

Onderzoeksfase 1 Productverantwoording

Aanleiding product

Tijdens het praktijkonderzoek is gebleken dat de mentoren de JAS ervaren als een bruikbaar hulpmiddel om het gesprek met hun mentorjongere aan te gaan over de samenwerking wanneer er sprake is van een minder goed werkende alliantie. “De JAS heeft ervoor gezorgd dat de gesprekken nieuwe informatie hebben opgeleverd” (Hoven & Raijmann, 2017). De opzet van het onderzoek was dat er mentoren en mentorjongeren zouden deelnemen die momenteel een minder goed werkende alliantie momenteel ervaren. Echter, is gebleken dat niet alle mentoren deze alliantie ook daadwerkelijk als minder goed werkend beschouwen. Deze mentoren hebben tevens wel aangegeven dat hun mentorjongere de alliantie als minder goed werkend beschouwt. Om die reden kan er ook dan gesproken worden van een minder goed werkende alliantie. De JAS is ingezet bij deze mentoren en mentorjongeren en naar aanleiding van het invullen heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen hen. Met dit gesprek is de alliantie besproken en is gebleken dat een aantal mentorjongeren de samenwerking naar aanleiding van de JAS positiever hebben beoordeeld dan de mentoren hadden verwacht. Echter kwamen er tijdens de gesprekken ook elementen naar voren die momenteel in de samenwerking werden gemist door enkele mentorjongeren en mentoren. Metacommunicatie en gelijkwaardigheid tussen hulpverlener en cliënt zijn hier een duidelijk voorbeeld van. Naar aanleiding van de uitkomsten van de JAS en het gesprek daarover hebben de mentoren aangegeven de JAS vaker in te willen zetten. Het feit dat de verwachtingen van enkele mentoren niet overeen zijn gekomen met de uitkomsten van de JAS, maakt duidelijk dat de JAS de alliantie inzichtelijk maakt. Door het inzichtelijk maken van de alliantie met behulp van de JAS kan een mentor en/of organisatie veel duidelijker voor zichzelf in kaart brengen hoe de alliantie werkelijk is en hoeft dit niet ingeschat te worden.

Productomschrijving

De gekozen ontwerpvorm is digitaal voorlichtingsmateriaal. Voorlichtingsmateriaal wordt ontworpen vanuit een duidelijk communicatiedoel (Donk & Lanen, 2012, p. 282). Het communicatiedoel van de onderzoekers is om hulpverleners te informeren over wanneer, hoe en waarom de JAS in te zetten bij een (minder) goed werkende alliantie tussen hulpverlener en cliënt. Deze elementen zullen worden toegelicht aan de hand van een instructievideo. Daarnaast zal er in de instructievideo een rollenspel gespeeld worden waarbij er gesprekstechnieken worden toegereikt aan de hulpverlener. Deze gesprekstechnieken kan de hulpverlener inzetten wanneer hij of zij in gesprek gaat met de cliënt naar aanleiding van het invullen van de JAS.

Draagvlak

Voor het creëren van draagvlak hebben de onderzoekers tijdens de interviews de mentoren al gevraagd of zij iets toegevoegd of veranderd willen zien aan de JAS. Hieruit kwam dat de mentoren graag wat extra handvatten zouden willen zien gericht op de problematiek van de jongeren. Na afronding van het praktijkonderzoek is er een e-mail verzonden aan de mentoren, opdrachtgever vanuit Intermetzo en de opdrachtgever vanuit het Lectoraat ‘Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd’. In eerste instantie was het plan van de onderzoekers om aan de hand van een bijlage enkele problematieken uit te lichten en hoe daarmee om te gaan in combinatie met de JAS. Volgens de opdrachtgever vanuit Intermetzo is er voor deze uitgebreide literatuurstudie te weinig tijd om daarmee een kwalitatief goede

bijlage te ontwikkelen. In overeenstemming met beide opdrachtgevers is er gekozen om een instructievideo te ontwikkelen. De video zal gericht zijn op de werking op de JAS en gaat in op gesprekstechnieken met betrekking tot de JAS. Met behulp van het toereiken van gesprekstechnieken in de video wordt er rekening gehouden met de wens van de mentoren om meer handvatten te krijgen in de vorm van technieken die toegepast kunnen worden. Om Intermetzo breed draagvlak te creëren, zal de instructievideo door de opdrachtgever vanuit Intermetzo op intranet geplaatst worden.

Verantwoording product

De verantwoording voor dit product luidt als volgt:

- Het product is bruikbaar, omdat hulpverleners niet altijd de tijd hebben om een document door te nemen. Juist om die reden is een instructievideo goed om in te zetten. De hulpverlener kan dan dezelfde kennis opdoen, maar hoeft niets te lezen. Dit zorgt ervoor dat men op een laagdrempelige manier kennis kan vergaren. Een ander voordeel van een instructievideo is dat de hulpverlener niet alleen weet hoe te werken met de JAS, maar ook door middel van een rollenspel te zien krijgt hoe het gesprek aan te gaan met de cliënt.
- Het product sluit voldoende aan bij de doelgroep waarvoor het bestemd is, omdat zowel de mentoren als de opdrachtgever binnen Intermetzo hebben aangegeven dat zij de JAS structureel willen gaan inzetten. De reden dat de instructievideo gericht is op de hulpverlener en niet op de cliënt, is omdat de JAS (Rijsingen & Pijnenburg, 2013) beschrijft dat juist de hulpverlener bezig is met zijn of haar eigen aandeel in de samenwerking met de cliënt. Juist hierom kiezen de onderzoekers ervoor om een instructievideo te ontwikkelen, waardoor de hulpverlener wordt ondersteund en geprikkeld om bewuster te worden van het eigen aandeel in de samenwerking. Een instructievideo sluit goed aan bij een grote organisatie als Intermetzo, omdat een video verspreid kan worden op bijvoorbeeld het intranet of via e-mail. Deze wegen zijn geschikt om snel informatie te verspreiden. Wanneer je een workshop zou geven, moeten alle hulpverleners op een specifiek tijdstip ergens aanwezig zijn. Een instructievideo maakt dat de hulpverlener zelf kan bepalen wanneer hij of zij deze bekijkt. Een instructievideo is ook vaker te bekijken, zodat de hulpverlener de video opnieuw kan afspelen wanneer hij of zij iets is vergeten. De instructievideo is binnen handbereik en kort van stof. De organisatie Movisie maakt al gebruik van dergelijke instructievideo's. Deze worden online gepubliceerd en worden beoordeeld op effectiviteit (Movisie, 2015).
- Het product heeft een innovatief karakter binnen de context van de organisatie, omdat de JAS momenteel niet wordt ingezet binnen de organisatie en dit wel de wens is van de mentoren. Daarnaast wilt de opdrachtgever vanuit Intermetzo de JAS als mogelijkheid aan de werknemers aanbieden en niet als verplichting. Juist door het ontwikkelen van een instructievideo gericht op de JAS, hopen de onderzoekers meer naamsbekendheid aan de JAS te kunnen geven. Het doel van innoveren is om efficiënter te werken en cliënten betere zorg en diensten te leveren (Donk & Lanen, 2012, p. 276). Wanneer de instructievideo aanslaat bij de doelgroep, zal de JAS

vaker ingezet worden met als gevolg dat de samenwerking tussen hulpverlener en cliënt bespreekbaar wordt gemaakt. Uit het onderzoek is gebleken dat het bespreken van de samenwerking tot nieuwe inzichten kan leiden. Deze nieuwe inzichten kunnen uiteindelijk leiden tot het bieden van betere zorg aan de cliënten.

Ontwerpeisen

Ontwerpeisen zijn voorschriften voor de eisen waaraan het uiteindelijke product moet voldoen (Donk & Lanen, 2012, p. 285).

Ontwerpeisen	Op basis van welke data is deze ontwerpeis geformuleerd? (hier komt feedback van belanghebbenden)
De instructievideo moet hulpverleners stimuleren om de JAS structureel in te gaan zetten.	Interview mentoren: Alle mentoren geven aan de JAS vaker te willen inzetten (Hoven & Raijmann, 2017).
De informatie uit de instructievideo sluit aan bij de informatie uit de JAS handleiding.	Gesprek opdrachtgever: Een instructievideo maakt de JAS meer toegankelijk. Deze kan dan verspreid worden via het intranet van Intermetzo en het Lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd' kan deze aanvulling goed gebruiken voor het onderwijs.
De toegereikte gesprekstechnieken in de instructievideo moeten aansluiten bij de wens van de mentoren.	Interview mentoren: Er wordt door de mentoren aangegeven dat handvatten over hoe om te gaan met situaties, gericht op de problematiek van de jongeren, welkom zijn (Hoven & Raijmann, 2017).
De kijker moet persoonlijk worden aangesproken.	Tekstbron: "Met behulp van de alliantievragenlijst bent u dus als hulpverlener bewust bezig met uw eigen aandeel in de samenwerking met de cliënt" (Rijsingen & Pijnenburg, 2013).

Met behulp van de bij de cliënten gehanteerde gesprekstechnieken moeten cliënten ervaren dat zij feedback kunnen geven aan hun mentor over de samenwerking.	Tekstbron: "Geef aan dat u open staat voor feedback, en dat de cliënt kritisch mag zijn. Laat weten dat de feedback helpend kan zijn voor de samenwerkingsrelatie die u met de cliënt heeft" (Rijsingen & Pijnenburg, 2013). Interview met mentorjongere: "Tijdens een mentorgesprek praat je alleen maar over jezelf en de andere komt nooit aan bod en je kan nooit echt vertellen wat je van die ander vindt enzo" (Hoven & Raijmann, 2017).
De instructievideo mag niet meer dan zes minuten duren.	Gesprek opdrachtgever: Om de mentoren te stimuleren de instructievideo helemaal te bekijken is het goed deze zo kort mogelijk te houden (persoonlijke mededeling, mevrouw Lubbersen, 22 mei 2017). Gesprek opdrachtgever: De instructievideo met voorbeelden moet niet langer dan zes minuten duren. Dan behoud je de interesse en heb je ook genoeg tijd om de voorbeelden te geven (persoonlijke, meneer Grooteboer, 29 mei 2017). Tekstbron: Voor instructievideos wordt aangeraden om ze zo kort mogelijk te houden, met een maximum van drie minuten. Een instructievideo duurt alleen langer wanneer het niet anders kan (Berk, 2009, p. 7).
De informatie uit de instructievideo moet aansluiten bij de visie van de organisatie.	Gesprek opdrachtgever: Het uiteindelijke doel is om de JAS Intermetzo breed in te gaan zetten (persoonlijke mededeling, mevrouw Lubbersen, 22 mei 2017).
De achtergrond van de instructievideo moet de huiselijke sfeer die wordt geboden binnen Intermetzo nabootsen.	Onderzoekers: Tijdens het praktijkonderzoek hebben de onderzoekers geobserveerd dat zowel de woonkamer als de gespreksruimtes binnen Intermetzo een huiselijke sfeer hebben. Er staat bijvoorbeeld een bank met kussens en een salontafel. Daarnaast hebben de drie mentoren die in gesprek zijn gegaan met hun mentorjongere over de JAS dit gesprek laten plaatsvinden op de leefgroep of in een gespreksruimte die huiselijk aandoet.

Onderzoeksfase 2 Implementatieplan

Stap 1: Onderzoekers mailen productvoorstel naar betrokkenen. Dit staat gepland op 17 mei 2017. De betrokkenen bestaan uit de aan het onderzoek deelgenomen mentoren en beide opdrachtgevers vanuit Intermetzo en het Lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd'.

Stap 2: Onderzoekers ontvangen en verwerken feedback van betrokkenen. Zie het kopje 'draagvlak' in de productverantwoording.

Stap 3: Onderzoekers stellen de productverantwoording en implementatieplan op en sturen naar de opdrachtgevers.

Stap 4: Onderzoekers ontvangen en verwerken eventuele feedback van de opdrachtgevers.

Stap 5: Onderzoekers ontwerpen een draaiboek voor de instructievideo. Dit staat gepland op 29 mei 2017. Tijdens deze stap maken de onderzoekers gebruik van hulpbronnen die behulpzaam zijn bij het maken van dit ontwerp. De onderzoekers laten zich inspireren door meerdere filmpjes te bekijken van de organisatie Movisie. Naast deze hulpbronnen zal er literatuur over gesprekstechnieken geraadpleegd worden die gebruikt kan worden voor de rollenspellen en de bijlage. Dit wordt naar de opdrachtgevers verzonden.

Stap 6: Onderzoekers ontvangen en verwerken eventuele feedback van de opdrachtgevers.

Stap 7: Opnemen van de instructievideo. Dit staat gepland op 7 juni 2017.

Stap 8: Monteren van de instructievideo. Dit staat gepland op 8 juni 2017.

Stap 9: De presentatie van het product vindt plaats op 15 juni 2017 om 11.00 uur.

Stap 10: Na het plaatsvinden van de presentatie zal de opdrachtgever vanuit Intermetzo er voor zorgen dat de instructievideo zichtbaar zal worden op het intranet van Intermetzo. Intranet is een privaat netwerk binnen een organisatie.

Literatuurlijst

Berk, R. A. (2009). Multimedia teaching with video clips: TV, movies, YouTube, and mtvU in the college classroom. *International Journal of Technology in Teaching and Learning*, 5(1), 1-18. Geraadpleegd op 23 mei 2017, van http://www.ronberk.com/articles/2009_video.pdf

Hoven, N., & Raijmann, T. (2017). *Verzet begint begint niet met grote woorden, maar met kleine daden* (Bachelorscriptie). Pedagogiek, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen.

Movisie. (2015, december). *Vlaggensysteem*. Geraadpleegd op 23 mei 2017, van <https://www.movisie.nl/esi/vlaggensysteem>

Rijsingen, R. van, Pijnenburg, H. (2013). *Jeugdhulp Alliantie Schaal*. Nijmegen: Lectoraat Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd, Lindenhout.

Bijlage: Concept uitvoering product

1. Draaiboek instructievideo

WAT het inhoudt

Dit draaiboek bevat het script van de instructievideo. Het script van de instructievideo zal bestaan uit scènes die worden gespeeld aan de hand van de bestaande handleiding van de JAS. In deze video zullen ook verschillende voorbeelden worden gegeven van gesprekstechnieken die men kan toepassen. Tevens zullen de gesprekstechnieken in de vorm van een bijlage toegevoegd worden aan de bestaande handleiding van de JAS. Deze bijlage zal worden geschreven aan de hand van literatuur.

WAAR het zich afspeelt

De instructievideo zal worden opgenomen in huiselijke sfeer. De onderzoekers hebben de beschikking over een woonhuis. Deze huiselijke setting is ook aanwezig op de leefgroepen van Intermetzo. De elementen die deze huiselijke setting omschrijven zijn warmte, sfeer en gezelligheid. Op de achtergrond zullen een bank te zien zijn met kussens, een televisie en lampen. Er zijn rustige kleurtinten te zien zodat er geen sprake is van overprikkeling voor de kijker. De instructievideo zal voor een gedeelte in de woonkamer en voor een gedeelte achter een bureau worden opgenomen. Het eerste gedeelte van de instructievideo zal de acteur vertellen wanneer, hoe en waarom de JAS in te zetten bij een (minder) goed werkende alliantie tussen hulpverlener en cliënt. Deze opname vindt plaats in de woonkamer. Op het moment dat het in de instructievideo daadwerkelijk gaat over het invullen van de JAS, zal de acteur plaatsnemen achter een bureau. Het bureau dient als uitbeelding van het formele gedeelte omtrent de JAS. De tussentijdse scènes die gaan over het inzetten van de gesprekstechnieken zullen allemaal worden opgenomen in de woonkamer.

WIE voor het onderdeel verantwoordelijk is

Instructievideo

~Scène 1: In de woonkamer neemt Thessa plaats op de bank. Thessa leidt het begrip alliantie in en vertelt wat de JAS inhoudt. (45sec)

~Scène 2: In de woonkamer neemt Nina plaats op de bank. Zij vertelt waar de 20 stellingen van de JAS vragenlijst inhoudelijk over gaan. Ook vertelt Nina wanneer de JAS het beste ingezet zou kunnen worden. (30sec)

~Scène 3: Nina vertelt wat het stappenplan voor de JAS in de praktijk is. Wanneer het visueel versterkend werkt om iets te tonen zal Thessa uitvoeren wat Nina voor de betreffende stap vertelt. 1 t/m 7 (60sec)

~Scène 4: Thessa gaat dieper in op stap 7 over hoe de terugkoppeling van de ingevulde JAS vragenlijsten in zijn werk gaat. Daarna zal Thessa enkele gesprekstechnieken benoemen die tijdens die tijdens het terugkoppelingsgesprek ingezet kunnen worden door de hulpverlener. Thessa en Nina zullen aan de hand van een kort rollenspel enkele vragen van de JAS behandelen met behulp van verschillende gesprekstechnieken. (150sec)

~Scène 5: Nina vertelt stap 8 en 9 uit het stappenplan van de JAS. (30sec)

~Scène 6: Ter afsluiting wordt er door Nina en Thessa verwezen naar de JAS handleiding op papier. (15sec)

Totaal: 5,5 minuut

2. Bijlage gesprekstechnieken (in grove lijnen)

- Metacommunicatie: “Het spreken over de communicatie wordt metacommunicatie genoemd. Metacommunicatie is de smeerolie van de communicatie. Het is ook hét reparatiemiddel als de communicatie stroef verloopt, of als de men de draad kwijtraakt, door emoties overspoeld wordt of welke activiteit ook die de communicatie verstoort” (Delfos, 2011, p. 132).

> *We willen het hebben over metacommunicatie in de bijlage, omdat je juist dit kan inzetten bij een minder goed werkende alliantie en we zo de verbinding leggen met ons onderzoek.*

- Kenmerken benoemen die de kwaliteit van een goed gesprek bepalen (Delfos, 2011, pp. 124-126).

> *De JAS wilt een goed gesprek teweeg brengen tussen hulpverlener en cliënt over de samenwerking. Wat is dan een goed gesprek vragen wij ons af. Dit is de reden dat wij in de bijlage kenmerken willen benoemen van een goed gesprek, om zo de hulpverlener handvatten te geven waar hij of zij rekening mee moet houden tijdens zo'n gesprek.*

- Gespreksvoering leeftijdsgewijs

> *In de JAS handleiding staat dat deze ingezet mag worden bij jongeren vanaf twaalf jaar. Dit is de reden dat we kenmerken van communiceren in de leeftijd van 12-18 jaar willen opnemen in de bijlage.*

- Oplossingsgerichte benadering (Jong & Berg, 2004, p.).

> *“Oke, je vindt dat ik jou niet genoeg help bij je doelen. Hoe zou jij graag zien dat ik dat wel doe?” Tijdens het onderzoek is gebleken dat sommige mentorjongeren het niet eens zijn met de doelen die hun mentor opstelt. Dit terwijl mentor aangeeft de doelen goed te vinden voor zijn of haar jongere.*

- Motiverende gespreksvoering (Veen & Goijarts, 2012, p.).

> *Deze vorm van gespreksvoering willen we opnemen in de bijlage, omdat tijdens het onderzoek is gebleken dat sommige jongeren soms niet gemotiveerd zijn om het gesprek aan te gaan met hun mentor over de samenwerking.*

Literatuurlijst

Delfos, M. F. (2011). *Ik heb ook wat te vertellen! Communiceren met pubers en adolescenten* (7e druk). SWP: Amsterdam.

Jong, P. de, & Berg, I. K. (2004). *De kracht van oplossingen: Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie* (2e druk). Pearson: Amsterdam.

Veen, M. van der, & Goijarts, F. (2012). *Motiverende gespreksvoering voor sociaal-agogisch werk: Coachen bij gedragsverandering*. Bohn Stafleu van Loghum: Houten.