Maar waar ik soms mijn twijfels bij heb, Maar ik vind dat ik dat ook wel mag zeggen. als voorbeeld dat mijn cliënt zegt, je bent er nooit voor mij, en je luistert niet naar maar, en nou je bent er altijd voor anderen en niet voor mij, nou, dan ga ik dan wel in gesprek, ik vind dat wel mogelijk, keer op keer ben ik dat wel moeilijk, ook diegenen is heel moeilijk tevreden, en blijkbaar voelt ze zich niet of hij niet begrepen, en dat ik dan als doel heb waar komt dat vandaan, waar komt die onvrede vandaan

Hieronder beschrijf ik hoe ik ben omgegaan met codes om de kwaliteit van de analyse te vergroten. Tijdens het coderen heb ik alle uitspraken van de respondenten die de interne validiteit bedreigden gecodeerd.

- Mijn onderzoek betrof begeleidingssituaties waarin de begeleider de cliënt wilde helpen met zijn doelen en/of problemen. Daarom heb ik alle uitspraken die begeleidingssituaties betroffen die niet relevant waren gecodeerd. Dit waren grensstellende situaties (11x) en groepssituaties (2x). Zie code 5.1 “*Situaties*” pagina 32-33.
- Daarnaast betrof mijn onderzoek LVB-cliënten. Om die reden heb ik alle uitspraken van begeleiders die situaties betroffen die daar geen betrekking op hadden gecodeerd. Dit waren cliënten met NAH (3x), borderline (12x), autisme (5x) en een persoonlijkheidsstoornis (2x) en 1 cliënt betrof een bejaarde bewoner. Zie code 5.9.

Deze resultaten zijn niet meegenomen in de analyse. Ik heb de analyse-software deze gecodeerde fragmenten tekst laten excluderen. Het uitsluiten van deze codes is voor het onderzoek erg gunstig voor de interne validiteit, omdat je meet wat je wilt meten. Maar zoals ook al uit het aantal uitgesloten codes blijkt, is er in de praktijk ook weerstandsgedrag bij andere cliëntgroepen en praktijksituaties. Hierdoor wordt de externe validiteit weer verminderd, omdat ik wel uitspraken doe over de gehele populatie van locatie Sotaweg. De literatuur spreekt van een omkeerde relatie tussen interne- en externe validiteit (<http://journalclubnl.wordpress.com/woordenlijst>).

De bedoeling was om de software waardes aan codes te laten toekennen, dit is door een gebrek aan tijd niet gebeurd. Dit had de kwaliteit van de analyse kunnen verbeteren.

7 Ontwikkelingsvoorwaarden

Inleiding

De vraag die hoort bij het begrip ontwikkelingsvoorwaarden, is deelvraag één. Welke ontwikkelingsvoorwaarden noemen de begeleiders in het interview als van belang om te ontwikkelen. De deelvraag is opgenomen omdat zij inzicht geeft in of de begeleider het belang inziet van de ontwikkelingsvoorwaarden genoemd in hoofdstuk 3.1. Eerst leg ik uit hoe de data is verkregen.

Deelvraag 1 richt zich op ontwikkelingsvoorwaarden. Deze deelvraag luidt: Welke ontwikkelingsvoorwaarden worden door de begeleiders als belangrijk genoemd voor de cliënt om te ontwikkelen tijdens het werken aan doelen en problemen?

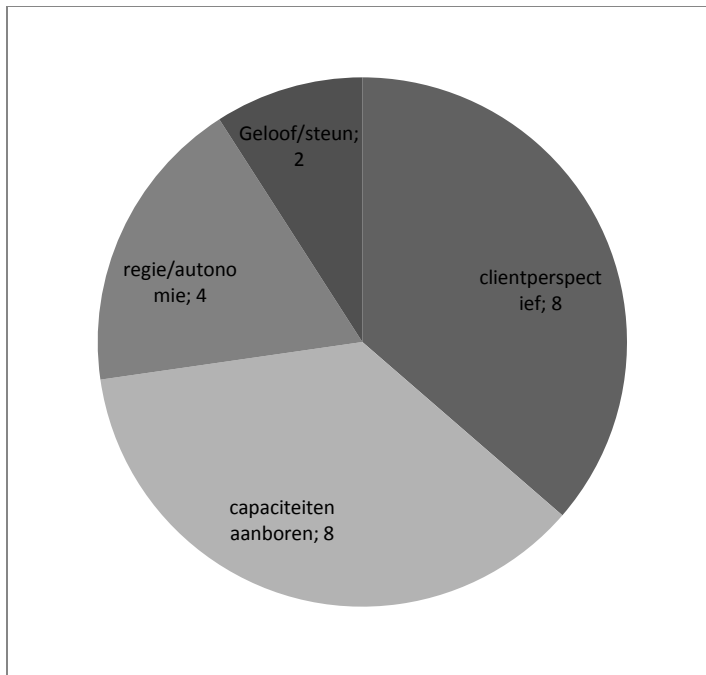
Het ontstaan van de beantwoording

In codeersessie 2 heb ik gecodeerd per deelvragen. Dit is gebeurd met de code en subcode *“Deelvraagcodes → 1 “Ontwikkelingsvoorwaarden”*, zie bijlage 2 de codeboom pagina 72 De interview fragmenten gegenereerd door *“Deelvraagcode → 1 “Ontwikkelingsvoorwaarden”* zijn te vinden in bijlage 3 pagina 76 dit resulterende in 8 gegenereerde fragmenteninterview.

Daarna heb ik de fragmenten tekst behorend bij deelvraag 1, geïnterpreteerd met de code *“Ontwikkelingsvoorwaarde-genoemd”* en de daaronder horende subcodes *“Clientperspectief-centraal-zetten”*, *“Regie/autonomie,”* *“Capaciteiten”*, *“Geloof/steun”*, *“Positieve-benadering”* en *“Werkrelatie”*. De betekenis van deze codes wordt uitgelegd in paragraaf *“De codeboom”* pagina 31. De codes zelf zijn te vinden in de codeboom bijlage 2 pagina 72.

Resultaten van de data uit codeersessie 1

De 4 begeleiders noemen 22 ontwikkelingsvoorwaarden. Daarvan worden 15 ontwikkelingsvoorwaarden door 3 begeleiders genoemd in de openingsvraag of doorvragen op de openingsvraag die luidt: *“Wat vind je leuk aan het werken op locatie Sotaweg?”* Het betreft de tekstsecties uit bijlage 3 met rijnummer 2, 6 en 7, van begeleider 3, begeleider 1 en begeleider 2. De andere tekstsecties vallen niet onder het antwoord op de openingsvraag. Hieronder ziet u de totaal aantallen. Deze aantallen zal ik later interpreteren.



Door voornamelijk 3 begeleiders zijn de ontwikkelingsvoorwaarden genoemd. De andere 2 begeleiders noemden ze sporadisch en noemden het belang van een goede band (code “*Werkrelatie*”). Begeleiders vinden het leuk om de cliënt te begeleiden en ontwikkelingsvoorwaarden te waarborgen.

Verbanden-patronen: Het valt op dat de ontwikkelingsvoorwaarden genoemd worden door 3 begeleiders in de openingsvragen. Vooral *cliëntperspectief* centraal stellen, *capaciteiten* aanboren en *regie/autonomie* geven aan de cliënt worden door de begeleider genoemd.

Het volgende citaat laat zien, dat de begeleider door wil vragen naar het *cliëntperspectief* en laat de keuze bij de cliënt (*regie/autonomie*). Daarnaast geeft de begeleider aan dat de cliënten het werk zelf moeten doen (*capaciteiten aanboren*).

Begeleider 3: “Kijk als een cliënt een probleem vertelt, dat ik dan niet gelijk met een oplossing ga komen. Eerst vraag ik: wat gaan we eraan doen, wat wil je er aan doen, wat wil je bereiken, wat moet je weten? Dat is wel belangrijk, dat je iemand helpt het probleem op te lossen, maar probeert dat ze het zelf gedaan hebben. Dat ik het niet helemaal wegneem voor ze, soms moet dat, maar over het algemeen vind ik dat ze daar zelf een hoop in moeten doen.”

Maar ook *geloof en steun uiten* en *capaciteiten aanboren* wordt genoemd zonder direct ernaar te vragen.

Begeleider 2: “...Je moet cliënten het gevoel geven dat ze misschien meer kunnen dan dat ze zelf denken. Dat vind ik echt een taak van ons als begeleiders.”

Begeleiders noemen uit zichzelf belangrijke ontwikkelingsvoorwaarden en geven er blijk van te geloven in de ontwikkelingsvoorwaarden *regie/autonomie*, *cliëntperspectief* centraal stellen en eigen *capaciteiten* aanboren. Dit wil echter niet zeggen, dat andere ontwikkelingsvoorwaarden niet van belang worden geacht. Ook zegt dit niets over of de begeleider dit in de praktijk ook zo optimaal naleeft, of dit altijd optimaal gebeurt. Door de onderzoekszopzet is niet specifiek naar de ontwikkelingsvoorwaarden ge-

vraagd en doorgevraagd. Daardoor blijft onduidelijk waar zij deze kennis opgedaan hebben en wat hen motiveert dit te zeggen.

Begeleiders vinden het oprecht belangrijk dat de cliënt zijn eigen leven leidt en hier zijn eigen zienswijze op heeft alsook dat zij dat zelf mogen bepalen. Tevens is bij de begeleiders de kennis aanwezig dat de ontwikkelingsvoorwaarden belangrijk zijn voor de cliënt.

7.1 Conclusie (antwoord op deelvraag 1)

Begeleiders op locatie Sotaweg geven er blijk van belang te hechten aan de ontwikkelingsvoorwaarden. Zij hebben kennis van de ontwikkelingsvoorwaarden:

1. *cliëntperspectief centraal stellen*
2. *regie en autonomie*
3. *capaciteiten aanboren*

8 Weerstandsgedrag

Inleiding

Het begrip weerstandsgedrag is uitgewerkt in de literatuurstudie. Het omgaan met weerstandsgedrag kan de samenwerking versterken of verslechteren. Dit is afhankelijk van de begeleidingsstijl. Ik zal kort de belangrijkste definities herhalen:

- Bij de bovenstuur-begeleidingsstijl heeft de professional een attitude en bejegening naar de cliënt als deskundige/expert en bepaalt wat er nodig is om te ontwikkelen.
- Bij de ondersteun-begeleidingsstijl heeft de professional een attitude en bejegening naar de cliënt waarin het *cliëntperspectief*, dus de ideeën van de cliënt, als bron om te ontwikkelen centraal staan.
- Weerstandsgedrag staat voor: Communicatief gedrag van een cliënt wat een ontwikkeling in de weg lijkt te staan. Het gedrag komt niet overeen met de bedoeling van de professional. De cliënt ontkent, negeert, discussieert of interrumpeert door tegenstand te bieden met confrontaties en/of door terugtrekken, stilstaan of onwelwillend conformeren (hoofdstuk 3.2).

Een begeleidingsstijl kan weerstandsgedrag versterken, oproepen of laten verminderen.

In het antwoord op deelvraag 1 beschrijft ik de conclusie, dat de begeleiders de ontwikkelingsvoorwaarden *regie/autonomie*, het *perspectief van de cliënt* en *capaciteiten aanboren* belangrijk vinden.

In deelvraag 2 wil ik achterhalen hoe er wordt omgegaan met weerstandsgedrag in de praktijk, en welke begeleidingsstijl door de begeleiders wordt toegepast.

Deelvraag 2 richt zich op weerstandsgedrag. Deze deelvraag luidt: Welke begeleidingsstijl wordt door de begeleiders gebruikt bij weerstandsgedrag van cliënten?

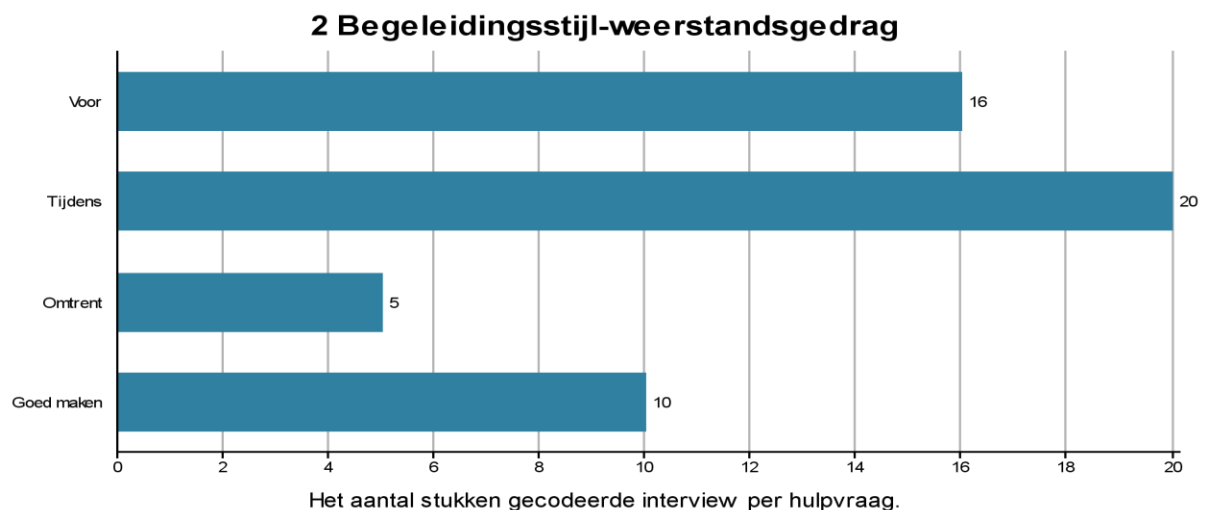
De door de begeleider ingezette begeleidingsstijl kan op drie momenten bij weerstandsgedrag een rol spelen:

1. De begeleidingsstijl vóór er weerstandsgedrag is. Dit wordt geformuleerd in hulpvraag 1: Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider alvorens weerstandsgedrag ontstaat?

2. De begeleidingsstijl tijdens het weerstandsgedrag (de cliënt werkt tegen of gaat in de weerstand). Dit wordt geformuleerd in hulpvraag 2: Welke begeleidingsstijl gebruikt de begeleider tijdens weerstandsgedrag?
3. De begeleidingsstijl die wordt gebruikt om de werkrelatie te herstellen in een samenwerkingsrelatie ná het weerstandsgedrag. Dit wordt geformuleerd in hulpvraag 3: Met welke begeleidingsstijl *stopt, keert of draait* de begeleider het weerstandsgedrag?

Deze driedeling is van belang omdat hiermee het verloop van een strijd kan worden duidelijk gemaakt. Een strijd van steeds meer bovenstuur en steeds meer weerstandsgedrag. Daarnaast kan ik er dan achter komen hoe de begeleider de strijd weet te stoppen.

Hieronder vindt u een tabel waarin het aantal interviewfragmenten die hebben gediend om de hulpvragen te kunnen beantwoorden, zichtbaar wordt (zie bijlage 2 “Deelvraagcodes → 2 Begeleidingsstijl-weerstandsgedrag” uit codeersessie 2).



Met de codes uit codeersessie 1 ga ik vervolgens de deelvragen interpreteren.

De code “*Omtrent*” zijn algemene uitspraken rond weerstandsgedrag zonder het te kunnen vasthouden aan één van de drie hulpvragen. Wanneer data uit de code “*Omtrent*” gebruikt wordt, zal ik dat aangeven.

8.1 De begeleidingsstijl vóór er weerstandsgedrag is

De resultaten van data laten zien met welke begeleidingsstijl de begeleider een begeleidingsmoment insteekt.

De data uit codeersessie 2 laat zien (zie tabel hierboven) dat er 16 keer een stuk tekst is gecodeerd met betrekking tot hulpvraag 1. Zie bijlage 4 rij 1 t/m 16 pagina 79. De gebruikte code is “Deelvraagcodes → 2 Begeleidingsstijl → Voor”. Twaalf interviewfragmenten bevatten de stellingen. Uitleg hierover volgt verderop. De andere 4 interviewfragmenten bevatten doorvragen op stellingen of andere situaties waarvan ik vond dat het situaties betrof vóór er weerstandsgedrag is. Zie bijlage 4 op pagina 79.

Ook uit codeersessie 2 heb ik alle stellingen gecodeerd met code “*Stellingen*”. Zie paragraaf “*Stellingen die zijn toegevoegd na het eerste begeleiders interview*” pagina 26-27. De bedoeling was om te achterhalen hoe begeleiders reageren op doelen, oplossingen en problemen van de cliënt. Van de 5 begeleiders zijn er 4 die dezelfde stellingen

gen hadden. Begeleider 4 is niet meegenomen in de resultaten. Uitleg hierover vindt u in paragraaf “*Interviewopzet wijziging*” pagina 26. Dit betekent dat de data die u hieronder weergegeven ziet, voortkomt uit de 3 stellingen van 4 begeleiders.

De data uit codeersessie 1 laat zien dat er 44 coderingen zijn geweest, waarvan er 11 met bovenstuur-begeleidingsstijl en 31 met ondersteun-begeleidingsstijl. Met de ondersteun-begeleidingsstijl is 14 keer naar het “*perspectief van de cliënt vragen*” genoemd en 6 keer is er “*positief benaderen*” genoemd. Dit zijn subcodes die vallen onder de hoofdgroepcode (11) “*ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl*” zijn gebruikt om een beeld te krijgen van de begeleidingsstijl die gebruikt wordt. De uitleg van de code (11) en hoe de code is gebruikt om te interpreteren vindt u op pagina 34-35 en in de paragraaf “*Hoe zijn de codes gebruikt om te interpreteren.*” Deze codes komen uit codeersessie 1.

Hoe zit het met die drie stellingen?

Er zijn drie stellingen genoemd waarop de reactie van de begeleider werd gevraagd. Ik zal elke stelling en de begeleidingsstijl die erbij gebruikt is, benoemen. Ik heb hierbij de begeleidingsstijl per stelling breder gecodeerd en geïnterpreteerd zodat er overzichtelijk wordt wat begeleiders doen.

Stelling 1: *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik heb een probleem met een andere cliënt. Ik heb bedacht, dat ik met die andere cliënt ruzie ga maken om het probleem op te lossen. Wat zou jij dan zeggen?* De gebruikte code is “*Stellingen → Ruzie.*”

Op deze stelling werd 3 keer met de bovenstuur-begeleidingsstijl gereageerd. Hiermee kan weerstandsgedrag worden uitgelokt.

Begeleider	Ondersteun-begeleidingsstijl	Bovenstuur-begeleidingsstijl
1	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	
2	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	Gaat daarna adviseren
3		Is kritisch
5		Is kritisch

Begeleider 1 vraagt naar het *cliëntperspectief*: “*Nou, ik zou vragen, wat is het probleem tussen jou en die persoon? Dat zou ik eerst proberen uit te zoeken; ...wat speelt er tussen jullie, wat is er aan de hand?*”

Begeleider 3 is kritisch en zegt: “*Ik zou vragen, wat denk je dat het oplost, wat lost het op om ruzie te maken, wat is de meerwaarde?*”

Stelling 2: *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik heb een doel: ik wil graag internationaal vrachtwagenchauffeur worden. Wat zou jij dan zeggen?* De gebruikte code is “*Stellingen → Internationaal-vrachtwagenchauffeur*”.

Op deze stelling werd 1 keer met de bovenstuur-begeleidingsstijl gereageerd, hiermee kan weerstandsgedrag worden uitgelokt, en 3 keer met alleen de ondersteun-begeleidingsstijl.

Begeleider	Ondersteun-begeleidingsstijl	Bovenstuur-begeleidingsstijl
1	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	
2	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	
3	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	
5		Gaat pleiten en adviseren

Begeleider 1 vraagt naar het *cliëntperspectief*: “*Nou, ik zou niet gelijk zeggen van joh, dat kan je niet doen. Ik zou samen met die persoon gaan zitten; van wat houdt dat werk nou allemaal in, wat moet je daarvoor kunnen, zodat hij zich realiseert wat er allemaal bij komt kijken. En dat hij dan zelf dingen gaat benoemen, wat je moet kunnen. En denk je dat je dat kan? Ik zou het niet gelijk van de tafel vegen van joh, dat kan je niet. Nee, ik zal hem heel bewust laten vertellen, van wat houdt het werk in ...*”

Begeleider 5 gaat pleiten en adviseren: “*Ik raad je aan om je doel bij te stellen,, want dit is niet haalbaar. Er komt zoveel bij kijken, ...*”

Stelling 3: *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik wil gaan backpacken door Zuid-Amerika. Wat zou jij dan zeggen?* De gebruikte code is “*Stellingen → Backpacken-door-Zuid-Amerika*”.

Op deze stelling werd 2 keer met de bovenstuur-begeleidingsstijl gereageerd. Hiermee kan weerstandsgedrag worden uitgelokt.

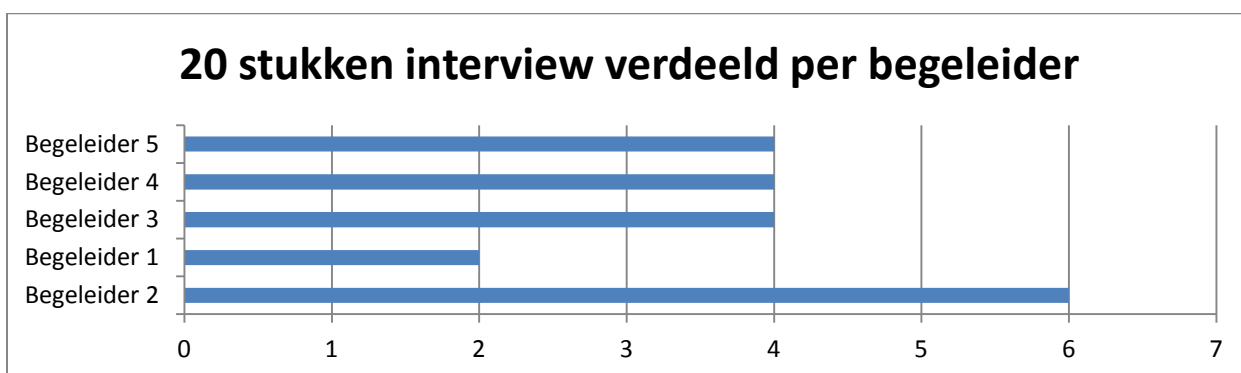
Begeleider	Ondersteun-begeleidingsstijl	Bovenstuur-begeleidingsstijl
1	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	
2	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	
3	Vraagt naar <i>cliëntperspectief</i>	Is daarna kritisch
5		Is direct kritisch

Trend-patroon: In totaal is er 6 keer met de bovenstuur-begeleidingsstijl gereageerd. Er bestaat hierdoor een kans dat de begeleider weerstandsgedrag uitlokt bij de cliënt. In eerste instantie zeggen de begeleiders dat ze gaan reageren vanuit de ondersteun-begeleidingsstijl en vragen voornamelijk naar het *cliëntperspectief*. Vervolgens zeggen 4 begeleiders alsnog te gaan bovensturen door voor het merendeel kritisch te zijn. Er wordt 2 keer direct vanuit de bovenstuur-begeleidingsstijl gereageerd.

8.2 De begeleidingsstijl tijdens het weerstandsgedrag

De resultaten van de data laten zien met welke begeleidingsstijl de begeleider zegt te reageren als er tegenwerking is. Er is gecodeerd uit interviewmomenten, waaruit duidelijk blijkt dat er al weerstandsgedrag is van de cliënt. Hiervoor is de code “Deelvraagcodes → 2 Begeleidingsstijl → Tijdens” gebruikt uit codeersessie 2, zie paragraaf “De codeboom” pagina 31. De gecodeerde tekstfragmenten vindt u in bijlage 4 pagina 79. Dit zorgde voor 20 interviewfragmenten om hulpvraag 2 te beantwoorden.

De codering is per respondent/begeleider gedaan, omdat er geen even aantal gelijke situaties “tijdens weerstandsgedrag” zijn genoemd tijdens de interviews. Elk interview heeft een eigen aantal situaties. Hierdoor zou een begeleidersgroepvergelijking zoals bij hulpvraag 1 een te vertekend (bias) beeld kunnen geven. In de tabel hieronder kunt u zien hoeveel interviewfragmenten zijn toegewezen per begeleider met betrekking tot hulpvraag 2.



De subcodes onder hoofdgroepcode “ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl” zijn gebruikt om een beeld te krijgen van de gebruikte begeleidstijl. De uitleg van deze codes (11) vindt u op pagina 31-33 en in de paragraaf “Hoe zijn de codes gebruikt om te interpreteren.”

Begeleider 1 gebruikt 3 keer de ondersteun-begeleidingsstijl:

- Vraagt 2 keer naar het *cliëntperspectief*.
- Vraagt feedback naar eigen gedrag.
- Zoekt naar overeenstemming met de cliënt.

De interviewer vraagt en vat samen: *Heb je nog wat toe te voegen aan het welles-nietes-spelletje, als je in een patroon komt?*

Begeleider 1: *“Bij een welles-nietes-spelletje moet je heel vaak dingen gewoon terugkoppelen naar de cliënt. Je zegt dit, wat bedoel je daar nou precies mee en wat wil je daar nou mee? Je moet niet de neiging hebben om het allemaal maar gelijk in te vullen, laat de cliënt er zelf over nadenken. Terugkoppelen, terugkoppelen, terugkoppelen, dat is wat je heel veel moet doen om ze zelf te laten inzien van, wat zeg ik nou eigenlijk, wat wil ik nou eigenlijk? Dat is, vind ik, één van de belangrijkste dingen: niet teveel invullen voor ze.”*

Begeleider 2 gebruikt 6 keer de bovenstuur-begeleidingsstijl en 4 keer ondersteun-begeleidingsstijl:

De uitspraak hieronder is een mix van ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl.

“Een cliënt zegt: Nee, ga maar weg, want ik heb eigenlijk helemaal geen zin in begeleiding. Ik heb helemaal geen zin om met je te praten, want jullie luisteren toch niet naar mij. Dan benoem ik, dat ik dat echt heel naar vind hoe zij doet. Want je voelt je niet begrepen en ik wil het erover hebben en hier heb ik helemaal geen zin in. Het is jouw keuze. Ik ben er voor jou. Ik ben een halfuur beschikbaar voor jou en het is jouw keuze om met je spel door te gaan.”

- De begeleider pleit, is kritisch en vult in voor de cliënt. Eén keer reageert de begeleider alleen maar met de ondersteun-begeleidingsstijl.

Begeleider 3 gebruikt 4 keer de bovenstuur-begeleidingsstijl en 3 keer de ondersteun-begeleidingsstijl door elkaar.

- De begeleider adviseert vooral, is kritisch en pleit.

Begeleider 4 gebruikt 4 keer de bovenstuur-begeleidingsstijl en 1 keer de ondersteun-begeleidingsstijl.

- De begeleider pleit vooral, adviseert, vult in en etiketteert.

Begeleider 5 gebruikt 3 keer uitsluitend de bovenstuur-begeleidingsstijl.

- De begeleider is vooral kritisch, pleit, adviseert en gaat in discussie.

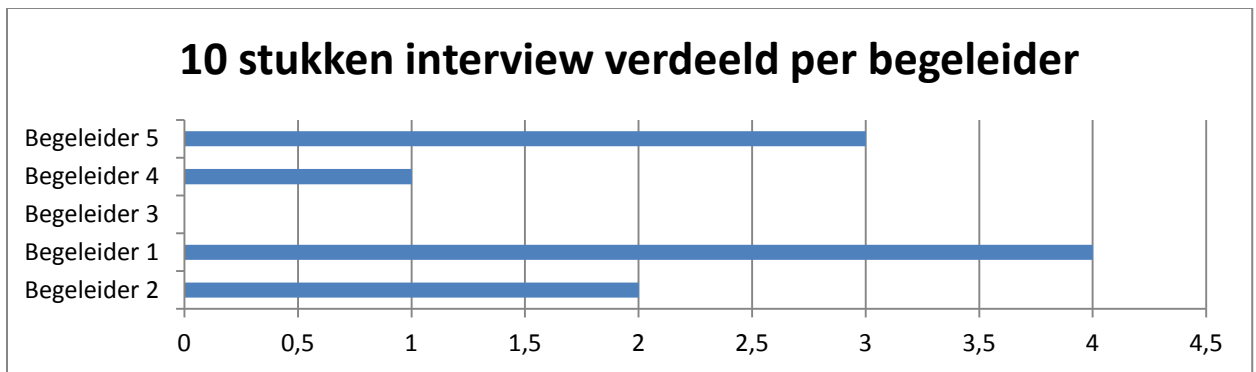
Trend-patroon: Voor het merendeel zeggen begeleiders eerst de bovenstuur-begeleidingsstijl te gebruiken tijdens weerstandsgedrag. Enkele keren wordt ook de ondersteun-begeleidingsstijl direct ingezet. Er is 1 begeleider die uitspraken doet, die erop wijzen dat hij uitsluitend de ondersteun-begeleidingsstijl gebruikt.

Vooraf *kritisch zijn, pleiten en adviseren* worden gebruikt.

8.3 De begeleidingsstijl ná weerstandsgedrag

Hoe loopt een situatie waarin weerstandsgedrag is opgetreden af? Welke begeleidingsstijl geven de begeleiders aan te gebruiken? Om deze vraag te beantwoorden is de code “Deelvraagcodes → 2 Begeleidingsstijl → Goed-maken” uit codeersessie 2 gebruikt. Zie bijlage 4 pagina 79.

Hier zijn 10 interviewfragmenten voor gebruikt, zie tabel hieronder.



De subcodes onder hoofdgroepcode “*ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl*” zijn gebruikt om een beeld te krijgen van de gebruikte begeleidingsstijl.

De resultaten van de data laten zien met welke begeleidingsstijl begeleiders een situatie waarin weerstandsgedrag optreedt, omdraaien of laten aflopen.

Er zijn 4 begeleiders die een dergelijke situatie eindigen met de ondersteun-begeleidingsstijl. Van begeleider 3 zijn geen gegevens meegenomen bij het beantwoorden van deze hulpvraag.

Bij het beantwoorden van deze deelvraag hebben begeleiders 2, 5 en 1 aangegeven om achteraf terug te komen bij een cliënt op een eerdere strijd-situatie. Begeleider 5 geeft aan dit 2 keer gedaan te hebben. Begeleider 1 en begeleider 2 beide 1 keer, zie bijlage 4 rij 42,43,47 en 50. Dat betekent dat van de 4 begeleiders die uitspraken hebben gedaan met betrekking tot hulpvraag 3, er 3 zijn die achteraf de situatie goed maken.

Van 1 begeleider (begeleider 3) is bij het beantwoorden van hulpvraag 3 de data niet gebruikt.

Hieronder de weergave van de kwantitatieve data uit codeersessie 1.

Begeleider 1	2x cliëntperspectief centraal zetten 1x overeenstemming zoeken 1x de situatie bespreekbaar maken
Begeleider 2	1x luisteren 2x feedback op eigen gedrag vragen aan de cliënt 1x vragen naar het cliëntperspectief 1x het aannemen van een empathische houding
Begeleider 3	Geen info
Begeleider 4	1x cliëntperspectief centraal zetten
Begeleider 5	2x de situatie bespreekbaar maken 1x een reflectie geven 2x feedback op eigen gedrag vragen aan de cliënt

Ook wil ik een interviewfragment weergeven dat oorspronkelijk gecodeerd was bij deelvraag 3 met de code “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*”, zie bijlage 5, rij 10 op pagina 121. In dit interviewfragment vertelt begeleider 2 over een strijd die niet direct

omgebogen lijkt te kunnen worden tussen cliënt en begeleider. De begeleider geeft ook hier aan later over de onenigheid met de cliënt te gaan praten. Deze data is niet meegenomen in de data hierboven omdat de situatie niet omkeerde zoals hulpvraag 3 stelt. Wel geeft de begeleider aan om later op de strijd terug te komen, omdat de samenwerkingrelatie met de cliënt niet van de grond lijkt te komen.

Interviewer: Stel je komt tijdens het begeleiden van de cliënt in een welles-nietes-spelletje. Je had het al eerder genoemd, dat je wel eens in zo'n spelletje komt. Hoe ga je er dan mee om? Wat doe je dan?

Begeleider 2: "Dat is echt het laatste wat ik wil. Ik wil echt niet in die situaties terecht komen. Dan benoem ik ook wel van: hier komen we niet uit. Volgens mij willen we allebei dat we elkaar begrijpen, maar volgens mij is het op dit moment nu even niet zo. We willen allebei dat we elkaar begrijpen, maar het werkt niet. Misschien moeten we dit onderwerp nu niet bespreken of we moeten er een andere keer of een ander moment het erover hebben. Maar daar ga je niet uitkomen, nee. En ik geloof ook wel dat ik en de cliënt de goede intentie hebben om elkaar te begrijpen."

Alle begeleiders eindigen een dergelijke situatie met de ondersteun-begeleidingsstijl. De begeleider gebruikt vooral:

- Vragen en luisteren naar het *cliëntperspectief*. Daarnaast maken begeleiders ook hun eigen gedrag of situatie bespreekbaar.

Begeleider 2 antwoordt op de interviewvraag: Hoe heb je de situatie weer goed gekregen?

*"Ik laat haar heel erg de ruimte om te vertellen hoe zij het laatste gesprek vond gaan. Eigenlijk was de samenvatting, dat ze vond dat ik te kinderachtig tegen haar was geweest en dat was de winsituatie, en ik heb haar dus ook naar een voorbeeld gevraagd, dat kon ze niet geven. ... Het gaat om de cliënt, hoe die het ervaart en dat neem je serieus en dan krijg je de goede informatie. En wij zijn dan degenen die daar op moeten **aanpassen en inspelen**."*

Trend-patroon: Het valt op dat begeleiders weerstandsgedrag eindigen met de ondersteun-begeleidingsstijl. Vooral *cliëntperspectief* centraal stellen, feedback op eigen gedrag vragen en het bespreekbaar maken van de ontstane situatie tussen cliënt en begeleider, worden gebruikt. Dit wordt enkele malen naderhand gedaan en niet tijdens de situatie zelf. Begeleider 5 maakt de situatie goed door er achteraf op terug te komen.

8.4 Conclusie (antwoord op deelvraag 2)

In begeleidingssituaties zonder weerstandsgedrag zeggen begeleiders de intentie te hebben om in eerste instantie te reageren vanuit de ondersteun-begeleidingsstijl en enkele keren vanuit de bovenstuur-begeleidingsstijl.

Bij de bovenstuur-begeleidingsstijl lokken begeleiders weerstandsgedrag uit. Miller en Rollnick noemen (2011) het gevaar van het uitlokken van weerstandsgedrag door de bovenstuur-begeleidingsstijl.

Vóór er weerstandsgedrag is, reageren begeleiders regelmatig met de bovenstuur-begeleidingsstijl. Hiermee wordt weerstandsgedrag opgeroepen en er kan een strijd ontstaan.

Tijdens weerstandsgedrag zeggen de begeleiders voor het merendeel met de bovenstuur-begeleidingsstijl te reageren.

Gekoppeld aan de literatuur, beschrijven Rollnick en Miller (2011) dat wanneer er discussie ontstaat, er vaak een toename ontstaat van meer bovenstuur-begeleidingsstijl en meer weerstandsgedrag. Hiermee voelt, vindt of merkt de cliënt geen *re-gie/autonomie* en wordt het *cliëntperspectief* niet centraal gezet (*ontwikkelingsvoorwaarden*).

Begeleiders zeggen weerstandsgedrag te eindigen door het inzetten van de ondersteun-begeleidingsstijl. Zij geven in vier van de tien gevallen aan hier achteraf op terug te komen.

Uit de analyse blijkt dat de bovenstuur-begeleidingsstijl toeneemt naar mate er een strijd ontstaat. Begeleiders maken gebruik van de ondersteun-begeleidingsstijl om de strijd (weerstandsgedrag) te beëindigen. Het valt op dat dit vaak achteraf gebeurt door erop terug te komen bij de cliënt.

Daarnaast is er bij elke begeleider een eigen patroon te ontdekken met betrekking tot het inzetten van begeleidingsstijlen. Begeleiders die voordat het weerstandsgedrag er is al reageren vanuit een bepaalde bovenstuur-begeleidingsstijl, gaan deze stijl ook versterkt doorvoeren tijdens de oplopende strijd.

Vier begeleiders werken met de bovenstuur-begeleidingsstijl. Van die vier is er één begeleider die de bovenstuur-begeleidingsstijl vanaf het begin doorvoert. De andere drie begeleiders verschuiven van een beetje bovenstuur naar steeds meer bovenstuur naarmate de strijd oploopt. Eén begeleider blijft vooral vanuit de ondersteun-begeleidingsstijl reageren.

Uit de literatuur blijkt dat begeleiders eigen begeleidingsstijlen hebben (Miller & Rollnick, 2011).

9 Knelpunten

Inleiding

Voorgaande deelvragen hebben inzicht gegeven in de begeleidingsstijl die begeleiders gebruiken bij weerstandsgedrag. De komende deelvraag gaat in op de knelpunten rond weerstandsgedrag.

De volgende deelvraag luidt: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

De knelpunten zijn opgevallen tijdens het coderen en analyseren. De relevante fragmenten met betrekking tot deelvraag 3 heb ik gecodeerd met code “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*” en onderling vergeleken. De interviewfragmenten uit de interviews met de begeleider vindt u in bijlage 5, pagina 117. De interviewfragmenten uit het interview met de expert vindt u in bijlage 6, pagina 121. Zowel bijlage 5 als 6 zijn gecodeerd met de code “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*”. De issues die hieronder worden genoemd, bij paragraaf “*De knelpunten uit interviews*”, zijn zaken die uit codeersessie 2 voor mij als opvallend naar voren zijn gekomen. Codeersessie 1 is vooral gebruikt om in de interviews te kunnen interpreteren. Zoals ook gebeurd is bij de eerdere deelvragen die zijn behandeld. Wel dien ik op te merken, dat bij het eerste onderwerp “*Het uit de strijd willen gaan*”, ook de code “*Uit-de-strijd*” is gebruikt. Dit wordt aangegeven.

In de tabellen worden paragraafnummers weergegeven. Hiermee kunnen uitspraken, die mede gecodeerd zijn met “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*” gevonden worden in de al eerder genoemde in bijlage 5 en 6.

De knelpunten uit de interviews

Tijdens het analyseren van de interviews waren er een aantal opvallende zaken die door de begeleiders en expert naar voren waren gebracht en als knelpunten worden ervaren. Deze zaken zijn:

- Het uit de strijd willen gaan.
- Kennis/vaardigheden tekort.
- Het hebben van een reparatiereflex.

Hieronder worden deze zaken verder toegelicht.

Uit de strijd gaan

Hieronder komt de data aan bod waarin begeleiders en de expert uitspraken hebben gedaan over dat een strijd niet handig is en niet bijdraagt tot een oplossing. Eerst zal ik uitleggen hoe de data tot stand is gekomen. Daarna interpreteer ik de data in de paragraaf “*Trend-patroon*”.

De resultaten van de data

Er is data gebruikt uit fragmenten van interviews uit codeersessie 2 “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*”. Daarnaast is er data gebruikt uit codeersessie 1 via open coderen met de code “*Uit-de-strijd*”, zie pagina 31 paragraaf “*Hoe zijn de codes ontstaan en gebruikt*”.

Ik zal de code en de gebruikte fragmenten uit de interviews hieronder weergeven, zodat inzichtelijk wordt welke data is gebruikt voor het beantwoorden van de deelvraag.

Uitspraken, die getuigen van het niet in de strijd willen komen. Deze uitspraken laten zien dat een begeleider er notie van heeft dat een strijd niet bijdraagt aan de situatie.					
Rijnummer	Begeleider	Paragraaf interview	Een resumé van de uitspraken met betrekking tot het in een strijd komen met de cliënt.	3 Knelpunten	Uit-de-strijd
1.	2	106	Je moet niet in de strijd willen komen.	V	V
2.	3	83	Je moet er niet in de strijd willen blijven hangen.	V	V
3.	1	55	De strijd stoppen, een andere keer verder praten.		V

4.	1	61		V
5.	3	160	Cliënt X is een voorbeeld van wat er gebeurt als je uit de strijd blijft. Cliënt X doet het nu goed.	V
6.	4	163	Ga niet in de strijd mee, dat win je niet.	V
7.	5	121	Probeer uit de strijd te blijven.	V
8.	5	62		V
9.	Expert	83	Je moet niet in de strijd komen.	V
10.	Expert	64	Het is niet handig een strijd te hebben, zeker niet met een LVB-cliënt.	V
In bijlage 8 op pagina 141 vindt u de gecodeerde stukken met de code <i>“Uit-de-strijd.”</i>				

Er zijn oorspronkelijk 12 fragmenten gecodeerd met *“Uit-de-strijd”*. Daarvan zijn er 10 fragmenten die betrekking hebben op dit thema (zie de tabel hierboven). De andere twee bevatten een situatie met een cliënt met borderline met de code *“Borderline”* en een uitspraak van de expert, waarvan ik vond dat die bij nader inzien geen betrekking had op dit onderwerp. Beide fragmenten zijn om die reden niet meegenomen bij de beantwoording. De hierboven gepresenteerde data laat 10 uitspraken zien waaronder 2 van de expert en 8 van de begeleiders. Daarnaast moet ik zeggen, dat de term *“Uit de strijd”* voortkomt uit uitspraken van de geïnterviewden zelf. De code is ontstaan door open codering.

Trend-patroon: Uit antwoorden op verschillende vragen en voornamelijk door het vrij door associëren op allerlei vragen en doorvragen in het interview, komt naar voren dat begeleiders de strijd niet aan willen gaan. Uit de strijd gaan en blijven is een veel genoemde uitspraak. De expert adviseert begeleiders om uit de strijd te blijven. Alle begeleiders spreken ervan om uit de discussie te willen of moeten blijven om dat dit niet tot een oplossing leidt.

Begeleider 3 (zie rij 2 van de tabel hierboven): *“Je komt er niet uit, als je er in blijft hangen. Daar schiet niemand wat mee op.”*

Kennis/niet weten/niet kunnen

Welke kennis heeft de begeleider? Wat zegt de begeleider niet te weten of te kunnen?

Hieronder geef ik de uitspraken weer die te maken hebben met een gebrek aan kennis. Eerst komt de verzamelende data aan bod in een tabel. Daarna volgt mijn interpretatie in de paragraaf *“Trend-patroon”*. In de laatste 2 kolommen ziet u welke codes gebruikt zijn bij de analyse om knelpunten/verbanden te zoeken.

Rijnummer	Begeleider	Paragraaf interview	Een resumé van de uitspraken met betrekking tot gebrek aan kennis.	3 Knelpunten	De code uit co-deersesie 1
1.	2	17	Vindt het moeilijk om in gesprek te raken.	V	Lastig
2.	3	153	Ik doe dingen op gevoel.	V	Wensen
3.	4	177	Weet niet hoe hij het cliëntperspectief duidelijk moet krijgen.	V	Lastig Valkuil

4.	4	179	Voelt zich onmachtig.	V	Lastig
5.	5	89	Kan de boel verzieken (doelt op een ruzie krijgen) door bepaalde nuances niet aan te brengen.	V	Geen code uit sessie 1 gebruikt
6.	5	21	Roept hulp van een collega in om uit de strijd te geraken.	V	Lastig
7.	5	19		V	Wensen Lastig
8.	2		Kent geen tool om met een strijd om te gaan.	V	Geen code uit sessie 1 gebruikt
9.	3	52	Zegt niet goed in vragen stellen te zijn.	V	Valkuil

Zie bijlage 5 en 6. Hier zijn de codes uit codeersessie 1 niet zichtbaar wel herleidbaar met de paragraafnummers uit de derde kolom van deze tabel.

De data is verzameld uit codeersessie 2 met de code “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*”. In deze fragmenten uit interviews is gezocht met de code “*Wensen-en-knelpunten*”. De subcodes “*Lastig*”, “*Wensen*” en “*Valkuil*” vallen onder hoofdgroepcode “*Wensen/knelpunten*”. De genoemde subcodes waren bedoeld om lastige situaties, valkuilen of wensen van begeleiders te coderen. In de praktijk bleek er veel overlap te zijn tussen wat een wens is, wat een lastige situaties is en wat een valkuil is. Dit is opgelost met codeersessie 2 met de code “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*”.

Er blijkt uit 9 coderingen, dat begeleiders blijf geven van een gebrek aan vaardigheden. Begeleiders doen dingen op gevoel. In dit kader wordt vooral genoemd:

- Op gevoel handelen.
- Onmacht voelen.
- Geen oplossing weten om weerstandsgedrag te begeleiden.
- Niet weten hoe het gesprek aan te gaan.
- Niet weten hoe je het perspectief van de cliënt duidelijk krijgt.

Een exemplarische uitspraak rond gevoel: “*Ik doe heel veel dingen op gevoel, op een manier die ik dan geleerd heb of die ik zelf prettig vind. Ik ben niet zo theoretisch...*” (Begeleider 3, rij 2 van de tabel hierboven)

Het niet weten en onmacht voelen

Een andere exemplarische uitspraak werd gedaan tijdens een interview op een moment dat de begeleider niet kon vertellen hoe hij achter het *cliëntperspectief* moest komen. De interviewer vroeg toen: “Heb je gevraagd aan de cliënt wat ze nodig had? *Begeleider: “Oh, uuuuh... Dat is een goeie!... Ik voelde inderdaad de onmacht bij mij. Dan denk ik nog steeds van, hoe had ik dat nou vanaf het begin anders kunnen doen.”* (Begeleider 4, rij 4)

Uitspraken die onmacht impliceren

De interviewer vraagt door over een uitspraak van de respondent over een welles-nietes-spelletje: “Het is het vaak lastig om daar uit te komen. Heb je enig idee hoe zo’n welles-nietes-spelletje ontstaat?”

Begeleider 2: *“Onmacht. Onmacht, denk ik. Onmacht van de cliënt, onmacht van de begeleiding. Allebei wil je zo graag het beste en dat het gewoon echt onmacht is van allebei de partijen. Ja.”*

Begeleiders 2 en 3 (code “*Leerproces*”) noemen scholing als iets dat hen hierbij kan helpen. Begeleiders 1, 2 en 3 geven aan al veel geleerd te hebben (code “*Leerproces*”). De expert noemt scholing en specifiek scholing in oplossingsgericht werken (code “*Leerproces*” en “*Oplossingsgericht*”).

“Het is voor mij een heel leerproces geweest. Cliënten hebben eigen ideeën, maar soms denken wij al: dat is gedoemd om te mislukken. Maar dat wil ik dan niet tegen de cliënt zeggen, want het is belangrijk en krachtig als zij dit zelf in gaan zien, na een bepaalde procedure. De kunst is, dat vind ik het mooiste, als we de cliënten het gevoel geven dat ze zaken zelf ontdekken.” (Begeleider 2)

Begeleiders hebben een tekort aan strategieën om met weerstandsgedrag om te kunnen gaan of anders gezegd, om uit de strijd te blijven.

Reparatiereflex

Een reparatiereflex zoals genoemd in hoofdstuk 3.3, is de neiging van begeleiders om zaken die zij “fout” vinden te gaan herstellen. Dit herstellen gebeurt impulsief vanuit de bovenstuur-begeleidingsstijl.

Eerst zal ik de data weergeven die voortgekomen is uit de code “*Deelvraagcodes → 3 Knelpunten*” en de code “*Wensen-en-kelpunten → Reparatiereflex*”. Alle relevante data met de code “*Reparatiereflex*”, die is voortgekomen uit de interviewfragmenten gecodeerd met de code “*Deelvraagcodes → 3 knelpunten*”, vindt u in de tabel hieronder.

Rijnummer	Begeleider	Paragraaf interview	Een resumé van de uitspraken met betrekking tot reparatiereflex.	3 Knelpunten	De code uit co-deersesie 1
1.	1	18	Ik denk soms te snel: ik moet haar of hem even helpen.	V	Reparatiereflex
2.	2	162	Ik moet dan niet zeggen, dat viel toch wel mee.		Reparatiereflex
3.	2	148	Ik was moe en vulde in voor de cliënt.	V	Reparatiereflex
4.	2	99	Ik moet het invullen uitschakelen.	V	Reparatiereflex
5.	2	100	Een verantwoordelijkheid gevoel komt de kop op duiken. Ik vindt het moeilijk om daar mee om te gaan.	V	Reparatiereflex
6.	2	104	Ik vind het moeilijk om de keuze die ze maken te laten gaan.	V	Lastig
7.	3	73	De begeleider reageert als reflex met: “ <i>Nou, niet doen</i> ” op een idee van de cliënt om te gaan backpacken in Zuid-Amerika.		Reparatiereflex
8.	3	52	Adviseert om geen ruzie te gaan maken, wanneer de cliënt vertelt dat hij zijn pro-		Reparatiereflex

			bleem wil oplossen door ruzie te maken.		
9.	Ex- pert	89- 90	Een welles-nietes-spelletje, het is een natuurlijke reactie om daar in terecht te komen.	V	Reparatiereflex
10.	Ex- pert	52	Het is moeilijk om de cliënt zijn eigen weg te laten gaan als je al voorziet het kan niet.		Reparatiereflex
11.	Ex- pert	105	Dat je stiekem toch, omdat je eigenlijk al weet waar de oplossing zou kunnen liggen, het al gaat invullen voor de cliënt.	V	Reparatiereflex
12.	Ex- pert	100	Mensen uit de gehandicaptenzorg willen zorgen voor mensen, maar soms moet een LVB-client zelf de fout maken.	V	Reparatiereflex
In bijlage 9 pagina 142 vindt u alle uitspraken die gecodeerd zijn met de code “ <i>Reparatiereflex</i> ”. Via de paragraafnummers uit kolom 3 van deze tabel, zijn acht uitspraken eveneens herleidbaar naar bijlage 5 en 6 omdat de uitspraken ook gecodeerd zijn met “ <i>Deelvraagcodes → 3 Knelpunten</i> ”.					

U ziet dat ik 11 keer de code “*Reparatiereflex*” heb gebruikt om deze data te genereren.

De data laat 12 uitspraken zien rond een reparatiereflex. De reparatiereflex wordt door de expert 4 keer genoemd als valkuil. De begeleiders 1,2 en 3 noemden specifieke situaties waarvan ik tijdens de analyse dacht: hier willen begeleiders de situatie repareren, of: hier geeft de begeleider uiting van het zich bewust zijn dat hij moet uitkijken de situatie te willen repareren. Ik heb hier vooral de onbewuste neiging om te repareren een rol laten spelen bij de codering, alsook dat begeleiders zich bewust werden van hun neiging de situatie te willen repareren.

Trent-patroon: Begeleiders noemen dat je niet moet proberen “*in te vullen*” voor de cliënt. De expert noemt dat begeleiders vaak de oplossing al bedacht hebben voor de cliënt. De expert noemt dat begeleiders dan “een natuurlijk opkomende reactie hebben”.

Begeleider 1 reageert op de vraag van de interviewer: “Wat bedoel je met er te veel op in gaan?”

“Nou, dat sommige dingen zich ook wel vanzelf kunnen oplossen. En dat ik misschien soms te snel denk, ik moet hem of haar even helpen, terwijl ze het ook goed zelf kunnen oplossen.” (Zie rij 1 van de tabel hierboven.)

Begeleiders noemen, dat ze weten dat het invullen voor de cliënt (bovenstuurbegeleidingsstijl via een reparatiereflex) niet wenselijk is. Begeleiders merken dat de cliënt dit niet wenst.

9.1 Conclusie (antwoord op deelvraag 3)

Begeleiders geven aan uit de strijd te willen blijven en ook dat zij onvoldoende vaardigheden hebben van weerstandsgedrag. Begeleiders weten dat het invullen en oplos-

singen bedenken voor de cliënt niet effectief is (reparatiereflex). Zij zeggen hierin te leren of te willen leren.

Zoals al eerder uit de beantwoording blijkt van deelvraag 2 (weerstandsgedrag) reageren begeleiders regelmatig vanuit de bovenstuur-begeleidingsstijl. Dit als reactie om ideeën van de cliënt (*cliëntperspectief*) te herstellen of te voorkomen. Zij weten dat dit niet handig is en het overkomt ze soms toch.

10 Overeenstemming/*cliëntperspectief*

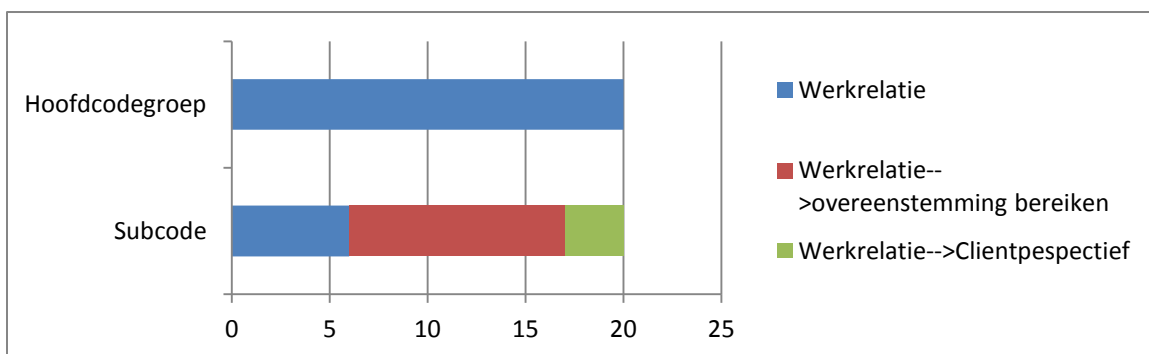
Inleiding

In deze paragraaf behandel ik deelvraag 4: Hoe ervaart de cliënt de werkrelatie?

Voor het beantwoorden van deze vraag heb ik cliënten geïnterviewd. De cliënt kan immers het beste aangeven hoe de werkrelatie is door te zeggen of zij overeenstemming ervaart. Hiervoor moet het *cliëntperspectief* centraal gezet worden. Het antwoord op de vraag maakt hoe de cliënt de werkrelatie ervaart, als een samen- of tegenwerkrelatie.

Eerst komt aan bod hoe de data verdeeld is. Daarna volgt antwoord op de deelvraag.

De data die hieronder wordt weergegeven, is verkregen met de code “*Deelvraagcodes → 4 Werkrelatie*” en bevat de subcodes “*Cliëntperspectief centraal zetten*” en “*Overeenstemming bereiken*.” Zie bijlage 2 pagina 72. “*Codeboom*”. De met deze codes gecodeerde interviewfragmenten vindt u in bijlage 7, pagina 127-128. In de tabel hieronder ziet u de 20 hoofdcodes weergegeven, die gecodeerd zijn met “*Deelvraagcodes → 4 Werkrelatie*” en de verdeling van de subcodes. Dit is 11 keer de code “*Overeenstemming bereiken*” en 3 keer de code “*Werkrelatie*”.



Uit het literatuuronderzoek kan ik vaststellen dat om overeenstemming met de cliënt te kunnen bereiken over de aanpak van doelen en problemen bijna altijd het *cliëntperspectief* centraal moet worden gezet. Deze verwevenheid, zoals eerder besproken in paragraaf “*De verwevenheid van de topics*” pagina 25-26, is ook hier het geval.

Na het opnieuw doornemen van de 20 stukken gecodeerde interviewfragmenten gegenereerd uit codeersessie 2, bespeurde ik de volgende trend.

Overeenstemming

Beide cliënten geven aan dat er soms wel en soms geen overeenstemming is over de doelen met begeleiders. Op de vraag, lukt het om overeenstemming te bereiken over doelen en problemen met begeleiders, antwoordt de cliënt:

Cliënt 1 zegt: “*Soms wel en soms niet.*”

Daarnaast geven beide cliënten aan dat het overeenstemming krijgen per begeleider verschilt:

“*Bij bepaalde mensen lukt dit wel en bij sommige niet.*”

Uit bovenstaande analyse blijkt dat beide cliënten zich soms wel en soms niet gehoord voelen en dat dit per begeleider verschilt.

Hoe het komt dat de cliënt dit denkt, wordt beantwoord in de volgende paragraaf.

Cliëntperspectief

De data betreft de uitspraken waaruit blijkt dat het *cliëntperspectief* niet centraal is gesteld. Uit de data blijkt dat cliënt 1 zegt te vinden dat haar woorden worden omgedraaid. De andere cliënt zegt dat de begeleider niet naar haar luistert. Dit zijn beide uitingen van het niet centraal laten staan van het *cliëntperspectief*.

Een voorbeeld van een citaat, dat hierop duidt:

“Hoe de begeleider praat en hoe ze het zegt eigenlijk, de manier waarop de begeleider het zegt en dan denk ik echt van: ja, prrrr, dag.”(Cliënt 2)

Beide cliënten geven aan het belangrijk te vinden dat begeleiders goed luisteren naar hun verhaal, deze begeleiders zetten het *cliëntperspectief* centraal.

*“Begeleiders waar ik goed mee kan opschieten luisteren en communiceren beter....”
(cliënt 2)*

Weerstandsgedrag

Hoe reageren de twee cliënten die geen overeenstemming krijgen/ bereiken.

Beide cliënten noemen één keer willoos volgen en negeren en drie keer in discussie gaan.

*“Dan zeg ik het meteen, hallo, dat doen we anders hoor....,want anders zijn de begeleiders bezig, en zeggen ze, ja ik heb het nu op papier gezet, ik zeg, ja, sorry. Ja, dat moet je gelijk zeggen anders zijn begeleiders werk voor niks aan het doen.”
(Cliënt 1)*

Deze signalen worden in dit onderzoek weerstandsgedrag genoemd. De Shazer concludeert (1984) dat cliënten met weerstandsgedrag laten zien dat ze het niet eens zijn met de gang van zaken (regie-aanwijzing). De cliënt wil de *regie/autonomie* houden en n vanuit haar *cliëntperspectief* werken.

10.1 Conclusie (antwoord op deelvraag 4)

Er is soms een samenwerkrelatie en soms een tegenwerkrelatie volgens de cliënt. Dit uit zich in wel en geen overeenstemming bereiken met de begeleiders over doelen en problemen. Dit is per begeleider verschillend. Om overeenstemming te bereiken is het nodig het *cliëntperspectief* centraal te zetten. Dit wordt niet gedaan door alle begeleider volgens de cliënt.

Het onderzoek toont net als de literatuur aan dat cliënten goed in staat zijn de overeenstemming en het *cliëntperspectief* te duiden. De cliënt kan het best aangeven of een werkrelatie effectief is door te vinden of er wel of geen overeenstemming is (Pijnenburg, 2010; Menger, 2010; Willemse & Hafkenscheid, 2009). Bij veel overeenstemming is er weinig weerstandsgedrag en andersom. De literatuur geeft aan dat hiervoor het perspectief van de cliënt moet worden ontdekt (Miller & Rollnick, 2011; De Shazer & Dolan, 2009; Cauffman, 2010).

11 Conclusie en discussie

Inleiding

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de voorgaande deelvragen gebruikt om tot

een gezamenlijke conclusie van het onderzoek te komen. In deze eindconclusie ligt het antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek. Deze hoofdvraag luidt:

Welke begeleidingsstijl wordt ingezet door de begeleiders bij cliëntontwikkeling op locatie Sotaweg in de werkrelatie?

Daarna wordt er een discussie beschreven, waarin gekeken wordt naar de kwaliteit van het onderzoek. Het belang van de uitkomst van het onderzoek wordt beschreven evenals hoe de uitkomst van het onderzoek zich verhoudt tot de literatuur.

11.1 Conclusie

Uit bovenstaande analyse blijkt dat de begeleiders op locatie Sotaweg blijf geven van het belang van de ontwikkelingsvoorwaarden. Zij hebben kennis van de voorwaarden *cliëntperspectief centraal stellen, regie en autonomie en capaciteiten aanboren*.

In begeleidingssituaties zonder weerstandsgedrag zeggen begeleiders de intentie te hebben om in eerste instantie te reageren vanuit de ondersteun-begeleidingsstijl en soms vanuit de bovenstuur-begeleidingsstijl. Begeleiders geven aan uit de strijd te willen blijven. De begeleider heeft er notie van dat bovensturen niet effectief is, maar heeft toch een reparatiereflex. Hij vindt het moeilijk de reparatiereflex te bedwingen, waardoor hij toch vanuit bovenstuur-begeleidingsstijl reageert.

Naarmate er een strijd ontstaat, wordt er meer bovenstuur-begeleidingsstijl door begeleiders gebruikt, waardoor de strijd toch oploopt. Het lukt begeleiders dan niet om de strijd om te buigen. Ook beëindigen begeleiders de strijd door de ondersteun-begeleidingsstijl vaak naderhand toe te passen.

Daarnaast blijkt dat begeleiders onvoldoende kennis hebben hoe zij de strijd kunnen voorkomen en managen. Zij hebben onvoldoende door, dat de bovenstuur-begeleidingsstijl (reparatiereflexen) ervoor zorgt dat de cliëntontwikkelingsvoorwaarden worden geremd en dat de cliënt dit aangeeft door tegen te werken (weerstandsgedrag).

Er is soms een samenwerkrelatie en soms een tegenwerkrelatie volgens de cliënt. Dit uit zich omdat er wel en geen overeenstemming is met de begeleiders over doelen en problemen. Er wordt niet voldoende gebruik gemaakt van het perspectief van de cliënt.

De literatuur en de verklaring van de expert komen overeen met de onderzoeksresultaten van deze kleine studie bij LVB-clienten en hun begeleiders van de Sotaweg.

11.2 Beantwoording hoofdvraag

Met behulp van bovenstaande conclusie, kan ik nu een antwoord formuleren op de hoofdvraag:

Welke begeleidingsstijl wordt ingezet door de begeleiders bij cliëntontwikkeling op locatie Sotaweg in de werkrelatie?

Het onderzoek heeft laten zien, dat de begeleider de intentie heeft om de cliënt te ontwikkelen vanuit de ontwikkelingsvoorwaarden en weet dat de bovenstuur-begeleidingsstijl de cliëntontwikkeling ongunstig beïnvloedt. Het onderzoek maakt duidelijk dat de begeleider beide begeleidingsstijlen (ondersteun en bovenstuur) toepast. Naar mate er meer tegenwerking ontstaat, gebruikt de begeleider meer bovenstuur-

begeleiding. Gekoppeld aan de literatuur kun je zeggen, dat de begeleider zowel effectief als ineffectief is (Miller & Rollnick, 2011).

De cliënten van het onderzoek hebben aangegeven dat er een samenwerk en een tegenwerkrelatie is in de werkrelatie. Gekoppeld aan de literatuur kun je zeggen, dat de cliënt aangeeft dat er meer overeenstemming moet komen en het *cliëntperspectief* meer centraal gezet moet worden (Cauffman, 2010; Miller & Rollnick, 2011; Teggelaar et al., 2008).

De ingezette bovenstuur-begeleidingsstijl van de begeleider komt overeen met de door de cliënt ervaren tegenwerking. De ingezette ondersteun-begeleidingsstijl komt overeen met de door de cliënt ervaren samenwerking.

Dit vormt het antwoord op de gestelde hoofdvraag.

De hoofdvraag wordt samenvattend beantwoord als:

De begeleider zet zowel de ondersteun- als de bovenstuur-begeleidingsstijl in bij het begeleiden van de cliënt. Hij weet dat de ondersteun-begeleidingsstijl de meest effectieve methode is, maar past op bepaalde momenten (onbewust of onvoldoende bewust) de bovenstuur-begeleidingsstijl toe, welke ineffectief is voor de cliëntontwikkeling en de werkrelatie.

11.3 Discussie

In deze paragraaf sta ik stil bij de kwaliteit van het onderzoek. Ik stel in deze paragraaf de volgende zaken ter discussie:

- Ik maak een vergelijking met de literatuur: wat bevestigt de conclusie, wat zijn de nuanceringen en wat kan ik afzetten tegen de literatuur?
- Welke invloed heeft de onderzoeksopzet en het verloop daarvan op de interne en externe validiteit?
- Daarop voortbordurend kom ik met suggesties voor een vervolgonderzoek.

11.3.1 De interne en externe validiteit

In deze paragraaf noem ik enkele belangrijke zaken uit het onderzoek om vervolgens in het licht van de interne en externe validiteit te bekijken. Daarna kom ik met suggesties voor verder onderzoek. Hiermee wil ik aangeven waar en hoe er onderdelen uit het onderzoek beter kunnen en hoe nieuw onderzoek verder kan bijdragen aan de kennisontwikkeling.

Bias

Ik zal hier enkele vertekeningen noemen met betrekking tot validiteit.

Het afgelopen halfjaar heb ik tijdens vergaderingen en speciale bijeenkomsten de ondersteun-begeleidingsstijl en het *cliëntperspectief* meerdere malen met de begeleiders besproken. Aanvullend lopen op de Sotaweg enkele projecten waarin cliënten zeggenschap hebben. De Sotaweg werkt met een kleine groep begeleiders en het is begeleiders opgevallen, dat de cliënt die ik met de ondersteun-begeleidingsstijl help, veel positiever en coöperatiever is. Zij werken nu zelf ook op die manier bij deze cliënt.

De organisatie publiceert artikelen via intranet en drukwerk, die gaan over oplossingsgericht werken voor LVB. De oplossingsgerichte benadering gebruikt ook de ondersteun-begeleidingsstijl, zoals uit de literatuur blijkt. Hierdoor is het mogelijk dat kennis over ontwikkelingsvoorwaarden (deelvraag 1), houding en gedrag van de begeleiders al

veranderd zijn en dat dit de onderzoeksresultaten vertekend heeft. Dit is ongunstig voor de validiteit.

Ik denk dat dit onderzoek zelf in mindere mate ook bijdraagt aan een discussie over het onderwerp, hoe te begeleiden? Dit houdt in dat dingen alleen al kunnen veranderen doordat er aandacht aan wordt besteed. Dus, zonder interventie het Hawthone effect (Verhoeven, 2011).

Respondenten

Voor het onderzoek zijn 7 respondenten en een expert geïnterviewd. Deze interviews zijn ad verbatim uitgeschreven en zijn met behulp van software Maxqda geanalyseerd. Zeven interviews hebben plaatsgevonden binnen een tijdsbestek van twee weken, waarvan de gesprekken met de cliëntrespondenten binnen 2 dagen en die met de begeleiderrespondenten in een bestek van 6 dagen. Eén begeleider is later geïnterviewd in verband met ziekte. Het korte tijdsbestek gaf de respondenten weinig ruimte om de interviews met elkaar te bespreken. Dit had het interview kunnen beïnvloeden omdat respondenten dan met het onderwerp bezig zijn. Dit is gunstig voor zowel de betrouwbaarheid als validiteit.

Verloop van de interviews

Door de interviewvragen waarde vrij te maken, heb ik de betrouwbaarheid bevorderd, zoals Hulshof (2007) dit noemt. Zo heb ik samenwerkrelatie en/of tegenwerkrelatie vervangen door werkrelatie. Tijdens het interviewen is de suggestie dat samenwerken belangrijk is vermeden door het woord “samenwerken” niet te gebruiken. Om te voorkomen dat de respondent zijn antwoorden in dat licht beantwoordt.

Er is niet gevraagd naar de samenwerking, maar hoe de begeleider begeleidt tijdens het helpen bij doelen en problemen van de cliënt. Dit is gunstig voor de validiteit, omdat je meer kans hebt dat je antwoord krijgt op wat je daadwerkelijk wilt weten. Daarnaast is, om de meting precies en accuraat te krijgen, in het interview continu benoemd dat het om LVB-cliënten ging die jij als begeleider wil helpen bij doelen en problemen.

Ook heb ik *‘hoe komt het’*-vragen of *‘waarom’*-vragen niet gesteld aan respondenten. Deze vragen om een analyse van de situatie en daarbij kunnen er legio redenen naar voren komen. De vraagformulering is dan niet afdoende precies (Hulshof, 2007). Verklaarende vragen zijn wel aan de expert gesteld.

Zowel qua tijd als organisatorisch was observatie als onderzoeksinstrument niet haalbaar. Het is niet in te schatten of er weerstandsgedrag optreedt in maar enkele observaties. Hierdoor werd het voor mij onzeker of ik genoeg informatie rond weerstandsgedrag zou kunnen verzamelen.

Deze overwegingen lieten mij kiezen voor het instrument interview. Het interview gaf mij de kans actief opzoek te gaan naar lastige situaties voor de begeleider.

Observatie

De voordelen van observatie zijn, dat er een meer objectieve kijk op de gebeurtenissen door de observeerder kunnen worden gemeten. De interactie zoals beschreven (bovenstuur- of ondersteun-begeleidingsstijl) is met observatie objectief observeerbaar. Een nadeel is, dat de cliënt en begeleider zich bewust zijn van de observatie en zich minder natuurlijk gaan gedragen (Maso & Smaling, 1998). Daarbij ben ik op de locatie bekend, waardoor ik de natuurlijke interactie mogelijk verder had kunnen verstoren mede omdat mijn ideeën en begeleidingsstijl ook bekend zijn. Daarbij is het een momentopname. Er zijn meerdere observaties nodig om de vraag goed in te schatten.

Het verloop

Het vergroot de betrouwbaarheid als een onderzoeker inzicht geeft in zijn handelen tijdens het onderzoek. Het doel van deze paragraaf is om helder te zijn over hoe het onderzoek in de praktijk is verlopen zodat de lezers van het onderzoek, en ook toekomstige onderzoekers, hier rekening mee kunnen houden als het gaat om de betrouwbaarheid en validiteit.

Na het eerste interview met een begeleider en na het interview met de expert, werd duidelijk dat de term tegenwerkgedrag verwarring bracht. Hierdoor heb ik besloten de term in mijn vervolginterviews niet meer te gebruiken.

Daarnaast gaf de eerste respondent/begeleider geen concrete antwoorden op vragen hoe de praktijk daadwerkelijk ging. Hij bleef maar verklaren, zonder mij inzicht te kunnen/willen geven over hoe de praktijk verliep hoe hij begeleidt in de praktijk. Hij wilde een concreet voorbeeld weten van mij uit de praktijk. Toen ik die gaf, kreeg ik inzicht in welke begeleidingsstijl hij daadwerkelijk hanteert in situaties.

Deze 2 ervaringen hebben mij de interviewstructuur doen veranderen en ik heb de term tegenwerkgedrag/weerstandsgedrag vermeden in vervolginterviews. Daarnaast zijn er vanaf toen 3 stellingen in de interviews terecht gekomen:

- *Stel: Ik ben een LVB-cliënt en ik heb een probleem met een andere cliënt. Ik heb bedacht, dat ik met die andere cliënt ruzie ga maken om het probleem op te lossen. Wat zou jij dan zeggen?*
- *Stel: Ik ben een LVB-cliënt en ik heb een doel. Ik wil graag internationaal vrachtwagenchauffeur worden. Wat zou jij dan zeggen?*
- *Stel: Ik ben een LVB-cliënt en ik wil gaan backpacken door Zuid-Amerika. Wat zou jij dan zeggen?*

Door gebrek aan tijd is hier geen literatuur over geraadpleegd wat de betrouwbaarheid en validiteit zou hebben verbeterd. Dat betekent dat 1 begeleider een enigszins andere interviewopzet had. Hierdoor is het meetinstrument tussentijds veranderd, wat ongunstig is voor de betrouwbaarheid en validiteit. Hier dient de lezer rekening mee te houden bij het lezen van de onderzoeksresultaten. Om deze reden is begeleider 4 niet meegenomen bij het beantwoorden van deelvraag 2 (vóór weerstandsgedrag ontstaat). Dit is gunstig voor de interne validiteit, omdat het je zuiverder laat meten, maar minder goed voor de betrouwbaarheid omdat de steekproef kleiner wordt.

Tevens bleek dat de interviewtopics in de praktijk erg veel overlap hadden. Dit zorgde ervoor dat ik doorvroeg op situaties die respondenten ervoeren rond weerstandsgedrag. Met tot gevolg dat de interviews allemaal een behoorlijk eigen vorm kregen en interviewtopics overal tijdens het coderen opdoken.

Door de onderzoeksopzet, is niet specifiek naar de ontwikkelingsvoorwaarden gevraagd en doorgevraagd. Daardoor blijft onduidelijk waar begeleiders deze kennis opgedaan hebben en wat hen motiveert om ontwikkelingsvoorwaarden belangrijk te vinden.

Uit het interview met de expert bleek, dat de uitspraken van de expert erg veel overeenkwamen met stellingen en bevindingen uit de literatuur. De valkuilen die de expert noemde komen ook in de literatuur naar voren. Dit betekent dat de literatuur grotendeels overeenkomt met de visie van de expert over de praktijk. Dit zou kunnen duiden op dat

je meet wat je wilt meten omdat er consensus is. De expert heeft veel dingen genoemd die ik in de literatuur hebt aangetroffen.

Vervolgonderzoek

In de komende paragraaf beschrijf ik enkele suggesties voor een vervolgonderzoek.

Voor een vervolgonderzoek is een observatie als instrument aanvullend, waarbij de onderzoeker iedere begeleidingsstijl en (weerstandsgedrag)reactie kan coderen.

In vervolgonderzoeken zouden er specifiek grensstellende situaties met weerstandsgedrag of tegenwerksituaties onderzocht kunnen worden ten aanzien van cliënten met de diagnose borderline, om in een behoefte te voorzien. Zie methodologische verantwoording hoofdstuk 6.5.

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van drie stellingen. Dit geeft de mogelijkheid om via een vignetmethode een onderzoek te doen naar begeleidingsstijlen. Vignetten zijn situatieschetsen waarop respondenten antwoorden. Op deze manier komt aan het licht hoe zij reageren op een casus en is standaardisering van vragenlijsten mogelijk (Giesen, Meertens, Vis-Visschers, & Beukenhorst, 2010).

11.3.2 Waarde van het onderzoek

In deze paragraaf bespreek ik de meerwaarde van het onderzoek.

Er is duidelijk geworden, dat wanneer de begeleidingsstijl verandert en dat dit door reparatiereflex gebeurt, hierop zou training wenselijk zijn.

Het blijkt dat begeleiders zich pas *achteraf* bewust zijn van hun handelen. Het zou wenselijk zijn, dat die bewustwording *tijdens* de interactie plaatsvindt. Om dit te bewerkstelligen zouden begeleiders tools/technieken aangereikt moeten krijgen.

Je voorkomt hiermee training op dingen die niet nodig zijn. Tevens draagt dit onderzoek bij om de doelstelling van dit onderzoek te halen hoofdstuk 2.5.

12 Aanbevelingen

Inleiding

In dit hoofdstuk staan aanbevelingen die voortkomen uit de conclusie. De aanbevelingen zijn bedoeld voor de opdrachtgever en locatiehoofd, *Marion Kuijkhoven-van Hurck*.

Ik zal als eerste kort de bevindingen uit het onderzoek benoemen. Vervolgens bespreek ik mijn voorstel tot verbetering met daarin concreet de tijdsplanning, het stappenplan en de inzet van de personele middelen.

Bevindingen

Uit dit onderzoek naar voren is gekomen, is dat wanneer begeleiders de cliënt in haar ontwikkeling willen helpen en hiervoor de bovenstuur-begeleidingsstijl aanwenden, de cliënt in de weerstand schiet en er vervolgens een strijd in de werkrelatie ontstaat.

Een zeer positief gegeven dat ook uit het onderzoek naar voren is gekomen, is dat de begeleiders gemotiveerd zijn om te werken aan verbetering van de begeleiding. Specifiek houdt dit in dat de begeleiders bereid zijn om de *cliëntontwikkelingsvoorwaarden* te waarborgen en te leren hoe ze die waarborging nog beter kunnen bewerkstelligen.

Verbeteringen

Hier noem ik welke verbeteringen mogelijk zijn ten aanzien van de huidige praktijk. De begeleider zou zich bewuster kunnen worden van de negatieve effecten van de bovenstuur-begeleidingsstijl en het hebben van een reparatiereflex. Het negatieve effect van de bovenstuur-begeleidingsstijl betreft de inperking van de ontwikkelingsvoorwaarden *regie*, *cliëntperspectief* en eigen *capaciteiten* aanboren.

De begeleider kan nieuwe vaardigheden aanleren om anders te reageren op weerstandsgedrag, om daarmee de samenwerking te bevorderen.

Redenen om te verbeteren

Hoe helpen deze aanbevelingen locatie Sotaweg? Antwoord: de cliënt ontwikkelt zich beter en is meer tevreden. Daarnaast zorgt een tevreden cliënt voor aanzienlijk meer rust. De begeleider zal zijn inzet beloond zien, wat leidt tot meer voldoening.

De status van de oplossingsgerichte benadering

Ik weet dat de organisatie voornemens is om met de oplossingsgerichte benadering te gaan werken voor LVB-cliënten in januari/februari/maart 2013 (Bron: educatief centrum). Met wachttijden erbij kan het tot een jaar duren voordat begeleiders kennis gaan nemen van deze benadering.

Als overbruggingsperiode adviseer ik een training van de theorie uit de literatuurstudie hoofdstuk 3.2 over het begeleiden vanuit de ondersteun-begeleidingsstijl. Het helpen van de cliënt via de ondersteun-begeleidingsstijl wordt ook in de oplossingsgerichte benadering gedaan. Wel is het belangrijk om te vermelden, dat de oplossingsgerichte gesprekstechnieken niet zijn behandeld in de literatuurstudie.

Door middel van de oplossingsgerichte benadering leert de begeleider ook het weerstandsgedrag te duiden als een regieaanwijzing (jij als begeleider doet iets wat ik niet wil), waardoor de begeleider specifiek getraind wordt in een snellere herkenning van zijn onbewuste bovenstuur-reparatiereflexen.

De inhoud van de **praktijkdag** bestaat uit de volgende stappen:

Stap 1 Theoretische uitleg

- Een korte uitleg van de ontwikkelingsvoorwaarden (hoofdstuk 3.1).
- Een korte uitleg van de ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl (hoofdstuk 3.2.).
- Een korte uitleg van weerstandsgedrag als regieaanwijzing (hoofdstuk 3.3).
- Een korte uitleg van de uitkomsten van het onderzoek (hoofdstuk 10).

Stap 2 Trainingssessie

Ik adviseer om daarna met 2 begeleiders een praktijkvoorbeeld te simuleren, waarin de andere begeleiders de bovenstuur- en ondersteun-begeleidingsstijl uit het literatuuronderzoek, hoofdstuk 3.2 (p12-p13), turven op ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl. De andere begeleiders moeten opschrijven wanneer welke stijl ingezet wordt en/of hoe vaak. Om daarna te bekijken wat goed ging en wat beter kan. Ik heb enkele praktijkvoorbeelden (casussen) achter de hand voor het geval er een tekort is.

Stap 3 Praktijksessie

Ik adviseer om, na bovengenoemde trainingssessie, dit in de praktijk te gaan trainen door bij een cliënt die begeleiding heeft, een tweede begeleider aanwezig te laten zijn. De tweede begeleider geeft een seintje wanneer de ondersteun-begeleidingsstijl ver-

andert. Het voordeel van deze methode is, dat begeleiders geholpen worden bij de problemen waar zij tegenaan lopen en dat zowel de observeerder als de 'cursist' leert. Oefening baart kunst! In de praktijk is het makkelijker om in oud gedrag te vervallen, daarom is dit een goede methode.

Om de inzet van extra personeel te voorkomen, zetten we de stagiair hiervoor in.

Het vernieuwende van de innovatie

De praktijkdag is op maat gesneden en specifiek bedoeld voor begeleiders van locatie Sotaweg. Het vernieuwende van deze innovatie is het onderscheid tussen ondersteun- en bovenstuur-begeleidingsstijl. Ik ben nog geen vakliteratuur tegengekomen waarin zo duidelijk het verschil geschetst wordt tussen beide begeleidingsstijlen zoals in dit onderzoek is gedaan. Daarentegen is de innovatie zoals eerder beschreven, niet getest. Dat betekent ook dat een evaluatie noodzakelijk is om eventuele verbeteringen door te voeren.

Ik zal de opzet van de praktijkdag 26 juni met de gedragsdeskundige doornemen en vragen of zij daarbij aanwezig wil zijn.

De tijdsplanning

- 11:00 uur :Aanvang.
- 11:00 - 12:00 uur : Stap 1 Theoretisch uitleg.
- 12:00 – 12:30 uur : Lunchpauze.
- 12:30 - 13:30 uur : Stap 2 Trainingssessie met turflijsten.
- 14:00 - 16:00 uur : De reguliere vergadering, waar direct de praktijksessies worden gepland (Stap 3).

De aanwezigen zijn de 6 vaste begeleiders, het locatiehoofd, de gedragsdeskundige en eventueel stagiaires.

Inzet personele middelen voor de locatie: 17,5 uur.

Mijn voorstel is om de praktijkdag te plannen op de dag van de vergadering van juli. Er hoeven dan geen begeleiders vrij geroosterd te worden, omdat de begeleider uit de ochtenddienst na zijn/haar dienst op de locatie kan blijven. Tevens kan de avonddienst na de vergadering zijn/haar dienst direct aanvangen.

Vervolgens plan ik eind juli met het locatiehoofd een datum om de praktijkdag te evalueren. Tijdens de evaluatie zullen er vervolgstappen genomen worden en verbeteringen doorgevoerd.

Exacte data zijn nog niet aan te geven in deze aanbevelingen, omdat het plannen van de vergadering voor juli nog gedaan moet worden. In het verlengde daarvan is er ook geen exacte datum voor de evaluatie bekend.

Oefening baart kunst

Eén praktijkdag is mijns inziens onvoldoende om hetgeen geleerd is voldoende bij de begeleiders te laten beklijven. Daarom adviseer ik om tijdens iedere vergadering extra tijd in te plannen om hieraan aandacht te blijven besteden.

Vanwege de invoering van het oplossingsgericht werken, zal die aandacht ook in het teken moeten staan van de oplossingsgerichte benadering. Ik zal nu toelichten welke componenten van het oplossingsgerichte gedachtegoed naar mijn mening gebruikt zouden moeten worden en waarom.

Waarom de oplossingsgerichte benadering gebruiken?

Op de Sotaweg wordt nu vaak het probleemgerichte denken toegepast. Bij de probleemgerichte benadering ligt de focus op wat er fout gaat (Visser, 2010). Binnenkort gaat de oplossingsgerichte benadering ingevoerd worden. Dit is een andere manier van denken. Bij de oplossingsgerichte benadering ga je uit van successen die je (eerder) hebt gehad. Je gaat bewust na waarom iets, toen die ene keer, zo goed heeft gewerkt. Dit versterkt het gevoel van competentie en daardoor is een begeleider geneigd om de enkele successen uit te breiden naar meerdere successen. Het voordeel van de oplossingsgerichte benadering is bovendien dat het mogelijk is om doelen op een betere, snellere en prettigere manier te bereiken.

In het kader van de oplossingsgerichte benadering, is het dus praktisch en leerzaam om nu al bekend te raken met deze componenten. Even belangrijk is dat het gebruik van oplossingsgerichte beginselen vaak voor een plezierigere samenwerking in teams zorgt (Visser, 2010).

De vergadering

Om de 6 weken is er een vergadering. De situatie is nu al zo, dat het locatiehoofd tijdens elke vergadering vraagt naar successen van de afgelopen periode. In het verlengde daarvan kan het locatiehoofd vragen of iedere begeleider een situatie kan benoemen waarin hij/zij een (beginnende) strijd met succes middels de ondersteun-begeleidingsstijl heeft weten te keren naar een samenwerkrelatie. De begeleider krijgt de mogelijkheid om te delen wat het kantelmoment was waarop hij/zij zich kon terugpakken en wat hij/zij deed op het moment dat de strijd startte en ophield. Het locatiehoofd stimuleert uitweiding over dit succes door middel van doorvragen. Men leert van elkaars ervaringen en het prikkelt tegelijk ook andere begeleiders om successen te delen en ook om van elkaar te blijven leren. Doordat het een actief onderdeel op de vergadering is, blijft het begeleiden vanuit de ondersteun-begeleidingsstijl onder de aandacht. Het verdient de aanbeveling om elke vergadering hier standaard 30 minuten voor in te plannen. Afhankelijk van de soort praktijkervaring en van de beschikbare tijd kan dit uiteraard altijd aangepast worden.

Indien de verhalen vóór de vergadering zouden worden ingediend en de deelnemers zich van tevoren zouden inlezen, kan dit tijd schelen. Bovendien kunnen die opgeschreven ervaringen, ook als ervoor gekozen wordt ze te notuleren, gebruikt worden voor een leerboek voor stagiaires, invalkrachten en nieuwe collega's, ook op andere locaties. De namen van de cliënten zouden dan wel gefingeerd moeten worden.

Samenvattend vraagt het locatiehoofd elke vergadering naar een succes van een begeleider waar hij/zij een (beginnende) strijd heeft weten te keren met de ondersteun-begeleidingsstijl. De nadruk ligt op wat goed gaat en hoe dit uit te breiden.

Dit zijn mijn aanbevelingen aan het locatiehoofd.

13 Literatuurlijst

Bannink, F. (2007). Oplossingsgerichte therapie. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 836-848.

Bannink, F., & Roeden, J. (2009). *Oplossingsgericht werken met licht verstandelijke beperkte cliënten*. Amsterdam: Pearson.

Bartelink, C. (2011 maand augustus). *Motiverende gespreksvoering*. Retrieved 2012 maand 19-oktober from [www.nji.nl](http://www.nji.nl/DossierDownloads/WATWERKT_MOTIVERENDEGESPREKSVOERING.PDF):
http://www.nji.nl/DossierDownloads/WATWERKT_MOTIVERENDEGESPREKSVOERING.PDF

BehandelCentra, D. V. (2011). *Op het eerste oog heel gewoon*. Utrecht.

Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Hoofddorp: Boomonderwijs.

Bransen, E., Dijkstra, M., & Leeman, M. (2010). Alcohol en drugsgebruik door (jonge) mensen met een licht verstandelijke beperking. *Onderzoek & Praktijk* , 26-33.

Cauffman, L. (2010). *Simpel*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Collumbien, E., & Lietaer, G. (2007). Herinneringen aan Wim Trijsburg. *Psychotherapie* , 443-447.

De Shazer, S. (1984). The Death of Resistance. *Family Process* , 1-17.

De Shazer, S., & Dolan, Y. (2009). *Oplossingsgerichte therapie in de praktijk*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers.

De Vries, S. (2008). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Giesen, D., Meertens, V., Vis-Visschers, R., & Beukenhorst, D. (2010). *Vragenlijstontwikkeling*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Guhrs, M., & Nowak, C. (2009). *Het constructieve gesprek*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

<http://journalclubnl.wordpress.com/woordenlijst>. (n.d.). Retrieved 2013 maand 6-mei

Hulshof, M. (2007). *Leren interviewen*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Lange, A. (2004). De therapeutische relatie als een warm bad. *Directieve therapie* , 253-256.

Lodewijks, H. (2008). De behandeling van LVG-jongeren met gedragsproblemen. *Sozio* , 16-19.

Maso, I., & Smaling, A. (1998). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Amsterdam: Boom.

Menger, A. (2010). Wat werkt en wie werkt? *Maatwerk* , 20-22.

Menger, A. (2009). Wie werkt? *Proces* , 162.

Miller, W., & Rollnick, S. (2011). *Motiverende gespreksvoering*. Ekklesia.

Molen, L. e. (2007). *psychologische gespreksvoering*. Soest: Nelissen.

Pijnenburg, H. (2010). *Zorgen dat het werkt*.

Ponsioen, A., & Verstegen, D. (2008). Het IQ en het sociaal aanpassingsvermogen. *Onderzoek & praktijk* , 5-11.

Rigter, J. (2010). *Het palet van de psychologie*. Bussum: Coutinho.

Rigter, J. (2008). *psychologie voor de praktijk*. Bussum: Coutinho.

Samen kunnen we het aan. (2008). Aalsmeer: Ons tweede huis.

- Teggelaar, J., Bosch van den, J., & Monster, T. (2008). *Oplossingsgericht werken met mensen met een verstandelijke handicap*. Barneveld 2008: Nelissen.
- Van der Helm, P., Van Nieuwenhuijzen, M., & Wegter, H. (2010). Minder bang en boos in de maatschappij. *Sozio-SPH* , 47.
- Vansteenkiste, M., Verstuyf, J., Soenens, B., & Neyrinck, B. (2009). Hoe (de)motiverend zijn beloningen in therapie? *PsychoPraktijk* , 25-27.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verhulst, J., & Van de Vijver, F. (1990). Weerstand tijdens therapie. *De psycholoog* .
- Visser, C. (2010). *Doen wat werkt*. Culembort: Van Duuren Media B.V.
- Vrerink, A. (2009). *Een vak apart*. Cristelijke Hogeschool Windesheim.
- Westra, J., & Bannink, F. (2006). Oplossingsgericht werken bij mensen met een lichte verstandelijke beperking (1). *Psychopraxis* , 158-162.
- Willemse, Y., & Hafkenscheid, A. (2009). Stagnaties in de therapeutische alliantie signaleren en repareren. *Tijdschrift voor psychotherapie* , 352-357.
- Woordenboek. (sd). Opgeroepen op 12 24, 2012, van www.woorden-boek.nl: <http://www.woorden-boek.nl/woord/ontwikkeling>
- www.gemiva-svg.nl/43148/Organisatie-Zorgvisie. (2007 maand november). Retrieved 2012 maand 4-augustus from [www.gemiva-svg.nl](http://www.gemiva-svg.nl/43148/Organisatie-Zorgvisie.html): <http://www.gemiva-svg.nl/43148/Organisatie-Zorgvisie.html>
- Zoon, M. (2012, 1). *Wat werkt bij jeugdigen met een licht verstandelijke beperking*. Opgeroepen op 1 15, 2013, van www.nji.nl: http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/LVB_Wat_werkt.pdf

14 Bijlagen 1 Interviewopzet

In deze bijlage vindt u de interviewopzetten die gebruikt zijn bij de begeleider, cliënt en de expert. Eerst komt de opzet aan bod voor de begeleider. Daarna komt de cliënt en de expert aan bod.

De **grijs gearceerde** woorden in de interviewopzet hieronder laat zien waar het woord tegenwerkgedrag is verwijderd ten opzicht van opzet 2. De *cursieve stukken tekst* zijn korte uitleggen, omtrent de redenen van veranderingen van de interviewopzet. Daarnaast leggen de *cursief stukken tekst* uit of de data uit de antwoorden wel of niet gebruikt is bij het beantwoorden van de deel- of hoofdvragen. Een nauwgezet uitleg over het hoe en waarom antwoorden of vragen veranderd of verwijderd zijn in het onderzoek vindt u in de hoofdstukken “*Methodologische verantwoording*” en hoofdstuk “*Conclusie en discussie*”

De stukken tekst die **vet** gedrukt zijn, waren bedoeld voor de interviewer om tijdens het onderzoek het doel van de vraag scherp te laten houden, zodat bij doorvragen en samenvatten van de antwoorden er richting gegeven kon worden.

14.1 De eerste interviewopzet, zoals gebruikt bij begeleider/respondent 4

Introductie:

- Hallo, fijn dat ik u kan interviewen.
- Het interview zal ongeveer 50 minuten duren.
- Het interview gaat over hoe u als begeleider de cliënt helpt met de ontwikkeling.
- U kunt als een begeleider inzicht geven hoe de praktijk verloopt, daarom zijn u ervaringen belangrijk toevoeging voor dit onderzoek.
- Alle gegevens uit dit onderzoek worden anoniem verwerkt, dat wil zeggen dat er geen namen en andere zaken in het uiteindelijke rapport komen waar uit blijkt wat en wie er wat gezegd heeft.
- Vindt u het goed dat ik het interview opneem?
 - (bij nee, wat is er nodig om u bezwaren weg te nemen?)

Doelonderzoek:

- Het interview gaat over cliënten met een licht verstandelijke beperking.
- Het interview gaat over hoe u als begeleider de cliënt helpt bij het oplossen van problemen en doelen van de cliënt en de problemen die u tegen komt daarbij.
Het onderzoek gaat specifiek over welke gedragingen van de cliënt hier soms bij hinderen. Met deze gedragingen bedoel ik dat de cliënt, ontkent, negeert, discussieert of interrumpeert als jij hem als begeleider wilt helpen. **Dit gedrag noem ik tegenwerkgedrag.** (het woord tegenwerkgedrag is verwijderd en niet meer gebruikt in interviewopzet 2)
- Heeft u hier nog vragen over?

Openingsvragen

- Hoe lang werkt u al bij locatie Sotaweg?
- Wat vindt u leuk aan het begeleiden van cliënten?
- Wat vindt u lastig aan het begeleiden van cliënten?

Deelvraag: Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?

Deelvraag: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

- **(Welke soorten tegenwerk gedrag noemt de begeleider)** Als u met de cliënt wilt werken aan doelen of een probleem en de cliënt laat in gedrag zien het niet eens te zijn met de gang van zaken. Kunt u enkele voorbeelden noemen van tegenwerkgedrag?
- **(Cliëntfactor, begeleidstijl of interactie)** Waar denkt u dat dit tegenwerkgedrag vandaan komt? *(Is verplaatst in interviewopzet 2 en de antwoorden zijn niet gebruikt).*
- Wat denkt u dat de cliënt wil vertellen met het tegenwerkgedrag?
 - **(Tools)** Als de cliënt tegenwerkgedrag heeft als u wilt werken met de cliënt aan problemen of doelen. Hoe gaat u hier mee om?
 - Wat doet u om het tegenwerkgedrag te begeleiden?
 - **(Resultaat van de gebruikte tools)** Wat gebeurt er als u die handelingen inzet?
 - Bent u tevreden over het resultaat?
 - **(Belemmeringen)** Wat vindt u het moeilijkst als het gaat om tegenwerkgedrag?
 - Welke dingen vindt u lastig bij tegenwerkgedrag?
 - **(Wensen)** Wat zou u graag nog willen verbeteren als het gaat om het omgaan met tegenwerkgedrag?
 - Welke wens heeft u t.o.v. tegenwerkgedrag
 - Wat heeft u daarvoor nodig?

Deelvraag: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

- **(overeenstemming)** Wat vindt u van de eigen ideeën van de cliënt als hij of zij zich wil ontwikkelen?
- **(overeenstemming)** Wat vindt u van de haalbaarheid van de doelen en wensen van de cliënt?
- **(Inzet begeleidstijl)** Hoe ontdekt u de ideeën van de cliënt?

SUGGESTIEVE VRAGEN *(De antwoorden uit deze suggestieve vragen zijn niet gebruikt bij de analyse en zijn daardoor niet gebruikt bij beantwoording van de deel- en hoofdvragen)*

- **(luisteren)** Is het nodig om het naatje van de kous te weten, bij de cliënt of heeft u aan een halfwoord genoeg?

- **(niet eens, wat doe je)** Stel een cliënt legt uit wat hij bedoeld en je bent het er niet mee eens, wat kan je dan het beste doen?
- **(luisteren is gelijk geven)** Als je luistert naar de cliënt denkt de cliënt dan dat je hem gelijk geeft?

14.2 Interviewopzet 2 zoals gebruikt bij begeleider/respondent 1,2,3, en 5

Introductie:

- Hallo, fijn dat ik u kan interviewen.
- Het interview zal ongeveer 50 minuten duren.
- Het interview gaat over hoe u als begeleider de cliënt helpt met de begeleiding.
- Het is bedoeld voor het afstuderen.
- U kunt als een begeleider inzicht geven hoe de praktijk verloopt, daarom zijn u ervaringen belangrijk toevoeging voor dit onderzoek.
- Alle gegevens uit dit onderzoek worden anoniem verwerkt, dat wil zeggen dat er geen namen en andere zaken in het uiteindelijke rapport komen waar uit blijkt wat en wie er wat gezegd heeft.
- Vindt u het goed dat ik het interview opneem?
 - (bij nee, wat is er nodig om u bezwaren weg te nemen?)

Doelonderzoek:

- Het interview gaat over cliënten met **een licht verstandelijke beperking**.
- Het interview gaat over hoe u als begeleider de cliënt helpt bij het oplossen van problemen en doelen van de cliënt en de problemen die u tegen komt daarbij. Het onderzoek gaat specifiek over welke gedragingen van de cliënt hier soms bij hinderen. Met deze gedragingen bedoel ik dat de cliënt, ontkent, negeert, discussieert of interrumpeert als jij hem als begeleider wilt helpen.
- Heeft u hier nog vragen over?

Openingsvragen

- Hoe lang werkt u al bij locatie Sotaweg?
- Wat vindt u leuk aan het begeleiden van cliënten?
- Wat vindt u lastig aan het begeleiden van cliënten?
- **(Welke soorten tegenwerk gedrag noemt de begeleider)** Als u met de cliënt wilt werken aan doelen of een probleem en de cliënt laat in gedrag zien het niet eens te zijn met de gang van zaken. Kunt u een voorbeeld noemen van de cliënt het niet eens is met u?

Deelvraag: Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?

Vignet/stelling:

- *Stel: Ik ben een LVB-cliënt en ik heb een probleem met een andere cliënt, en ik heb bedacht dat ik met die andere cliënt ruzie ga maken om het probleem op te lossen, wat zou jij dan zeggen?*
- *Stel: ik ben een LVB-cliënt en ik heb een doel, ik wil graag internationaal vrachtwagen chauffeur worden, Wat zou jij dan zeggen?*
- *Stel: ik ben een LVB cliënt en ik wil gaan backpacken door zuid-amerika, wat zou jij dan zeggen?*

Deelvraag: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

- **(Belemmeringen)** Wat vindt u lastig aan dit soort situaties?
- **(Wensen)** Wat zou u graag nog kunnen om hier mee om te gaan?
 - Welke wens heeft u t.o.v. tegenwerkgedrag
 - Wat heeft u daarvoor nodig?
- **(omgaan met spelletje)** Stel u komt tijdens het begeleiden met de cliënt in een welles nietes spelletje hoe gaat u hier mee om?
 - **(Lastig)** Wat vindt u lastig?
 - **(resultaat)** Bent u tevreden over het resultaat?
- Wat denkt u dat de cliënt wil vertellen met als de cliënt het niet met de gang van zaken eens is?
- **(Inzet begeleidstijl)** Hoe ontdekt u de ideeën van de cliënt?
- **(overeenstemming)** Wat vindt u van de eigen ideeën van de cliënt als het gaat om doelen en problemen oplossen?
- **(overeenstemming)** Wat vindt u van de haalbaarheid van de doelen en wensen van de cliënt?
- **(Cliëntfactor, begeleidstijl of interactie)** Waar denkt u dat dit gedrag wat u net noemt vandaan komt? *(de antwoorden zijn niet gebruikt)*

SUGGESTIEVE VRAGEN (De antwoorden uit deze suggestieve vragen zijn niet gebruikt bij de analyse en zijn daardoor niet gebruikt bij beantwoording van de deel- en hoofdvragen)

- **(luisteren)** Is het nodig om het naatje van de kous te weten, bij de cliënt of heeft u aan een halfwoord genoeg?
- **(niet eens, wat doe je)** Stel een cliënt legt uit wat hij bedoeld en je bent het er niet mee eens, wat kan je dan het beste doen?
- **(luisteren is gelijk geven)** Als je luistert naar de cliënt denkt de cliënt dan dat je hem gelijk geeft?

14.3 Interviewopzet cliënt/respondent

Introductie:

- Hallo, fijn dat ik je kan interviewen.
- Het interview zal ongeveer 30 minuten duren.
- Het interview gaat over hoe de begeleider jouw helpt.
- Jij kan vertellen hoe jij dat vindt gaan.
- Alles uit het interview wordt zonder namen opgeschreven.
- Vindt u het goed dat ik het interview opneem?
 - (bij nee, wat is er nodig om u bezwaren weg te nemen?)

Doelonderzoek:

- Het interview gaat over hoe de begeleider jouw helpt bij het oplossen van problemen en het halen van doelen, die je tegen komt daarbij en hoe de begeleider jouw daar wel of niet helpt.
- Heeft je nog vragen over, is het duidelijk?

Openingsvragen

- Hoe lang woon je al bij locatie Sotaweg?
- Wat vindt u leuk aan de Sotaweg van cliënten?
- Wat vindt u lastig aan het wonen op de Sotaweg?
- **(snapt de cliënt het begrip cliëntontwikkeling)** Jij wil graag een probleem oplossen of iets graag bereiken voor jezelf of voor je leven. Kan je eens een paar dingen noemen?
- **(overeenstemming)** Lukt het jouw en de begeleider het eens te worden met elkaar over wat jij wilt bereiken en of oplossen?

Deelvraag: Hoe ervaart de cliënt de werkrelatie?

- **(TegenwerkGEDRAG soort)** Als je iets wilt bereiken of oplossen, wat doe jij als de begeleider iets doet wat jij niet wilt?

Deelvraag: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

- **(Wensen)** Wat wil jij de begeleiding vertellen als je dat gedrag doet?
- **(hindernissen)** Wat vindt jij dat de begeleider moet doen als jij andere ideeën hebt?
- **(tools)** Wat doet de begeleiding goed als je iets wil bereiken of een probleem wil oplossen/ hoe helpen ze jouw?
- **(wensen)** Wat zou de begeleiding beter kunnen doen als je iets wil bereiken of oplossen/ wat kan er beter vindt jij?

Deelvraag: Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?

- **(tools wensen)** Hoe kan de begeleider het beste reageren als jij het er niet mee eens ben?
- **(Resultaat van de gebruikte tools)** Hoe zou jouw dat helpen?

Deelvraag: Hoe ervaart de cliënt de werkrelatie?

- **(overeenstemming)** Hoe vindt jij dat de begeleider luistert naar jouw ideeën?

14.4 Interviewopzet expert

Introductie:

- Hallo, fijn dat ik u kan interviewen.
- Het interview zal ongeveer 50 minuten duren.
- Het interview gaat over hoe de begeleider de cliënt helpt in de begeleiding.
- U kunt als expert inzicht geven hoe de praktijk verloopt, daarom zijn u ervaringen belangrijk toevoeging voor dit onderzoek.
- Alle gegevens uit dit onderzoek worden anoniem verwerkt, dat wil zeggen dat er geen namen en andere zaken in het uiteindelijke rapport komen waar uit blijkt wat en wie er wat gezegd heeft.
- Vindt u het goed dat ik het interview opneem?
 - (bij nee, wat is er nodig om u bezwaren weg te nemen?)

Doelonderzoek:

- Het interview gaat over cliënten met een licht verstandelijke beperking.
- Het interview gaat over hoe de begeleider de cliënt helpt bij het oplossen van problemen en doelen van de cliënt en de problemen die begeleiders daarbij tegen komt.

Het onderzoek gaat specifiek over welke gedragingen van de cliënt hier soms bij hinderen. Met deze gedragingen bedoel ik dat de cliënt, ontkent, negeert, discussieert of interrumpeert, of gaat willoos mee in de ideeën als de begeleider wil helpen. Dit noem ik tegenwerkgedrag.

- Heeft u hier nog vragen over?
- Als vragen u niet duidelijk zijn, laat u mij het weten.

Openingsvragen

- Wat vindt u leuk aan het begeleiden van begeleiders?
- Wat maakt u werk aantrekkelijk?

Deelvraag: Hoe ervaart de cliënt de werkrelatie?

Intro: Met ontwikkelen van de cliënt bedoel ik dat de begeleider wil helpen met het verbeteren van kennis, bekwaamheden en/of vaardigheden van de cliënt, om doelen te naderen en/of om problemen het hoofd te bieden.

- **(cliënt belangrijk)** Wat vindt de cliënt belangrijk in het werken aan doelen en problemen als het gaat om de rol van de begeleiding, merk jij?
 - Wat is daar voor nodig?
- **(successen begeleider)** Wat is een succesvolle aanpak voor de begeleider de cliënt wil helpen met het halen van doelen of oplossen van problemen.
 - Wat valt jouw bij succes op aan het gedrag van de begeleider?
 - Het je een verklaring?
- **(MINDER SUCCEVOLLE BEGELEIDSTIJL)** Wat is volgens jouw een minder succesvolle aanpak voor begeleiders om de cliënt te helpen met het halen van doelen of het oplossen van problemen?
 - Wat valt jouw bij MINDER SUCCEVOLLE AANPAK op aan het gedrag van de begeleider?
 - Het je een verklaring?
- **(clientperspectief)** Wat merk jij dat begeleiders van de ideeën vinden van de cliënt?
 - **Vinden ze het goede ideeën of niet**
- **(Lastig)** Wat vindt een begeleider moeilijk als het gaat om overeenstemming te krijgen over doelen of oplossen van problemen?
- **(overeenstemming)** Als een begeleider een LVB-client wil helpen met doelen en problemen, is er dan overeenstemming over de aanpak van die doelen en of problemen?

Deelvraag: Welke begeleidingsstijl gebruiken de begeleiders bij weerstandsgedrag van cliënten?

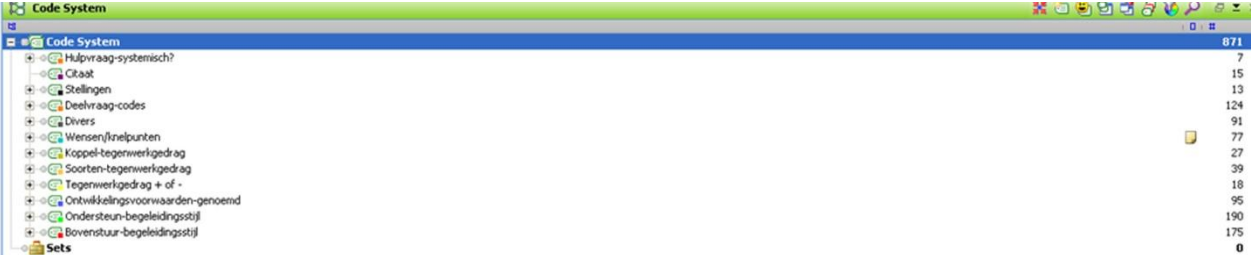
- **(Welke soorten tegenwerk gedrag noemt de begeleider)** Als een begeleider aan doelen of probleem wil werken met de cliënt, en de cliënt is het niet eens met de gang van zaken. Welk gedrag noemen de begeleiders bij jou als lastig?
- **(welke begeleidstijl zie jij)** Wat zie jij dat begeleider doet, als de cliënt gaat tegenwerkt ?
 - Wat ervaart een begeleider als lastig gedrag?
 - Wat vindt de begeleider er lastig aan?
 - Wat kost moeite?
- **(Tools)** Hoe merk jij dat een begeleider tegenwerkgedrag wil verminderen of te-gengaan, wat doet de begeleider vaak?
 - **Met welk resultaat?**
- **(Tools)** Hoe merk jij dat een begeleider tegenwerkgedrag gedrag probeert te voorkomen?
 - **Met welk resultaat**

Deelvraag: Welke knelpunten zijn er bij begeleiders ten aanzien van weerstandsgedrag tijdens cliëntontwikkeling?

- **(waar lopen begeleider tegenaan)** Waar vragen begeleiders jou advies over als de cliënt tegenwerkgedrag toont?
 - Welke argumenten heeft de begeleider op jou advies, wat vinden ze moeilijk?
- **(missen begeleiders)** Wat missen begeleiders vaak als het gaat om begeleiden bij tegenwerkgedrag?
 - Wat hebben de begeleiders nodig?
- **(nog leren)** Wat vindt jij dat een begeleider nog zou moeten leren, als het gaat om het omgaan met tegenwerkgedrag?
- **(Tip voor een cursus)** Als er een cursus voor tegenwerkgedrag zou zijn, waar zou volgens jou de focus moeten liggen,?
 - Wat zouden de begeleiders absoluut geleerd moeten hebben na die cursus?
- **(Oplossingsgericht)** In hoeverre zou oplossingsgericht werken kunnen helpen?
- **(oplossingsgerichte valkuilen)** Welke valkuilen of hindernissen komen mensen tegen terwijl mensen oplossingsgericht willen werken?
- **(Welke oorzaak :Cliëntfactor, begeleidstijl of interactie)** Waar vindt de begeleider dat tegenwerkgedrag aan ligt, waar komt tegenwerkgedrag vandaan?

15 Bijlagen 2 Codeboom

In deze bijlagen vindt u de codebomen ingeklapt (codeboomcompact) de eerst is zijn de hoofdgroepen en codes. De tweede codeboom (codeboom-uitgeklapt) is te zien met al zijn subcodes.



Code System		871
+	Hulpvraag-systemisch?	7
-	Citaat	15
+	Stellingen	13
+	Deelvraag-codes	124
+	Divers	91
+	Wensen/Inelpunten	77
+	Koppel-tegenwerkgedrag	27
+	Soorten-tegenwerkgedrag	39
+	Tegenwerkgedrag + of -	18
+	Ontwikkelingsvoorwaarden-genoemd	95
+	Ondersteun-begeleidingsstijl	190
+	Bovenstuur-begeleidingsstijl	175
+	Sets	0

Hieronder staat de codeboom gepresenteerd in uitgeklapte versie met alle subcodes.

Code System		871
Code System		
Hulpvraag-systemisch?		7
Ook!		15
Stellingen		1
Ruze		4
Internationaal vrachtwagenchauffeur		4
Back paden door Zuid Amerika		4
Deelvraag-codes		0
1 Ontwikkelingsvoorwaarden		9
2 Begeleidingsstijl-weerstandsgedrag		0
Ontrent		11
Voor		16
Tijdens		21
Ged maken		10
3 Knelpunten		24
4 Werkrelatie		33
Divers		0
Situaties		0
Groepsituaties		2
Grenstellende		11
Interpunctie-interview-deurbel-of-telefoon		3
Blokade		0
Suggestieve-vragen		9
Emoties		10
Uit-de-strijd		12
Leerpocess		10
Mag-fout-gaan		8
Oplossingsgericht		3
Client-groepen		0
Niet-aangeboren-hersenletsel		3
Autisme		5
Borderline		12
Oudere-bewoner		1
Depersonalisatiestoornis		2
Wensen/knelpunten		8
Wensen		20
Lastig		15
Valt uit		18
Reparatiereflex		16
Koppel-tegenwerkgedrag		0
Systemisch		9
Regie-aanwijzing		9
Begeleidstijl		5
Client		4
Soorten-tegenwerkgedrag		3
Oneens-zijn		20
Onbekent/weet niet		0
Willos-volgen		2
Discussie-aangaan		7
Interrumpen		0
Negeren		6
Ontkennen		1
Tegenwerkgedrag + of -		4
Minder-tegenwerk		4
Weet-niet/onbekent		0
Meer-tegenwerk		10
Ontwikkelingsvoorwaarden-genoemd		1
Clientperspectief-centraal-zetten		33
Regie/autonomie		31
Capaciteiten		11
Geloof/steun		11
Positieve-benadering		2
Werkrelatie		6
Ondersteun-begeleidingsstijl		11
Vragen-naar-clientperspectief		29
Samenvatten		1
Reflecties		1
Gevoelsreflecties		4
Feedback-vragen-naar-eigen-aandeel		10
Besprekbaar-maken-waarom-het-niet-werkt		15
Clientperspectief-centraal		21
Niet-invullen		0
Vraag-als-suggestie-stellen		4
Overeenstemming		34
Positief-benaderen		11
Belonen		0
Herhalen/vereenvoudigen		5
Geduld		14
Lijsteren		16
Empatische-houding		3
Discussie-vermijden		2
Keuze-vrijheid-bevestigen		2
Bijrichting-verleggen/herkaderen		4
Clientperspectief-niet-betrijden		3
Bovenstuur-begeleidingsstijl		15
Moederachtig		3
Kinderachtig		6
Invullen-voor-de-client		26
Kritisch		20
belerend/straffend/strang		0
Derigerend/Beschamend/beschuldigend		0
Diagnostiseren/etikereren		8
Normen & Waarden		2
Pleiten		12
Adviseren		8
Clientperspectief-niet-centraal		29
Er-wordt-niks-of-weinig-met-doel-gedaan		8
De-focus-ligt-op-fouten		1
Te-Hoge-eisen-aan-de-client		8
Haast-maken/geen-geduld		10
Niet-(door)vragen		3
Niet-luisteren		9
Niet-relevant		0
Genoeg-denken-te-weten		0
Geen-geloof/vertrouwen-hebben		7

