

A Trip Down Memory Lane

Een onderzoek naar de inzet van ervaringskennis in de
coaching van Update Arnhem

Lan Lan Zhang

Studentnummer: 547320

23 juni 2019, Nijmegen

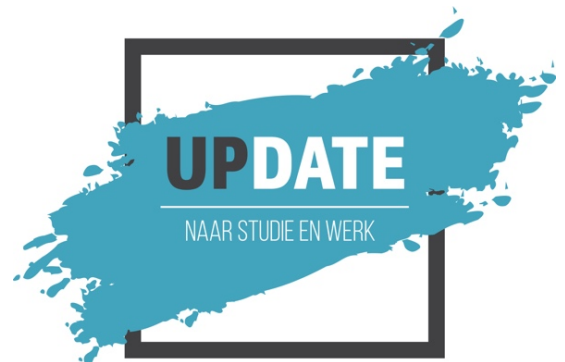
Toegepaste Psychologie

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Update Arnhem

Praktijkbegeleider: Marieke Musch

Afstudeerbegeleider: José Renkens



Bouw maar op mij

Je kan me vertrouwen
hier heb je stenen
om op te bouwen
begin maar op mij
te bouwen

met jou als fundament
veranderen we touwen in teugels
zo hou je controle
mijn mouwen zijn al opgestroopt

met kritiek maar opbouwend
verbouwen we muren om je heen in handvatten
speciaal voor jou op maat
het makkelijker maken

kraken van oude gewoontes
en het maken van nieuwe
paden bewandelen
we samen
zijn we sterk
maar het halve werk
is vertrouwen

hier heb je stenen
om op te bouwen
begin maar op mij
te bouwen.

(Efomi, 2018)

Veronique Efomi (spoken word artieste), oud jongere van Update, heeft dit gedicht in 2018 opgedragen aan Update Arnhem.

Voorwoord

“A trip down memory lane”. De weg naar een succesvol en gelukkig leven verloopt meestal niet zonder hobbels. Welke kant moet ik op? Hoe ga ik om met tegenslagen onderweg? Iedereen put uit zijn persoonlijke ervaringen uit het verleden. De kennis die je toen hebt opgedaan over jezelf, gebruik je in het heden om uitdagingen aan te gaan.

Ik heb veel nagedacht, mij verdiept in bepaalde thema's en stil gestaan bij verschillende vragen. Die vragen klonken als volgt: voor wie schrijf ik deze scriptie? Wat maakt een diploma je een betere professional? Gaat dit de praktijk echt helpen? De vraag wat de betekenis van het leven is kwam nét niet aan de orde. Eén ding was duidelijk. Ik zat volledig in de weerstand.

Tijdens het onderzoek heb ik zeer openhartige en inspirerende mensen gesproken. Zij gaven leven aan dit onderzoek. Mensen met sterke persoonlijkheden, duidelijke principes en met een visie op de wereld om zich heen. Zij maakten indruk. Het actieve gedeelte van het onderzoek verliep vlekkeloos. Alles op papier zetten verliep helaas wat trager dan gehoopt.

Het was een hele ervaring. Een ervaring waar ik in de toekomst nog op terug zal kijken. Een ervaring die ik kan delen. Een ervaring die me heeft geleerd dat afstuderen en een diploma halen iets is waar je trots op mag zijn. Dat een diploma niet zomaar een papiertje is, maar een bewijs met waarde.

Graag wil ik mijn praktijkbegeleider Marieke Musch bedanken voor de feedback. Ik liep een marathon zonder finish. Met jouw hulp kwam de finish weer in zicht. Ook wil ik mijn afstudeerbegeleider José Renkens bedanken voor je vertrouwen in mijn kunnen. Tenslotte wil ik mijn betrokken ouders bedanken. En in het bijzonder wil ik mijn vriendin Sifrah bedanken voor je nogal provocatieve wijze van motiveren. Het heeft geholpen, ook al liet ik dit niet altijd zien. Het onvoorwaardelijke vertrouwen wat je in mij hebt is niet onopgemerkt gebleven!

Lan Lan Zhang, 23 juni 2019

Samenvatting

Naar schatting verloopt het bij 15 procent van de jongvolwassenen minder soepel op de weg naar volwassenheid. Het doorlopen van een opleiding en het vinden van een baan zijn voor hen geen vanzelfsprekendheid. Update Arnhem zet zich in voor deze jongeren.

Het doel van de coaching van Update is dat zij weer vertrouwen krijgen in de toekomst en weer aanhaken in de maatschappij. Update Arnhem kenmerkt zich door haar peer-to-peer aanpak en ervaringsdeskundige coaches. De vraag ontstond hoe de coaches eigen ervaringskennis op een professionele wijze inzetten en hoe dit te optimaliseren.

Door middel van verschillende methoden is onderzocht hoe de coaches momenteel ervaringskennis inzetten, de wijze waarop jongeren dit ervaren en wat de optimale situatie is en wat hiervoor benodigd is om dat te bereiken. Uit het onderzoek blijkt dat de coaches behoefte hebben om de kans te krijgen om te oefenen met professionele vaardigheden en kennis omtrent dit thema. Jongeren benadrukken het belang hiervan.

Update Arnhem wordt aanbevolen om een leermodule rondom de inzet van ervaringskennis te implementeren die gemaakt is op basis van dit praktijkonderzoek. De module bevat de volgende thema's: omgaan met afstand en nabijheid, omgaan met persoonlijke grenzen en omgaan met verstoringen.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1 Update Arnhem	7
1.2 Belang van ervaringsdeskundigheid	8
1.3 Begripsverwarring	9
1.4 Proces ervaringsdeskundige coach	9
1.5 Spanningsveld inzet ervaringskennis	11
1.5.1 Zelfonthulling.....	11
1.5.2 Maximale toenadering met behoud van distantie.....	11
1.6 Probleemstelling.....	12
1.7 Doelstelling.....	12
1.8 Hoofdvraag en deelvragen	13
2. Methode	14
2.1 Focusgroep	14
2.1.1 Aanpak.....	14
2.1.2 Data-analyse.....	15
2.1.3 Ervaring tijdens afname	16
2.2 Interview	16
2.2.1 Aanpak.....	16
2.2.2 Data-analyse.....	17
2.2.3 Ervaring tijdens afname	17
3. Resultaten	18
3.1 Deelvraag 1	18
3.1.1 (On)bewust handelen.....	18
3.1.2 Grenzen	19
3.2 Deelvraag 2	20
3.2.1 Authenticiteit	20
3.2.2 Gelijkwaardigheid	20
3.2.3 (H)erkenning	21
3.3 Deelvraag 3	22
3.3.1 Training.....	22
3.3.2 Professionele nabijheid.....	22
3.3.3 Rolmodel	23
3.3.4 Reflecterend vermogen	23
3.3.5 Emoties en professionaliteit.....	23
3.3.6 Afstemmen	24
4. Conclusie	25
5. Discussie	26
5.1 Kritisch evalueren	26
5.2 Dubbelrol	26
6. Aanbevelingen	28
6.1 Talentontwikkeling.....	28
6.1.1 Training.....	28
6.1.2 Kruisbestuiving	29
6.2 Externe communicatie.....	29

Bronnenlijst.....	20
Bijlage 1. Oriënterende fase: mindmap.....	34
Bijlage 2. Toestemming deelname onderzoek	35
Bijlage 3. Focusgroep guide.....	36
Bijlage 4. Interview guide.....	39
Bijlage 5. Labels van thematische coderen (Microsoft Excel)	41
Bijlage 6. Gebruikte patronen voor analyse.....	42
Bijlage 7. Invulling van cirkelfiguur	44

1. Inleiding

Door de decentralisatie van rijkstaken zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een integrale aanpak voor jongeren in een kwetsbare positie. Naar schatting verloopt het bij 15 procent van de jongeren tussen de 16 en 27 jaar minder soepel op de weg naar volwassenheid. Zij hebben problemen op meerdere leefdomeinen. Het behalen van een startkwalificatie gaat bij deze jongvolwassenen moeizaam. Mede daardoor verwerven zij niet of nauwelijks een duurzame positie op de arbeidsmarkt (NJI, 2017).

Gemeenten en professionals dienen gezamenlijk op te trekken om jongeren naar vermogen te laten participeren in de maatschappij (Van Middelkoop, Van Wietmarschen, Hilverdink, & Vianen, 2017). Het inzetten van ervaringsdeskundigheid is volop in ontwikkeling en gemeenten zoeken dan ook naar mogelijkheden om ervaringskennis optimaal te benutten in het beleid (Van der Kooi & Keuzenkamp, 2018). Update Arnhem speelt hierop in middels de inzet van ervaringsdeskundige coaches voor kwetsbare jongeren.

1.1 Update Arnhem

In opdracht van de Gemeente Arnhem bedienen de coaches van Update Arnhem jongeren tussen de 14 en 30 jaar oud die zich in een kwetsbare positie bevinden. Het doel van de begeleiding van Update is om jongeren weer vertrouwen te laten krijgen in een toekomst vol mogelijkheden. De opdracht van Update is jongeren weer te laten aanhaken in de maatschappij en overtuigd te laten zijn van eigen vermogen (2GetThere, z.d.).

De toestroom van jongeren verloopt via Regionaal Bureau Leerlingenzaken Midden-Gelre, de wijkteams, welzijnsorganisatie, Werk en inkomen Gemeente Arnhem en scholen (Hiemstra & De Vries, 2015). Volgens de oud-teammanager (M. van der Steen, persoonlijke communicatie, 4 februari 2019) is de doelgroep die de coaches van Update Arnhem aanspreken divers. Denk hierbij aan voortijdig schoolverlaters, vluchtelingen en dak- en thuisloze jongeren. Veelal kampen jongeren met motivatieproblemen. Ook is er sprake van jongeren met zwaardere problematiek, zoals verslaving, psychosociale problemen of een belast verleden.

De aanpak van Update is een laagdrempelige peer-to-peer aanpak gericht op de toeleiding van jongeren naar werk of studie en jongeren die dreigen uit te vallen van school. Waar nodig hebben de coaches een brugfunctie naar hulpverlening (Hiemstra & De Vries, 2015). De coaches bevinden zich in dezelfde levensfase, hebben eenzelfde achtergrond als de jongeren en verplaatsen zich in de leefwereld van de jongeren. Waar nodig zet de coach

oplossingsgericht werken of provocatief coachen in. De coach fungeert als rolmodel, is flexibel en present, en bouwt een vertrouwensband op met de jongere. De jongere kiest een coach uit een divers team. Elke coach heeft een persoonlijk profiel op de website staan (Movisie, 2015).

Het team van Update kenmerkt zich door diversiteit en ervaringsdeskundigheid (2GetThere, z.d.). De intentie van Update Arnhem is om een team te hebben dat voor een kwart bestaat uit coaches die afkomstig zijn uit wijken met socio-economische problematiek. Deze coaches nemen ervaringskennis mee. De rest van het team bestaat uit recent hbo-afgestudeerden. Deze mix van coaches is het meest effectief gebleken (Hiemstra & de Vries, 2015).

1.2 Belang van ervaringsdeskundigheid

De laatste decennia wordt ervaringsdeskundigheid belangrijker en in sommige gevallen zelfs essentieel geacht binnen het sociale domein (Vons, 2017). Het vermogen om op grond van eigen herstelervaring ook aan anderen mogelijkheden aan te dragen, perspectief te geven voor herstel en ruimte te bieden is de essentie van ervaringsdeskundigheid. De kennis van een ervaringsdeskundige is complementair aan de deskundigheid en kennis van professionele hulpverleners (de Haeck, 2007). De ervaringsdeskundigen dichten het gat tussen de hulpverlening en de cliënt en hebben op die manier een belangrijke brugfunctie (Van Regenmortel, 2009).

Hulpverleners kennen meestal niet het gevoel van constant hulp te moeten vragen, het gevoel van voortdurend te falen en de schaamte die daaruit voortvloeit. Het gevoel gecontroleerd te worden door verschillende hulpverleners en instanties is voor menig hulpverlener onbekend. Men kijkt, handelt, oordeelt en veroordeelt vanuit zijn of haar eigen levensgeschiedenis (De Haeck, 2007).

In de relatie tussen ervaringsdeskundige en cliënt is er sprake van wederkerigheid en een gevoel van gelijkwaardigheid binnen de professionele relatie. Een ervaringsdeskundige staat ervoor open om ook te leren van de cliënt. Daarnaast fungeert een ervaringsdeskundige als rolmodel (Movisie, 2017).

1.3 Begripsverwarring

De term 'ervaringsdeskundigheid' is volop in ontwikkeling. In het kaderdocument *Ervaringsdeskundigheid* staat beschreven dat iedereen met een minimale ervaring op een bepaald terrein zich ervaringsdeskundige mag noemen (Van der Heijden & van Noppen & van Lanen, 2011).

Zo schrijven Van Bakel et al. (2013) dat de ondersteuning die een ervaringsdeskundige aanbiedt, is gebaseerd op herkenning, erkenning en het delen van het herstelproces. Het herstelproces is het persoonlijke, unieke proces waarin de cliënt zijn eigen leven weer inhoud geeft. Met het eigen herstelproces van de ervaringsdeskundige toont hij aan dat herstel mogelijk is en daarmee is hij een voorbeeld van hoop en empowerment. Dit vraagt een kwetsbare opstelling en een niet te onderschatten verwerkingsproces van de ervaringsdeskundige. Deze omschrijving past bij de manier van denken binnen de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

De meerderheid van zowel de coaches als de jongeren bij Update Arnhem is niet in behandeling geweest binnen de geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg. Daarom wordt onderstaande definitie gehanteerd:

Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, in te zetten ten behoeve van anderen (Van der Kooi en Keuzenkamp, 2018).

1.4 Proces ervaringsdeskundige coach

Van der Kooi en Keuzenkamp (2018) schrijven dat persoonlijke kennis ontstaat door ervaringen met een ziekte, handicap, ontwrichting of crisis die leiden tot een nieuw evenwicht. Naast wetenschappelijke en professionele kennis, krijgt ervaringskennis ook een plek.

Ervaringskennis bestaat uit persoonlijke en collectieve kennis. Persoonlijke kennis ontstaat door bepaalde ervaringen en deze te analyseren en hierop te reflecteren (Van der Kooi & Keuzenkamp, 2018). Door vragen te stellen bij een bepaalde situatie, krijgt de coach de mogelijkheid om zich bewust te worden van zijn eigen handelen. Het zelfbewustzijn en de zelfkennis van de coach groeit. Dit heeft een positieve invloed op de kwaliteit van de begeleiding (Groen, 2015). Uit een gesprek met T. van Wijk (persoonlijke communicatie, 23

april 2018), opgeleid bij Howie the Harp¹ tot ervaringsdeskundige, blijkt dat zelfreflectie essentieel is. Je kwetsbaarheid wordt je kracht. Om tot die zelfacceptatie te komen, moet je met afstand naar jezelf kunnen kijken.

Collectieve kennis vormt zich door bronnen te raadplegen en ervaringen van anderen op te doen (Van der Kooi & Keuzenkamp, 2018). De ervaringsdeskundige coach zet zowel zijn persoonlijke kennis als collectieve kennis in ten behoeve van anderen. Specifieke vaardigheden zijn benodigd om ervaringskennis beroepsmatig in te kunnen zetten. Dit doorlopende proces is weergegeven in figuur 1.



Figuur 1. Proces ervaringsdeskundige coach. Overgenomen uit *Ervaringsdeskundigheid: beroepscompetentieprofiel* (P. 19) door M. van Bakel et al., 2013 (<https://www.ggznederland.nl/uploads/publication/Ervaringsdeskundigheid.pdf>).

¹ Howie the Harp is een opleiding voor mensen met een psychische kwetsbaarheid die zich willen ontwikkelen tot ervaringsdeskundige (Howie the Harp, z.d.).

1.5 Spanningsveld inzet ervaringskennis

1.5.1 Zelfonthulling

De visie op 'self disclosure' binnen een therapeutische relatie verschilt. Zelfonthulling is een interventie die bestaat uit het delen van persoonlijke informatie ter bevordering van de relatie tussen cliënt en professional (Steuber & Pollard, 2018).

Vanuit de psychoanalytische theorie wordt zelfonthulling benaderd als een verstorend element op de begeleiding. Nadruk wordt gelegd op de verstoring van de professionele grenzen tussen de cliënt en de professional. Zelfonthulling zal volgens deze theorie leiden tot verschuiving van de focus op de professional in plaats van op de cliënt en zorgt voor verwarring omtrent de rolverdeling. Als gevolg hiervan is de behandeling minder effectief. Steeds is een neutrale houding van de professional gewenst (Steuber & Pollard, 2018).

Update Arnhem is een vooruitstrevende organisatie en kenmerkt zich door haar persoonlijke aanpak waar kwetsbaarheid gezien wordt als kracht (2GetThere, z.d.). Daarom worden de volgende twee onderstaande benaderingen gehanteerd.

Als reactie op de psychoanalytische benadering, beschrijft Hanson in 2015 dat zelfonthulling een voorwaarde is voor een werkbare professionele relatie tussen cliënt en professional. Als de professional niets onthult over zichzelf, dan wordt de zelfonthulling van de cliënt geremd. Dit heeft twee mogelijke effecten, namelijk een vermindering van het accuraat beoordelen van het probleem en een vermindering van de effectiviteit van de behandeling (Steuber & Pollard, 2018). Volgens het gedachtegoed van de feministische ideologie staat zelfonthulling voor de proactieve wijze waarop een professional informatie deelt over zijn professionele achtergrond, persoonlijke normen en waarden en overtuigingen. Dit gebeurt binnen een passende context en leidt tot een connectie. Deze connectie geeft de cliënt de ruimte om eigen wijsheid en zelfkennis te ontwikkelen (Steuber & Pollard, 2018).

1.5.2 Maximale toenadering met behoud van distantie

Uit oriënterende gesprekken met een coach blijkt dat het omgaan met afstand en nabijheid een terugkomend thema is binnen intervisie. Van Bakel et al. (2013) schrijft dat het omgaan met afstand en nabijheid een veelvoorkomend spanningsveld is. Een ervaringsdeskundige coach durft nabij te zijn door zijn eigen ervaringskennis te delen met een jongere en zo een vertrouwensband op te bouwen. Tegelijkertijd is het belangrijk een afstand te bewaren die voor beiden akkoord is. De ervaringsdeskundige coach gaat niet mee in de emotiestroom van de jongere, maar staat hiervoor wel open. Hierin is het belangrijk de jongere uit te

nodigen zijn grenzen aan te geven en daarbij bewust te zijn van eigen persoonlijke grenzen.

1.5.3 Projectie en (tegen)overdracht

Als er sprake is van herkenning in het verhaal kan er op dat moment overdracht en tegenoverdracht ontstaan. De jongere draagt oude (kind)gevoelens op de coach over. Als reactie reageert de coach weer vanuit oude (kind)gevoelens op het gedrag van de jongere. Bij overdracht gaat het altijd over het herhalen van gedragspatronen die opgebouwd zijn in het verleden. Wanneer de coach zijn eigen gevoelspatronen en overtuigingen projecteert op de jongere is er sprake van projectie. De coach denkt dat de jongere precies hetzelfde denkt en voelt over een situatie, terwijl dat niet het geval hoeft te zijn. Deze dynamieken spelen onbewust een rol in het contact met jongeren. Zodra deze niet bewust gemaakt worden, kan dit de begeleiding verstoren (Van Delft, 2015).

1.6 Probleemstelling

Update is een broedplaats en kweekvijver voor talentontwikkeling van jongerencoaches. Er is aandacht voor de ontwikkeling op zowel persoonlijk als professioneel gebied middels intervisie en trainingen. Maximaal werken coaches 2,5 jaar bij Update om vervolgens door te stromen naar een reguliere baan binnen het sociale domein. Met het vertrek van de coach maakt deze plaats voor andere jonge professionals om eenzelfde groei door te maken (2GetThere, z.d.). Update Arnhem verlangt van haar coaches dat zij ervaringskennis inzetten en profileert zich ook op deze wijze. De coaches zetten zichzelf in als instrument. Echter krijgen de coaches weinig handvatten aangereikt om zich te ontwikkelen tot professionele ervaringsdeskundige coaches. Vanuit Update ontstond de onderzoeksvraag hoe de coaches dit momenteel inzetten en hoe dit te optimaliseren.

1.7 Doelstelling

Het beoogde doel van dit onderzoeksverslag is het optimaliseren en waarborgen van de kwaliteit aangaande het inzetten van ervaringskennis door de coaches van Update. Middels dit onderzoek wordt inzichtelijk gemaakt wat de huidige en optimale situatie is voor zowel coaches als jongeren als het gaat om de inzet van ervaringskennis. Het verhogen van de kwaliteit van de gespreksvoering, uitgevoerd door de coaches, staat centraal.

1.8 Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag: Hoe kunnen de jongerencoaches van Update Arnhem volgens henzelf en de jongeren eigen ervaringskennis optimaal inzetten in de begeleiding van jongeren?

Deelvragen:

1. Hoe zetten de jongerencoaches van Update Arnhem momenteel eigen ervaringskennis in tijdens de begeleiding van jongeren?
2. Hoe wordt het door de jongeren ervaren als de jongerencoaches van Update Arnhem eigen ervaringskennis inzetten tijdens de begeleiding?
3. Wat hebben de jongerencoaches van Update Arnhem volgens henzelf en de jongeren nodig om eigen ervaringskennis optimaal in te kunnen zetten tijdens de begeleiding van jongeren?

2. Methode

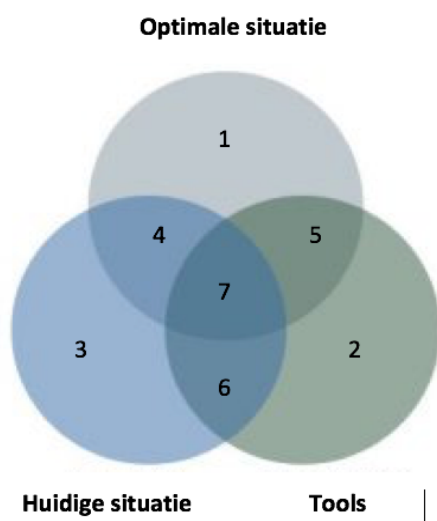
Het onderzoek is kwalitatief van aard en heeft een beschrijvend karakter. Het beschrijft de persoonlijke ervaringen, het handelen en de bevindingen van zowel de coaches als de jongeren. De data zijn verzameld door middel van semigestructureerde interviews en een focusgroep.

2.1 Focusgroep

Om antwoord te verkrijgen op deelvraag 1 en 3 werd een focusgroep gehouden. Een groepsinterview, in dit geval een focusgroep, is een geschikte manier om data te verzamelen vanuit verschillende perspectieven (Van der Donk & van Lanen, 2015). Daarnaast wordt het leerproces en de bewustmaking van de coaches rondom dit thema meteen in gang gezet.

2.1.1 Aanpak

Voordat de focusgroep gehouden werd, vond er een oriënterend gesprek plaats met twee coaches. Tijdens dit gesprek werd een mindmap gemaakt (zie Bijlage 1). Er is gekozen voor een mindmap om verschillende aspecten omtrent het inzetten van ervaringskennis inzichtelijk te krijgen (Migchelbrink, 2016). Op basis van deze mindmap en figuur 1 (zie paragraaf 1.4) werd de focusgroep guide opgesteld. Bovendien werd er een cirkelfiguur ontwikkeld met de optimale situatie, huidige situatie en benodigdheden. Het cirkelfiguur bestaat uit overlappende en open vlakken. In alle vlakken konden de coaches thematisch input leveren (zie figuur 2).



Figuur 2. Cirkelfiguur

De coaches hebben zich vrijwillig aangeboden om deel te nemen. De kenmerken van de respondenten van de focusgroep zijn verwerkt in Tabel 1.

<i>Tabel 1. Kenmerken onderzoekspopulatie focusgroep (N=9)</i>	
Geslacht	6 vrouw, 3 man
Leeftijd: minimum - maximum	20 – 32
Leeftijd: μ	28
Opleidingsniveau	Hoger beroepsonderwijs
Sociale opleiding	6 wel, 3 niet

De focusgroep vond plaats op een neutrale locatie, namelijk in een vergaderzaal van de Wasserij te Arnhem. Om de betrouwbaarheid te vergroten werd tijdens de focusgroep gebruik gemaakt van filmapparatuur, zodat het gesprek teruggeluisterd en bekeken kan worden (Baarda & van der Hulst, 2017).

De focusgroep guide is te zien in bijlage 3. Voorafgaand ondertekenden de coaches het toestemmingsformulier (zie bijlage 2). Ter opwarming gaven de coaches antwoord op een inleidende vraag middels Mentimeter². Vervolgens namen de coaches deel aan een groepsdiscussie aan de hand van de vragenlijst. Deze focusgroep guide is vooraf opgesteld en bestaat uit een openingsvraag, introductievragen, transitievragen, kernvragen en afrondende vragen (CBO, 2004). Ten slotte hebben de coaches hun eigen input gereduceerd en verwerkt in het cirkelfiguur (zie figuur 2).

2.1.2 Data-analyse

De output uit de focusgroep bestaat uit minder gestructureerde data (Van der Donk & van Lanen, 2015). Voordat de analyse uitgevoerd kon worden, werden de data eerst gestructureerd. De respondenten dienden hun eigen input te analyseren, ordenen, groeperen en reduceren en verwerken in het cirkelfiguur (zie figuur 2). Per vlak van het cirkelfiguur werd de input uitgeschreven in een samenvatting door de onderzoeker (bijlage 7). Om antwoord te krijgen op deelvraag 1 werd gekeken naar vlakken 3, 4, 6 en 7 van het cirkelfiguur. Om antwoord te krijgen op deelvraag 3 werd gekeken naar vlakken 1, 2, 4, 5, 6

² Mentimeter is een online presentatietool waarmee je respons ophaalt bij respondenten (Mentimeter, z.d.).

en 7. Middels horizontaal vergelijken werd deze data geanalyseerd. Binnen het thema de huidige situatie, optimale situatie en behoeften werden er vergelijkingen gemaakt. Er was oog voor overeenkomsten en verschillen. Bovendien werden er transcripties gemaakt van de focusgroep. Deze data werd ter ondersteuning gebruikt voor de resultaten in de vorm van illustrerende citaten.

2.1.3 Ervaring tijdens afname

Eén respondent heeft weinig tot geen input geleverd. Deze respondent gaf aan uit een ander vakgebied te komen en pas twee weken in dienst te zijn bij Update. De andere acht respondenten hadden een actieve houding.

2.2 Interview

Om antwoord te verkrijgen op deelvraag 2 en 3 werden individuele semigestructureerde interviews afgenomen. Semigestructureerde interviews bieden ruimte voor de respondent om persoonlijke ervaringen en opvattingen te delen. Zeer sterke structurering kan ervoor zorgen dat belangrijke data wordt gemist en het de validiteit en betrouwbaarheid aantast. Er is gekozen voor individuele interviews, om te voorkomen dat respondenten elkaar in de groep beïnvloeden (van der Donk & van Lanen, 2015). Daarnaast met de reden om in te kunnen gaan op de opvatting en ervaringen van de respondent.

2.2.1 Aanpak

Voordat de semigestructureerde interviews gehouden werden, vond er een gesprek plaats met twee ervaringsdeskundigen die beiden werkzaam zijn bij het RIBW Arnhem & Veluwe Vallei³. Met kennis uit dit gesprek, de input van de focusgroep en figuur 1 (zie paragraaf 1.4) werd de interview guide opgesteld. De interview guide bestaat uit inleidende en verdiepende vragen (zie Bijlage 5).

De respondenten werden gekozen in overleg met de coaches. De coaches hebben jongeren uit hun caseload benaderd. De gegevens van de respondenten staan weergegeven in Tabel 2.

³ RIBW Arnhem & Veluwe Vallei biedt specialistische begeleiding aan jongeren en volwassenen met een psychiatrische aandoening bij het werken, wonen en leven (RIBW, z.d.).

Tabel 2. Kenmerken onderzoekspopulatie interview (N=5)	
Geslacht	1 vrouw, 4 man
Leeftijd: minimum - maximum	20 - 27
Leeftijd: μ	23,8
Opleidingsniveau	Havo, MBO, HBO, WO
Hulpvraag	4 preventief studie, 1 toeleiding naar werk
Startmoment traject	Tussen oktober 2016 en november 2018

De interviews zijn afgenomen op locatie, afgestemd op de behoefte van de jongere. Dit zodat de respondent zich op zijn gemak voelt en de sfeer veilig is. Voorafgaand ondertekenden de respondenten het toestemmingsformulier (zie Bijlage 2). De interviews duurden 60 minuten. Om de betrouwbaarheid te vergroten werd tijdens het gesprek gebruik gemaakt van audioapparatuur, zodat het interview teruggeluisterd kan worden (Baarda & van der Hulst, 2017).

2.2.2 Data-analyse

De output uit de interviews bestaat uit minder gestructureerde data. Voordat de analyse uitgevoerd kan worden, werd de data eerst gestructureerd. De transcripties werden opgedeeld in betekenisvolle fragmenten. Middels open coderen werden er labels toegekend aan de fragmenten. Overeenkomstige labels werden samengevoegd tot een categorie. Deze categorieën, ofwel labels, zijn gebruikt voor de analyse (zie bijlage 5). In het open codeerformat zijn de transcripties geanalyseerd met behulp van de patroon analysemethode (Renkens & Overbeek, 2015). De gebruikte patronen hebben geleid tot antwoorden op deelvragen 2 en 3. De patronen staan in bijlage 6.

2.2.3 Ervaring tijdens afname

Alle jongeren hadden voorafgaand aan het interview al nagedacht over het onderwerp. Ze waren kritisch en dachten mee. Eén interview werd kort onderbroken omdat een kennis van de jongere het gesprek interrumpeerde. Snel werd het interview weer opgepakt.

3. Resultaten

3.1 Deelvraag 1

De coaches benoemen verschillende aspecten in de focusgroep. Hieronder staan de resultaten gebaseerd op de invulling van vlakken 3, 4, 6 en 7 binnen figuur 2 (zie bijlage 7) met illustrerende citaten uit het gesprek. De volgende vraag staat centraal: *“Hoe zetten de jongerencoaches van Update Arnhem momenteel eigen ervaringskennis in tijdens de begeleiding van jongeren?”*.

3.1.1 (On)bewust handelen

Uit de focusgroep blijkt dat alle coaches eigen ervaringskennis inzetten. De meerderheid van de coaches geeft aan zich er niet van bewust te zijn hoe zij ervaringskennis inzetten. Daarnaast hebben zij geen duidelijk beeld van de eigen ervaringen die ze wel of niet delen. Deze coaches geven aan dat zij intuïtief en gevoelsmatig handelen.

- Je praat altijd vanuit je eigen referentiekader tegen een jongere (RC3).
- Ik deel mijn eigen ervaringen wanneer het goed voelt. Onbewust dring je toch je eigen normen en waarden op aan de ander (RC2).

Ook zijn er enkele jongerencoaches die bewust eigen ervaringskennis inzetten. Dit doen zij bij herkenning en stemmen hierbij af op de jongere. Zij merken dat het delen van ervaringskennis bijdraagt aan de vertrouwensband. Bovendien zijn zij zich ervan bewust dat zij als rolmodel fungeren. Daarnaast zijn zij zich bewust van het risico dat jongeren na het horen van de ervaring van de jongerencoach, dit gedrag gaan kopiëren. Zij tackelen dit risico door altijd een inleiding te geven, voordat eigen ervaringskennis gedeeld wordt.

- Je vertelt je ervaring, maar niet op een manier dat dit dé waarheid is. Zo heb ik het beleefd en dit werkte voor mij (RC1).

Enkele coaches maken de afweging of het inzetten van eigen ervaringskennis in een desbetreffende situatie professioneel is en of het bijdraagt aan het proces van de jongere.

- Het moet wel nut hebben als je iets deelt over jezelf. Uiteindelijk gaat het natuurlijk altijd om de jongere, dat moet niet vergeten worden (RC2).

3.1.2 Grenzen

De meerderheid van de coaches geeft aan moeite te hebben met het vinden van balans tussen afstand en nabijheid. Als reactie hierop geven enkele coaches aan eigen professionele grenzen te trekken. Daarbij wordt de vraag geopperd wat professioneel handelen binnen Update eigenlijk inhoudt.

Enkele jongerencoaches zijn over hun eigen grens gegaan in gesprek met een jongere. Zij gaven aan dat de vertrouwensband vriendschappelijk aanvoelde. Na het gesprek werden zij zich ervan bewust te veel gedeeld te hebben met de jongere. Uiteindelijk waren zij zich ervan bewust dat het delen van eigen ervaringskennis niet bijdroeg aan het doel van de jongere.

- Ik heb onbewust al in categorieën geplaatst wat ik wel en niet zou delen. Ook een categorie waar ik het zeker niet over ga hebben. Toch, als ik het wel zou delen, dan schaadt het mij niet (RC7).
- Op een bepaald moment had het geen zin meer. Ik moest stoppen, maar vertelde wel door (RC5).

3.2 Deelvraag 2

Uit de interviews met de jongeren komen verschillende aspecten naar voren. Hieronder staan deze beschreven. De volgende vraag staat centraal: *“Hoe wordt het door de jongeren ervaren als de jongerencoaches van Update Arnhem eigen ervaringskennis inzetten tijdens de begeleiding?”*.

3.2.1 Authenticiteit

Allereerst geven alle jongeren aan dat er sprake was van authentiek contact. Zij geven aan het gevoel te krijgen dat de coach uit oprechte nieuwsgierigheid belangstelling toont. De coach investeert doordat hij zichzelf blootgeeft en dat maakt dat de jongere ook wil investeren.

- Doordat die afstand zo klein was, was ik ook veel geïnteresseerder om dit hele proces aan te gaan en om echt actief iets te gaan doen (RJ3).
- Ik kreeg een psycholoog, zo'n gestudeerde spijkerbroek. Hij deed precies alles volgens het boekje en hij had van die voorgekauwde vragen. Ik heb nu een coach die zelf tenminste ook wat heeft meegemaakt (RJ4).

3.2.2 Gelijkwaardigheid

Daarnaast geven alle jongeren aan dat het inzetten van ervaringskennis verband houdt met de relatie tussen jongere en coach. Op één jongere na, geven de jongeren aan de relatie met de coach als gelijkwaardig te ervaren. Zij geven aan dat er sprake is van een wederkerig proces. De coach en de jongere helpen elkaar verder in hun ontwikkeling. Ook geven zij aan dat het bevorderend werkt voor het vertrouwen. Eén jongere geeft aan dat de relatie met de coach voelde als een ouder-kind relatie.

- Het was meer een gelijke relatie. Als ze niks zou delen over zichzelf, dan was ik gewoon dichtgeklapt. Zij was open en dan kom je tot een soort wisselwerking (RJ2).
- Niet het leraar leerling idee. Niet een bepaalde hiërarchie, maar de relatie was meer op gelijke voet (RJ4).

- Omdat ik wel het gevoel had dat ze tegen me praatte alsof ik een kind van haar had kunnen zijn (RJ3).

3.2.3 (H)erkenning

Drie van de vijf jongeren geven aan zich begrepen te voelen. Zij geven aan zich minder eenzaam te voelen. In het contact is er sprake van herkenning en erkenning. Ook geven zij aan zich gehoord en gesteund te voelen, zonder het gevoel van autonomie te verliezen. Daarnaast geven twee jongeren aan dat het persoonlijke omstandigheden in perspectief zet.

- Zij gaf mij het gevoel dat mijn stem ertoe deed. Ik help jou en jij helpt mij (RJ2).
- Het inzicht dat ik niet de enige op deze wereld ben met een probleem. Heel veel mensen hebben dezelfde dingen meegemaakt (RJ1).

3.3 Deelvraag 3

De coaches benoemen verschillende aspecten in de focusgroep en de jongeren halen verschillende aspecten aan in de interviews. Hieronder staan de resultaten gebaseerd op de invulling van vlakken 1, 2, 4, 5 en 7 binnen figuur 2 (zie bijlage 8) met illustrerende citaten uit de focusgroep en de interviews. De volgende vraag staat centraal: *“Wat hebben de jongerencoaches van Update Arnhem volgens henzelf en de jongeren nodig om eigen ervaringskennis optimaal in te kunnen zetten tijdens de begeleiding van jongeren?”*.

3.3.1 Training

Drie van de vijf jongeren beginnen over een training om bepaalde vaardigheden op te doen omtrent de inzet van ervaringskennis. Alle coaches geven aan dat het belangrijk is dat er aandacht is voor dit onderwerp. Zij geven aan dat een training een passende optie is, zodat er actief geoefend wordt met de theorie.

- Ik zou het wel tof vinden als er een acteur is die hele duidelijke instructies krijgt. Als coach moet je dan doelbewust je eigen ervaringskennis inzetten. Daadwerkelijk oefenen met een casus is denk ik belangrijk (RC6).

3.3.2 Professionele nabijheid

Alle coaches geven aan dat een belangstellende en open houding belangrijk is. Zij geven aan dat je actief moet luisteren, doorvragen en er moet zijn. Daarnaast geven zij aan dat een coach die ervaringskennis inzet zelfbewust moet zijn. De meerderheid van de coaches geeft aan dat een coach alleen ervaringskennis kan delen als het bevorderend is voor het proces van de jongere.

- Ik vind dat mijn coach heel professioneel was, terwijl ze ook heel toegankelijk was. Ik vond het juist wel professioneel van haar. Doordat die afstand zo klein was, was ik ook veel geïnteresseerder om dit hele proces aan te gaan en ook om echt actief iets te gaan doen (RJ3).

Twee andere coaches geven aan dat de gelijkwaardige relatie ervoor zorgt dat je van elkaar leert onder voorwaarde dat de jongere centraal staat. Alle jongeren geven aan dat zij een gelijkwaardige werkrelatie verwachten met de ideale coach die ervaringskennis inzet. Zij geven aan dat het bevorderend werkt voor hun eigen proces als de coach zich kwetsbaar

durft op te stellen. Zij stellen dat zij sneller tot de kern komen van het probleem en dus ook tot de oplossing.

- De balans is belangrijk. Het is een mooie bijkomstigheid als je er zelf ook wat van kan leren, maar het moet er om gaan dat het nut heeft voor de jongere (RC9).

3.3.3 Rolmodel

Meerdere coaches stellen dat de ideale coach die ervaringskennis inzet de jongere hoop geeft en zich bewust is van zijn voorbeeldfunctie. Zij geven aan dat het belangrijk is om te benadrukken dat elk verhaal uniek is en het voornamelijk gaat over het meegeven van het proces dat je zelf hebt doorgemaakt.

Alle jongeren geven aan dat zij hun eigen coach niet zien als rolmodel. Daarbij geven zij aan dat het rolmodellen wel belangrijk zijn voor andere jongeren.

- Elk verhaal is uniek. Je weet niet hoe de belevingswereld van de jongere is. Deel hoe je iets beleefd hebt en wat werkte voor jou. Geef aan dat de jongere er niks mee hoeft, maar dat de jongere zelf bepaalt of hij er wat uit kan halen (RC7).

3.3.4 Reflecterend vermogen

De meerderheid van de jongeren geeft aan dat de coach zelfbewust moet zijn. Zij geven aan dat de coach emotioneel stabiel moet zijn en zich bewust moet zijn van de situaties die hij wil delen. Twee andere jongeren stellen dat de coach moet kunnen reflecteren op zijn eigen ervaringen uit het verleden. Zij geven aan dat de wijze waarop de coach omgegaan is met een bepaalde situatie leerzaam kan zijn voor de jongere. De coach moet voor ogen hebben welke boodschap hij wil meegeven.

- Een coach is eigenlijk het fundament van het hele proces en moet emotioneel stabiel zijn (RJ2).
- De ideale coach is iemand die kennis heeft van het vak én put uit zijn eigen levenswijsheid (RJ4).

3.3.5 Emoties en professionaliteit

Daarnaast geven meerdere coaches aan dat je alleen ervaringskennis kan delen, wanneer je dit emotioneel verwerkt en afgesloten hebt. Zij geven aan dat het proces van de jongere niet overschaduwd mag worden. Drie andere coaches geven aan dat het een menselijke reactie

is om emotioneel te worden en dat het voor verbinding kan zorgen. Enkele jongeren geven aan dat de emotionele grenzen oneindig zijn onder voorwaarde dat de jongere in het middelpunt staat.

- Als je je als coach maar niet laat leiden door je emoties. Emotioneel worden kan iets moois hebben, maar voor een coaching traject, waarbij we al dezelfde leeftijd hebben, ga je snel de grens over (RC2).

3.3.6 Afstemmen

De meerderheid van de jongeren geeft aan dat het delen van ervaringskennis geleidelijk moet gebeuren. Zij geven aan dat de coach aanvoelt wat een passend moment is om ervaringskennis te delen. Twee jongeren geven aan dat er sprake moet zijn van herkenning.

- Als je eenmaal een goede band hebt, dan moet je dat wel stapje voor stapje doen (RJ3).

4. Conclusie

Binnen Update Arnhem is er momenteel weinig aandacht voor de ontwikkeling van de coaches betreffende de vaardigheden rondom het inzetten van ervaringskennis. De volgende vraag staat centraal: *“Hoe kunnen de jongerencoaches van Update Arnhem volgens henzelf en de jongeren eigen ervaringskennis optimaal inzetten in de begeleiding van jongeren?”*.

Omgaan met afstand en nabijheid vereist zelfkennis en zelfbewustzijn van de coaches (Van Bakel et al., 2013). In de huidige situatie zijn er weinig coaches die zich bewust zijn van de wijze waarop zij ervaringskennis inzetten tijdens de begeleiding. Alle coaches streven naar authentiek contact in de begeleiding met behoud van distantie. De grenzen hiervan zijn voor de coaches nog vaag. Dit betekent dus dat de coaches zich bewust moeten zijn van hun persoonlijke grenzen, zodat het doel van de inzet van ervaringskennis zuiver is, namelijk de bevordering van het proces van de jongere (Steuber & Pollard, 2018).

Om ervaringskennis in te zetten tijdens de coaching moet er volgens de jongeren sprake zijn van een vertrouwensband. Door de connectie voelt de jongere de ruimte om te delen wat hem dwarszit. Dit heeft als gevolg dat de kern van het probleem aangepakt kan worden en de begeleiding effectiever is (Steuber & Pollard, 2018). Het opbouwen van een vertrouwensband is dus essentieel om de vraag achter de vraag te achterhalen en tot een oplossing te komen. De inzet van ervaringskennis draagt bij aan dat proces.

Als de coach zich herkent in het verhaal van de jongere, kan de coach ervoor kiezen ervaringskennis in te zetten. Bij sprake van herkenning tijdens de coaching is de kans echter groter op verstoringen als overdracht en tegenoverdracht (Van Delft, 2015). Deze verstoringen kunnen zo veel mogelijk voorkomen worden als de coach zich bewust is van zijn positieve tegenover de jongere en de invloed op de coaching. De jongere moet namelijk de vrijheid voelen om zelf te kiezen wat hij met de ervaringskennis van de coach doet. Om verstoringen te herkennen zijn momenten van zelfreflectie essentieel (Groen, 2015).

Kortom, om ervaringskennis optimaal in te zetten tijdens de coaching is een training benodigd voor de coaches waarin actief geoefend kan worden met bovenstaande thema's.

5. Discussie

5.1 Kritisch evalueren

De coaches hebben zelf gekozen wie zij benaderden voor het semigestructureerde interview. Vijf coaches hebben ieder één jongere aangedragen. De selectie is niet willekeurig verlopen. De keuzevrijheid van de coach voor een mogelijke respondent heeft invloed op de onderzoeksresultaten (Van der Donk & van Lanen, 2015). Het kan niet uitgesloten worden dat voornamelijk gemotiveerde jongeren geïnterviewd zijn voor het onderzoek. Mogelijk zijn negatieve ervaringen niet boven tafel gekomen. In dat geval was de urgentie van de training nog hoger geweest. In het vervolg kan onderzocht worden wat de ervaringen zijn van de jongeren die niet bereikt zijn in dit onderzoek en mogelijk kritischer zijn. De onderzoeker zal actief en op laagdrempelige wijze contact moeten zoeken met jongeren.

Naarmate dit praktijkonderzoek vorderde, heeft de onderzoeker zich verdiept in de resultaten en de mogelijke resultaten die niet boven tafel zijn gekomen. Eén jongere geeft aan dat de relatie voelde als een ouder-kind relatie. De transactionele analyse beschrijft dat mensen in communicatie een rol spelen die hun kinderlijke behoeften bevredigt (De Jonge, 2011). In dat geval kan de coach snel in een rol van de dramadriehoek vervallen (Prinsen & Terpstra, 2019). Het bewustzijn vergroten van de coaches over de rollen binnen de dramadriehoek kan een belangrijke toevoeging zijn aan de training voor de coaches.

De term compassie is indirect aan bod gekomen in de resultaten, maar is niet in die hoedanigheid benoemd. Alle jongeren geven aan dat er sprake was van authentiek contact en oprechte belangstelling. In 2017 beschreef Leget dat patiënten een verschil ervaren tussen sympathie, empathie en compassie. Men spreekt over compassie wanneer de zorgverlener meeleeft, persoonlijk geraakt durft te zijn en een altruïstische houding aanneemt. Deze basishouding kan behandeld worden in de training voor de coaches.

5.2 Dubbelrol

De onderzoeker is werkzaam als coach binnen Update Arnhem. Deze dubbelrol kan van invloed zijn op de onderzoeksopzet en de resultaten. Het referentiekader van de werknemer heeft invloed op de rol als onderzoeker (Van der Donk & van Lanen, 2015). De onderzoeker heeft deze beïnvloeding ingeperkt middels samenwerking met twee ervaringsdeskundigen. Beiden hebben een opleiding tot ervaringsdeskundige gevolgd en zijn werkzaam binnen het

sociaal domein. De geldigheid van het onderzoek is zo goed als gewaarborgd door de betrokkenheid van externen bij de ontwikkeling van de instrumenten.

Voor twee onderzoeksvragen zijn meerdere methoden ingezet om antwoord te krijgen. Namelijk een focusgroep en semigestructureerde interviews. Door triangulatie zijn de onderzoeksresultaten krachtiger en vergroot het de validiteit (Van der Donk & van Lanen, 2015).

6. Aanbevelingen

6.1 Talentontwikkeling

Momenteel missen de coaches de expliciete kennis en vaardigheden om ervaringskennis in te zetten in de coaching. Voor een optimale professionaliseringsslag wordt geadviseerd een training te realiseren met aansluitend de kruisbestuiving. De praktijk leert dat hier niet altijd tijd en ruimte voor is. De onderdelen kunnen ook onafhankelijk van elkaar ingezet worden.

6.1.1 Training

Zowel de coaches als het merendeel van de jongeren geven aan dat het belangrijk is dat de coaches de kans krijgen om actief te oefenen met belangrijke thema's omtrent het inzetten van ervaringskennis. Dit zal de kwaliteit van de coaching verhogen. Voor het stimuleren van gedragsverandering, vaardigheden en overtuigingen van de coaches is een training een passende keuze (De Galan, 2015). De training is relevant voor alle coaches. In september 2019 kan de training gegeven worden op kantoor of een vergaderruimte. Dit afgestemd op het moment dat er nieuwe coaches in dienst treden.

In de training ontdekken coaches wat ervaringen zijn die zij willen inzetten ten behoeve van anderen. Deze ervaringen, ofwel expertise, kunnen in zijn algemeenheid op de website gezet worden. Jongeren en samenwerkingspartners kunnen kiezen op profiel of Update Arnhem een bepaalde ervaring in huis heeft.

De jongeren en de coaches zien de volgende onderwerpen graag terug in de training:

- De coach kan omgaan met afstand en nabijheid.
- De coach is zich bewust van zijn persoonlijke en professionele grenzen.
- De coach kan reflecteren op eigen persoonlijke ervaringen.
- De coach kan afstemmen op de jongere: wat is een passend moment om ervaringskennis in te zetten?
- De coach durft een kwetsbare en open houding aan te nemen.
- De coach is zich bewust van verstoringen die kunnen optreden.

6.1.2 Kruisbestuiving

Voor een duurzame transfer naar de praktijk, worden opgedane kennis en vaardigheden meteen ingezet in het werkveld. Tijdens het onderzoek is er nauw contact geweest met ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn bij RIBW Arnhem & Veluwe Vallei. De coaches lopen een dag mee met de ervaringsdeskundigen en visa versa. Door middel van kennisdeling werken beide partijen aan deskundigheidsbevordering (Verhagen, 2011). Voor optimaal leerrendement vinden deze afspraken uiterlijk eind november plaats. De coaches kunnen hun opgedane kennis en vaardigheden uit de training meteen inzetten.

Coaches en ervaringsdeskundigen vragen bijtijds welke jongeren en cliënten hiervoor open staan en maken onderling een afspraak met elkaar. De ervaringsdeskundige voorziet de coach van feedback en de coach kan ervaren hoe een ervaringsdeskundige ervaringskennis inzet. Wanneer hier geen ruimte voor is bij jongeren of cliënten, wisselen coach en ervaringsdeskundige kennis en ervaringen uit.

6.2 Externe communicatie

Kernbegrippen als persoonlijke nabijheid, kwetsbaarheid, rolmodel, gelijkwaardigheid, vertrouwen en authentiek contact kunnen verwerkt worden in de visie en missie van Update. Deze begrippen vormen de gezamenlijke identiteit en worden gedragen door de jongeren en coaches. De inzet van ervaringskennis, de gelijkvormigheid en de vertrouwensband die hieruit voortvloeit is een "unique selling point" van Update. De coaches durven dichtbij te komen en hebben tegelijkertijd oog voor het proces van de jongere. Middels een training wordt deze werkwijze gewaarborgd.

Bronnenlijst

Baarda, B., & Van der Hulst, M. (2017). *Basisboek Interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (Vierde druk). Groningen/Houten: Noordhoff.

CBO (2004). Handleiding focusgroep. Geraadpleegd op 12 november 2019 van <http://www.cbo.nl/?downloads/102/Handleiding%20focusgroepen.pdf>

De Galan, K. (2015). *Trainen: een praktijkgids* (Derde druk). Pearson Education

De Haeck, L. (2007). *De ervaringsdeskundige: een nieuw type professional in het sociaal werk?* (Proefschrift). Universiteit Gent, Gent.

De Jonge, E. (2011). *Het drama van de professional*. Geraadpleegd op 12 april 2019, van <http://stcproxy.han.nl/han/hanquest/search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=60727557&lang=nl&site=eds-live&scope=site>

Efomi, V. (2018). *In samenwerking met Update Arnhem*. Geraadpleegd op 18 april 2019, van <https://www.veroniqueefomi.com/update-arnhem>

Groen, M. (2015). *Reflecteren de basis: op weg naar bewust en bekwaam handelen*. Geraadpleegd op 25 mei 2019 van, <https://s.s-bol.com/imgbase0/imagebase3/preview/0/5/0/6/9200000043216050.pdf>

Howie the Harp. (z.d.). *Over Howie*. Geraadpleegd op 1 november 2019, van <https://www.howiethelharp.nl>

Hiemstra & de Vries. (2015). *Strategisch advies positionering 2GetThere*. Geraadpleegd op 3 november 2019, van http://www.2gettherecoaching.nl/uploads/4/2/3/3/42337721/eindrapport_positionering_2getthere_030715.pdf

Leget, C. (2017). *Sympathie, empathie en compassie*. Geraadpleegd op 12 april 2019, van <https://link-1.springer-1com-1000290x8010c.stcproxy.han.nl/content/pdf/10.1007%2Fs12632-017-0055-2.pdf>

Mentimeter. (z.d.). *Create interactive presentations, workshops, and meetings*.

Geraadpleegd op 17 juni 2019, van <https://www.mentimeter.com>

Migchelbrink, F. (2016). *De kern van participatief actieonderzoek*. Amsterdam: SWP.

Movisie. (2015). *Jongeren coachen leeftijdsgenoten naar school of werk*. Geraadpleegd op 1 oktober 2019, van

<https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/jongeren-coachen-leeftijdsgenoten-naar-school-werk>

Movisie. (2017). *Kwetsbaarheid van ervaringsdeskundigen is juist een kracht*. Geraadpleegd op 10 oktober 2019, van <https://www.movisie.nl/artikel/kwetsbaarheid-ervaringsdeskundigen-juist-kracht>

Nederlands Jeugdinstituut. (2017). *Feiten en cijfers:*

Jongeren van 16-27 op weg naar zelfstandigheid. Geraadpleegd op 5 november 2019, van

<http://www.16-27.nl/assets/Uploads/073-2017101fctsheetsheet-1627def.pdf>

Prinsen, H., & Terpstra, K. (2019). *Van Dramadriehoek naar Groeidriehoek*. Geraadpleegd op 30 april 2019, van <https://www.osmoconsult.nl/onderwijsvanu/artikelen/van-dramadriehoek-naar-groeidriehoek/>

Renkens, J., & Overbeek, N, van. (2015). *Verwerken interviews & andere kwalitatieve data*.

Handleiding Toegepaste Psychologie. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

RIBW. (z.d.). *Over RIBW AVV*. Geraadpleegd op 11 april 2019, van

<https://www.ribwavv.nl/over-ons/>

Russchen, S., & Boer, W. (2012). *De dramadriehoek omgedraaid*. Geraadpleegd op 12 april 2019, van <https://link-1.springer-1com-1000290x80148.stcproxy.han.nl/content/pdf/10.1007%2Fs12459-012-0028-2.pdf>

Steuber, P., & Pollard, C. (2018). *Building a Therapeutic Relationship: How Much is Too*

Much Self Disclosure? Geraadpleegd op 28 mei 2019, van <http://eds-1b-1ebsohost-1com->

10002908r012e.stcproxy.han.nl/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=cd3297e5-a38f-4d89-8f5e-45a889f5c35b%40sessionmgr4007

2GetThere. (z.d.). *Missie en visie*. Geraadpleegd op 11 april 2019, van <http://www.2gettherecoaching.nl/missie-en-visie.html>

2GetThere. (z.d.). *Wie zijn wij?* Geraadpleegd op 1 oktober 2019, van <http://www.2gettherecoaching.nl>

Van Bakel, M., van Rooijen, S., Boertien, D., Kamoschinski, J., Liefhebber, S., & Kluft, M. (2013). *Ervaringsdeskundigheid: beroepscompetentieprofiel*. Geraadpleegd op 1 november 2019, van <https://www.ggznederland.nl/uploads/publication/Ervaringsdeskundigheid.pdf>

Van Delft, F. (2015). *Overdracht en tegenoverdracht: een therapeutisch fenomeen vertaald naar alledaagse psychosociale begeleiding*. Amsterdam: Boom Lemma.

Van der Donk, C., & van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (Tweede druk). Amsterdam: Coutinho.

Van der Heijden, J., Van Noppen, C., & Van Lanen, M. (2011). *Inzet en integratie van ervaringsdeskundigheid in de ggz: Ervaringsdeskundig is geen beroep*. Geraadpleegd op 10 oktober 2019, van <https://surfsharekit.nl/publiek/fontys/8ff0cdbf-2a69-4c5a-a000-527adcf21f7f>

Van der Kooi, A., & Keuzenkamp, S. (2018). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn ze en wat doen ze?* Geraadpleegd op 8 november 2019, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein%20%5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf>

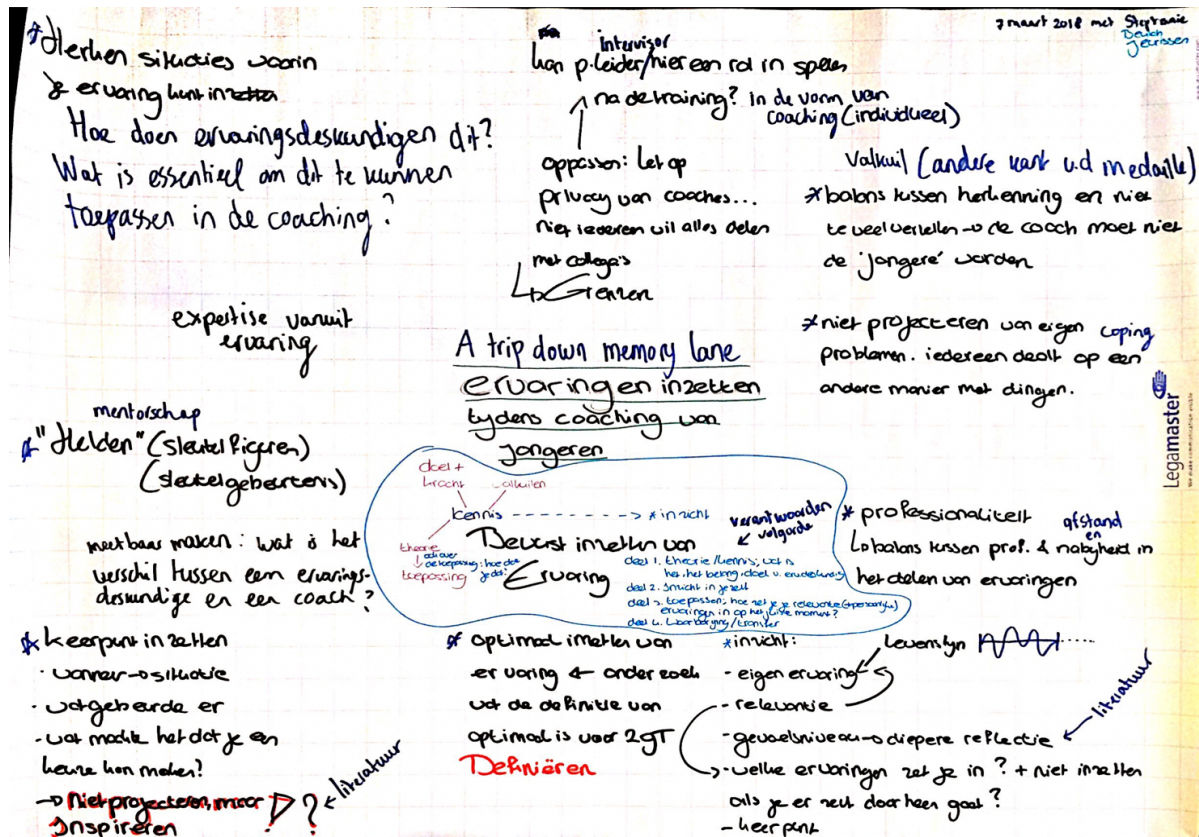
Van Middelkoop, L., Van Wietmarschen, M., Hilverdink, P., & Vianen, J. (2017). *Samenwerken aan de toekomst van jongeren: 16–27 jaar. Handreiking voor professionals*. Geraadpleegd op 5 november 2019, van <http://www.16-27.nl/assets/Toolkit/Aanpak16-27-Handreiking-professionals.pdf>

Van Regenmortel, T. (2009). *Empowerment in de geestelijke gezondheidszorg*. Neuron, 14(8), 1-6.

Verhagen, P. (2011). *Kwaliteit met beleid: basisboek voor sociale studies*. Bussum: Coutinho

Vons, W. (2017). *Ervaringskennis moet meer gaan stromen*. Geraadpleegd op 1 november 2019, van <https://www.movisie.nl/artikel/ervaringskennis-moet-meer-gaan-stromen>

Bijlage 1. Oriënterende fase: Mindmap



Bijlage 2. Toestemming deelname onderzoek

Ik geef toestemming voor deelname aan het onderzoek

- Ik kies er zelf voor om mee te doen met dit onderzoek.
- Ik mag altijd stoppen. Ik hoef dan niet uit te leggen waarom ik wil stoppen met het onderzoek.
- De onderzoeker heeft mij duidelijk uitgelegd waar het onderzoek over gaat en wat meedoen met het onderzoek voor mij betekent.
- Mijn vragen zijn door de onderzoeker goed beantwoord.
- Als ik nog vragen heb over het onderzoek, zal de onderzoeker die beantwoorden.
- Er mogen WEL/GEEN* geluidsopnamen/beeldopnamen* gemaakt worden. Deze opname wordt alleen gebruikt om precies op te kunnen schrijven wat ik gezegd heb. Als het onderzoek klaar is wordt de opname gewist.
- De onderzoeker zal mijn naam niet noemen als hij vertelt aan anderen over het onderzoek.
- De onderzoeker zal mijn naam niet noemen in het verslag dat hij schrijft over het onderzoek.

Datum:

Naam deelnemer:

Handtekening:

Naam onderzoeker:

Handtekening:

*doorstrepen wat niet van toepassing is.

Bijlage 3. Focusgroep guide

Locatie:

Vergaderzaal de Wasserij, te Arnhem

Benodigdheden:

- Videocamera
- Flip-over
- Post-its
- Laptop
- Stiften
- Toestemmingsformulieren (Bijlage 2)
- Koffie en thee

Handleiding voor de gespreksleider:

- Stel verdiepende en verhelderende vragen.
- Stimuleer de groep om met elkaar in gesprek te gaan.
- Leid de groep terug naar het onderwerp als de groep dreigt af te dwalen.
- Geef nooit een eigen mening.
- Creëer een leerklimaat. Er zijn geen foute antwoorden.
- Laat de respondenten voorafgaand aan de introductie het toestemmingsformulier (bijlage *) ondertekenen.

Stap 1. Opening

- Welkom heten.
- Waarom dit onderzoek?
- Respondenten uitnodigen om persoonlijke ervaringen, meningen en ideeën te delen.
- Hoe ziet de bijeenkomst eruit? Wat staat er op de agenda?
- Afspraken maken: alles wat besproken is, blijft tussen de respondenten, er zijn geen goede of foute antwoorden e.d.

Stap 2. Opwarmoefening: Menti meter

- Geef antwoord op de volgende vraag: waar denk je aan bij het inzetten van ervaringskennis?
- Input nabespreken. Wat betekent je antwoord?

Waar denk je aan bij: 'het inzetten van ervaringskennis'?

Mentimeter



11

Stap 3. Groepsdiscussie

Vragenlijst:

- Geef voorbeelden van momenten dat je ervaringskennis hebt ingezet. Hoe doe je dat? Wanneer doe je dat?
- Wat is de meerwaarde van het inzetten van ervaringskennis?
- Wat zijn de risico's? Wat is de grens? Wat is nog professioneel? Wanneer heb je eigen grenzen overschreden?
- Wat betekent het inzetten van ervaringskennis voor Update? Welke manier past bij Update?
- Wanneer is het optimaal? Wat is de gewenste situatie wat betreft het inzetten van ervaringskennis? Hoe waarborgen we de kwaliteit?

Stap 4. Pauze

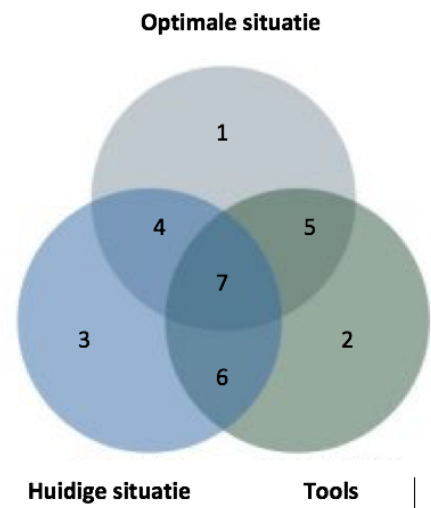
- Respondenten kunnen alle informatie die zij hebben verschaft en verkregen verwerken en even laten rusten.

Stap 5. Categoriseren

- Prioriteren en categoriseren van input aan de hand van een model (Figuur 2).
- Respondenten schrijven op post-its wat zij het belangrijkste vinden aangaande de volgende onderwerpen: Huidige situatie, behoeften/tools en optimale situatie.
- Input die hoort bij meerdere onderwerpen kan op de overlappende vlakken geplakt worden.
- De kern van het inzetten van ervaringskennis bij Update plakken de deelnemers in vlak 7.

Stap 6. Afsluiting

- Samenvatting geven van de bijeenkomst.
- Ruimte bieden voor extra input, opmerkingen en vragen.
- Dankwoord.



Figuur 2. *Focusgroep model*

Bijlage 4. Interview guide

Locatie:

Afgestemd op de behoefte van de jongere.

Benodigdheden:

- Toestemmingsformulier
- Dictafoon

Handleiding voor de interviewer:

- De interviewer oordeelt niet. Er zijn geen goede of foute antwoorden.
- Laat de respondenten voorafgaand aan de introductie het toestemmingsformulier (bijlage *) ondertekenen.

Stap 1. Introductie interview

- Doel omschrijven van het interview en het onderzoek.
- Dit interview gaat over jou en je ervaringen omtrent de ervaringsdeskundigheid van je coach.
- Duur van het gesprek is één uur.
- Interview wordt opgenomen en na afloop uitgeschreven.
- Gegevens worden anoniem verwerkt.
- Vraag aan respondent of hij een terugkoppeling wil van de resultaten.
- Bied ruimte voor vragen.

Stap 2. Kern

Huidige situatie

- Kan je een voorbeeld geven dat jouw coach iets persoonlijks over zichzelf vertelde?
- Hoe doet hij dat?
- Wanneer doet hij dat?
- Hoe ervaar jij dat?
- Wat vind jij er van dat coaches ervaringskennis delen met jongeren?

Benodigdheden/tools

- Wat zijn de risico's als een coach iets persoonlijk deelt met jou?
- Wat is de grens?
- Over welke thema's mag de coach nooit iets persoonlijk delen?
- Wanneer vind jij dat de coach ervaringskennis inzet op een professionele wijze?

Gewenste situatie

- Als jij coach was bij Update, hoe zou jij het aanpakken als het gaat om het inzetten van ervaringskennis?
- Wat is de meerwaarde als je iets deelt met een jongere?

Benodigdheden/tools

- Wat moeten de nieuwe coaches leren als het gaat om dit onderwerp?
- Welke vaardigheden moeten zij bezitten?

Afsluiting

- Ruimte bieden voor extra input, opmerkingen en vragen.
- Dankwoord.

Bijlage 5. Labels van thematisch coderen (Microsoft Excel)

1. Wat

◀ (Er) Herkenning
◀ (Er) Coachingsrelatie
◀ (Er) Samen sterk
◀ (Er) Rolmodel
◀ (Er) Relativerend
◀ (Er) Open durven zijn
◀ (Er) Geen match
◀ (Co) Professionaliteit
◀ (Co) Afstand vs. nabijheid
◀ (Co) Risico's delen ervaringskennis
◀ (Co) Voorwaarden delen ervaringskennis
◀ (Co) Afstemmen
◀ (Co) Grenzen
◀ (Co) Reflectief vermogen
◀ (Co) Open durven zijn
◀ (Co) Vertrouwensband opbouwen
◀ Optimale situatie inzet ervaringskennis

2. Wie

◀ Jongerencoach
◀ Jongere
◀ Trainer
◀ Psycholoog

3. Hoe

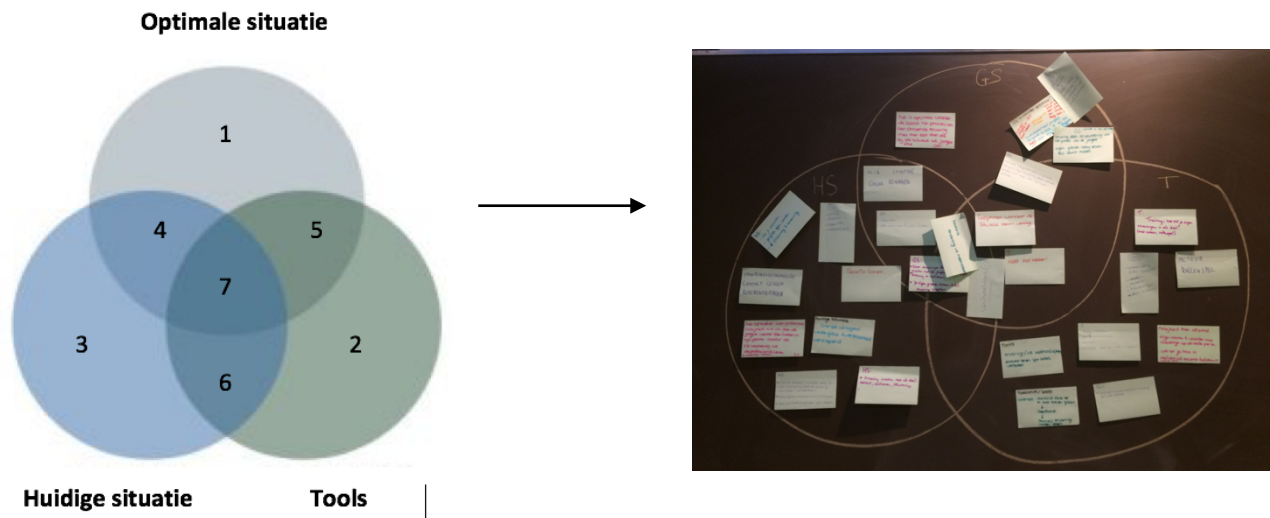
◀ Positief
◀ Neutraal
◀ Negatief

Bijlage 6. Gebruikte patronen voor analyse

a. Hoe wordt het door jongeren ervaren als jongerencoaches eigen ervaringskennis inzetten in de begeleiding?		
<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Herkenning	Jongere	Positief
Herkenning	Jongere	Negatief
Coaching relatie	Jongere	Positief
Coaching relatie	Jongere	Negatief
Samen sterk	Jongere	Positief
Samen sterk	Jongere	Negatief
Rolmodel	Jongerencoach	Positief
Rolmodel	Jongerencoach	Negatief
Relativerend	Jongere	Positief
Relativerend	Jongere	Negatief
Open durven zijn	Jongere	Positief
Open durven zijn	Jongere	Negatief
Geen match	Jongere	Negatief
Geen match	Jongere	Neutraal

b. Wat hebben de jongerencoaches van Update nodig om eigen ervaringskennis optimaal in te kunnen zetten tijdens de begeleiding van jongeren?		
<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe</i>
Professionaliteit	Jongerencoach	Neutraal
Professionaliteit	Jongerencoach	Positief
Professionaliteit	Jongerencoach	Negatief
Afstand vs. nabijheid	Jongerencoach	
Risico's delen ervaringskennis	Jongerencoach	Negatief
Voorwaarden delen ervaringskennis	Jongerencoach	
Afstemmen	Jongerencoach	
Grenzen	Jongerencoach	Neutraal
Grenzen	Jongerencoach	
Reflectief vermogen	Jongerencoach	
Open durven zijn	Jongerencoach	Positief
Open durven zijn	Jongerencoach	Negatief
Vertrouwensband opbouwen	Jongerencoach	
Optimale situatie inzet ervaringskennis	Jongerencoach	Positief
Optimale situatie inzet ervaringskennis	Jongerencoach	

Bijlage 7. Invulling van cirkelfiguur



1. De situatie is optimaal wanneer:

- het delen van ervaringskennis **bevorderend** is voor het proces van de jongere.
- de jongerencoach in het proces een passende ervaring inzet met een **doel** dat bij de situatie van de jongere past.
- de jongerencoach in kan zien dat het delen van je eigen ervaring met de jongere **nut** heeft voor zijn of haar proces.
- de jongerencoach eigen **grenzen** kent en eigen ervaringskennis bewust inzet.
- het de kwetsbaarheid van de jongere vergroot, zodat je bij de **kern** van zijn of haar probleem komt.
- de jongerencoach zich ervan **bewust** is wanneer je wel en wanneer je niet iets deelt.

2. De jongerencoaches willen het volgende leren:

Kennis:

- Theorie over de **basis** van het coachen.
- **Methodieken** en **handvatten** rondom het inzetten van ervaringskennis.

Vaardigheden:

- Eigen ervaringen inzetten met een **doel** dat bij de situatie van de jongere past.
- Omgaan met **afstand en nabijheid** in relatie met de jongere.
- Herkennen van de **kern** van de ervaring van de jongere.

- Bewust inzetten van eigen ervaringskennis op **passend moment**.
- Bespreekbaar maken van eigen **proces**, zonder te specifiek te worden.
- Bewaken van eigen **grenzen**.
- Begrip tonen voor de jongere.

Attitude:

- Duidelijke visie op **professionaliteit** binnen Update.
- Bewust van eigen **referentiekader**.
- Bewaken van eigen **grenzen**.

Vorm:

- Trainingsdag.
- **Rollenspel** met acteur.

3. De huidige situatie omtrent het inzetten van ervaringskennis:

- Deel ervaringskennis als er sprake is van **herkenning**.
- Zoek **professionele nabijheid** op en streef het doel van de jongere na in zijn proces.
- **Bewust** inzetten van eigen ervaringskennis versus **intuïtief** handelen.
- Het inzetten van ervaringskennis werkt **drempelverlagend**.
- Maak gebruik van de **wederzijdse kwetsbaarheid en vertrouwen** in het belang van de jongere.
- **Positieve** ervaringen kunnen ook gedeeld worden.
- Bewaak **grenzen** en wees bewust van de ervaringen die je niet wilt delen.

4. Dit werkt momenteel optimaal:

- Er is sprake van een **klik** tussen jongere en jongerencoach.
- De jongerencoach kan zich **empathisch** opstellen.

5. Wat draagt eraan bij om de situatie te optimaliseren:

- Het inzetten van ervaringskennis toepassen wanneer de situatie erom vraagt.
- De jongere staat **centraal**.

6. Wat zetten de jongerencoaches momenteel in om ervaringskennis te delen:

- Leg écht **contact** met de jongere, geef **erkenning** en **motiveer** de jongere.
- Je bewust zijn van je eigen **valkuilen** en algemene **risico's**.
- Houd het gesprek **open**.

7. Kern van het inzetten van ervaringskennis:

- Balans tussen het inzetten van ervaringskennis en coaching **methodieken**.