



*Een conversatiehulp voor het in kaart brengen van de
ervaren balans tussen werk en privé:*

het procesmatige gedeelte.

Student: Redmar Reitsema

Hoe wordt de conversatiehulp vormgegeven wanneer appreciative inquiry als methode wordt toegepast en wat zijn dan belangrijke interviewmodellen en technieken?

Student:	Redmar Reitsema
Student nummer:	273028
Opdrachtgever:	Astrid Boogers
Organisatie:	Lectoraat Duurzaam HRM
Beoordelaars:	Cecile Oosting Danielle van der Heijden
Versie:	Definitieve versie
Datum:	15-06-2015

Om de opleiding Human Recourse Management aan het eind van dit schooljaar succesvol te kunnen afronden dient er als laatste onderdeel een afstudeeronderzoek uitgevoerd te worden naar een complex vraagstuk. Voor u ligt het eindresultaat van dit onderzoek.

De opdracht is uitgeschreven door het lectoraat Duurzaam HRM. Namens het lectoraat is Astrid Boogers de opdrachtgever. In de installatierede van Leni Beukema, lector van het lectoraat Duurzaam HRM, zijn een aantal thema's te lezen die de komende jaren aandacht verdienen. Het thema werk-privé balans is hier een van.

De opdracht waar ik op heb gesolliciteerd is het ontwikkelen van een conversatiehulp waarmee de ervaren balans tussen werk en privé in kaart gebracht kan worden. Op blackboard vond ik de vacature voor deze opdracht. Omdat ik me al langer verdiep in duurzaam ondernemen en graag nadenk over oplossingen die er voor medewerkers toe kunnen bijdragen dat het werk aangenamer wordt sprak deze opdracht mij zeer aan.

Tijdens dit afstudeeronderzoek heb ik samen gewerkt met Eline Brik. Ik wil haar via deze weg bedanken voor de prettige samenwerking. In het begin was het erg zoeken naar een goede verdeling maar ik denk dat wij er uiteindelijk goed uit zijn gekomen. Hierbij hebben we goede begeleiding gehad van Astrid Boogers, die daarnaast ook nog samen met Jos van Kempen een tweetal workshops heeft gegeven. Ook daarvoor mijn dank. Van Cecile Oosting, onze beoordelaar, hebben wij ook goede hulp gekregen. Soms leek het of wij na een gesprek met Cecile opnieuw konden beginnen maar uiteindelijk kan ik stellen dat door het meedenken van Cecile mijn scriptie een logischer geheel is geworden. Ook daarvoor mijn dank.

MANAGEMENT SAMENVATTING

Het Lectoraat Duurzaam HRM wil dat de komende jaren, binnen bedrijven onderzoek wordt gedaan naar de balans tussen werk en privé. Voordat dit onderzoek kan beginnen dient er eerst een instrument ontwikkeld te worden voor het in kaart brengen van de balans. Dit is het hoofddoel van het onderzoek dat voor u ligt, bestaande uit twee adviesnota's. De hoofdvraag voor beide adviesnota's is:

“Wat zijn voor de te ontwikkelen conversatiehulp belangrijke oorzaken en gevolgen van de balans tussen werk en privé en hoe komt de conversatiehulp eruit te zien wanneer de methode Appreciative Inquiry wordt toegepast?”

Deze management samenvatting heeft betrekking op de procesmatige adviesnota.

7

METHODE

Door het inzetten van de conversatiehulp wordt op een kwalitatieve manier onderzoek gedaan. De conversatiehulp is een half gestandaardiseerd interview op basis van appreciative inquiry. Doormiddel van positief geformuleerde open vragen wordt gezocht naar hoe de respondent zijn/haar werk privé balans ervaart. De conversatiehulp is zes keer getest. Na de test zijn de interviews geanalyseerd. Eerst is daarvoor van ieder interview een transcript gemaakt en vervolgens is gekeken welke oorzaken en gevolgen er speelden.

RESULTATEN VAN PROCESMATIG ONDERZOEK

Eerst is de opdrachtgever Astrid Boogers geïnterviewd. Op basis van de feedback en onze eigen ervaring tijdens het eerste interview is de conversatiehulp aangepast. Hierna is het interview afgenomen onder een pilotgroep van vijf personen. Nadat de pilot was afgerond is op basis van de feedback en onze eigen ervaring de conversatiehulp voor het laatst aangepast. Zie hiervoor bijlage acht van deze adviesnota.

CONCLUSIE VAN PROCESMATIG ONDERZOEK

Er kan geconcludeerd worden dat middels alle vragen die opgenomen zijn in de conversatiehulp een goed beeld verkregen wordt van de balans die iemand ervaart. De vragen worden goed begrepen. Daarnaast is de gebruiksvriendelijkheid van de conversatiehulp sterkt verbeterd doordat onder iedere vraag een blok is opgenomen waarin de interviewer kan zien naar welke informatie er wordt gezocht. Dit zorgt ervoor dat de interviewer tijdens het interview zich goed kan focussen op het verhaal van de respondent.

AANBEVELINGEN VAN PROCESMATIGE ADVIESNOTA:

Op basis van onze bevindingen is in deze adviesnota op drie niveaus advies gegeven. Advies aan de toekomstige gebruikers van de conversatiehulp, advies aan de opdrachtgever en advies aan het lectoraat Duurzaam HRM. Daarnaast is er kort aangegeven welke wijzigingen er na de pilot nog zijn doorgevoerd in de conversatiehulp.

Aanpassingen conversatiehulp:

- ✓ Er is geadviseerd om een aantal aanpassingen te verrichten aan de conversatiehulp. Deze aanpassingen zijn uitgevoerd en in de definitieve versie van de conversatiehulp is terug te vinden in bijlage 8.

Advies aan toekomstige gebruikers:

- ✓ Zorg ervoor dat begrepen wordt wat kwalitatief onderzoek inhoudt;
- ✓ Verdiep je in appreciative inquiry, dit is een belangrijk onderdeel van de conversatiehulp;
- ✓ Zorg dat de kennis over de belangrijke interviewtechnieken weer parate kennis wordt;
- ✓ Oefen eerst een aantal keer met de conversatiehulp alvorens deze ingezet gaat worden binnen een organisatie.

Advies aan opdrachtgever:

- ✓ Dient een opdracht gesplitst te worden in twee delen, probeer op voorhand dan al een duidelijke verdeling te maken. Dit scheelt veel tijd voor de afstuderende studenten;
- ✓ Kijk naar de haalbaarheid van de aangedragen mogelijkheden en ideeën;
- ✓ Pas op het met generaliseren van de onderzoeksresultaten;
- ✓ Verzorg een workshop omtrent appreciative inquiry. Dit helpt bij het begrijpen van deze onderzoeksfilosofie en methode;
- ✓ Zoek naar toekomstige kandidaten die affiniteit met het onderwerp hebben.

Advies aan lectoraat:

- ✓ Kijk bij het ontwikkelen van een onderzoeksopdracht eerst welke mogelijkheden er al aanwezig zijn;
- ✓ Test de conversatiehulp eerst nog een keer binnen een organisatie om zo na te gaan of deze binnen meerdere bedrijven ingezet kan worden;
- ✓ Verzorg halverwege de afstudeerperiode nogmaals een bijeenkomst. Dit om te kijken in hoeverre het onderzoeksontwerp aansluit op de hoofd- en deelvragen van het lectoraat.

INHOUDSOPGAVE

1 inleiding.....	11
2 Probleemanalyse	14
2.1 De opdracht.....	14
2.2 Uitwerking probleemanalyse.....	15
2.2.1 Waarom is het een probleem?	15
2.2.2 Wat zijn de mogelijke oorzaken van het probleem?	16
2.2.3 Wat is de omvang van het probleem?	16
2.2.4 Voor wie is het een probleem?.....	16
2.2.5 Wat gebeurt er als het probleem niet wordt opgelost?	17
2.2.6 Wat is er tot nu toe aan het probleem gedaan?	17
2.2.7 Wat is de gewenste situatie?.....	17
Samenvatting.....	18
3 Theoretisch kader	19
3.1 Definitie.....	19
3.2 onderzoeksmethode	20
3.3 Appreciative inquiry (AI)	20
3.3.1 De vijf principes van appreciative inquiry	21
3.3.2 De methode AI	24
4-D cyclus.....	25
3.4 Geschiktheid van AI	26
3.5 interviewmodellen	26
3.6 Belangrijke interviewtechnieken	27
3.6.1 Selectieve en niet selectieve vaardigheden	27
3.6.2 Positieve vragen.....	28
3.6.3 Belangrijke bij afnemen interview.....	28
Samenvatting van theoretisch kader.....	29
4 Methode.....	30
4.1 Procesmatig & inhoudelijk.....	30
4.2 Conversatiehulp	30
4.3 ontwikkeling conversatiehulp	31
4.3.1 eerste versie conversatiehulp	31
4.3.2 tweede versie conversatiehulp.....	31
4.3.3 Respondenten	34
4.4 Betrouwbaarheid en validiteit	34
4.4.1 betrouwbaarheid.....	34
4.4.2 Validiteit.....	35

4.5 analyseren data.....	36
5 Resultaten.....	37
5.1 Conversatiehulp, de tweede versie.....	37
5.2 Gebruiksvriendelijkheid tweede conversatiehulp.....	37
5.3 Feedback op interview	38
5.3.1 Feedback o.b.v eerste interview.....	38
5.3.2 Feedback o.b.v pilot.....	39
6 conclusies	40
6.1 Conversatiehulp, de tweede versie.....	40
6.2 Gebruiksvriendelijkheid tweede conversatiehulp.....	40
6.3 feedback over interview	41
7 Adviezen.....	42
7.1 aanbevelingen conversatiehulp	42
7.2 Conversatiehulp, derde versie.....	42
7.3 Advies aan toekomstige gebruikers.....	43
7.4 advies aan opdrachtgever	43
7.5 Advies aan het lectoraat.....	44
Samenvatting.....	45
8 Discussie.....	46
8.1 de methode.....	46
8.2 betrouwbaarheid en validiteit.....	46
Bibliografie	47
Bijlage 1	49
Bijlage 2.....	50
bijlage 3	51
Bijlage 3.....	52
Bijlage 5.....	54
bijlage 6	57
Bijlage 7	61
bijlage 8	64

1 INLEIDING

De balans tussen werk en privé is een thema waar de laatste jaren steeds meer aandacht voor is. Dit komt doordat er steeds meer druk komt te liggen op mensen. Er dient langer doorgewerkt te worden en daarnaast komen er steeds meer zorgtaken bij de mensen te liggen (Beukema, 2013). Voor werkgevers wordt het steeds belangrijker om werk-privé beleid te hebben aangezien de balans tussen werk en privé op de eerste plaats komt wanneer mensen opzoek zijn naar een nieuwe baan (Half, 2011).

De druk op werkend Nederland wordt dus steeds groter. Daarom heeft het lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen een opdracht uitgeschreven. Deze opdracht is het ontwikkelen van een conversatiehulp waarmee de ervaren balans tussen werk en privé in kaart gebracht kan worden.

11

Het is een omvangrijke opdracht. Daarom heeft de opdrachtgever, Astrid Boogers, besloten om twee studenten te selecteren die samen bezig gaan met het ontwikkelen van de conversatiehulp. Omdat de opdracht door twee studenten wordt uitgevoerd, zijn er ook twee adviesnota's geschreven. Om de lezers van deze adviesnota's een goed beeld te geven wat in welke adviesnota is terug te vinden volgt hieronder een schematische weergave. Hierin staan de verschillende doelen van het onderzoek, de hoofdvraag van de opdracht en de hoofdvragen van de twee adviesnota's en tot slot de verschillende deelvragen uitgewerkt.

<i>Het overkoepelende doel:</i> Het overkoepelende doel (vanuit het lectoraat) is om een conversatiehulp te ontwikkelen, waarmee toekomstige afstudeerders van de opleiding HRM in de eerste weken van het afstuderen de ervaren balans tussen werk en privé in kaart kunnen brengen binnen een organisatie.	
<i>Het gezamenlijke doel:</i> Het gezamenlijke doel van het onderzoek is om een conversatiehulp te ontwikkelen voor het Lectoraat Duurzaam HRM waarmee de ervaren balans tussen werk en privé in kaart gebracht kan worden binnen een organisatie.	
<i>Doel adviesnota Eline:</i> Het doel van deze adviesnota is om onderzoek te doen naar de theorie rondom de werk privé balans om oorzaken en gevolgen te kunnen herkennen zodat er een bruikbare inhoudelijke bijdrage geleverd kan worden aan de te ontwikkelen conversatiehulp.	<i>Doel adviesnota Redmar:</i> Het doel van deze adviesnota is om onderzoek te doen naar appreciative inquiry en belangrijke interview technieken om de kunnen bepalen wat van deze theorie toegepast gaat worden zodat er een bruikbare procesmatige bijdrage wordt geleverd aan de te ontwikkelen conversatiehulp.
<i>Hoofdvraag beide adviesnota's:</i> <i>Wat zijn voor de te ontwikkelen conversatiehulp belangrijke oorzaken en gevolgen van de balans tussen werk en privé en hoe komt de conversatiehulp eruit te zien wanneer de methode Appreciative Inquiry wordt toegepast?</i>	

<i>Hoofdvraag Eline:</i> <i>Wat zijn oorzaken en gevolgen van de ervaren werk/privé balans bij organisatieleden en hoe kunnen deze herkend worden door middel van het inzetten van de conversatiehulp?</i>	<i>Hoofdvraag Redmar:</i> Hoe wordt de conversatiehulp vormgegeven wanneer appreciative inquiry als methode wordt toegepast en wat zijn dan belangrijke interviewmodellen en technieken?
<i>Probleemanalyse = in beide adviesnota's gelijk</i>	<i>Probleemanalyse = in beide adviesnota's gelijk</i>
<i>Theoretische vraag: In theoretisch kader</i> <i>1. Welke oorzaken beïnvloeden de werk/privé balans bij organisatieleden?</i> <i>2. Wat zijn gevolgen van de werk/privé balans bij organisatieleden?</i>	<i>Theoretische vraag: In theoretisch kader</i> 1. Wat is appreciative inquiry en wat wordt van deze filosofie en methode toegepast bij het vormgeven van de conversatie- hulp voor het in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé? 2. Waarom past appreciative inquiry bij het onderzoeksthema, de ervaren balans tussen werk en privé? 3. Welke interviewmodellen zijn belangrijk voor de te ontwikkelen conversatiehulp? 4. Over welke interview technieken dient de interviewer te beschikken om de conversatiehulp goed te kunnen toepassen?
<i>Methodiek = in beide adviesnota's gelijk</i>	<i>Methodiek = in beide adviesnota's gelijk</i>
<i>Empirische vraag:</i> <i>3. Hoe ziet de conversatiehulp voor het in kaart brengen van de balans tussen werk en privé eruit?</i> <i>4. Hoe ervaren de respondenten van de pilotgroep de werk/privé balans?</i> <i>5. Welke oorzaken en gevolgen van de werk/privé balans spelen er bij de respondenten van de pilotgroep?</i> <i>6. Hoe zijn de oorzaken en gevolgen van de werk/privé balans herkend?</i>	<i>Empirische vraag:</i> 5. <u>Ontwerp</u>: Hoe ziet de tweede versie van de conversatiehulp, met de verwerkte feedback uit het eerste interview, voor het in kaart brengen van de balans tussen werk en privé eruit? 6. <u>Pilot</u>: Hoe ervaren de afnemers van de interviews het gebruik van de conversatiehulp? 7. <u>Pilot</u>: Wat is de feedback van de respondenten over het afgenomen interview?
<i>Resultaat:</i>	<i>Resultaat:</i>

Hierin wordt antwoord gegeven op de empirische vraag.	Hierin wordt antwoord gegeven op de empirische vraag.
<i>Conclusie:</i> Hierin worden conclusies verbonden aan de resultaten.	<i>Conclusie:</i> Hierin worden conclusies verbonden aan de resultaten.
<i>Adviesvraag: In hoofdstuk adviezen</i> 7. <i>Welke oorzaken en gevolgen spelen bij de respondenten van de pilotgroep die van te voren nog niet waren beschreven?</i> 8. <i>Hoe kunnen aankomende HRM studenten oorzaken en gevolgen van de werk/privé balans herkennen en hoe laten ze vervolgens een organisatie breed beeld ontstaan?</i>	<i>Adviesvraag: In hoofdstuk adviezen</i> 8. Welke aanpassingen aan de conversatiehulp dienen er nog te worden gedaan naar aanleiding van de afgenomen interviews, op basis van de feedback van de respondenten en onze eigen ervaringen? 9. Hoe komt de conversatiehulp eruit te zien wanneer de bovengenoemde aanpassingen verricht worden? 10. Wat adviseren wij studenten die de conversatiehulp in de toekomst gaan gebruiken? 11. Wat adviseren wij aan onze opdrachtgever Astrid Boogers? 12. Wat adviseren wij het lectoraat duurzaam HRM?

Namens het lectoraat duurzaam HRM is Astrid Boogers onze opdrachtgever. Door haar is de begeleiding verzorgd. We hebben regelmatig contract met haar gehad over het uitvoeren van de opdracht.

Deze adviesnota is geschreven voor Astrid Boogers, het lectoraat Duurzaam HRM en toekomstige gebruikers van de conversatiehulp. Daarnaast gaat de nota ter beoordeling naar Cecile Oosting en Daniëlle van der Heijden.

Eerst wordt in deze adviesnota de eisen aan de opdracht uitgewerkt. Vervolgens wordt kort stilgestaan bij het lectoraat duurzaam HRM en wordt een algemene omschrijving van het probleem gegeven. Hierna volgt het theoretisch kader van deze adviesnota. Hierin wordt appreciative inquiry beschreven en wordt aangegeven welke interviewmodellen en technieken belangrijk zijn. Het hoofdstuk methode volgt hierna. In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de conversatiehulp tot stand is gekomen en op welke manier de test is afgenomen. In het hoofdstuk resultaten worden de resultaten van het onderzoek weergegeven en in het hoofdstuk daaropvolgend, het hoofdstuk conclusie, worden aan de genoemde resultaten conclusies verbonden. Het hoofdstuk dat hierop volgt is het hoofdstuk adviezen. In dit hoofdstuk wordt aangegeven wat geadviseerd wordt aan de toekomstige gebruikers van de conversatiehulp, de opdrachtgever en het lectoraat. Tot slot treft u het hoofdstuk discussie. Hierin wordt een kritische reflectie gegeven op gebruikte theorie en methoden.

Zoals aangegeven is het een omvangrijke opdracht. Hierdoor bestaat deze adviesnota uit meer pagina's dan officieel toegestaan.

2 PROBLEEMANALYSE

In dit hoofdstuk wordt aangegeven aan welke eisen de opdracht dient te voldoen. Daarnaast wordt er een uitwerking gegeven van het probleem en waarom dit als probleem gezien wordt.

2.1 DE OPDRACHT

De opdracht is uitgeschreven door het lectoraat duurzaam HRM. Namens het lectoraat is Astrid Boogers onze opdrachtgever. Astrid Boogers heeft tijdens de gesprekken die gevoerd zijn in maart en april aangegeven waar de conversatiehulp aan dient te voldoen. In dit onderdeel wordt daar een uitwerking van gegeven. Hieronder worden de wensen en eisen die aan de opdracht zijn gesteld omschreven. Dit wordt gedaan omdat het belangrijk is dat de opdracht en het eindresultaat duidelijk zijn voor de opdrachtgever en opdrachtnemer.

14

Opdracht: Het ontwikkelen van een conversatiehulp waarmee de ervaren balans tussen werk en privé in kaart gebracht kan worden.

Overzicht van de wensen en eisen die tijdens de gesprekken met Astrid Boogers naar voren kwamen:

1. De wens vanuit de opdrachtgever is dat de conversatiehulp die wordt ontwikkeld op een positieve manier kijkt naar de balans tussen werk en privé. De insteek is dat gekeken wordt naar positieve zaken die energie geven. Dit is om te voorkomen dat het een klaagthema wordt. Echter, er dient niet blind gestaard te worden op de positieve aspecten. Mochten er knelpunten worden ingebracht dan dienen deze bespreekbaar te zijn;
2. Middels de conversatiehulp dient achterhaald te worden wat iemand zelf kan doen om het geheel in balans te houden en wat er eventueel nodig is uit de context (werk & privé), een belangrijk aspect hierbij is dat gekeken dient te worden naar de haalbaarheid;
3. Door het toepassen van de conversatiehulp dient er een beeld te ontstaan van de ervaren werk-privé balans van een organisatielid. Doordat toekomstig afstudeerders van de opleiding HRM dit in een organisatie gaan onderzoeken met meerdere organisatieleden dient er een organisatie breed beeld te ontstaan;
4. Studenten die middels dit instrument gaan afstuderen dienen door de adviesnota's van Eline Brik en Redmar Reitsema te lezen mogelijke oorzaken en gevolgen van een balans tussen werk en privé te kunnen herkennen. Daarnaast dient duidelijk te worden waar het proces van begin tot eind uit bestaat;
5. Er dient door het lezen van beide adviesnota's begrepen te worden hoe de conversatiehulp toegepast dient te worden en hoe de gegevens verwerkt dienen te worden;
6. In de fase van het ontwerpen van de conversatiehulp is het belangrijk dat er zoveel mogelijk factoren die invloed hebben op de balans tussen werk en privé bekeken worden. Dit is belangrijk omdat er zo een breed beeld ontstaat over de thema's die de balans mogelijk beïnvloeden. Hierdoor hebben de studenten die met dit instrument aan het werk gaan de bagage om bepaalde factoren die tijdens de interviews naar voren komen te herkennen, zodat organisaties vervolgens gericht actie kunnen ondernemen;
7. Er dient een mindmap ontwikkeld te worden waarin alle thema's die invloed uitoefenen op de balans weergegeven zijn, dit is terug te vinden in de adviesnota van Eline Brik in bijlage 4;
8. Op basis van de twee adviesnota's dient een handleiding gemaakt te worden waarmee studenten die op het thema, de ervaren balans tussen werk en privé, gaan afstuderen

mee aan de slag kunnen. Dit is geen onderdeel van onze adviesnota maar is wel een onderdeel van het te leveren product aan de opdrachtgever.

2.2 UITWERKING PROBLEEMANALYSE

Hieronder wordt antwoord gegeven op een aantal vragen waardoor een analyse van het probleem gemaakt kan worden. Er zal gekeken worden naar de context waarbinnen het probleem zich afspeelt en naar het probleem in algemene zin.

Voor de schrijvers van deze adviesnota's is het wenselijk om deze vragen te beantwoorden, zodat er betere kennis over het thema verkregen wordt. Studenten die met gebruik van de door ons ontwikkelde conversatiehulp gaan afstuderen hebben niet genoeg tijd om alles rond dit thema te gaan onderzoeken. Voor hen is het daarom belangrijk dat dit al goed is uitgewerkt. Het "probleem" waar de probleemanalyse betrekking op heeft is de werk privé balans in Nederland. Hieronder wordt een uitwerking gegeven van het probleem aan de hand van een aantal vragen.

15

2.2.1 WAAROM IS HET EEN PROBLEEM?

Het thema van deze afstudeeropdracht komt voort uit de actiepunten die in de installatierede van Beukema van het lectoraat Duurzaam HRM te lezen zijn (Beukema, 2013). In deze rede is het onderzoeksprogramma van het lectoraat terug te vinden. Het hoofdthema van het lectoraat is "Healty Ageing & work". Thema's die hier onder vallen zijn onder andere langer doorwerken, veiligheid en weerbaarheid en de balans tussen werk en leven. Het thema werk/privé balans wordt als belangrijk omschreven omdat er in de huidige tijd veel meer druk ligt op mensen. Er dient langer door gewerkt te worden en de zorgtaak voor naasten komt meer bij hen te liggen. Dit is de reden waarom het thema van dit onderzoek als probleem wordt gezien. Het is daarom van belang dat er aandacht dient te zijn voor de afstemming van een goede balans tussen werk en privé. Vanuit het lectoraat wordt waarde gehecht aan consistentie binnen de onderzoeken die vanuit het lectoraat worden uitgevoerd. Daarom is gekeken in hoeverre de hoofdvraag en deelvragen vertaald kunnen worden naar de context van dit onderzoek. Hieronder volgt als voorbeeld de uitwerking van de hoofdvraag van het lectoraat, vertaald naar dit onderzoek. In bijlage 1 is de volledige uitwerking van deze hoofd- en deelvragen terug te vinden.

"Hoe kunnen werkenden en bedrijven de wend- en weerbaarheid in de loopbaan van werkenden vergroten teneinde langer fit en vitaal door te kunnen werken?"

De hoofdvraag of centrale vraag van het lectoraat duurzaam HRM kan goed vertaald worden naar de context van dit onderzoek. Te lezen valt dat het niet uitsluitend een taak voor het individu of een organisatie is om hier invulling aan te geven. Het dient van twee kanten te komen. De te ontwikkelen conversatiehulp blijft een diagnose instrument. Echter, worden er nadat de conversatiehulp is ingezet oplossingen bedacht en geïmplementeerd dan kan dit eraan bijdragen dat mensen langer fit en vitaal kunnen doorwerken, binnen of buiten de huidige organisatie.

Beukema ziet een onlosmakelijke verbondenheid tussen bedrijfseconomische en sociale doelstellingen van een bedrijf. Zonder mensen geen organisatie en zonder handelen van mensen geen toegevoegde waarde voor de organisatie. In het sociale proces wordt de economische waarde gecreëerd, terwijl het economische proces een belangrijk kader vormt voor het sociale proces (Beukema, 2013). Dit uitgangspunt vormt de grondslag voor de stelling dat de productie van economische waarde in belangrijke mate te maken heeft met de gebruikmaking en waardering van sociale hulpbronnen en human resources in een bedrijf (Coenen, 2012). Het is

dus van belang dat er aandacht komt voor de werk privé balans om continuïteit van economische waarde de waarborgen.

Het lectoraat duurzaam HRM heeft een bepaald paradigma als het gaat om het doen van onderzoek. Beukema (2013) geeft aan dat vanuit het lectoraat praktijk gedreven onderzoek wordt gedaan. Dit betekent dat onderzoeker en de onderzochten een gelijkwaardige rol spelen, er wordt gestreefd naar wederkerigheid. De personen die meedoen aan het onderzoek worden gezien als ‘mede-onderzoekers’ aangezien deze personen zorgen voor inbreng van de noodzakelijke kennis voor het onderzoek. Door de theoretische kennis van de onderzoeker en de praktische kennis van onderzochten gelijkwaardig te behandelen wordt de mogelijkheid om te innoveren en tot verandering te komen geoptimaliseerd (Beukema, 2013). De methode van onderzoeken waar de voorkeur van het lectoraat naar uitgaat is meer kwalitatief van aard, ook wel interpretatief onderzoek genoemd. Dit wetende is het belangrijk om hier rekening mee te houden bij het ontwikkelen van de conversatiehulp.

2.2.2 WAT ZIJN DE MOGELIJKE OORZAKEN VAN HET PROBLEEM?

In wetenschappelijke literatuur zijn een groot aantal oorzaken te herkennen die van invloed zijn op de balans tussen werk en privé. Deze oorzaken kunnen liggen voornamelijk in de werksfeer of in de privésfeer, maar kunnen ook in de persoonlijk sfeer liggen. Er is veel te vinden over deze oorzaken. (Valgearen & Aerschot, 2007; Brummelhuis & Bakker, 2012). Een overzicht van oorzaken is te vinden in het theoretisch kader van de adviesnota van Eline Brik.

2.2.3 WAT IS DE OMVANG VAN HET PROBLEEM?

Het probleem kan alleen voor een individu van toepassing zijn, maar kan, wanneer meer mensen in de organisatie hier last van hebben een organisatie breed probleem worden. Neem bijvoorbeeld een situatie waarin de werkdruk blijft toenemen. In het beginstadium komt daardoor misschien maar één organisatielid in de problemen met het privéleven. Op het moment dat dit organisatielid uitvalt wordt de werkdruk in het team nog hoger. Op een gegeven moment worden bepaalde deadlines niet gehaald waardoor andere afdelingen hun werk niet meer op tijd afkrijgen. Op deze manier kan het een probleem worden voor de hele organisatie. Het hoeft, zoals in het voorbeeld hierboven natuurlijk niet bij een persoon te beginnen. Het kan ook zijn dat meteen al veel organisatieleden last hebben van hetzelfde probleem. Het voorbeeld hierboven is ter illustratie.

Het blijkt dat wanneer bedrijven hier niets mee doen ze steeds minder aantrekkelijk zullen zijn als werkgever¹. Hierdoor wordt het aantrekken van talentvol personeel steeds moeilijker. Daarnaast zullen mensen sneller de organisatie verlaten. Het niet hebben van een juiste balans kan dus voor de hele organisatie gevolgen hebben. Voorzieningen die aanwezig zijn kunnen bijdragen aan een juiste balans. Toch is balans iets heel persoonlijks. Iedereen ervaart dit anders. De omvang van het probleem kan alleen achterhaald worden door in gesprek te gaan met organisatieleden en het vooral te hebben over de ervaring van de balans tussen werk en privé (Brummelhuis & Bakker, 2012). Deze beleving of ervaring van een individu staat in dit onderzoek centraal.

2.2.4 VOOR WIE IS HET EEN PROBLEEM?

¹ http://www.pluspion.nl/archief_enkel.php?id=34

Het is op voorhand lastig te zeggen voor wie het een probleem is. Het is wel duidelijk voor wie het een probleem kan zijn. Dit is hierboven al te lezen. Het kan gevolgen hebben voor een individu, een team of de organisatie als geheel. Duidelijk is wel dat wanneer er geen beleid is, of het geïnitieerde beleid niet waarneembaar of toepasbaar is voor organisatieleden dan is de kans groot dat er voor de organisatie belangrijke mensen vertrekken (Stroh & Reilly, 1997). Goed beleid kan positieve gevolgen hebben voor de organisatie zoals een hoge productiviteit, tevreden en betrokken organisatieleden, is de afstemming tussen werk en privé optimaal dan functioneert het organisatie lid gemotiveerd en levert daarmee een optimale werkprestatie (Laureijs & Ridder, 2005). Voor organisatieleden kan een goed beleid positieve gevolgen hebben voor de algehele levenstevredenheid, relatie met het gezin en meer energie geven om werk- en privé taken uit te voeren (Steenbergen, Ellemers, & Mooijaart, 2007).

2.2.5 WAT GEBEURD ER ALS HET PROBLEEM NIET WORDT OPGELOST?

Wanneer er niets wordt gedaan aan de balans tussen werk en privé kan dit een groot aantal negatieve gevolgen hebben en leiden tot een verstoorde balans (Allen, Herst, Bucks, & Sutton, 2000). De negatieve gevolgen zullen niet alleen voor de werknemers waarneembaar zijn maar ook voor de werkgever. De negatieve gevolgen die zich kunnen voordoen voor organisatieleden zijn te verdelen in drie categorieën namelijk, werk gerelateerde gevolgen, niet werk gerelateerde gevolgen en gezondheid en stress-gerelateerde gevolgen. Aan de hand van deze onderverdeling wordt in de adviesnota van Eline Brik een uitwerking gegeven van verschillende gevolgen. Duidelijk is wel dat het belang van beleid omtrent dit onderwerp steeds groter wordt.

2.2.6 WAT IS ER TOT NU TOE AAN HET PROBLEEM GEDAAN?

Tot op heden zijn er veel voorzieningen geïntroduceerd die voor iedereen toegankelijk zijn maar die niet voorzien in maatwerk. Voorzieningen als flexibel roosteren en het nieuwe werken zijn toepasbaar voor veel organisatieleden maar zijn niet in alle situaties toereikend of voldoende. Er zijn al veel onderzoeken naar het thema “balans tussen werk en privé” gedaan. Daarnaast zijn er een aantal modellen ontwikkeld die inzicht kunnen geven in de werk/privé balans. Zo is er een vragenlijst ontwikkeld en gevalideerd (Geurts & e.a., 2005) waarmee, op basis van een enquête, zowel het ervaren werk-privé conflict als het ervaren privé werk conflict in kaart gebracht kan worden. Hier wordt dus alleen gekeken naar de conflicterende kant van dan werk-privé balans.

Tegenwoordig hebben de modellen die ontwikkeld worden een wat positievere insteek. Er wordt nu steeds meer gekeken naar de kant van werk-privé verrijking in plaats van naar het conflict. Twee voorbeelden van dergelijke model zijn het “Home Work Resource Model” van Ten Brummelhuis en Bakker (2012) en het “Distinct types of work-family facilitation for women and men model” van Steenbergen, Ellemers en Mooijaart (2007). Het Home Work Resource Model (Brummelhuis & Bakker, 2012), kijkt naar zowel naar de verrijkende kant van de balans tussen werk en privé als naar de conflicterende kant en staart zich dus niet blind op het negatieve. Het tweede model richt zicht voornamelijk op de verrijkende kant, maar in het artikel wordt ook aangegeven dat er oog dient te zijn voor conflicterende zaken. Toelichting op deze modellen is terug te vinden in het theoretisch kader van Eline Brik.

Binnen het lectoraat Duurzaam HRM is nog geen onderzoek gedaan naar de werk/privé balans. Dit is dus het eerste onderzoek, vanuit het lectoraat geïnitieerd dat hier dieper op in gaat. Wel staat het thema al langer op de agenda bij het Lectoraat Duurzaam HRM.

2.2.7 WAT IS DE GEWENSTE SITUATIE?

Er kan gesproken worden van een wenselijke situatie wanneer er sprake is van het ervaren van een goede balans tussen werk en privé. Wanneer men op basis van een enquête of iets dergelijks de feitelijke werk-privé balans test kan hier uitkomen dat het goed gesteld is met de balans. Dit wil niet zeggen dat de daadwerkelijke ervaren balans ook in orde is (Guest, 2002). De wenselijke situatie is dusdanig dat er sprake is van een blijvende dialoog omtrent dit onderwerp zodat voor een ieder die daar behoefte aan heeft maatwerk geleverd kan worden. Alle regelingen die vanuit de wet aanwezig zijn en alle voorzieningen die door de werkgever ingezet kunnen worden om de afstemming voor organisatieleden beter te maken zijn niet voor iedereen toereikend om aan een betere balans tussen de twee domeinen te komen. Hiervoor is maatwerk nodig. Dit vraagt een bepaald bewustzijn van leidinggevend en om signalen te kunnen oppikken van een verstoorde balans, maar ook eigenverantwoordelijkheid van het organisatielid om verbetering teweeg te brengen.

SAMENVATTING

Hieronder volgt een korte samenvatting van de belangrijkste punten uit dit hoofdstuk.

- ✓ In de ogen van het lectoraat is de balans tussen werk en privé een probleem aan het worden, omdat er steeds meer druk op mensen komt te liggen door zorgtaken en langer doorwerken;
- ✓ De ervaren balans tussen werk en privé kent een heel groot aantal oorzaken en gevolgen die deze balans beïnvloeden ;
- ✓ Het probleem kan waarneembaar zijn voor één organisatielid maar ook voor een team of organisatie als geheel;
- ✓ Modellen die ontwikkeld worden om een beeld te krijgen van de balans kijken steeds vaker naar de positieve kant van de werk-privé balans, de verrijking;
- ✓ Er is sprake van een wenselijke situatie wanneer een organisatielid een goede balans ervaart. De ervaring van een individu staat dus centraal.

3 THEORETISCH KADER

In het theoretisch kader van deze adviesnota ligt de focus niet op het inhoudelijke onderdeel van het thema “de ervaren balans tussen werk en privé”, maar op het proces van het in kaart brengen van deze balans. Hierdoor heeft dit hoofdstuk veel weg van een hoofdstuk methode.

In dit theoretisch kader wordt antwoord gegeven op de volgende theoretische deelvragen:

5. Wat is appreciative inquiry en wat wordt van deze filosofie en methode toegepast bij het vormgeven van de conversatiehulp voor het in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé?
6. Waarom past appreciative inquiry bij het onderzoeksthema, de ervaren balans tussen werk en privé?
7. Welke interviewmodellen zijn belangrijk voor de te ontwikkelen conversatiehulp?
8. Over welke interview technieken dient de interviewer te beschikken om de conversatiehulp goed te kunnen toepassen?

19

Om goed antwoord te kunnen geven op de bovenstaande vragen is het van belang om te weten op welke manier naar het thema gekeken wordt. De eerste stap in dit hoofdstuk is dan ook het kiezen van een definitie die richting geeft aan de te ontwikkelen conversatiehulp.

Nadat de definitie is uitgewerkt wordt gekeken welke onderzoeksmethode wordt gehanteerd. Een eis vanuit de opdrachtgever is dat er op een positieve manier wordt onderzocht. Dit kan middels appreciative inquiry. Dit is een kwalitatieve manier van onderzoeken (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008). Omdat het hier dus om kwalitatief onderzoek gaat wordt daar na de definitie eerst kort bij stilgestaan. Vervolgens wordt ingegaan op appreciative inquiry.

Tot slot wordt in dit hoofdstuk een beschrijving gegeven van belangrijke interviewmodellen en interviewtechnieken voor de gekozen methode.

3.1 DEFINITIE

Zoals is aangegeven in de inleiding is het doel van beide adviesnota's samen het ontwikkelen van een conversatiehulp die ondersteuning biedt bij het in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé. Daarom is er gezocht naar een definitie waarin de ervaringen van een individu centraal staan.

In de definitie van Greenhaus en Allen (2010) is dit het geval:

- ✓ *“De beoordeling van een individu over de mate waarin zijn effectiviteit in en tevredenheid met werk- en privérollen overeenkomt met diens levenswaarden op een bepaald moment in de tijd”.*

In deze definitie is te lezen dat het ervaren van een goede balans afhangt van wat een individu op een bepaald moment belangrijk vindt in het leven. Om te kunnen achterhalen of er voor een individu sprake is van een goede balans is het belangrijk dat er gekeken wordt naar hoe organisatieleden de balans tussen werk en privé ervaren. Dit kan namelijk voor iedereen anders zijn. Voor een uitgebreide uitwerking van deze definitie verwijs ik u naar de adviesnota van Eline Brik.

3.2 ONDERZOEKSMETHODE

In de vorige paragraaf is aangegeven welke definitie centraal staat voor het ontwikkelen van de conversatiehulp waarmee de ervaren balans tussen werk en privé in kaart gebracht kan worden. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is dat voor het in kaart brengen van de balans gezocht wordt naar ervaringen van organisatieleden. Hieronder wordt aangegeven welke onderzoeksmethode hier het beste op aansluit.

Er kan gekozen worden tussen kwalitatief onderzoek of kwantitatief onderzoek. Waar kwantitatief onderzoek zich vooral richt op feiten en cijfers, daar richt kwalitatief onderzoek, ook wel interpretatief onderzoek, zich meer op de vragen “hoe” en “waarom” (Verhoeven, 2011). In de definitie valt te lezen dat er gezocht dient te worden naar ervaringen, daar sluit de kwalitatieve methode het beste op aan. In het beginstadium van deze afstudeerperiode was daarnaast al bepaald dat appreciative inquiry (AI) als onderzoeksmethode gehanteerd zou worden. AI is van zichzelf een kwalitatieve manier van onderzoeken. Er wordt doormiddel van AI gezocht naar wat goed gaat en energie geeft. Dit kan moeilijk achterhaald worden doormiddel van bijvoorbeeld een enquête.

Om te kunnen achterhalen hoe organisatieleden bepaalde zaken ervaren is het van belang om met deze mensen in gesprek te gaan. Deze ervaringen kunnen namelijk niet of nauwelijks achterhaald worden doormiddel van een literatuur- of observatieonderzoek (andere vormen van kwalitatief onderzoek) (Verhoeven, 2011). Voor het achterhalen van de ervaring van een organisatielid dient dus een interview afgenomen te worden. Hoe dit interview eruit komt te zien wordt omschreven in het hoofdstuk de methode. Dit wordt namelijk bepaald op basis van het theoretisch kader uit beide adviesnota's.

3.3 APPRECIATIVE INQUIRY (AI)

In dit onderdeel van het theoretisch kader wordt stilgestaan bij de gedachte achter appreciative inquiry (AI). Er wordt antwoord gegeven op de vraag wat AI is en wat van deze methode toegepast gaat voor het ontwikkelen van de conversatiehulp. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de vraag waarom deze manier past bij dit te onderzoeken thema.

Appreciative inquiry (AI) bestaat inmiddels al ruim 20 jaar. De grondlegger is David Cooperrider. In Nederland groeit de belangstelling voor deze onderzoeksmethode de laatste jaren behoorlijk. Zo wordt er op hogescholen en universiteiten steeds meer aandacht aan besteed. Daarnaast hebben vooraanstaande adviesbureaus zoals Kessels-Smit de veranderfilosofie en methode omarmt.

AI wordt in het Nederlands omschreven als ‘waarderend onderzoek’ (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008). Het is zowel een paradigma om naar de wereld om ons heen te kijken als een methode om onderzoek te doen. Het AI-paradigma karakteriseert zich door de bevestigende en waarderende manier waarop naar omgeving gekeken wordt, zoekend naar sterktes en kansen in plaats van naar problemen en zwaktes zoals in klassiek empirisch analytisch onderzoek (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008).

AI is een participatieve en generatieve manier van organiseren en veranderen. Participatief omdat de verandering samen gecreëerd wordt en generatief omdat de positieve manier van benaderen energie en zelfvertrouwen genereert om stappen te ondernemen (Tjepkema & Verheijen, 2012).

Omdat appreciative inquiry wordt gebruikt als basis voor de te ontwikkelen conversatiehulp is het belangrijk dat duidelijk wordt omschreven wat deze onderzoeksmethode en filosofie inhoud. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van het artikel 'Appreciative Inquiry' van Saskia Tjepkema en Luc Verheijen (2012) en het boek 'waarderend organiseren' van Masseling, van den Nieuwenhof & de Jong (2008)

Saskia Tjepkema en Luc Verheijen zeggen het volgende over AI in het door hun geschreven artikel (2012):

“De kern van AI is een manier van leren en veranderen door dialoog en onderzoek, die zich kenmerkt door een focus op sterktes en kracht, oftewel: ‘what gives life to a system’. Deze filosofie heeft sterke impact gehad op de manier waarop we coachen, faciliteren, leertrajecten ontwerpen en op hoe we organisatie- en teamontwikkeling ondersteunen”.

Het positieve karakter van AI kan ook een valkuil zijn. Dit is het geval wanneer het “positief denken” te Amerikaans benaderd wordt waarbij mensen aardig tegen elkaar doen om maar vooral aardig te zijn. Dit is niet de bedoeling van AI. De benadering biedt ruimte voor knelpunten maar is er niet specifiek naar op zoek (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008).

In een AI-traject staan steeds twee basisvragen centraal (Barrett, Fry, & Wittockx, 2010):

1. Welke elementen hebben ervoor gezorgd dat we staan waar we nu staan? Welke factoren hebben dat mogelijk gemaakt? Wat is het unieke DNA van dit systeem, waardoor we tot groei en ontwikkeling in staat zijn?
2. Welke mogelijkheden bestaan er om het in de toekomst nog beter te doen?

Er wordt dus gezocht naar succesfactoren van nu en uit het verleden en wat hiervan gebruikt kan worden om het in de toekomst nog beter te doen. Dergelijke vragen genereren vaak energie en enthousiasme bij mensen die meedoen aan het AI-traject.

3.3.1 DE VIJF PRINCIPES VAN APPRECIATIVE INQUIRY

Aan de filosofie van AI liggen een vijftal principes te grondslag. Deze principes geven AI de nodige theoretische basis en beschrijven op welke manier veranderen volgens AI werkt. Hieronder zal per principe worden toegelicht wat hiermee wordt bedoeld.

De vijf principes zijn (Tjepkema & Verheijen, 2012; Masseling, van den Nieuwenhof & de Jong 2008):

1. Het constructionistische principe (Tjepkema & Verheijen, 2012)
Voor AI bestaat er geen objectieve werkelijkheid. Het sociaal constructionisme laat zien dat door sociale interactie een werkelijkheid geconstrueerd wordt. De werkelijkheid wordt gecreëerd door de mensen samen, ook wel sociale realiteit genoemd. Het creëren van deze werkelijkheid gebeurt door verhalen die mensen elkaar vertellen en woorden die daarvoor gebruikt worden. In de essentie draait AI om wat leven of energie geeft aan een organisatie, een team of een individu. Het gaat hier dus om wat mensen ervaren. De woorden die mensen gebruiken laten dit zien. Met deze woorden geven mensen aan waar ze voor staan, wat ze voelen en denken en wie ze zijn. Met taal worden individuele werkelijkheden uitgewisseld en deze creëren samen (wel of niet) kennis en betekenis voor een gemeenschap of organisatie. Het taalgebruik dient aandacht te krijgen. Woorden die energie geven, perspectief bieden en positief zijn, hebben een ander effect op een groep of individu dan woorden met een negatieve lading.

2. Het poëtische principe (Tjepkema & Verheijen, 2012)

Met dit principe wordt aangegeven dat bedrijven en organisaties gezien kunnen worden als een verhaal. Het verhaal wordt continu geschreven en herschreven door mensen van binnen en buiten de organisatie. Hiermee wordt bedoeld dat een organisatie, net als een gedicht, voor meerdere interpretaties vatbaar is. Iedereen kan een ander beeld hebben en daarmee een ander verhaal vertellen over de organisatie. Ervaringen met de organisatie staan in deze verhalen meestal centraal. Het aantal verhalen over een organisatie kan eindeloos zijn. Al deze verhalen samen geven betekenis aan de organisatie. De basisgedachte hier is dat organisaties inzicht ontwikkelen richting de vraagstelling van het onderzoeksonderwerp. Wanneer gekozen wordt om tijdens de gesprekken de toekomstdromen aandacht te geven dan gaat de organisatie uiteindelijk ook deze kant op. Tijdens het AI-traject zijn de waarderende verhalen altijd een belangrijk onderdeel. Hierdoor worden deelnemers uitgenodigd om te reflecteren over positieve ervaringen. Door dit te doen krijgen mensen weer oog voor wat er nou eigenlijk werkt en waarom dit werkt. Soms kan het goede gevoeld van dat succesverhaal weer opnieuw beleefd worden door het erover te hebben. Hierdoor ervaren mensen de trots of het zelfvertrouwen van dat moment weer.

Het delen van succesverhalen brengt, volgens Tjepkema en Verheijen (2012), dus mensen verder dan een inhoudelijke reflectie, ze werken inspirerend. Uitsluitend wanneer de verhalen gaan over positieve ervaringen worden er ideeën geboden die anderen kunnen prikkelen om te achterhalen hoe bepaalde toekomstidealen kunnen worden gerealiseerd.

3. Het simultaneiteitsprincipe (Tjepkema & Verheijen, 2012)

Appreciative Inquiry is een waarderende en positieve manier van onderzoeken. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat diagnosticeren en veranderen tegelijkertijd ofwel simultaan geschied. Dit verschilt behoorlijk met de klassieke benadering waarbij er eerst een diagnose gemaakt dient te worden en vervolgens pas tot verandering over gegaan kan worden. Al werkt vanuit de gedachte dat door het stellen van vragen er al beweging in gang wordt gezet, op deze manier is onderzoek doen meteen ook een interventie. Op het moment dat twee collega's bijvoorbeeld met elkaar praten over de sfeer op de afdeling en aangeven hoe zij dit graag zouden zien, wat ze daarin belangrijk vinden en op welke momenten het al goed gaat, dan komt het besef bij de ander wat hij kan doen en laten om bij te dragen aan de een goede sfeer. Hier zal dan volgens de auteurs altijd na gehandeld gaan worden (misschien niet altijd effectief, maar het is onvermijdelijk dat de kennis in hun handelen en keuzes zal doorwerken).

Het moment en de manier waarop vragen gesteld worden zijn bepalend voor de acties die hierop volgen. Belangrijk om te realiseren is dat de vragen die gesteld worden de kijkrichting bepalen en daarmee ook de richting van de gezamenlijke nieuwe toekomst.

4. Het anticipatorische principe (Tjepkema & Verheijen, 2012)

Dit principe stelt dat onze verbeelding en het verhaal dat we onszelf voorhouden over de toekomst een hele belangrijke inspiratiebron is voor succesvolle verandering. Verbeelden van de gewenste toekomst is misschien wel de krachtigste hulpbron om tot ontwikkeling en verandering te komen. Mensen hebben de neiging om zichzelf vooruit in de tijd te zien en dit beeld van verwachtingen en verlangens wordt dan de belangrijkste reden voor verandering op dit moment. Mensen groeien richting de beelden die ze zichzelf voorhouden, waarbij positieve beelden vaak leiden tot positieve acties. Sportpsychologen laten sporters bijvoorbeeld wedstrijden visualiseren, wat er toe

bijdraagt dat deze sporters vaak beter presteren dan sporters met minder visualiserend vermogen.

De gedachte van AI is dat wanneer bedrijven sterke, inspirerende en wenselijke beelden van de ideale toekomst maken, het vermogen van dit bedrijf om deze beelden waar te maken en de kans op deze toekomst sterk toeneemt. De Nederlandse socioloog Fred Polak zegt hierover (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008):

“Op ieder niveau van bewustzijn wordt op ieder moment het nog niet bestaande verbeeld. Deze verbeelding inspireert onze intenties, die ons vervolgens doelgericht voorwaarts stuwt. Doormiddel van hun dagelijkse keuzen bewegen individuen, families, ondernemingen, gemeenschappen en landen zich in de richting van de verbeelde en gewenste toekomst”.

5. Het positieve principe (Tjepkema & Verheijen, 2012)

Met dit principe wordt nogmaals benadrukt dat positieve vragen leiden tot positieve verandering, verandering die wenselijk is en waardevol wordt geacht. Het staat sterk in verband met het bovenstaande principe. Door het positieve aspect wordt het gesprek generatiever wat wil zeggen dat het aanzet tot actie. Dit gebeurt wanneer het tijdens de gesprekken meer gaat over positieve elementen, zoals hoop, wensen, sterktes en succes. Peter Drucker stelt (Tjepkema & Verheijen, 2012):

“Door een vergissing te analyseren gebeurt er mentaal en cognitief iets: je snapt waarom het niet werkte, of wat beter had gekund. Maar je hebt nog niet noodzakelijkerwijs de energie om direct een volgende stap te zetten. Die ontstaat wel bijna als vanzelf wanneer je kijkt naar wat er al is en wat wel werkt”.

Door duidelijk aan te geven wat werkt en door dit met elkaar te bespreken worden mensen automatisch aangespoord tot actie. Ideeën over wat er nog meer mogelijk is en de energie om dat mogelijk te maken nemen hierdoor toe.

De positieve insteek van AI biedt mensen en organisaties de kans om te leren over groei, positief menselijk en organisatorisch functioneren, vitaliteit en andere positieve eigenschappen. Barbara Frederickson (2001) van de universiteit van Michigan heeft veel onderzoek gedaan naar wat positieve gevoelens met mensen doen en ontdekte dat:

- Positieve gevoelens zijn van invloed op de mentale staat van mensen, positieve emoties verbreden de aandacht, vergroten het gedragsrepertoire en stimuleren de intuïtie en creativiteit van mensen;
- Positieve gevoelens en gedachten hebben invloed op het lichaam, ze versnellen genezingsprocessen bij ziekte en versterken het immuunsysteem;
- Positieve gevoelens hebben een voorspelbare waarde voor de levensduur van mensen. Studies laten een duidelijke relatie zien tussen frequente aanwezigheid van positieve gevoelens en de levensduur.

Afgeronde AI-trajecten geven weer dat hoe positiever het proces is verlopen hoe duurzamer en effectiever de inspanningen zijn om te verandering te komen (Tjepkema & Verheijen, 2012). Vragen die positief geformuleerd zijn hebben het beste rendement, zijn inspirerend en zorgen voor nieuwe kansen voor ontwikkeling en groei. Cooperrider spreekt over ‘de positieve core’ van organisaties als het geheel van de kennis, wijsheid, succesvolle strategieën, competenties en kwaliteiten die aanwezig zijn en worden aangesproken en zich ontwikkelen ten behoeve van een betere toekomst.

SAMENVATTING

Hierboven is een uitwerking gegeven van de filosofie achter appreciative inquiry. Het is voor het overzicht belangrijk om aan te geven wat hiervan wordt meegenomen. Alle vijf de principes dragen iets bij aan het totaal. Het sociaal constructionisme, door woorden wordt betekenis aan iets gegeven, is belangrijk om te achterhalen welke betekenis mensen de eigen ervaren balans geven en welke woorden zij daar voor gebruiken.

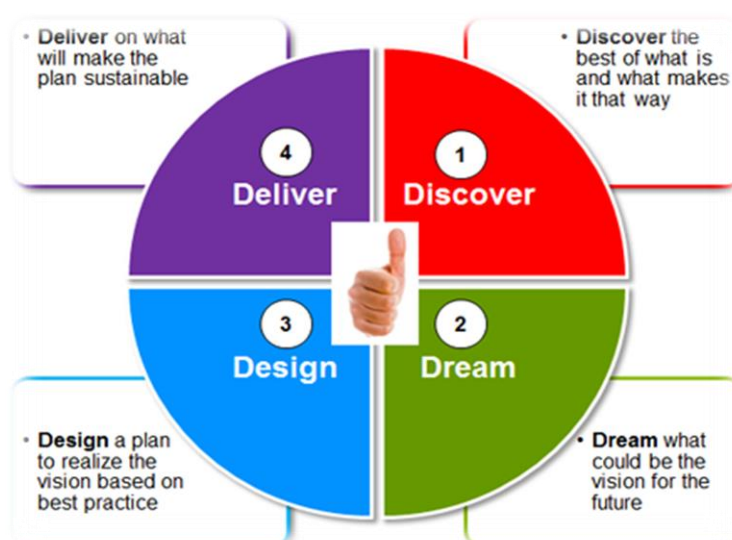
Het poëtische principe kan heel bruikbaar zijn wanneer iemand een slechte balans ervaart. Het delen van succesverhalen werkt namelijk inspirerend. Dit principe is echter vooral van toepassing in groepsverband waarbij organisatieleden met elkaar succesverhalen delen. Dit kan heel bruikbaar zijn voor vervolgonderzoek nadat de conversatiehulp is ingezet. Voor de onderzoekers is het wel belangrijk om dit principe te kennen. Mocht een organisatielid tijdens het afnemen van een interview een dergelijk verhaal aanhalen dan dient hier ruimte voor te zijn aangezien het ophalen van een succesverhaal de positieve gevoelens van toen ook weer naar boven kunnen halen. Het anticipatorische principe is net als het poëtische principe heel bruikbaar op het moment dat er door een organisatielid nu geen goede balans wordt ervaren. Middels dit principe kan het organisatielid uit de negatieve gedachte worden gehaald door te vragen naar zijn/haar ideale toekomstbeeld. Dit kan zorgen voor een omslag in het gesprek.

Het simultaneiteitsprincipe is het minst van toepassing voor dit onderzoek. Er wordt een diagnose instrument ontwikkeld. Het kan zijn dat de vragen die worden gesteld al verandering teweeg brengen. Dit is echter niet het primaire doel in dit onderzoek.

Het positieve principe is voor dit onderzoek zeer waardevol. Positieve vragen zetten aan tot actie. Het is makkelijk om over alles te gaan klagen tijdens een onderzoek over de werk privé balans. Echter, wanneer de vragen positief worden gesteld is er veel minder ruimte om te klagen en wordt de respondent als het ware gedwongen om over andere dingen na te denken.

3.3.2 DE METHODE AI

Hierboven is de gedachte achter AI toegelicht doormiddel van de vijf principes. Hieronder wordt eerst een schematische weergave van het AI proces gegeven. Vervolgens wordt aangegeven hoe AI als methode voor onderzoek werkt op basis van de 4-D cyclus.



Figuur 1. De 4 D's van appreciative inquiry

Cooperrider (2003) ontwikkelde een proces van 4 fasen, de 4-D's: Discovery, Dream, Design en Destiny, zie figuur 1. AI is ontstaan als alternatief op het planmatig onderzoek. Daarom is het niet de bedoeling dat het uitwerken van de 4-D's sterk planmatig gebeurt. De verschillende fasen mogen in elkaar overlopen. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de 4-D's zoals deze door Tjepkema en Verheijen (2012) zijn uitgewerkt.

- ✓ **Discovery (verwonderen):** Zoeken naar de positieve kern: wat zijn onze beste ervaringen rond dit onderzoeksthema tot nu toe? Het naar boven halen van wat mogelijk is. Mensen gaan hier in gesprek rondom eigen ervaringen, delen voorbeelden en succesverhalen en halen zo het 'DNA voor succes' naar boven, oftewel de bouwstenen voor succes. Door de gesprekken over wat er al lukt ontstaat een gedeeld en gevoeld begrip van waar de organisatie (of het team) echt toe in staat is. En versterkt het zelfvertrouwen: we kunnen dit!
- ✓ **Dream (Verbeelden):** Wat is de toekomst die we wensen? Het verbeelden van wat zou kunnen zijn. Het stilstaan bij successen leidt bijna automatisch tot nadenken over de toekomst: hoe kunnen we hier meer mee? Wat is er allemaal mogelijk? En hoe zouden we het echt graag willen? Mensen delen deze toekomstdromen, verbeelden ze op een manier die ze echt tot leven doet komen. Door collages, filmpjes, verhalen te maken en die aan elkaar te presenteren.
- ✓ **Design (Vormgeven):** Voorstellen: waar wil je binnen nu en een bepaalde periode staan? Hoe ziet het er dan uit? Om focus te creëren is de volgende stap het formuleren van een ambitie. Cooperrider bedacht hiervoor de mooie term: provocatieve propositie. Deelnemers formuleren helder en aansprekend een concreet toekomstbeeld over een vastgestelde periode, gebaseerd op hun droom. Als je droom ... is, waar wil je dan over ... staan? Is de provocatieve propositie geformuleerd in het heden, dan heeft zij de meeste 'trekkracht' en is spannend en haalbaar tegelijk.
- ✓ **Destiny (Verwerkelijken):** Welke concrete acties en projecten zetten we op? Waar beginnen we? Hoe betrekken we anderen erbij? Voor de te ontwikkelen conversatiehulp wordt zowel deze als de vorige fase van AI (design) niet gebruikt. Daarom wordt er ook niet een hele uitgebreide uitwerking van gegeven.

SAMENVATTING

Hierboven is een uitwerking gegeven van de methode (4D cyclus) achter appreciative inquiry. Het is voor het overzicht belangrijk om aan te geven wat hiervan wordt meegenomen.

Het te ontwikkelen product is een conversatiehulp voor het in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé. Het gaat dus om een diagnose instrument. De eerste twee D's, discovery en dream, worden meegenomen voor het ontwikkelen van de conversatiehulp. Deze twee D's kunnen helpen om te achterhalen wat nu goed gaat en wat het gewenste beeld van de toekomst is.

De andere twee D's, design en deliver, zijn sterkt oplossingsgericht. Omdat het hier gaat om een diagnose instrument hoeven deze twee D's niet meegenomen te worden voor het ontwikkelen van de conversatiehulp.

3.4 GESCHIKTHEID VAN AI

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag waarom AI past bij dit onderzoek. Dit is van belang omdat duidelijk dient te zijn waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt.

Masselink en van den Nieuwenhof (2008) stellen dat AI vooral geschikt is voor situaties waar kennis en meningen van meerdere mensen nodig zijn om tot een goede verandering te komen. In ons geval is dit nodig om te kunnen diagnosticeren. Het gaat dan vaak om complexe vraagstukken waar meerdere oplossingen mogelijk zijn. Bij het in kaart brengen van de werk privé balans kunnen veel factoren meespelen. Het is dus zeker een complex vraagstuk en daarmee past AI, volgens Masselink en van den Nieuwenhof (2008), goed bij het thema van dit onderzoek. Allereerst is het echter volgens de auteurs van belang dat de opdrachtgever achter AI te staan. Dit is voor het huidige onderzoek het geval. De opdrachtgever, Astrid Boogers heeft vanaf het begin aangegeven dat ze graag zou zien dat AI als basis wordt gebruikt voor de te ontwikkelen conversatiehulp.

26

Één van de eisen aan de opdracht is dat het geen “klaagthema” mag worden. Bij dit onderzoek is de kans namelijk groot dat wanneer klassiek onderzoek gedaan wordt mensen geneigd zijn om alleen maar af te geven op de organisatie en wat allemaal niet goed is, in plaats van dat ook gekeken wordt naar zaken die juist wel goed gaan, energie geven of de eigen verantwoordelijkheid aanspreken. Dit is een belangrijke reden waarom voor AI is gekozen als onderzoeksmethode. Wanneer vragen positief geformuleerd worden en gekeken wordt naar positieve aspecten is de kans een stuk kleiner dat het interview een “klaaguurtje” wordt.

Een andere eis aan de te ontwikkelen conversatiehulp was dat de manier van het in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé op een creatieve manier diende te gebeuren en niet standaard empirisch analytisch. Dat laatste wil zeggen dat er een aantal variabelen gekozen worden waar onderzoek op wordt gedaan. Andere zaken dan de gekozen variabelen worden buiten beschouwing gelaten. Door met AI aan het werk te gaan en te integreren in dit onderzoek wordt aan de bovengenoemde eis gehoor gegeven. Het creatieve hieraan is dat er nog weinig onderzoek gedaan wordt op deze manier. Tijdens de opleiding is hier geen aandacht voor geweest. Het is dus, in ieder geval voor de onderzoekers (Eline Brik en Redmar Reitsema) een nieuwe manier om onderzoek te doen. Daarnaast wordt door het integreren van AI de insteek positief. Dit zijn veel respondenten ook niet gewend wat in zijn algemeenheid vaak voor goede onderzoeksresultaten zorgt (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008).

3.5 INTERVIEWMODELLEN

De ervaren balans tussen werk en privé wordt doormiddel van het afnemen van interviews onderzocht. Er zijn verschillende interviewmodellen die hiervoor toegepast kunnen worden (Evers, 2013). Deze modellen zijn het sluismodel, het riviermodel en het boommodel. Het maken van een combinatie is mogelijk.

Bij het sluismodel worden maar een of twee hoofdvragen geformuleerd waarna de geïnterviewde vrij is om alles hierover te vertellen wat hij/zij maar belangrijk acht (Evers, 2013). Deze hoofdvragen dienen ruim neergezet te worden, mogen niet verwijzen naar iets specifiek waar de onderzoeker naar op zoek is en dienen in begrijpelijke taal geformuleerd te worden. Het sluismodel kan ingezet worden voor de eerste vraag van het interview waarin heel algemeen wordt gevraagd aan de respondent om bijvoorbeeld iets over zichzelf te vertellen. Bij deze interviewstijl zijn doorvragen en vervolgvragen zeer van belang.

Het riviermodel heeft een andere aanpak. Het wordt omschreven als verschillende stromingen die samen komen in een rivier en vervolgens samen één stroming vormen (Evers, 2013). Middels dit model verkennen onderzoekers één stroming binnen het geheel van stromingen. Dit model biedt ruimte voor thema's die vooraf niet zijn onderzocht, maar wel waardevol worden geacht. De onderzoeker gaat in op de thema's die de interviewer inbrengt. Is het een bekend thema dat wordt hierop doorgevraagd. Is het een thema dat nog niet bekend of onderzocht is dan zal hier later, wanneer het onderwerp is afgerond, doormiddel van een vervolgvraag op ingehaakt worden. Dit model past samen met het sluismodel goed binnen het huidige onderzoek. Wanneer de conversatiehulp wordt ingezet vragen de onderzoekers namelijk niet letterlijk naar factoren die de balans beïnvloeden, het is de bedoeling dat de respondent deze zelf inbrengt. Ze gaan het gesprek open in en haken in op de inbreng van de geïnterviewde.

Het boommodel past in principe ook goed bij dit onderzoek. Hier wordt het onderzoeksontwerp gezien als de stam van de boom en de verschillende thema's die bevraagd gaan worden zijn de takken. Alle thema's worden behandeld waarbij er wel de mogelijkheid is aan het ene thema meer aandacht te geven dan aan het andere thema. Voor dit onderzoek worden er clusters gemaakt van de verschillende oorzaken en gevolgen van de ervaren balans tussen werk en privé. Het is wel de bedoeling dat deze clusters allemaal bevraagd worden, zodat alle clusters van vooraf onderzochte thema's aandacht krijgen. Mocht een thema minder spelen dat kan snel over worden gegaan naar het volgende thema.

Alle drie de modellen worden gedeeltelijk toegepast in dit onderzoek. Het sluismodel om het interview te openen. Het riviermodel om nieuwe niet onderzochte thema's uit te diepen en het boommodel om in ieder geval aandacht te geven aan de oorzaken en gevolgen die voorafgaande aan het ontwikkelen van de conversatiehulp, in de adviesnota van Eline Brik onderzocht zijn.

3.6 BELANGRIJKE INTERVIEWTECHNIEKEN

In deze paragraaf wordt aangegeven welke interviewtechnieken belangrijk zijn bij het type onderzoek dat wordt uitgevoerd. Er wordt stilgestaan bij de vaardigheden en technieken waarover iemand dient te beschikken om die interviews in goede banen te leiden.

3.6.1 SELECTIEVE EN NIET SELECTIEVE VAARDIGHEDEN

Er zijn een aantal vaardigheden (niet-selectieve en selectieve vaardigheden) waarover een interviewer dient te beschikken bij het houden van een half gestandaardiseerd kwalitatief interview (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008). Onder niet selectieve vaardigheden vallen non-verbale en verbale vaardigheden. Non-verbaal gaat over de houding die de interviewer aanneemt, dat hij/zij ontspannen over dient te komen, dat er oogcontact dient te zijn, dat er ondersteunende gebaren gemaakt kunnen worden en dat er geduld dient te zijn bij stiltes. Dit alles is bedoeld om de geïnterviewde het gevoel te geven dat er met belangstelling en meelevend geluisterd wordt. Bij de verbale vaardigheden gaat het vooral om de luistergeluiden waarmee aangegeven wordt dat iemand wordt begrepen.

Bij de selectieve vaardigheden gaat het over de vragen die gesteld worden. Goede open vragen beginnen vaak met hoe of wat en geven de gesprekspartner de ruimte om op basis van de eigen beleving/ervaring hierop te antwoorden. Waarom vragen of suggestieve vragen dienen te worden vermeden. Waarom vragen omdat deze aanvallend kunnen overkomen. Suggestieve vragen omdat daarmee de geïnterviewde al een bepaalde kant op wordt geduwd, iets dat binnen dit onderzoek juist zoveel mogelijk voorkomen dient te worden.

Andere selectieve vaardigheden die binnen dit type onderzoek belangrijk zijn: doorvragen, concretiseren, parafraseren, reflectie van gevoel en samenvatten. De interviews worden op een open manier ingestoken, wat wil zeggen dat niet specifiek naar bepaalde oorzaken en gevolgen gevraagd wordt. Hiervoor is doorvragen en concretiseren heel belangrijk. Door goed doorvragen geef je de geïnterviewde een signaal dat je geïnteresseerd bent in zijn verhaal. Door het doorvragen en concretiseren kunnen oorzaken en gevolgen die onderzocht zijn herkend worden. In bijlage 2 staat een overzicht van typen voorbeeldvragen m.b.t. doorvragen. Omdat er verschillende thema's aangesneden worden is het van belang dat bij het afronden van een thema's nog even wordt samengevat of geparafraseerd wat de belangrijkste besproken punten waren en of er eventueel nog meer speelt.

De reflectie van gevoel kan goed gebruikt worden om na te gaan wat de gevolgen voor de geïnterviewde zijn. Dit kan door te vragen wat hetgeen besproken met de geïnterviewde doet. Daarnaast zijn er nog vervolgvragen. Deze gaan nog wat verder dan doorvragen. Dit kan gebruikt worden wanneer er bijvoorbeeld een interessant thema wordt aangesneden die niet vooraf bepaald is. Eerst wordt dan geprobeerd om het andere thema af te sluiten, waarna met de vervolgvraag terug gekomen kan worden op het interessante thema. Voor dit onderzoek kan dit belangrijk zijn omdat bepaald is dat ondanks het breed opzetten van de conversatiehulp er zaken kunnen spelen die nog niet onderzocht of meegenomen zijn in de conversatiehulp.

Dit is een korte uitwerking van de belangrijke interviewtechnieken. Aangenomen wordt dat gebruikers van de conversatiehulp begrijpen wat met deze technieken bedoeld wordt en hoe deze toegepast dienen te worden. Mocht dit niet zo zijn dan wordt aangeraden de theorie hieromtrent te raadplegen (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008).

3.6.2 POSITIEVE VRAGEN

De vragen die geformuleerd worden hebben een positieve insteek. De geïnterviewde verwacht dit vaak niet en dat kan verassend werken. Voor de interviewer kan dit ook nieuw zijn, het is daarom belangrijk dat de interviewer het interview eerst een aantal keer oefent zodat hij/zij enig idee heeft wat er verwacht kan worden. Positieve vragen zijn vaak een goede opening voor diepgaande gesprekken waarin de beleving van een persoon bespreekbaar is (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008). Daarnaast leidt het stellen van positieve vragen vaak tot een veel grotere betrokkenheid voor het onderzoek onder organisatielieden (Masseling, Nieuwenhof, & Jong, 2008).

3.6.3 BELANGRIJKE BIJ AFNEMEN INTERVIEW

Hieronder volgen een zestal belangrijke aandachtspunten die tijdens het houden van de interviews bekend dienen te zijn bij de interviewers (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008):

1. Zorg dat de leiding van het gesprek bij de interviewer blijft: Het gebeurt wel eens dat respondenten de leiding willen overnemen, of de interviewer vragen gaan stellen. Dit mag niet gebeuren, zorg er dus voor dat vastgehouden wordt aan de vooraf bepaalde structuur van het gesprek.
2. Blij onafhankelijk en objectief: De interviewer kan en mag zich niet later verleiden tot het geven van commentaar. Op de vraag "wat vindt u daar nou van" zou het antwoord moeten zijn, daar kom ik graag aan het einde van dit interview op terug.
3. Wees betrokken maar niet te betrokken: Wanneer er niet genoeg afstand wordt bewaard dan buigt het gesprek eenvoudig af of raakt de interviewer te veel

- persoonlijk betrokken bij de respondent wat de objectiviteit in gevaar kan brengen.
4. Gebruik geen waardeoordelen of sturende vragen: Het is belangrijk dat er geen adviezen of ongevraagde meningen worden gegeven. Dit kan de antwoorden van de geïnterviewde sterk beïnvloeden.
 5. Stel niet te veel gesloten vragen: Deze vragen kunnen helpen als filter. Worden er echter te veel open vragen gesteld dan kan dit er voor zorgen dat de interviewer meer aan het woord is dan de geïnterviewde. Dit kan niet de bedoeling zijn.
 6. Doorvragen is een moeilijke techniek: Er dient een juiste balans gevonden te worden. Enerzijds dient de interviewer niet te snel tevreden te zijn, aan de andere kant mag hij/zij ook niet te drammerig overkomen.

SAMENVATTING VAN THEORETISCH KADER

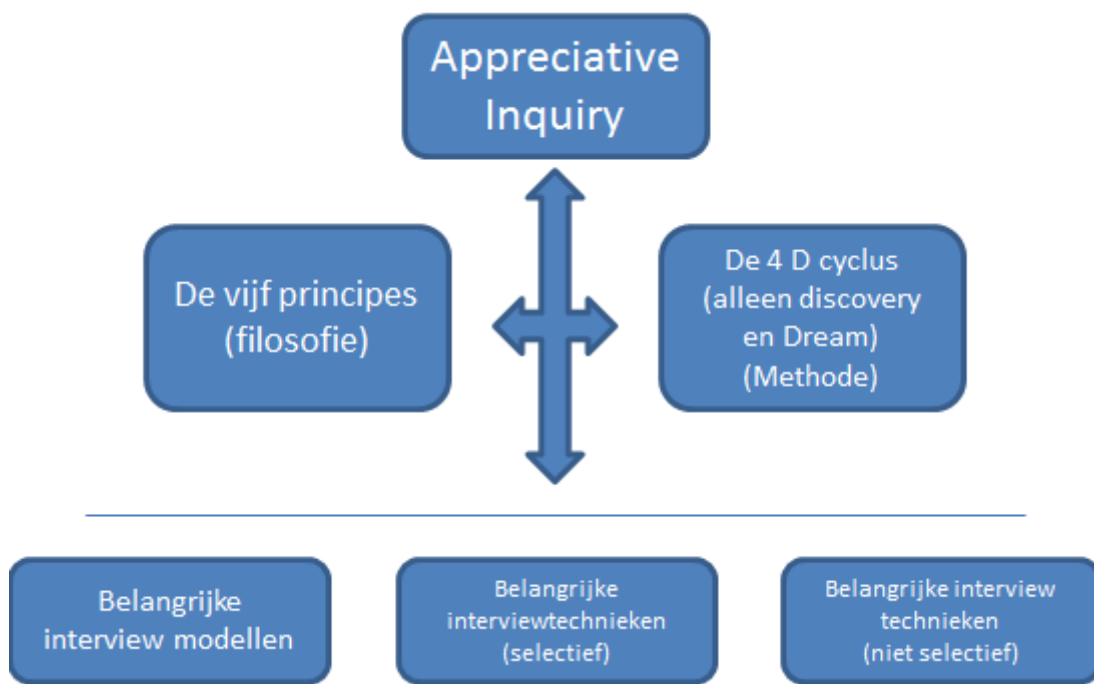
Hieronder een samenvatting van de hierboven uitgewerkte informatie. Omdat de principes en de 4 D cyclus van AI al zijn samengevat gebeurt dat hieronder niet nogmaals. Tot slot volgt een schematische weergave van de theorie uit dit hoofdstuk.

Definitie:

- ✓ Een belangrijke conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de te gebruiken methode ruimte dient te bieden voor het delen van ervaringen. Dit gegeven is bepalend voor de methode en daarmee het proces van het huidige onderzoek.

Geschiktheid AI:

- ✓ Het past omdat Ai goed past bij complexe vraagstukken, en dat is de ervaren balans tussen werk en privé;
- ✓ Kan helpen voorkomen dat het een klaagonderwerp wordt;
- ✓ Het is een andere, creatieve manier van benaderen. Dit was een eis vanuit de opdrachtgever.



Figuur 2. Schematische weergave van theorie in dit hoofdstuk

4 METHODE

In dit hoofdstuk wordt eerst aangegeven hoe de conversatiehulp tot stand is gekomen. Vervolgens wordt aangegeven wat de inhoudelijke en procesmatige bijdrage is geweest en wordt toegelicht wat het doel is van de verschillende onderdelen van de conversatiehulp. Hierna wordt stilgestaan bij de respondenten van het afgenomen onderzoek. Tot slot wordt aangegeven hoe de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek wordt gewaarborgd en op welke manier de data is geanalyseerd. Door het testen van de conversatiehulp is het de bedoeling dat er antwoord verkregen wordt op een aantal vooraf geformuleerde empirische vragen. Het antwoord hierop wordt in het hoofdstuk resultaten gegeven. Omdat op de genoemde deelvragen antwoord dient te komen is het handig dat de vragen hieronder al worden weergegeven:

30

Procesmatige empirische vragen:

8. Ontwerp: Hoe ziet de tweede versie, met de verwerkte feedback uit het eerste interview, voor het in kaart brengen van de balans tussen werk en privé eruit?
9. Pilot: Hoe ervaren de afnemers van de interviews het gebruik van de conversatiehulp?
10. Pilot: Wat is de feedback van de respondenten over het afgenomen interview?

Inhoudelijke empirische vragen

1. Ontwerp: Hoe ziet de tweede versie van de conversatiehulp voor het in kaart brengen van de balans tussen werk en privé eruit?
2. Pilot: Hoe ervaren de respondenten van de pilotgroep de werk/privé balans?
3. Pilot: Welke oorzaken en gevolgen van de werk/privé balans spelen er bij de respondenten van de pilotgroep?
4. Pilot: Hoe zijn de oorzaken en gevolgen van de werk/privé balans herkend?

4.1 PROCESMATIG & INHOUDELIJK

Zoals eerder beschreven worden er twee adviesnota's geschreven. De adviesnota van Eline Brik geeft inhoudelijk weer welke zaken de ervaren balans tussen werk en privé kunnen beïnvloeden en wat hiervan de gevolgen zijn. Deze adviesnota is van belang omdat de toekomstig gebruikers van de conversatiehulp de zaken die de balans beïnvloeden dienen te herkennen. De adviesnota van Redmar Reitsema gaat in op het proces van in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé.

4.2 CONVERSATIEHULP

Doormiddel van het inzetten van de conversatiehulp wordt kwalitatief onderzoek gedaan. Dit betekent dat er gezocht wordt naar kennis, meningen en ervaringen van organisatielieden (Verschuren & Doorewaard, 2007). De ervaren balans kan eigenlijk alleen in kaart gebracht worden doormiddel van het afnemen van een interview. Er zijn drie opties voor het afnemen van een interview. Open, half gestandaardiseerd en gestandaardiseerd interview. Er is gekozen voor een half gestandaardiseerd interview. De reden hiervoor is dat er bepaalde thema's aan bod dienen te komen. Daarnaast dient er ook de ruimte te zijn voor doorvragen en het bespreken van thema's die door respondenten worden ingebracht. Doordat het niet te open (het dient wel over de werk privé balans te gaan) maar tevens ook niet te vastomlijnd (er dient ruimte te zijn voor eigen inbreng) mag zijn past half gestandaardiseerd hier het beste.

De conversatiehulp is een half gestandaardiseerd interview, die kan worden afgenomen in verschillende bedrijven. Het doel van een half gestandaardiseerd interview is om de mening van organisatielieden te horen over een bepaald onderwerp (Verhoeven, 2011). Vooraf worden een

aantal open vragen geformuleerd waar in ieder geval antwoord op dient te komen. De interviewer hoeft zich niet strikt aan de volgorde van de vooraf geformuleerde vragen te houden, de interviewvragen dienen als hulpmiddel. Het is belangrijk dat alle vragen behandeld worden, de volgorde is minder belangrijk. De interviewer begint per onderdeel met een open vraag en probeert doormiddel van doorvragen en zoveel mogelijk informatie over het onderwerp te bemachtigen.

Middels de conversatiehulp gaat de interviewer doormiddel van positief geformuleerde vragen, op basis van Appreciative Inquiry (zie theoretisch kader Redmar Reitsema), achterhalen hoe een organisatielid de balans tussen werk en privé ervaart. De manier van interviewen en de interviewtechnieken (zie theoretisch kader Redmar Reitsema) van de interviewer zijn hierbij van groot belang. De mate waarin de interviewers positieve en open vragen weten te stellen en het organisatielid uitnodigen om te vertellen, zal uiteindelijk bepalen hoeveel informatie er verkregen wordt en hoe goed de conversatiehulp dus werkt.

4.3 ONTWIKKELING CONVERSATIEHULP

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe de conversatiehulp tot stand is gekomen. Eerst wordt kort stilgestaan bij de eerste versie van de conversatiehulp. De tweede versie van de conversatiehulp wordt uitgebreid besproken. Er wordt zowel op inhoudelijk als procesmatig vlak aangegeven welke bijdrage er is geleverd aan de conversatiehulp. Daarnaast wordt beargumenteerd waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. In bijlage 3 is in chronologische volgorde het ontstaan van de conversatiehulp omschreven.

4.3.1 EERSTE VERSIE CONVERSATIEHULP

In eerste instantie is er op basis van het theoretisch kader uit beide adviesnota's een conversatiehulp ontwikkeld. Deze eerste versie van de conversatiehulp is terug te vinden in bijlage 5. Deze conversatiehulp is getest met Astrid Boogers, onze opdrachtgever. Op basis van deze test is de conversatiehulp voor het eerst aangepast. Hieruit is de tweede versie van de conversatiehulp ontstaan. Voor het ontwikkelen van de tweede versie is de feedback van Astrid Boogers en onze eigen ervaring tijdens het eerste interview gebruikt. Omdat de eerste versie van de conversatiehulp direct na het analyseren van het interview is aangepast wordt in deze paragraaf niet inhoudelijk stilgestaan en beargumenteerd waarom bepaalde onderdelen hierin voorkomen. De eerste versie van de conversatiehulp is wel in deze adviesnota opgenomen, zie daarvoor bijlage 5.

4.3.2 TWEEDE VERSIE CONVERSATIEHULP

Hieronder wordt een toelichting gegeven op de tweede versie van de conversatiehulp. Allereerst wordt aangegeven op welke manier er inhoudelijk een bijdrage is geleverd aan de ontwikkelde conversatiehulp. Vervolgens wordt aangegeven wat de procesmatige bijdrage is geweest aan de ontwikkelde conversatiehulp. Tot slot wordt beargumenteerd wat het doel is van de vragen die in de conversatiehulp worden gesteld.

Inhoudelijke bijdrage:

- In de conversatiehulp worden de thema's uit het theoretisch kader van Eline Brik niet letterlijk bevraagd. Er spelen teveel thema's in de balans tussen werk en privé om dit te doen. Om deze reden zijn er clusters aangebracht. Deze clusters zijn: Oorzaken vanuit

werk, oorzaken vanuit privé, gevolgen vanuit werk en gevolgen vanuit privé.

- In de conversatiehulp wordt aan de respondenten gevraagd om een werkdag en vrije dag te beschrijven aan de hand van kloktijden. Dit wordt op deze manier bevraagd zodat de interviewer een beeld krijgt van de invulling van een werkdag en vrije dag van de respondent en daarmee ook welke zaken er allemaal meewegen in de balans.
- In het laatste onderdeel van de conversatiehulp zijn een aantal vragen opgenomen die specifiek vragen naar een aantal thema's vanuit de literatuur. Dit zijn de beleving van tijd, collega's, partner/kinderen, inrichting van werk en tijdruimtelijk flexibiliteit. Deze thema's staan hier weergegeven omdat het kan zijn dat ze in het voorgaande deel van het interview nog niet aan bod zijn gekomen. Op deze manier wordt de interviewer erop geattendeerd om thema's die niet aan bod zijn gekomen nog te bespreken
- Onder iedere vraag is een blok opgenomen. Onder de vragen over oorzaken vanuit werk en privé staan in dit blok voorbeelden benoemd. Dit is ter verduidelijking voor de interviewer. Daarnaast kan wanneer een antwoord is gegeven gevraagd worden om bevestiging of de interviewer de respondent goed heeft begrepen. Daarnaast kan de interviewer wanneer de respondent iets inbrengt vragen of hij daarmee één van de voorbeelden bedoeld zodat door de onderzoeker het antwoord kan labelen.
- Tot slot komen vraag 2 en 3 ook voort vanuit de inhoudelijke adviesnota. Hierin wordt gevraagd aan de respondenten om een werkdag en een vrije dag te beschrijven. Deze vraag is opgesteld naar aanleiding van de theorie over de beleving van tijd Hochschild, 1997. Het gaat hierbij om de feitelijke tijdsindeling in een dag. De respondent wordt gevraagd om in de al getekende klokjes aan te geven wat hij of zij op een dag doet. (van het opstaan tot het naar bed gaan). Op deze manier komt de interviewer erachter welke verschillende taken een respondent op een dag heeft.

Procesmatige bijdrage:

- **Sluismodel:** Bij vraag 1 zetten we het sluismodel in. We vragen de respondent wat over zichzelf te vertellen. De respondent kan hierover alles kwijt wat hij/zij wil vertellen. Deze vraag wordt gesteld omdat we een aantal zaken willen achterhalen. In de conversatiehulp onder vraag 1 staan ter ondersteuning de zaken die wij in ieder geval beantwoord willen hebben met deze vraag.
- **Boommodel:** Het boommodel wordt ingezet om een aantal verschillende thema's aan te snijden. Dit zijn niet de thema's die in de adviesnota van Eline Brik behandeld zijn. Hiervan zijn clusters gemaakt. Oorzaken vanuit het werk en oorzaken vanuit privé. Gevolgen vanuit werk en gevolgen vanuit privé.
- **Riviermodel:** Er is door ons onderzocht welke thema's de balans tussen werk en privé beïnvloeden. Dit zijn zoveel thema's dat er waarschijnlijk ook thema's zijn die door ons niet zijn meegenomen. Omdat bekend is dat er thema's aan bod kunnen komen die op voorhand niet onderzocht zijn is dit model belangrijk. Er kan eerst op de voor ons bekende thema's worden doorgevraagd. Vervolgens kan middels een vervolgvraag het onbekende thema worden aangesneden.
- **Appreciative Inquiry:** Appreciative Inquiry wordt toegepast bij een groot aantal vragen. Er wordt gevraagd naar zaken die goed gaan en energie geven. Van de methode worden alleen de eerste twee stappen gebruikt. Dit zijn de "discovery" en dream fase. De vijf principes van AI zijn eigenlijk allemaal van toepassing ook al is dit niet altijd in de

vragen terug te zien. Het simultaneiteitsprincipe is van alle vijf het minst vertegenwoordigd. De vragen die we stellen kunnen al wel een actie in gang zetten maar het blijft een diagnose instrument.

- Interviewtechnieken: Bij het gebruik van de conversatiehulp is het van belang dat de interviewer over een aantal interview technieken beschikt. Normaal zou dit niet terug te vinden zijn in de conversatiehulp. Echter, zoals eerder al aangegeven staat onder iedere vraag een blok met mogelijke doorvragen. Daarnaast wordt bij een aantal vragen aangegeven dat er samengevat dient te worden om helder te krijgen of er nog meer zaken spelen. Andere interviewtechnieken zijn wel belangrijk maar deze worden niet specifiek benoemd in de conversatiehulp.

Doel verschillende onderdelen conversatiehulp:

- Vraag 1 t/m 3: We stellen deze vragen als eerst omdat het de respondent op zijn/haar gemak stelt. Daarnaast hebben wij deze informatie ook nodig. Op deze manier krijgen we hierdoor al veel informatie waarop later doorgevraagd kan worden. We achterhalen eigenlijk op deze manier wat er allemaal aan de balans hangt en hiermee het risico dat de respondent uit balans raakt.
- Vraag 4 t/m 6: Het doel van vraag 4 is om te achterhalen of iemand voldoende tijd heeft om aan de voor hem/haar belangrijke rollen te voldoen. Deze vraag borduurt mooi voort op vraag 1 t/m 3 waar in naar feitelijkheden is gevraagd. Hiermee wordt dus ingegaan op de ervaring m.b.t. de voorgaande feitelijkheden. Met vraag 5 en 6 wordt hier nog wat dieper op ingegaan.
- Onder vraag 6: Onder deze vraag is nog een extra blok opgenomen. De vraag in dit blok dient alleen gesteld te worden wanneer iemand een slechte balans ervaart. Is iemand heel negatief dan kan middels deze vraag gezocht worden naar positieve zaken.
- Vraag 7 t/m 10: Deze vragen zijn erop gericht om te achterhalen welke oorzaken vanuit het werk de balans van de respondent beïnvloeden. Daarnaast wordt ingegaan op de gevolgen die dit met zich meebrengt. Middels deze vraag wordt gezocht naar zaken die de balans positief beïnvloeden, echter is er ook ruimte om zaken die het geheel negatieve beïnvloeden aan te kaarten.
- Vraag 11 t/m 14: Deze vragen zijn erop gericht om te achterhalen welke oorzaken vanuit het privéleven de balans van de respondent beïnvloeden. Daarnaast wordt ingegaan op de gevolgen die dit met zich meebrengt. Middels deze vraag wordt gezocht naar zaken die de balans positief beïnvloeden, echter is er ook ruimte om zaken die het geheel negatief beïnvloeden aan te kaarten.
- Vraag 15 t/m 18: Deze vragen worden gesteld omdat we willen achterhalen hoe iemand zijn of haar werkdag en vrije dag zou inrichten wanneer ze hierover mogen dromen. Vervolgens wordt gekeken wat de respondent hier voor nodig heeft uit zijn of haar omgeving en wat er zelf aan gedaan kan worden. Dit gaat al enigszins richting de oplossing van een probleem. Voor de interviewer kan deze vraag waardevol zijn wanneer naar het inzetten van de conversatiehulp een vervolgonderzoek plaatsvindt. Hierdoor wordt bekend in welke richting respondenten verandering graag zouden zien.
- Vraag 19 t/m 25: In het laatste onderdeel van de conversatiehulp zijn een aantal vragen opgenomen die specifiek vragen naar een aantal thema's vanuit de literatuur. Dit zijn de beleving van tijd, collega's, partner/kinderen, inrichting van werk en tijdruimtelijke

flexibiliteit. Deze thema's staan hier weergegeven omdat het kan zijn dat ze in het voorgaande deel van het interview nog niet aan bod zijn gekomen. Op deze manier wordt de interviewer erop geattendeerd om thema's die niet aan bod zijn gekomen nog te bespreken.

- Feedback vragen: De feedbackvragen worden gesteld om te achterhalen hoe de respondent het interview en de manier van interviewen heeft ervaren. Dit wordt gedaan om verbeteringen aan te kunnen brengen aan de ontwikkelde conversatiehulp alsmede de manier van interviewen te verbeteren.

4.3.3 RESPONDENTEN

De eerste respondent, zoals in paragraaf 4.3.1 is aangegeven, is Astrid Boogers geweest. Astrid Boogers is docent aan de Hanzehogeschool en tevens de opdrachtgever voor het ontwikkelen van de conversatiehulp waarmee de ervaren balans tussen werk en privé in kaart gebracht kan worden. Met haar is de eerste versie van de conversatiehulp getest. Naar aanleiding van het interview met Astrid Boogers is besloten om op basis van de feedback en eigen ervaring de conversatiehulp aan te passen en een tweede versie te ontwikkelen. Dit is gedaan omdat bleek dat niet alle vragen goed begrepen werden en de volgorde niet overal logisch bleek te zijn.

Deze tweede versie is vervolgens getest binnen de pilotgroep. Deze pilotgroep bestaat uit vijf personen uit het eigen netwerk. De pilotgroep bestaat uit drie mannen en twee vrouwen, in de leeftijdscategorie van 27 jaar tot 54 jaar. De respondenten uit de pilotgroep hebben uiteenlopende banen, namelijk verzorgende IG, docent basisonderwijs, werkvoorbereider, communicatiemedewerker en verkoopmedewerker. Tijdens het zoeken naar respondenten is er vooral gekeken naar diversiteit in het werk. De conversatiehulp dient in ieder bedrijf toegepast te kunnen worden. Daarom was het voor ons belangrijk om in ieder geval respondenten met verschillende beroepen te spreken. Daarnaast is in overleg met de opdrachtgever besproken dat voor het testen van de conversatiehulp, naast het interview met haar, vijf respondenten voldoende waren om een beeld te krijgen van de functionaliteit van de conversatiehulp.

4.4 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT

In deze paragraaf wordt aangegeven op welke manier de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gewaarborgd wordt. Bij kwalitatief onderzoek is hier altijd veel kritiek op (Verhoeven, 2011). De herhaalbaarheid (betrouwbaarheid) is niet te garanderen door de open benadering. Daarnaast wordt bij kwalitatief onderzoek de belevingswereld van de respondent als belangrijkste gezien en niet of er gemeten wordt wat we willen meten (validiteit). Hieronder wordt aangegeven hoe voor dit onderzoek de betrouwbaarheid en validiteit zo hoog mogelijk wordt gehouden.

4.4.1 BETROUWBAARHEID

Allereerst heeft er een goede registratie plaatsgevonden van de methode en stappen die zijn gezet. Waarom er voor bijvoorbeeld bepaalde vragen is gekozen in de conversatiehulp is in paragraaf 4.3.2 terug te vinden in het schematische overzicht. Hierdoor wordt het geheel transparanter wat uiteindelijk de betrouwbaarheid vergroot (Verhoeven, 2011).

Daarnaast zijn alle afgenomen interviews opgenomen met opnameapparatuur. Hierdoor konden de gesprekken meerdere keren worden teruggeluisterd door de interviewers. De interviews zijn elke keer door één interviewer afgenomen en vervolgens zijn ze door beide onderzoekers

teruggeluisterd. Door het inzetten van meerdere onderzoekers wordt de betrouwbaarheid vergroot (Verhoeven, 2011). Tevens is de bewerking van het materiaal in een apart bestand bewaard, zodat het ruwe materiaal (de gespreksverslagen) bewaard blijven voor eventuele heranalyse. Ook is er tijdens het proces nauw contact onderhouden met de opdrachtgever over de opzet en uitvoering van het onderzoek, ook dit vergroot de betrouwbaarheid (Verhoeven, 2011).

Een andere keuze die is gemaakt om de betrouwbaarheid te vergroten is dat de onderzoekers alle stappen van de conversatiehulp samen doorgenomen hebben. Vooraf is besproken hoe de interviews afgenomen zouden worden. Wijzigingen die tussentijds nodig bleken werden door de onderzoekers altijd in overleg doorgevoerd. Achteraf is het verloop van ieder interview door de onderzoekers besproken. Hierdoor zijn de interviews op een consistente manier afgenomen wat de betrouwbaarheid vergroot (Verhoeven, 2011).

4.4.2 VALIDITEIT

Met validiteit binnen kwalitatief onderzoek wordt bedoeld de mate waarin een onderzoek vrij is van systematische fouten wat betreft het meetinstrument als de onderzoeksgroep (Verhoeven, 2011). Er wordt dus gekeken naar de geldigheid van het onderzoek. Generaliseerbaarheid is bij kwalitatief onderzoek niet het hoofddoel. Dit kan ook niet aangezien in een kwalitatief onderzoek vaak met kleine groepen wordt gewerkt (Verhoeven, 2011).

Allereerst is er systematisch gereflecteerd op de rol van de onderzoeker. Na elk interview hebben de geïnterviewde personen de gelegenheid gehad om feedback te geven op de stijl van interviewen, wat de validiteit vergoot (Zwieten & Willems, 2004). Zoals in paragraaf van betrouwbaarheid al is benoemd zijn alle interviews opgenomen met opnameapparatuur. Het registreren van informatie voorkomt een vertekening van het beeld. Ook dit draagt bij aan de validiteit (Verhoeven, 2011).

Er zijn op voorhand een aantal thema's onderzocht die de ervaren balans beïnvloeden. Wanneer tijdens de afgenomen interviews thema's werden ingebracht die van te voren nog niet waren onderzocht door ons dan werd dit thema wel besproken. Dit is gedaan om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de mogelijke oorzaken en gevolgen. Daarnaast draagt dit bij aan de verdere ontwikkeling van de conversatiehulp. De interviews die zijn afgenomen met de tweede versie van de conversatiehulp zijn naar de respondenten gestuurd met de vraag of de uitwerking juist is. Dit vergroot zowel de validiteit als de betrouwbaarheid (Verhoeven, 2011). Daarnaast draagt het afnemen van een test zoals voor dit onderzoek is gedaan ook bij aan de validiteit (Aken & Andriessen, 2011).

Bij de validiteit is het tevens van belang voor de interviewer om na te gaan of het verhaal van de respondent afstemt met diens werkelijkheid. Het kan zijn dat er sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven, door goed door te vragen kan achterhaald worden of de respondent echt zijn eigen verhaal vertelt (Verhoeven, 2011). Tijdens de test die wij hebben uitgevoerd was het risico op sociaal wenselijke antwoorden niet aanwezig omdat het niet binnen een bedrijf is getest maar binnen ons eigen netwerk.

Om systematische fouten te voorkomen is het van belang dat de interviewer altijd checkt of de respondent de vraag goed begrijpt. Daarnaast is het belangrijk dat de interviewer checkt of zijn/haar interpretatie van het antwoord juist is (Verhoeven, 2011). Dit hebben wij gedaan door, nadat de vraag was beantwoord de vraag te herhalen en vervolgens het antwoord van de respondent samen te vatten. Tot slot vroegen wij of het door ons samengevatte juist is. Op deze manier is de validiteit ook vergroot.

De interviewtechnieken (zie theoretisch kader Redmar Reitsema) van de interviewer zijn tevens van groot belang. Wanneer de interviewer deze technieken continue inzet zal dit de validiteit vergroten. Het is hierbij belangrijk dat de interviewer actief luistert en dat er wanneer mogelijk, altijd wordt doorgevraagd. Op deze manier kom je als interviewer achter het volledige verhaal en nodig je de respondent uit om meer te vertellen. Daarnaast is het ook van belang dat de interviewer het antwoord samenvat, om zo te achterhalen of de interviewer het goed heeft begrepen.

4.5 ANALYSEREN DATA

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe de verkregen informatie is geanalyseerd. Het is daarom eerst van belang om toe te lichten welke manier gehanteerd is voor het analyseren van de data.

Allereerst is om de gegevens goed te kunnen analyseren door de onderzoekers een coderingslijst ontwikkeld, zie hiervoor bijlage 3. In deze lijst zijn alle door Eline Brik onderzochte oorzaken en gevolgen weergegeven. De oorzaken en gevolgen zijn allemaal gekoppeld aan een code. Wanneer een interview is afgenomen en geanalyseerd wordt kan doormiddel van een code worden aangegeven dat een bepaald thema is herkend.

De eerste stap bij het analyseren van de onderzoeksresultaten was het gezamenlijk terugluisteren van het afgenomen interview. Vervolgens werd er een transcript gemaakt van het afgenomen interview. Dit betekent dat de onderzoeker het afgenomen interview volledig uittipt (Evers, 2013). De uitgetypte interviews zijn terug te vinden en de adviesnota van Eline Brik.

De interviews zijn individueel afgenomen. Vervolgens is het interview door de andere onderzoeker teruggeluisterd. Nadat de interviews zijn teruggeluisterd is van ieder interview een transcript gemaakt. Daarna is door beide partijen aangegeven welke thema's werden herkend. Werd hierin een verschil geconstateerd dan werd dit besproken om zo systematische fouten zoveel mogelijk te voorkomen. Voor een uitgebreide uitwerking van het analyseren van resultaten, zie het hoofdstuk resultaten in de adviesnota van Eline Brik. Daarin wordt tevens aangegeven hoe de verschillende factoren die de balans beïnvloeden herkend kunnen worden, iets dat voor de analyse van de onderzoeksresultaten van groot belang is.

5 RESULTATEN

In dit onderdeel van deze adviesnota wordt antwoord gegeven op een aantal vooraf geformuleerde empirische deelvragen. Deze vragen zijn:

6. Ontwerp: Hoe ziet de tweede versie, met de verwerkte feedback uit het eerste interview, voor het in kaart brengen van de balans tussen werk en privé eruit?
7. Pilot: Hoe ervaren de afnemers van de interviews het gebruik van de conversatiehulp?
8. Pilot: Wat is de feedback van de respondenten over het afgenomen interview?

5.1 CONVERSATIEHULP, DE TWEEDE VERSIE

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag hoe de tweede conversatiehulp voor het in kaart brengen van de ervaren balans tussen werk en privé eruit ziet. Zoals in het hoofdstuk methode al is aangegeven is eerst met Astrid Boogers de conversatiehulp getest. Tijdens het gesprek is de opname een aantal keer onderbroken voor feedback. Dit was voor ons erg nuttig omdat de conversatiehulp nog niet eerder in de praktijk was getest. Na dit gesprek is de conversatiehulp, op basis van de verkregen feedback van Astrid voor het eerst aangepast. In bijlage 5 wordt de als eerst ontwikkelde conversatiehulp weergegeven.

Door de verkregen feedback hebben we de volgorde en een aantal vragen in de conversatiehulp aangepast. Daarnaast is onder iedere vraag een blok opgenomen met mogelijke doorvragen en informatie die met de gestelde vraag achterhaald dient te worden. Hierdoor ging het geheel meer op een conversatiehulp lijken in plaats van een interviewschema. Welke procesmatige onderdelen er in de conversatiehulp zijn opgenomen is in het hoofdstuk methode te lezen. Tevens wordt in het hoofdstuk methode aangegeven wat het beoogde doel van de verschillende vragen is. Hieronder wordt een voorbeeld gegeven op basis van vraag 1 t/m 3 van hoe de tweede versie van de conversatiehulp eruit is komen te zien. De volledige versie van de tweede conversatiehulp is in bijlage 6 terug te vinden.

- 1) Kan je ons eerst iets over jezelf vertellen, wie hebben we voor ons?

Doorvragen:

Leeftijd? Partner? Kinderen? Aantal uur betaald werk? Aantal uren betaald werk partner? Functie (niveau)? Leidinggevende taken?

- 2) Kun je voor ons beschrijven hoe een normale werkdag eruit ziet? (klokjes)
- 3) Kun je voor ons beschrijven hoe een normale vrije dag eruit ziet? (klokjes)

Doorvragen:

Hoe laat sta je op? Hoe laat start je werkdag? Zorgtaken (mantelzorg)? Neem je je werk mee naar huis (fysiek, emotioneel)? Voldoende vrije tijd?

5.2 GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID TWEEDE CONVERSATIEHULP

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag hoe de onderzoekers het gebruik van de tweede versie van de conversatiehulp hebben ervaren. Het eerste gesprek met de eerste versie van de conversatiehulp als basis verliep niet soepel. De aangepaste conversatiehulp functioneerde een stuk beter. Het was soms nog zoeken naar de juiste vraag maar hoe meer de

conversatiehulp eigen werd hoe beter het verloop van het gesprek was. Met zoeken naar de juiste vraag wordt hier bedoeld zoeken welke vraag gesteld dient te worden. Dit komt omdat de interviewer tijdens het afnemen van de interviews in het begin nog te veel bezig was met het toepassen van de conversatiehulp in plaats van goed luisteren naar het verhaal van de geïnterviewde. Dit ging naarmate er meer interviews waren afgenomen steeds eenvoudiger.

Tijdens het eerste interview met Astrid was het wat betreft de structuur nog even zoeken. Daarnaast werden er vragen gesteld waar in een eerder stadium al antwoord op was verkregen of stonden er vragen in die voor Astrid lastig te beantwoorden waren. De aanpassing die hieruit voort vloeyde was dat bij een vraag bijvoorbeeld werd aangegeven: alleen vragen wanneer iemand negatief is over de huidige balans of er werd onder de vraag aangegeven naar welke zaken er gezocht dient te worden. Hierdoor werd het doorvragen makkelijker.

De interviews met de aangepaste conversatiehulp verliepen een stuk beter. Bijna alle vragen konden zonder verduidelijking worden gesteld. We kregen niet op alles even uitgebreid antwoord maar dat had vooral te maken met de persoon die tegenover ons zat. Door het toepassen van de conversatiehulp kregen we van de respondenten een goed beeld van de ervaren balans tussen werk en privé. Zo kwamen we er bij de meeste respondenten achter dat zij momenteel een goede balans ervaren. Daarnaast werd ook aangegeven waarom deze goede balans werd ervaren maar kwam ook naar voren waardoor het geheel uit balans zou kunnen raken en hoe groot het risico is dat dit kan gebeuren.

5.3 FEEDBACK OP INTERVIEW

Hieronder wordt weergegeven welke feedback er is gegeven op de feedbackvragen in de conversatiehulp. Eerst wordt aangegeven welke feedback Astrid Boogers naar aanleiding van het eerste interview heeft gegeven, onderverdeeld in feedback op de conversatiehulp en feedback op de interviewer. Vervolgens wordt die zelfde gedaan op basis van de feedback van de respondenten uit de pilot groep.

5.3.1 FEEDBACK O.B.V EERSTE INTERVIEW

Zoals al een aantal keer aangeven hebben we eerst met Astrid het interview afgenomen. Hierin kwamen een aantal belangrijke feedbackpunten naar voren op basis waarvan we de conversatiehulp al voor het eerst hebben aangepast:

Feedback op interview:

- Het verhaal vooraf dient korter te zijn. Het is voor de respondenten niet heel interessant om te weten waar de conversatiehulp allemaal uit bestaat. Vertel kort wie je bent en wat je gaat doen en houd het daarbij;
- Het is handig wanneer iemand zijn dag beschrijft dat dit met klokjes (zoals in de NRC next) vastgelegd wordt zodat hier later nog op teruggekomen kan worden. Hierdoor leg je vast hoe iemand zijn dag van begin tot eind indeelt. Je wilt weten hoe laat iemand opstaat, hoe laat iemand naar werk gaat en hoe laat iemand weer gaat slapen en wat daar tussen gebeurt;
- De vraag waarbij een situatie uit het verleden dient te beschreven wanneer er een goede balans werd ervaren zouden we beter alleen kunnen stellen bij iemand die heel negatief is over zijn/haar huidige balans, dan is het goed om even terug te gaan naar het verleden waar het misschien wel beter ging, of als je denkt dat iemand misschien wel is een betere balans heeft ervaren;
- De thema's die bevraagd worden zijn volgens Astrid Boogers de juiste thema's;

- Nadat respondententen hebben aangegeven hoe hun werkdag en vrije dag eruit ziet kan gevraagd worden hoe ze de combinatie hiertussen ervaren, dit geeft het spanningsveld tussen beide domeinen mooi weer;
- Een aantal vragen kwamen niet goed over. Deze dienen te worden aangepast. De vragen waar dit om ging zijn gemarkeerd en tevens aangepast.

Feedback op interviewer:

- Bij de vragen over feitelijke informatie (eerste blok met vragen) dient veel meer doorgevraagd te worden. Daar kan al zoveel informatie uitgehaald worden, dit betekent dat interviewer goed dient te kunnen doorvragen maar tevens dat bekend dient te zijn welke informatie hier gezocht wordt;
- De conversatiehulp is geen vragenlijst die afgewerkt dient te worden. Als je bepaalde info al hebt hoeft je de vraag daarvoor niet meer te stellen;
- Zorg dat je als interviewer luistert in plaats van dat je bezig bent met het nadenken over de vraag die vervolgens gesteld dient te worden. Wanneer de interviewer niet geconcentreerd luistert wordt doorvragen heel lastig.

5.3.2 FEEDBACK O.B.V PILOT

Hieronder wordt weergegeven welke feedback er is gegeven door de pilotgroep op basis van de tweede versie van de conversatiehulp. Hiervoor zijn vijf interviews afgenomen. Wie deze respondenten zijn is te lezen in paragraaf 4.3.3.

Feedback op interview:

- De respondenten hebben het gesprek eigenlijk allemaal als prettig ervaren. Een aantal gaven aan dat ze door de vragen zelf ook weer even aan het denken gezet zijn over de eigen situatie. Zo gaf iemand aan zich nu te realiseren hoe goed de balans eigenlijk is;
- Er werd aangegeven dat wanneer iemand nu een hele goede balans ervaart, wat bij de meeste respondenten het geval was, dan is het antwoord op de vraag hoe ziet je werkdag eruit en hoe ziet je ideale werkdag eruit vaak hetzelfde;
- De vraag over de combinatie tussen werkdagen en vrije dagen werd niet iedere keer even goed begrepen. Hier was vaak wat toelichting bij nodig. Dit was ook het geval bij de vraag over beleving van tijd, waar eigenlijk geen van de respondenten eerder over na hadden gedacht;
- Er werd door een aantal respondenten bij de vraag over belemmerende zaken een situatie van heel lang geleden genoemd. Daarbij werd de vraag gesteld hoe relevant dat nu nog voor ons onderzoek is;

Feedback op interviewer:

- Alle respondenten gaven aan dat de meeste vragen goed en duidelijk waren, wel werd er aangegeven dat er soms wat te diep op dingen werd doorgedaan. Wanneer iemand een goede balans ervaart is het zoeken naar belemmerende zaken minder van belang werd aangegeven. De interviewers dienen zich hiervan bewust te zijn. Toch denk ik wel dat we beter iets te veel kunnen doorvragen dan te weinig;
- Er werden een aantal keer vragen gesteld die voor een respondent niet relevant waren. Probeer de vragen beter op de respondent af te stemmen. De conversatiehulp is geen strak interviewschema. Is bijvoorbeeld bekend dat er altijd een goede balans is geweest zoek dan niet te veel naar zaken die belemmerend werk(t)en maar richt op het positieve.

6 CONCLUSIES

In dit hoofdstuk worden conclusies verbonden aan de gegevens uit het hoofdstuk resultaten. Eerst zal stil worden gestaan bij de tweede versie van de conversatiehulp. Vervolgens bij de gebruiksvriendelijkheid hiervan en tot slot worden er conclusies verbonden aan de feedback die verkregen is.

6.1 CONVERSATIEHULP, DE TWEEDE VERSIE

Met de conversatiehulp die als eerst was ontwikkeld zaten we al op het goede spoor. De thema's die we gebruikten waren juist. De volgorde moest hier en daar iets aangepast worden. Daarnaast waren er een aantal vragen die we anders dienden te stellen en er was een vraag die alleen gesteld diende te worden wanneer iemand heel negatief is over de huidige balans. Dit was allemaal feedback van Astrid en op basis daarvan hebben we de tweede versie van de conversatiehulp ontwikkeld.

De aangepaste versie hebben we vervolgens, zoals in het vorige hoofdstuk al aangegeven is, toegepast op vijf respondenten variërend van leeftijd, beroep en geslacht. We kunnen concluderen dat de tweede versie van de ontwikkelde conversatiehulp in grote lijnen is zoals die zou moeten zijn. Wel zijn we nog tot de conclusie gekomen, op basis van de feedback van de vijf respondenten en onze eigen ervaring, dat er hier en daar nog een aantal wijzigingen dienen te worden gedaan. Deze wijzigingen worden in het hoofdstuk adviezen omschreven.

6.2 GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID TWEEDE CONVERSATIEHULP

Er kan geconcludeerd worden dat middels alle vragen die opgenomen zijn in de conversatiehulp een goed beeld verkregen wordt van de balans die iemand ervaart. We achterhalen eerst feitelijk wat er allemaal bij iemand aan de balans hangt (kinderen, partner enz.) en hiermee het risico om uit balans te raken. Vervolgens gaan we in op hoe de persoon de balans ervaart (vanuit werk en privé) en wat dat voor gevolgen met zich meebrengt. Daarna wordt besproken hoe iemand zijn eigen werkdag en vrije dag zou inrichten wanneer er gedroomd mag worden. Hiermee wordt al informatie verkregen die richting kan geven aan eventuele aanbevelingen. Tot slot staan er een aantal vragen geformuleerd over vooraf onderzochte thema's. Deze kunnen gesteld worden wanneer er tijdens het behandelen van de vorige vragen hier nog geen of niet voldoende informatie over is verkregen.

Nu alle interviews zijn afgenomen kan gesteld worden dat de verbeterde versie van de conversatiehulp in de praktijk goed toe te passen is. Er zijn nog wel een aantal kleine aanpassingen nodig om het geheel af te maken. Deze aanpassingen worden in het hoofdstuk adviezen toegelicht. Bijna alle vragen worden meteen goed begrepen en de volgorde is goed.

Een andere conclusie op basis van het vorige hoofdstuk is dat er goed gekeken dient te worden naar vragen die in de ene situatie wel gesteld dienen te worden en in de andere niet. Hiermee worden de vragen bedoeld die vragen naar een situatie uit het verleden, vragen naar belemmerende zaken en vragen waar in een eerder stadium al antwoord op is verkregen. Deze laatste is lastig omdat dit erg samenhangt met de luistervaardigheden en de capaciteit om tijdens een gesprek te kunnen beoordelen of een specifiek onderdeel al voldoende is uitgediept.

De "blokken" met informatie om door te vragen dragen bij aan de gebruiksvriendelijkheid.. Hierdoor wordt het makkelijker om door te vragen omdat in één oogopslag gezien kan worden naar welk type informatie gezocht wordt. Dit werd duidelijk tijdens het afnemen van de

interviews met de pilotgroep. De interviewers gaven aan dat de gesprekken met de tweede versie van de conversatiehulp een stuk georganiseerder en beter verliepen in vergelijking met de eerste versie van de conversatiehulp.

6.3 FEEDBACK OVER INTERVIEW

Hieronder worden conclusies verbonden aan de feedback die we hebben ontvangen van de vijf respondenten uit de pilotgroep. Op basis van de feedback van Astrid is de conversatiehulp al reeds aangepast en doorontwikkeld tot conversatiehulp twee. De feedback van de vijf respondenten uit de pilotgroep is nog niet verwerkt en daar worden hieronder conclusies aan verbonden.

41

Feedback op interview:

- De gesprekken werden als prettig ervaren. Dit kwam voor een groot deel omdat er vragen werden gesteld over wat goed ging, werd aangegeven. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het goed is geweest om op basis van AI het interview op te zetten;
- Aangegeven werd dat de antwoorden op de vragen “Hoe ziet je werkdag eruit” en “Hoe ziet je ideale werkdag eruit” bij iemand die een goede balans ervaart vaak hetzelfde is. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat we hierin een aanpassing dienen te maken zodat er twee mogelijkheden komen bij deze vraag, een optie wanneer iemand een goede balans ervaart en een optie wanneer iemand een mindere balans ervaart;
- De vragen over combinatie van werkdagen en vrije dagen en beleving van tijd dienden vaak verduidelijkt te worden. Bij de vragen over combinatie tussen werk- en vrije dagen zijn we eigenlijk op zoek naar of iemand aan de voor hem/haar belangrijke rollen kan voldoen. Daarnaast werd bij beleving van tijd iedere keer aangegeven “ik heb er eigenlijk nog nooit echt over na gedacht maar het is nou eenmaal zo en ik kan er toch niets aan veranderen”. Daarom kan deze vraag misschien wel achterwege gelaten worden. Conclusie is dat hier dan wat gericht naar gevraagd dient te worden.

Feedback op interviewer:

- De respondenten gaven aan dat de meeste vragen goed en duidelijk gesteld werden. Er werd ook aangegeven, maar niet door iedereen, dat er soms te diep op zaken werd ingegaan. Zo werd er aangegeven dat wanneer iemand een goede balans heeft dat het dan lastig is om te zoeken naar belemmerende zaken. Hieruit zouden we kunnen concluderen dat wanneer iemand een goede balans ervaart dat deze vragen dan niet gesteld hoeven te worden. Toch achten we de vraag wel belangrijk maar wellicht dient deze in het geval wanneer iemand een goede balans ervaart anders gesteld te worden. Ondanks dat iemand een goede balans ervaart kan het wel waardevol zijn om na te gaan wat belemmerend werkt zodat ook voorkomen kan worden dat dit in de toekomst wel gaat gebeuren (dit is feedback op zowel interview als interviewer);
- Bij de vragen over belemmeringen werden zaken van een ver verleden genoemd die nu niet meer aan de orde zijn en kunnen komen. Wanneer aan de vraag nog wordt toegevoegd dat om iets gaat wat nu nog weer kan opspelen wordt het een stuk concreter. Toch ligt dit ook aan de interviewer. Op het moment dat iets wordt ingebracht wat niet relevant is voor het onderzoek dient dit herkend te worden door de interviewer;
- Een belangrijke conclusie is dat de afnemers van het interview de conversatiehulp en de theorie goed tot zich dienen te nemen. Het afnemen van een interview zonder deze kennis zal leiden tot overbodige vragen en dezelfde antwoorden als eerder verkregen.

7 ADVIEZEN

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vooraf geformuleerde adviesvragen:

13. Welke aanpassingen aan de conversatiehulp dienen er nog te worden gedaan naar aanleiding van de afgenomen interviews, op basis van de feedback van de respondenten en onze eigen ervaringen?
14. Hoe komt de conversatiehulp eruit te zien wanneer de bovengenoemde aanbevelingen worden verricht?
15. Wat adviseren wij studenten die de conversatiehulp in de toekomst gaan gebruiken?
16. Wat adviseren wij aan onze opdrachtgever, Astrid Boogers?
17. Wat adviseren wij het lectoraat duurzaam HRM?

42

7.1 AANBEVELINGEN CONVERSATIEHULP

In deze paragraaf wordt kort stilgestaan bij de aanpassingen waarvan wij denken dat die nog dienen te worden verricht aan de conversatiehulp. Van deze aanpassingen wordt hier een samenvatting gegeven. De volledige uitgewerkte lijst met aanpassingen en toelichting daarop is terug te vinden in bijlage 7.

Hieronder wordt puntsgewijs aangegeven welke aanpassingen aan de conversatiehulp geadviseerd worden te verrichten:

- Aanpassing in doorvraag blok onder vraag 3 zodat geen dubbele vragen in de conversatiehulp zitten;
- Aanpassen vraag 4 zodat deze beter begrepen wordt door respondenten;
- Toevoegen van aandachtspunt boven vraag 7 zodat interviewer alert is op de informatie waar op dat moment naar gevraagd wordt;
- Aanpassen vraag 9 & 13 over belemmerende factoren zodat respondenten geen informatie geven die niet meer relevant is voor de ervaren balans tussen werk en privé;
- Toevoeging aan vraag 16, zodat wanneer respondenten nu de beste balans ervaren niet twee keer in het interview hetzelfde antwoord wordt gegeven;
- Wanneer een volgende ronde met interviews is afgenomen graag beoordelen of de vraag over beleving van tijd in de conversatiehulp opgenomen dient te blijven;
- Aan het eind van het interview schema de vraag opnemen welk cijfer de respondent zijn eigen balans geeft. Op deze manier kan het geheel van verkregen informatie in perspectief geplaatst worden.
- Eventueel opnemen van laatste aanbeveling met betrekking tot het toevoegen van de vraag welke 5 zaken ga je het meest aandacht geven en daarna de vraag welke 5 dingen vind je het meest belangrijk in het leven. Dit is aan de toekomstige gebruikers.
- Eventueel de vraag naar beleving van tijd uit de conversatiehulp halen. Door iedere respondent werd aangegeven dan zij hier niet zo veel mee kunnen.

7.2 CONVERSATIEHULP, DERDE VERSIE

Hierboven is aangegeven welke aanpassingen er nog verricht dienen te worden aan de conversatiehulp op basis van de feedback en onze eigen ervaring tijdens het afnemen van de pilot. Deze aanpassingen zijn doorgevoerd en in bijlage 8 is deze weergegeven. Dit is ons eindproduct. In de volgende paragraaf wordt aangegeven welk advies wordt gegeven aan toekomstige gebruikers, de opdrachtgever en het lectoraat.

7.3 ADVIES AAN TOEKOMSTIGE GEBRUIKERS

Hieronder wordt beschreven wat wordt geadviseerd aan de toekomstige gebruikers van de conversatiehulp.

- Kwalitatief onderzoek bestaat al heel lang maar vanuit de opleiding hebben we hier weinig over meegekregen. Er wordt middels deze manier van onderzoek meer gezocht naar kennis en ervaringen van mensen. Het advies aan de toekomstige gebruikers van de ontwikkelde conversatiehulp is daarom ook om voordat er gestart wordt met het onderzoek goed te begrijpen wat kwalitatief onderzoek betekent en hoe het gedaan wordt. Hiervoor kan kunnen de volgende bronnen gebruikt worden Evers (2013), Verhoeven (2011) en Verschuren & Doorewaard (2007);
- Appreciative inquiry is een belangrijk onderdeel van de conversatiehulp. Het is in veel vragen meegenomen. Deze manier van naar thema's kijken en onderzoek doen wordt steeds vaker gebruikt. Ik maakte er voor het eerst kennis mee tijdens het uitvoeren van deze afstudeeropdracht. De kans is groot dat dit ook geldt voor toekomstige gebruikers van de conversatiehulp. Het advies is daarom om het theoretisch kader van deze adviesnota en tevens de bronnen, Barret, Fry & Wittockx (2010), Masseling, Nieuwenhof & Jonge (2008) en Tjepkema & Verheijen (2012), die hiervoor gebruikt goed door te lezen;
- Omdat er interviews afgenomen dienen te worden is het van belang om de interviewtechnieken die belangrijk zijn goed te kennen. In het theoretisch kader van deze adviesnota is een uitwerking gegeven van de belangrijke interviewtechnieken. Omdat de lesstof hierover vooral in studiejaar 1 werd gegeven kan het zijn dat dit enigszins is verwaterd. Daarom wordt in dit geval geadviseerd om naast de paragraaf "belangrijke interviewtechnieken" uit deze adviesnota ook goed de bronnen, Gramsbergen-Hoogland & van der Molen (2008) en Verhoeven (2011), door te lezen. Dit zorgt ervoor dat het afnemen van de interviews een stuk eenvoudiger kan worden;
- Het gebruiken van de conversatiehulp kan in het begin best lastig zijn. Tijdens het voor het eerst inzetten van de conversatiehulp was ik vooral bezig met welke vragen er gesteld dienden te worden i.p.v. welke antwoorden ik kreeg. Dit ging pas beter nadat ik de conversatiehulp vaker had ingezet. Het advies dat hierbij hoort is dat toekomstige gebruikers, voordat ze de conversatiehulp daadwerkelijk in een bedrijf gaan inzetten, goed oefenen met het gebruik hiervan. Op deze manier kan worden voorkomen dat de gebruikers tijdens het afnemen van de echte interviews teveel bezig zijn met welke vragen gesteld dienen te worden.

7.4 ADVIES AAN OPDRACHTGEVER

Hieronder wordt beschreven wat wordt geadviseerd aan de opdrachtgever, Astrid Boogers. Gekeken wordt naar de eisen van de opdracht

- Voor deze opdracht zijn twee studenten aangenomen. Omdat er niet in duo's afgestudeerd mag worden diende er door beide studenten een eigen adviesnota geschreven te worden. Tot week 9 of 10 zijn wij bezig geweest met het zoeken van de juiste verdeling. Dit is voor mijn gevoel ten koste gegaan van de inhoud van het geheel. Het advies dat ik hieromtrent wil meegeven is dat wanneer in de toekomst weer een dergelijke opdracht wordt uitgeschreven dat op voorhand al gekeken wordt hoe de

verdeling gemaakt kan worden, zodat wanneer de studenten beginnen zij zich meteen op het eigen stuk kunnen focussen;

- Toen wij met deze afstudeeropdracht begonnen waren er heel veel ideeën. Samenwerking met Quantified Self Institute voor het gebruik van meet instrumenten, het ontwikkelen van een app, het testen van de conversatiehulp in een organisatie en het sparren met professionals over de ontwikkelde conversatiehulp. Dit zijn allemaal zaken waar wij wel mee bezig zijn geweest maar gezien de tijd niet hebben kunnen integreren in het onderzoek. Het advies hierover is dat op voorhand wellicht al wat meer gekeken wordt naar de haalbaarheid van alle ideeën. Door hier niet mee bezig te gaan zou er meer tijd geweest zijn voor andere onderdelen van onze adviesnota's;
- Een eis aan de opdracht is dat wanneer studenten de ontwikkelde conversatiehulp in de praktijk gaan inzetten, binnen een organisatie, dat hierdoor een organisatie breed beeld ontstaat. Toch wil ik als advies meegeven dat uitgekeken dient te worden met het generaliseren van de onderzoeksresultaten. Bepaalde zaken kunnen gegeneraliseerd worden. Toch dienen oplossingen voor het verbeteren van de ervaren balans tussen werk en privé grotendeels door maatwerk tot stand te komen aangezien iedereen iets anders kan ervaren. Kwalitatief onderzoek wordt vaak afgenomen onder kleine groepen. Pas dus op met het generaliseren van de onderzoeksresultaten;
- Een andere eis aan de opdracht was dat er op een positieve manier naar het onderzoeksthema, de ervaren balans tussen werk en privé gekeken zou worden. Dit is gedaan door appreciative inquiry te integreren in dit onderzoek. Voor de ontwikkelaars van de conversatiehulp was dit nieuw. Waarschijnlijk is dit ook het geval voor toekomstige gebruikers. Het lezen van een artikel hierover kan verhelderend zijn. Het advies omtrent dit punt is echter om voor toekomstige gebruikers van de conversatiehulp appreciative inquiry tijdens een workshop kort te bespreken. Dit heeft er voor mij namelijk toe bijgedragen dat ik het beter begon te begrijpen.
- De afstudeerperiode duurt een half jaar. Dit is een lange periode om met één onderwerp bezig te zijn. Affiniteit met het onderwerp is daarom van groot belang. Er bijvoorbeeld veel gelezen dient te worden over het thema. Het advies hierbij is om bij het selecteren van toekomstige gebruikers goed na te gaan of er sprake is van affiniteit met het onderwerp. Ontbreekt de affiniteit dan is de kans op succesvol onderzoek niet heel groot.

7.5 ADVIES AAN HET LECTORAAT

Hieronder wordt beschreven wat wordt geadviseerd aan het lectoraat duurzaam HRM.

- In het beginstadium van deze afstudeeropdracht heb ik contact gehad met iemand die al lange tijd onderzoek doet naar de balans tussen werk en privé. Ik gaf een toelichting op onze opdracht waarop werd aangegeven dat er al veel instrumenten zijn om de ervaren balans in kaart te brengen. In het begin van deze afstudeer ronde was ik daar nog niet van op de hoogte. Mijn advies hierbij is dat wanneer een dergelijke opdracht uitgeschreven wordt dat hier ook al vast naar gekeken wordt. Wanneer we dit meteen hadden geweten had dit behoorlijk geholpen. Daarnaast was het ontwikkelen wellicht sneller gegaan en was er meer tijd over gebleven voor het testen van de conversatiehulp;
- De conversatiehulp is nu ontwikkeld en getest. Naar aanleiding van de test is de conversatiehulp aangepast en is er een definitieve versie ontwikkeld, zie daarvoor

bijlage 8. De conversatiehulp is nog niet binnen één organisatie getest. Daarom het advies om, voordat de conversatiehulp door meerdere studenten tegelijk wordt toegepast, eerst de conversatiehulp door een student te laten testen binnen een organisatie om zo de achterhalen of deze binnen die context goed werkt;

- Het lectoraat heeft een centrale vraag en een aantal deelvragen. De wens vanuit het lectoraat is dat, waar mogelijk, de hoofd- deelvragen vertaald worden naar het uit te voeren onderzoek. Op dit moment hebben wij dit naar eigen inzicht gedaan. Echter, wanneer dit voor het lectoraat belangrijk is adviseer ik om hier ook op een bepaalde manier meer sturing aan te geven. Wellicht om tussentijds nogmaals met de groep bij elkaar te komen. Tijdens deze bijeenkomst kan iedereen aangeven op welke manier deze vertaling volgens hen gemaakt dient te worden. Zo kan tussentijds al nagegaan worden of de vertaling van de hoofd- en deelvragen op de juiste manier is gedaan.

SAMENVATTING

Hieronder worden de belangrijkste punten uit dit hoofdstuk samengevat:

Aanpassingen conversatiehulp:

- ✓ Er is geadviseerd om een aantal aanpassingen te verrichten aan de conversatiehulp. Deze aanpassingen zijn uitgevoerd en de definitieve versie van de conversatiehulp is terug te vinden in bijlage 8.

Advies aan toekomstige gebruikers:

- ✓ Zorg ervoor dat begrepen wordt wat kwalitatief onderzoek inhoudt;
- ✓ Verdiep je in appreciative inquiry, dit is een belangrijk onderdeel van de conversatiehulp;
- ✓ Zorg dat de kennis over de belangrijke interviewtechnieken weer parate kennis wordt;
- ✓ Oefen eerst een aantal keer met de conversatiehulp alvorens deze ingezet gaat worden binnen een organisatie.

Advies aan opdrachtgever:

- ✓ Dient een opdracht gesplitst te worden in twee delen, probeer op voorhand dan al een duidelijke verdeling te maken. Dit scheelt veel tijd voor de afstuderende studenten;
- ✓ Kijk naar de haalbaarheid van de aangedragen mogelijkheden en ideeën;
- ✓ Pas op het met generaliseren van de onderzoeksresultaten;
- ✓ Verzorg een workshop omtrent appreciative inquiry. Dit helpt bij het begrijpen van deze onderzoeksfilosofie en methode;
- ✓ Zoek naar toekomstige kandidaten die affiniteit met het onderwerp hebben.

Advies aan lectoraat:

- ✓ Kijk bij het ontwikkelen van een onderzoeksopdracht eerst welke mogelijkheden er al aanwezig zijn;
- ✓ Test de conversatiehulp eerst nog een keer binnen een organisatie om zo na te gaan of deze binnen meerdere bedrijven ingezet kan worden;
- ✓ Verzorg halverwege de afstudeerperiode nogmaals een bijeenkomst. Dit om te kijken in hoeverre het onderzoeksontwerp aansluit op de hoofd- en deelvragen van het lectoraat.

8 DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt een kritische reflectie gegeven op de gebruikte theorie, in deze adviesnota de methodekeuze en op de validiteit en betrouwbaarheid.

8.1 DE METHODE

Volgens de filosofie van Appreciative Inquiry valt onderzoek en veranderen samen. Dit wordt ook wel het simultaniteitsprincipe genoemd. Door de vragen die gesteld worden zou er al een verandering teweeg worden gebracht, omdat het mensen aan het denken zet. De vragen die wij stellen zetten de mensen wel aan het denken, maar de ontwikkelde conversatiehulp is voornamelijk bedoeld als diagnose instrument. Daarom is het belangrijk om aan te geven dat AI een waardevolle toevoeging is, maar dat wanneer de situatie hierom vraag een eigen interpretatie van AI genomen mag worden. De interviewer hoeft niet koste wat het kost aan de filosofie vast te houden. Het is een middel om een bepaald doel te bereiken namelijk, inzicht krijgen in de ervaren balans. Positieve vragen hebben de voorkeur maar dat betekent niet dat er alleen maar positieve vragen gesteld mogen worden.

46

8.2 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT

Er zijn, om de conversatiehulp te testen zes personen geïnterviewd. De personen die we geïnterviewd hebben gaven allen aan op dit moment een goede balans te ervaren. Een aantal gaven zelfs aan nu de beste balans te ervaren. Dat de respondenten nu een goede balans ervaren en waardoor dat komt werd duidelijk uit de verhalen. Ook kwamen er zaken naar boven die er voor kunnen zorgen dat zij uit balans raken. De betrouwbaarheid van de conversatiehulp m.b.t. deze groep is groot. De validiteit is lastiger te beoordelen. Doen we hetzelfde onderzoek over een jaar nogmaals, en ervaren drie van de zes personen dan een slechte balans dan zijn de uitkomsten anders. Daarom is het in deze context lastig om het over validiteit te hebben.

Een punt van discussie is dat we, zoals hierboven aangegeven alleen mensen hebben gesproken die op dit moment een goede balans ervaren. Dit betekent dat wij niet kunnen garanderen dat wanneer iemand een slechte balans ervaart dat de conversatiehulp dan ook functioneel is. Hiervoor is verder onderzoek nodig. De verwachting is dat er een aantal studenten met de door ons ontwikkelde conversatiehulp aan het werk gaan. Hieruit moet blijken wat functionaliteit is wanneer iemand een minder goede of slechte balans ervaart.

Wanneer iemand met een goede balans door de vragen die we stellen kan aangeven wat zou kunnen zorgen voor een minderen balans, dan achten wij de kans groot dat mensen die al een mindere balans ervaren hier ook de juiste informatie over zullen geven.

BIBLIOGRAFIE

- Aken, J. v., & Andriessen, D. (2011). *handboek ontwerpgericht wetenschappelijk onderzoek. Wetenschap met effect*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Allen, T., Herst, D., Bucks, C., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Barrett, F., Fry, R., & Wittrockx, H. (2010). *Appreciative Inquiry: Het basiswerk*. Houten: LannooCampus.
- Beukema, L. (2013). *Human Resource Maatwerk: Over de noodzaak van ontwikkeling en innovatie*. Groningen: Kenniscentrum Arbeid Hanzehogeschool Groningen.
- Brummelhuis, T., & Bakker, A. (2012). A Resource Perspective on the Work-home Interface, the work-home resource model. *American Psychologist*, 545-556.
- Coenen, H. (2012). *Herziene uitgave onder redactie van B. Valkenburg & M. Coenen-Hanegraaf, Exemplarisch handelingsonderzoek*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Cooperrider, D., Whitney, D., & Stavros, J. (2003). *Appreciative inquiry Handbook. The first in series of AI workbooks for leaders of change*. Oakland: Berrett-Koehler Publishers.
- Evers, J. (2013). *Kwalitatief interviewen: kunst en kunde*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Frederickson, B. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology, The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychology*, 218-226.
- Geurts, S., & e.a. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire. *Work and stress*, 19, 319-339.
- Gramsbergen-Hoogland, Y., & Van der Molen, H. (2008). *Gesprekken in organisaties*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Greenhaus, J., & Allen, T. (2010). Work-Family Balance: A review and extension of the literature. Handbook of occupational health psychology. *American Psychological Association*, 165-183.
- Guest, D. (2002). Human Resource Management, Corporate Performance and Employee Wellbeing : Building the Worker into HRM. *The Journal of Industrial Relations*, Vol.44 N.3, September, 335-358.
- Half, R. (2011). *Nederlanders tevreden over hun balans tussen werk en privéleven*. Amsterdam.
- Laureijs, p., & Ridder, M. (2005). Werkdruk en stress in organisaties. In V. Laan, J. Meyer, N. Poll, & L. Werven, *Praktijkboek Welzijn* (p. Hoofdstuk 2). Deventer : Kluwer.
- Masseling, Nieuwenhof, v. d., & Jong, d. (2008). *Waarderend organiseren*. Nieuwerkerk aan den IJssel: Gelling Publishing.
- Steenbergen, E. v., Ellemers, N., & Mooijaart, A. (2007). How work and family can facilitate each other: Distinct types of work-family facilitation for women and men. *Journal of occupational Health Psychology*, 12, 279-300.

- Stroh, L., & Reilly, A. (1997). Loyalty in age of downsizing. *Sloan management*, 38-88.
- Tjepkema, S., & Verheijen, L. (2012). Appreciative Inquiry. In M. Ruijters, & R.-J. Simons, *Canon van het leren* (pp. 77-89). Alphen aan den Rijn: Vakmedianet .
- Valgaeren, E., & Aerschot, M. V. (2007, september 18). Vlaanderen gepeild. *De determinanten van het werk-privé en privé-werk confli*, pp. 298-323 .
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: LEMMA.
- Zwieten, M., & Willems, D. (2004). Methodologie van kwalitatief onderzoek. Waardering kwalitatief onderzoek. *huisarts en wetenschap*, 631 - 635.

BIJLAGE 1

In deze bijlage wordt stilgestaan bij de hoofdvraag en deelvragen van het lectoraat en er wordt gekeken in hoeverre deze vragen gespiegeld kunnen worden aan het thema van dit onderzoek. Dit wordt gedaan omdat het belangrijk is dat er een zekere mate van consistentie bestaand onder de verschillende onderzoeken die vanuit lectoraat worden uitgevoerd.

Hieronder volgt de hoofdvraag van het Lectoraat:

- ✓ *Hoe kunnen werkenden en bedrijven de wend- en weerbaarheid in de loopbaan van werkenden vergroten teneinde langer fit en vitaal door te kunnen werken?*

Te lezen valt dat het niet uitsluitend een taak voor het individu of een organisatie is om hier invulling aan te geven. Het dient van twee kanten te komen. De te ontwikkelen conversatiehulp blijft echter een diagnose instrument. Worden er nadat de conversatiehulp is ingezet oplossingen bedacht en geïmplementeerd dan kan dit eraan bijdragen dat mensen langer fit en vitaal kunnen doorwerken, binnen of buiten de huidige organisatie

Hieronder volgen de deelvragen van het Lectoraat en wordt tevens aangegeven hoe deze gespiegeld kunnen worden aan het thema van dit afstudeeronderzoek. De deelvragen waarbij koppeling tussen het eigen thema niet mogelijk is worden hier niet toegelicht.

- ✓ *Wat zijn binnen deelnemende organisaties succes- en faalfactoren voor het vergroten van de wend- en weerbaarheid in de loopbaan van medewerkers om langer doorwerken te bevorderen?*

Vertaald naar de context van dit afstudeeronderzoek gaat het er om welke factoren zorgen voor werk privé verrijking en conflict. Waar verrijking zorgt voor het wend- en weerbaarheid en het daardoor makkelijker aankunnen van langer doorwerken zal het conflict tussen deze twee domeinen er juist voor zorgen dat langer doorwerken moeilijker te bewerkstelligen is doordat bepaalde klachten zullen ontstaan.

- ✓ *Welke aanknopingspunten zijn er in de deelnemende organisaties om de succesfactoren te versterken en de faalfactoren aan te pakken?*

Dit is een deelvraag die beter past bij het vervolgtraject namelijk, het daadwerkelijk onderzoek doen middels dit instrument. Voor dit onderzoek wordt vooral gekeken naar zaken die de balans tussen werk en privé positief en negatief kunnen beïnvloeden en wat de gevolgen hiervan zijn. Er wordt niet naar organisatie specifieke aanknopingspunten gekeken. Die dienen achterhaald te worden wanneer men aan de slag gaat bij een bedrijf.

- ✓ *Hoe kan reflectie op de ontwikkeling van de eigen loopbaan bij werkenden worden bevorderd en welke mogelijkheden ziet men op het niveau van de organisatie om wend- en weerbaarheid in die loopbaan te vergroten?*

Deze deelvraag kan vertaald worden naar de context van het thema van dit afstudeeronderzoek. De vraag zou dan zijn: “op welke manier kan de reflectie op eigen verantwoordelijkheid voor een goede balans tussen werk en privé worden bevorderd, en op welke manier kan de organisatie hieraan bijdragen ten einde de wend- en weerbaarheid in die loopbaan te vergroten”. Het is de bedoeling dat tijdens dit onderzoek ook veel gekeken wordt naar wat mensen zelf kunnen doen om een goede balans te krijgen of in stand te houden. Daarom sluit deze deelvraag goed aan bij het thema.

Overzicht van de verschillende mogelijkheden tot doorvragen

- ✓ Vraag (letterlijk) herhalen
- ✓ Vraag verduidelijken
- ✓ Antwoord herhalen / papegaaien
- ✓ Luisteren
- ✓ Zwijgen, stiltes laten vallen
- ✓ Interesse tonen voor wat de respondent vertelt
- ✓ Samenvatten

Ongericht expliciet doorvragen:

- ✓ Wat bedoel je?
- ✓ Kun je dat wat toelichten?
- ✓ Kun je daar meer over vertellen?
- ✓ Het is me nog niet helemaal duidelijk ...

Gericht expliciet doorvragen:

- ✓ Is dat het enige of is er nog meer ...?
- ✓ Je noemt, zijn er ook nog andere ...
- ✓ Ervoer je dat zo, of zitten er nog meer kanten aan?
- ✓ Uitdagen: is het, omdat je...
- ✓ Generalisaties: Je zegt dat het altijd zo gaat, kun je een voorbeeld noemen?
- ✓ Inconsistenties: je zei daarnet ..., en nu dit... kun je dat toelichten?
- ✓ Formele doorbreken: hoe gaat U er nu mee om?

BIJLAGE 3

Hieronder is in chronologische volgorde het ontstaan van de conversatiehulp weergegeven.

Redmar Reitsema	Eline Brik
Stap 1: Literatuuronderzoek naar AI, interviewmodellen en interviewtechnieken, voor procesmatige bijdrage aan de conversatiehulp.	Stap 1: Literatuuronderzoek naar mogelijke oorzaken en gevolgen van de ervaren werk/privé balans, voor inhoudelijke bijdrage aan de conversatiehulp.
Stap 2: In deze fase is de eerste versie van de conversatiehulp ontwikkeld. Tevens zijn afspraken gemaakt over de manier waarop de interviews worden afgenomen en de vragen die worden voorgelegd aan de respondenten.	Stap 2: In deze fase is de eerste versie van de conversatiehulp ontwikkeld. Tevens zijn afspraken gemaakt over de manier waarop de interviews worden afgenomen en de vragen die worden voorgelegd aan de respondenten.
Stap 3: Stap drie was het afnemen van het eerste interview met opdrachtgever Astrid Boogers.	Stap 3: Stap drie was het afnemen van het eerste interview met opdrachtgever Astrid Boogers.
Stap 4: In deze fase is als eerst een transcript gemaakt van het afgenomen interview, vervolgens hebben wij samen de gegevens uit dit interview geanalyseerd.	Stap 4: In deze fase is als eerst een transcript gemaakt van het afgenomen interview, vervolgens hebben wij samen de gegevens uit dit interview geanalyseerd.
Stap 5: Ontwikkelen van tweede versie conversatiehulp op basis van verkregen feedback en eigen ervaring.	Stap 5: Ontwikkelen van tweede versie conversatiehulp op basis van verkregen feedback en eigen ervaring.
Stap 6: Uitnodigen van pilotgroep voor het interview.	Stap 6: Uitnodigen van pilotgroep voor het interview.
Stap 7: Afnemen van de interviews met de pilotgroep. Nadat we een interview hadden afgenomen, bespraken we het verloop hiervan met elkaar. Dit is gedaan om na te gaan of de interviews procesmatig goed verliepen en of vooraf onderzochte thema's aan de orde kwamen.	Stap 7: Afnemen van de interviews met de pilotgroep. Nadat we een interview hadden afgenomen, bespraken we het verloop hiervan met elkaar. Dit is gedaan om na te gaan of de interviews procesmatig goed verliepen en of vooraf onderzochte thema's aan de orde kwamen.
Stap 8: In deze fase is als eerst een transcript gemaakt van het afgenomen interviews, vervolgens hebben wij samen de gegevens uit dit interview geanalyseerd.	Stap 8: In deze fase is als eerst een transcript gemaakt van het afgenomen interviews, vervolgens hebben wij samen de gegevens uit dit interview geanalyseerd.
Stap 9: Het analyseren van de feedback over de afgenomen interviews van de pilotgroep. Daarnaast is er samen met Eline Brik gesproken over het verloop van de afgenomen interviews.	Stap 9: Het coderen van de onderzoeksresultaten uit de interviews. Daarnaast is er een overzicht gemaakt van de variabelen die aan bod zijn gekomen die van te voren nog niet waren onderzocht.

BIJLAGE 4

Schematisch overzicht van coderen oorzaken

Code	subcode	Oorzaken werkgerelateerd
A	A 1	Werkbetrokkenheid
A	A 2	Autonomie
A	A 3	Variatie
A	A 4	Uitdaging
A	A 5	Sociale steun (collega's)
A	A 6	Werkdruk
A	A 7	Stijl van leidinggeven
A	A 8	Tijd ruimtelijke flexibiliteit
A	A 9	Cultuur
A	A 10	Overheidsbeleid (cao, regelingen vanuit overheid)

Code	subcode	Oorzaken privégerelateerd
B	B 1	Familie betrokkenheid
B	B 2	Uren betaald werk partner
B	B 3	Kinderen
B	B 4	Steun partner/omgeving
B	B 5	Aantal uren huishoudelijk werk
B	B 6	Beleving van tijd
B	B 7	Sociaal netwerk
B	B 8	Gezondheid (Hoe voelt iemand zich)
B	B 9	Energie (De hoeveelheid energie die iemand heeft)

Schematisch overzicht van coderen gevolgen

Code	Subcode	Gevolgen werk gerelateerd
C	C 1	Werktevredenheid
C	C 2	Organisatie betrokkenheid
C	C 3	verloop
C	C 4	Verzuim
C	C 5	Werkprestatie
C	C 6	Carrière tevredenheid
C	C 7	Carrière succes

Code	Subcode	Gevolgen niet werk gerelateerd
D	D 1	Levenstevredenheid
D	D 2	Echtelijke tevredenheid (huwelijk)
D	D 3	Familie tevredenheid
D	D 4	Familie prestaties
D	D 5	Vrijetijd tevredenheid

Code	subcode	Gevolgen gezondheid/stress gerelateerd
E	E 1	Algemene psychische spanning
E	E 2	Psychische/somatische klachten
E	E 3	Depressie
E	E 4	Burn-out
E	E 5	Werk gerelateerde stress
E	E 6	Familie gerelateerde stress

Hieronder wordt de conversatiehulp 1.0 en 2.0 weergegeven. 1.0 was het eerste concept. 2.0 was de versie die gebruikt is voor de vijf interviews na het interview met Astrid Boogers.

Conversatiehulp 1.0

Voorstellen en uitleg onderzoek

Wij zijn Redmar Reitsema en Eline Brik, vierdejaars studenten aan de Hanzehogeschool in Groningen. Binnen de Hanzehogeschool is er het lectoraat Duurzaam HRM met als lector Leni Beukema. Binnen dit lectoraat doen meerdere studenten onderzoek naar verschillende onderwerpen. Wij doen voor dit lectoraat een onderzoek naar de werk/privé balans bij medewerkers en hoe je dit in kaart kunt brengen. Onze opdrachtgever bij dit onderzoek is Astrid Boogers.

Het onderzoek heeft als doel dat wij samen een instrument ontwikkelen waarmee we in kaart kunnen brengen hoe medewerkers de werk/privé balans ervaren. Dit instrument kan in alle sectoren en organisaties worden ingezet en is echt gericht op hoe het individu de balans ervaart. Het is uiteindelijk de bedoeling dat studenten die na ons afstuderen dit instrument kunnen gaan toepassen binnen organisaties, om zo een advies te kunnen geven over de ervaren werk/privé balans bij medewerkers.

Het instrument wat wij hebben ontwikkeld noemen we een conversatiehulp. Het is een interview gebaseerd op Appreciative Inquiry. Dit is een andere manier van onderzoeken waarbij de vragen op een open en positieve manier worden gesteld. Om ervoor te zorgen dat de studenten na ons de conversatiehulp goed kunnen toepassen is het van belang dat wij de conversatiehulp gaan uittesten. Op deze manier komen we er achter over het goed werkt en waar we eventueel nog aanpassingen kunnen doen.

Duur interview: 60 minuten

Het doel: Het doel van dit interview is om de functionaliteit van de conversatiehulp te testen zodat er waar nodig nog aanpassingen kunnen worden gedaan.

Opbouw: Er zullen eerst een aantal algemene vragen worden gesteld over de ervaren werk/privé balans. Vervolgens zal er worden doorgevraagd op de gegeven antwoorden van de respondent. Tot slot zullen de vragen specifiek gericht zijn op de werk kant en de privé kant.

Belang van informatie: Het is voor ons van belang om de interviews af te nemen omdat we alleen op deze manier er achter kunnen komen of de conversatiehulp goed werkt en of we geen punten over het hoofd hebben gezien. Daarnaast willen we doormiddel van de interviews achterhalen of alle vooraf onderzochte thema's over de werk/privé balans terugkomen en of er nog thema's moeten worden toegevoegd.

Wat gebeurd met informatie: De informatie van de interviews zullen wij na afloop analyseren en uitwerken om zo te kunnen beoordelen of de conversatiehulp werkt en waar er nog aanpassingen dienen worden gedaan. Ook zal er gekeken worden of we de verschillende thema's kunnen herkennen in de interviews en of we volledig genoeg zijn geweest in ons vooronderzoek.

Waardering voor deelname

Opening:

We kennen elkaar nog niet, daarom willen we graag ter kennismaking beginnen met een beschrijving van je werk en privé situatie, om elkaar zo wat beter te leren kennen.

- ✓ Kun je ons vertellen hoe een werkdag eruit ziet?
- ✓ Kun je ons vertellen hoe een vrije dag eruit ziet?
- ✓ Hoe ervaar je een werkdag en vrije dag?
- ✓ In hoeverre beïnvloeden werkdagen de vrije dagen en andersom?

Discoverfase algemeen:

- ✓ Kun je ons vertellen wanneer je (in het verleden) een goede balans tussen werk en privé hebt ervaren?
- ✓ Welke aspecten zorgden ervoor dat je op dat moment een goede balans hebt ervaren?
- ✓ Wat deed met je/waarin uitte zich dit? (gevolg)

Discoverfase vervolg:

Oorzaken en gevolgen vanuit het werk

- ✓ Op welke manier heeft het werk bijgedragen aan een goede balans? Welke aspecten in het werk hebben invloed op de door jouw ervaren goede balans?
- ✓ Wat deed dit met je/waarin uitte zich dit? (gevolg)
- ✓ Zijn er situaties geweest waarbij het werk belemmerend was voor de balans?
- ✓ Wat deed dit met je/waarin uitte zich dit? (gevolg)

Oorzaken en gevolgen vanuit privé

- ✓ Op welke manier heeft privé bijgedragen aan een goede balans? Welke aspecten in je privéleven hebben invloed op de door jouw ervaren goede balans?
- ✓ Wat deed dit met je/waarin uitte zich dit? (gevolg)
- ✓ Zijn er situaties geweest waarbij privé belemmerend was voor de balans?
- ✓ Wat deed dit met je/waarin uitte zich dit? (gevolg)
- ✓ Heb je naast de werk en privé gevolgen ook wel een lichamelijke gevolgen ondervonden van (een verstoorde) werk/privé balans?

Dreamfase:

- 1) Hoe ziet jouw ideale werkdag eruit?
- 2) Hoe ziet jouw ideale vrije dag eruit?
- 3) Wanneer is er voor jou sprake van een ideale balans tussen werk en privé?
- 4) Welke positieve bijdrage kan je hier zelf aan leveren om dit waar te maken?
- 5) Wat heb je daarvoor nodig vanuit je omgeving? Wat zijn de randvoorwaarden? (werk en privé)?

Thema's vanuit de literatuur van de werk/privé balans:

In het werk en privé leven zijn verschillende ritmes te onderscheiden. Zo gaat op het werk vaak alles vrij snel en in het privéleven kan het tempo een stuk minder snel zijn. (bijvoorbeeld van werk naar de crèche en van werk naar de supermarkt)

Thema tijdsbeleving:

- ✓ Hoe ervaar je de verschillende ritmes en tempo's op een werkdag en vrije dag?
 - Welke invloed heeft dit op je ervaren werk/privé balans?

Thema collega's:

- ✓ Op welke manier levert je leidinggevende(n) een bijdrage aan een goede werk/privé balans?
 - Welke invloed hebben zij op een werkdag/vrije dag?
- ✓ Kun je vertellen over de rol die je collega's hebben in je werk/privé balans?
 - Welke invloed hebben zij op een werkdag/vrije dag?

Thema partner/kinderen:

- ✓ Welke rol spelen je partner/kinderen in de ervaren werk/privé balans?

Thema Inrichten van werk (autonomie, variatie, uitdaging):

- ✓ In welke mate heb je de mogelijkheid om je eigen werk in te richten?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?
- ✓ In welke mate is er sprake van variatie en uitdaging in je werk?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?

Thema voorzieningen (tijd ruimtelijke flexibiliteit):

Werkgevers kunnen verschillende mogelijkheden aandragen met betrekking tot de tijd ruimtelijke flexibiliteit. Voorbeelden zijn: thuiswerken, parttime werken, flexibele begin- en eindtijden.

- ✓ In hoeverre spelen de voorzieningen die je worden aangeboden vanuit je werkgever een rol op de ervaren werk/privé balans?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?

Afsluiting:

Hoe heb je het gesprek ervaren?

Wat vond je van de vragen die gesteld werden?

Heb je nog feedback op het interview?

We willen je bedanken voor je deelname aan het interview!

Conversatiehulp 2.0

Voorstellen en uitleg onderzoek

Hieronder de gegevens die bij aanvang belangrijk zijn om aan te geven.

- ✓ Kort voorstellen;
- ✓ Doel aangeven (in kaart brengen balans werk – privé);
- ✓ Duur aangeven (maximaal 60 min);
- ✓ Aangeven dat gesprek wordt opgenomen;
- ✓ Wat gebeurt er met de informatie;
- ✓ Waardering voor deelname uitspreken.

57

Discoverfase algemeen:

We kennen elkaar nog niet, daarom willen we graag ter kennismaking beginnen met een beschrijving van je werk en privé situatie, om jou zo wat beter te leren kennen.

- 4) Kan je ons eerst iets over jezelf vertellen, wie hebben we voor ons?

Doelvragen:

Leeftijd? Partner? Kinderen? Aantal uur betaald werk? Aantal uren betaald werk partner? Functie (niveau)? Leidinggevende taken?

- 5) Kun je voor ons beschrijven hoe een normale werkdag eruit ziet? (klokjes)
6) Kun je voor ons beschrijven hoe een normale vrije dag eruit ziet? (klokjes)

Doelvragen:

Hoe laat sta je op? Hoe laat start je werkdag? Zorgtaken (mantelzorg)? Neem je je werk mee naar huis (fysiek, emotioneel)?

- 7) Als je kijkt naar de combinatie tussen werk- en vrije dagen, hoe ervaar je dat dan?

Doelvragen:

Krijg je voldoende slaap? Voldoende tijd om aan de voor jou belangrijke rollen te voldoen?

- 8) Hoe vaak komt het voor dat je tijdens het werk (positief en negatief) met privé zaken in je hoofd bezig bent?
9) Hoe vaak komt het voor dat je tijdens je vrije dagen (positief en negatief) nog met werk in je hoofd bezig bent?

Doelvragen:

Welke momenten gebeurt dit? Hoe ervaar je dit? Wanneer dit als vervelend wordt ervaren, wat wordt er dan aan gedaan?

Doelvragen wanneer respondent negatief is:

- ✓ Kun je ons misschien een periode of situatie beschrijven uit het verleden wanneer je een goede balans hebt ervaren?
- ✓ Welke factoren zorgden ervoor dat je op dat moment een goede balans hebt ervaren?

Discoverfase vervolg: Werk

10) Welke factoren vanuit het werk dragen voor jou bij aan een goede balans?

Doelvragen:

Zijn deze factoren aanwezig? Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

11) Welke gevolgen heeft het voor jou in het werkdomein wanneer je een goede balans ervaart?

Doelvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: Gevolgen mb.t. werk, gevolgen mb.t. privéleven en lichamelijke gevolgen voor respondent.
(Voorbeelden: organisatiebetrokkenheid, werkprestaties, carrière tevredenheid).

12) Zijn er situaties geweest waarbij zaken op het werk belemmerend waren voor jouw balans?

Doelvragen:

Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

13) Welke gevolgen heeft dit voor jou?

Doelvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: Gevolgen mb.t. werk en lichamelijke gevolgen voor respondent.
(Voorbeelden: verloop, verzuim, prestaties op het werk, stress, burn-out kans)

Discoverfase vervolg: privé

14) Welke factoren vanuit het privéleven dragen voor jou bij aan een goede balans?

Doelvragen:

Zijn deze factoren aanwezig? Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doelvragen.

15) Welke gevolgen heeft het voor jou in het privéleven wanneer je een goede balans ervaart?

Doelvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: gevolgen mb.t. privéleven en lichamelijke gevolgen voor respondent.

(Voorbeelden: Levenstevredenheid, familie prestaties, vrije tijd)

16) Zijn er situaties geweest waarbij zaken uit het privéleven belemmerend waren voor de balans?

Doelvragen:

Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doelvragen.

17) Welke gevolgen heeft dit voor jou?

Doelvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: Gevolgen mb.t. het privéleven en lichamelijke gevolgen voor respondent.

(Voorbeelden: familie gerelateerde stress, depressie, burn-out kans, familie prestaties)

Dreamfase:

In het vorige gedeelte ging het vooral over hoe het er nu voor staat. Wel willen nu graag met je kijken hoe jij het graag zou zien in de toekomst.

18) Hoe ziet jouw ideale werkdag eruit? (Dromen)

19) Hoe ziet jouw ideale vrije dag eruit? (Dromen)

Doelvragen:

Kijk naar de verschillen m.b.t de antwoorden op vraag 2 en 3. Benoem deze.

20) Welke positieve bijdrage kan je hier zelf aan leveren om dit waar te maken?

21) Wat heb je daarvoor nodig vanuit je omgeving? (werk en privé)?

Thema's vanuit de literatuur van de werk/privé balans:

Indien bij het behandelen van de vorige vragen nog niet voldoende informatie is verkregen kan middels deze vragen op een aantal thema's nog dieper worden ingegaan.

Thema tijdsbeleving:

In het werk en privé leven zijn verschillende ritmes te onderscheiden. Zo gaat op het werk vaak alles vrij snel en ik het privéleven kan het tempo een stuk minder snel zijn. (bijvoorbeeld van werk naar de crèche en van werk naar de supermarkt)

- ✓ Hoe ervaar je de verschillende ritmes en tempo's op een werkdag en vrije dag?
 - Welke invloed heeft dit op je ervaren werk/privé balans?

Thema collega's:

- ✓ Op welke manier levert je leidinggevende(n) een bijdrage aan een goede werk/privé balans?
 - Welke invloed hebben zij op een werkdag/vrije dag?
- ✓ Kun je vertellen over de rol die je collega's hebben in je werk/privé balans?
 - Welke invloed hebben zij op een werkdag/vrije dag?

Thema partner/kinderen:

- ✓ Welke rol spelen je partner/kinderen in de ervaren werk/privé balans?

Thema Inrichten van werk (autonomie, variatie, uitdaging):

- ✓ In welke mate heb je de mogelijkheid om je eigen werk in te richten?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?
- ✓ In welke mate is er sprake van variatie en uitdaging in je werk?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?

Thema voorzieningen (tijd ruimtelijke flexibiliteit):

Werkgevers kunnen verschillende mogelijkheden aandragen met betrekking tot de tijd ruimtelijke flexibiliteit. Voorbeelden zijn: thuiswerken, parttime werken, flexibele begin- en eindtijden.

- ✓ In hoeverre spelen de voorzieningen die je worden aangeboden vanuit je werkgever een rol op de ervaren werk/privé balans?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?

Na afloop:

Hoe heb je het gesprek ervaren?

Wat vond je van de vragen die gesteld werden?

Heb je nog feedback op het interview?

We willen je bedanken voor je deelname aan het interview!

BIJLAGE 7

Hieronder worden de aanpassingen die aan de tweede versie van de conversatiehulp dienen te worden gedaan weergegeven. Bij deze aanpassing wordt ook een toelichting gegeven waarom de aanpassing nodig was.

- Onder vraag 3 staat in het blok met mogelijke doorvragen of de respondent zijn werk mee naar huis neemt, fysiek of mentaal. Hier wordt met vraag 5 en 6 ook naar gevraagd en daarom dient deze eventuele doorvraag uit dit blok gehaald te worden en dient de vraag naar fysiek in het blok onder vraag 5 en 6 gezet te worden, mentaal niet omdat dit al in de vraag zit:

Doorvragen:

Hoe laat sta je op? Hoe laat start je werkdag? Zorgtaken (mantelzorg)? **Neem je je werk mee naar huis (fysiek, emotioneel)?**

Doorvragen:

Welke momenten gebeurt dit? Hoe ervaar je dit? Wanneer dit als vervelend wordt ervaren, wat wordt er dan aan gedaan? **Neem je het ook fysiek meer?**

- De vraag over de combinatie tussen werkdagen en vrije dagen werd niet door iedereen goed begrepen. Wat we hier willen achterhalen is of iemand voldoende tijd heeft om aan de voor hem of haar belangrijke rollen te voldoen. Daarom is het raadzaam de vraag aan te passen zodat deze beter begrepen wordt. Daarnaast is de doorvraag over vrije tijd toegevoegd omdat blijkt dat dit belangrijk is voor het ervaren van een goede balans. Voorbeeld:

- 4) Hoe is de combinatie tussen werkdagen en vrije dagen, in hoeverre heb je de mogelijkheid om aan de voor jou belangrijke rollen te voldoen?

Doorvragen:

Hoe ervaar je dat? Krijg je voldoende slaap? Heb je voldoende vrije tijd?

- De Discoverfase is verdeeld in twee categorieën. Het werkdomein en het privédomein. Uit onze eigen ervaring bleek dat respondenten heel erg de neiging hebben om, wanneer het over het werkdomein gaat als zaken uit het privédomein te nemen. Hier dient de interviewer alert op te zijn. Daarom dient boven vraag 7 een zin opgenomen te worden:

Let op! Zorg ervoor dat respondent eerst ingaat op factoren uit het werkdomein. Vanaf vraag 11 heeft respondent de mogelijkheid om in te gaan op factoren uit het privédomein.

- Er dient een aanpassing verricht te worden aan de vraag over belemmering (vraag 9 & 13). Nu krijgen we vaak iets uit het verleden dat niet meer speelt of van zo lang geleden is dat het niet meer relevant is. De vraag die dan beter pas is: Welke factoren (vanuit werk bij vraag 9 en vanuit privé bij vraag 13) zouden er op dit moment voor kunnen zorgen dan voor kunnen zorgen dat je geen balans meer ervaart? Zo kan achterhaald worden waar eventueel aandacht voor dient te zijn bij een individu. Wanneer iemand een slechte balans ervaart kan het zo zijn dat deze vraag niet gesteld hoeft te worden aangezien hier dan al reeds op in is gegaan.

Let op! Wanneer iemand slechte balans ervaart heb je op deze vraag waarschijnlijk al antwoord. Dan niet nogmaals stellen.

- 9) Welke factoren vanuit het werk zouden er op dit moment voor kunnen zorgen dat je geen goede balans meer ervaart?

Doorvragen:

Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

- 13) Welke factoren vanuit je privéleven zouden er op dit moment dan voor kunnen zorgen dat je geen goede balans meer ervaart?

Doorvragen:

Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

- Op het moment dat iemand aangeeft dan hij/zij momenteel de beste balans ervaart is de vraag over hoe ziet je ideale werkdag (vraag 16) eruit niet heel relevant. De respondent ervaart nu momenteel namelijk de beste balans. Er dient een vraag toegevoegd te worden die gesteld wordt wanneer iemand nu de beste balans ervaart. De vraag zou dan zijn: Je ervaart nu je beste balans, wat moet er gebeuren om een nog betere balans te ervaren?

Let op! Ervaart respondent nu zijn/haar beste balans, stel dan de vraag tussen haakjes onder vraag 16

- 16) Hoe ziet jouw ideale werkdag eruit? (Dromen)
(Je ervaart nu je beste balans, wat moet er gebeuren om een nog betere balans te ervaren?)

Doorvragen:

Kijk naar de verschillen m.b.t de antwoorden op vraag 2 en 3. Benoem deze.

- De vraag over de beleving van tijd werd door iedereen eigenlijk als niet heel relevant bestempeld. Er werd aangegeven dat er niet veel aan gedaan kon worden en dat het niet iets is waar al veel over na is gedacht. Deze vraag kunnen we nog even in de conversatiehulp houden maar levert tot nu toe niet veel bruikbare informatie op. Ook het feit dat er niets aan gedaan kan worden zou er toe kunnen leiden dat deze vraag op een zeker moment niet meer in de conversatiehulp voorkomt;
- De gebruikers van de door ons ontwikkelde conversatiehulp dienen voordat ze deze kunnen toepassen goed kennis te nemen van de door ons geschreven adviesnota's. De theorie dient als bagage tijdens het gesprek meegenomen te worden. Dit is de enige manier op de conversatiehulp goed toe te kunnen passen. Pas als de theoretische kennis aanwezig is kan met respondenten op goed en niveau of de ervaren werk privé balans gesproken worden.

- Tijdens het laatste interview dat ik afnam heb ik iets toegepast wat ik onlangs ergens las. Een onderzoeker naar de balans tussen werk en privé stelde aan respondenten eerste de vraag: aan welke vijf zaken ga je de komende tijd de meeste aandacht besteden. Vervolgens werd de vraag gesteld: welke vijf zaken zijn voor jou het belangrijkste in het leven. Dit kan een mooie ijsbreker zijn omdat deze lijstjes namelijk zelden overeen komen. Het zet mensen meteen aan het denken over de eigen balans tussen werk en privé en wat voor hun nu echt belangrijk is. Misschien is het niet handig om deze vraag aan het begin te stellen omdat er eerst een soort van vertrouwensband dient te zijn voordat iemand hier serieus op ingaat. Daarom is het een idee om het aan het eind van het gesprek te vragen. Zodat de respondenten met iets om over na te denken weer aan het eigen werk gaan.

Hieronder wordt de definitieve conversatiehulp weergegeven met de aanpassingen die nog zijn verricht nadat alle interviews zijn afgenomen en alle feedback is beoordeeld.

Conversatiehulp 3.0

Discoverfase algemeen:

We kennen elkaar nog niet, daarom willen we graag ter kennismaking beginnen met een beschrijving van je werk en privé situatie, om jou zo wat beter te leren kennen.

1. Kan je ons eerst iets over jezelf vertellen, wie hebben we voor ons?

Doorvragen:

Leeftijd? Partner? Kinderen? Aantal uur betaald werk? Aantal uren betaald werk partner? Functie (niveau)? Leidinggevende

2. Kun je voor ons beschrijven hoe een normale werkdag eruit ziet? (klokjes)
3. Kun je voor ons beschrijven hoe een normale vrije dag eruit ziet? (klokjes)

Doorvragen:

Hoe laat sta je op? Hoe laat start je werkdag? taken? Zorgtaken (mantelzorg)?

4. Hoe is de combinatie tussen werkdagen en vrije dagen, in hoeverre heb je de mogelijkheid om aan de voor jou belangrijke rollen te voldoen?

Doorvragen:

Hoe ervaar je dat? Krijg je voldoende slaap? Heb je voldoende vrije tijd?

5. Hoe vaak komt het voor dat je tijdens het werk (positief en negatief) met privé zaken in je hoofd bezig bent?
6. Hoe vaak komt het voor dat je tijdens je vrije dagen (positief en negatief) nog met werk in je hoofd bezig bent?

Doorvragen:

Welke momenten gebeurt dit? Hoe ervaar je dit? Wanneer dit als vervelend wordt ervaren, wat wordt er dan aan gedaan? Neem je het werk ook fysiek mee?

Doorvragen wanneer respondent negatief is:

- ✓ Kun je ons misschien een periode of situatie beschrijven uit het verleden wanneer je een goede balans hebt ervaren?
- ✓ Welke factoren zorgden ervoor dat je op dat moment een goede balans hebt

ervaren?

Mogelijke doorvraag m.b.t. vraag 2 en 3 wanneer respondent positief is over de balans:

- ✓ Is er een periode of situatie geweest waarin je een nog betere balans hebt ervaren?
- ✓ Welke factoren zorgden ervoor dat je op dat moment een goede balans hebt ervaren?

65

Discoverfase vervolg: Werk

Let op! Zorg ervoor dat respondent eerst ingaat op factoren uit het werkdomein. Vanaf vraag 11 heeft respondent de mogelijkheid om in te gaan op factoren uit het privé-domein.

7. Welke factoren vanuit het werk dragen voor jou bij aan een goede balans?

Doorvragen:

Zijn deze factoren aanwezig? Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

8. Welke gevolgen heeft het voor jou in het werkdomein wanneer je een goede balans ervaart?

Doorvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: Gevolgen mb.t. werk, gevolgen mb.t. privéleven en lichamelijke gevolgen voor respondent.
(Voorbeelden: organisatiebetrokkenheid, werkprestaties, carrière tevredenheid).

9. Welke factoren vanuit het werk zouden er op dit moment voor kunnen zorgen dan voor kunnen zorgen dat je geen balans meer ervaart?

Doorvragen:

Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

10. Welke gevolgen heeft dit voor jou?

Doorvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: Gevolgen mb.t. werk en lichamelijke gevolgen voor respondent.
(Voorbeelden: verloop, verzuim, prestaties op het werk, stress, burn-out kans)

Discoverfase vervolg: privé

11. Welke factoren vanuit het privéleven dragen voor jou bij aan een goede balans?

Doorvragen:

Zijn deze factoren aanwezig? Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

12. Welke gevolgen heeft het voor jou in het privéleven wanneer je een goede balans ervaart?

Doorvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: gevolgen mb.t. privéleven en lichamelijke gevolgen voor respondent.
(Voorbeelden: Levenstevredenheid, familie prestaties, vrije tijd)

13. Welke factoren vanuit je privéleven zouden er op dit moment dan voor kunnen zorgen dat je geen goede balans meer ervaart?

Doorvragen:

Je noemt (..factoren samenvatten..), zijn nog meer factoren die meespelen? Nee = volgende vraag, ja = doorvragen.

14. Welke gevolgen heeft dit voor jou?

Doorvragen:

Zoeken naar de volgende antwoorden: Gevolgen mb.t. het privéleven en lichamelijke gevolgen voor respondent.
(Voorbeelden: familie gerelateerde stress, depressie, burn-out kans, familie prestaties)

Dreamfase:

In het vorige gedeelte ging het vooral over hoe het er nu voor staat. Wel willen nu graag met je kijken hoe jij het graag zou zien in de toekomst.

Let op! Ervaart de respondent momenteel zijn/haar beste balans stel dan de vraag tussen haakjes.

15. Hoe ziet jouw ideale werkdag eruit? (Dromen)

(Je ervaart nu je beste balans, wat moet er gebeuren om een nog betere balans te ervaren?)

16. Hoe ziet jouw ideale vrije dag eruit? (Dromen)

Doorvragen:

Kijk naar de verschillen m.b.t de antwoorden op vraag 2 en 3. Benoem deze.

17. Welke positieve bijdrage kan je hier zelf aan leveren om dit waar te maken?

18. Wat heb je daarvoor nodig vanuit je omgeving? (werk en privé)?

Eventuele afsluiting voor de respondent om thuis over na te denken:

19. Aan welke vijf zaken ga je de komende tijd de meeste aandacht besteden?

20. Welke vijf zaken zijn voor jou het belangrijkste in het leven?

21. Welk cijfer geef jij je eigen werk privé balans? (1 t/m 10)

Thema's vanuit de literatuur van de werk/privé balans:

Indien bij het behandelen van de vorige vragen nog niet voldoende informatie is verkregen kan middels deze vragen op een aantal thema's nog dieper worden ingegaan.

Thema tijdsbeleving:

In het werk en privé leven zijn verschillende ritmes te onderscheiden. Zo gaat op het werk vaak alles vrij snel en ik het privéleven kan het tempo een stuk minder snel zijn. (bijvoorbeeld van werk naar de crèche en van werk naar de supermarkt)

- ✓ Hoe ervaar je de verschillende ritmes en tempo's op een werkdag en vrije dag?
 - Welke invloed heeft dit op je ervaren werk/privé balans?

Thema collega's:

- ✓ Op welke manier levert je leidinggevende(n) een bijdrage aan een goede werk/privé balans?
 - Welke invloed hebben zij op een werkdag/vrije dag?
- ✓ Kun je vertellen over de rol die je collega's hebben in je werk/privé balans?
 - Welke invloed hebben zij op een werkdag/vrije dag?

Thema partner/kinderen:

- ✓ Welke rol spelen je partner/kinderen in de ervaren werk/privé balans?

Thema Inrichten van werk (autonomie, variatie, uitdaging):

- ✓ In welke mate heb je de mogelijkheid om je eigen werk in te richten?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?
- ✓ In welke mate is er sprake van variatie en uitdaging in je werk?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?

Thema voorzieningen (tijd ruimtelijke flexibiliteit):

Werkgevers kunnen verschillende mogelijkheden aandragen met betrekking tot de tijd ruimtelijke flexibiliteit. Voorbeelden zijn: thuiswerken, parttime werken, flexibele begin- en eindtijden.

- ✓ In hoeverre spelen de voorzieningen die je worden aangeboden vanuit je werkgever een rol op de ervaren werk/privé balans?
 - in hoeverre levert dit een positieve bijdrage aan de werk/privé balans?

Na afloop:

Hoe heb je het gesprek ervaren?

Hoe vond je dat wij het deden?

Heb je nog feedback op het interview?

