



18 JANUARI 2021

VAN WEERSTAND NAAR VEERKRACHT

MADDIES HONDENSCHOOL

CARMEN VAN WIJGERDEN, 439181

PRAKTIJKJAAR 2020-2021

Saxion Hogeschool



Titelpagina

Auteur: Carmen van Wijgerden

Studentnummer: 439181

Hogeschool: Saxion

Academie: Mens & Arbeid

Opleiding: Toegepaste Psychologie

Specialisatie: Arbeids- en Organisationspsychologie

Eerste begeleider: René Gulikers

Tweede begeleider: Frederieke Hermesen

Opdrachtgever: Diliaana Bruins-Drenth

Maddies Hondenschool

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'van Weerstand naar Veerkracht'. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Toegepaste Psychologie aan het Saxion in Deventer en in opdracht van Maddies hondenschool in Holten-Rijssen.

Het afgelopen halfjaar heb ik mij gebogen over de vraag waar Maddies mee zat en heb ik mijn best gedaan om ervoor te zorgen dat er een product wordt opgeleverd, waar het personeel van Maddies echt iets aan heeft en mee verder kan.

Het afstuderen tijdens een pandemie, zoals we die nu meemaken, is toch best een bijzonder iets. De regels die continu veranderen waardoor het onderzoek daar ook steeds op moet worden aangepast. Soms vervelend, maar wel noodzakelijk. Het heeft ook wel iets moois gehad, het heeft mensen digitaal wel dichter tot elkaar gebracht. Zo werden er online videobelpauzes ingelast om even met elkaar te 'klagen'.

Tijdens deze afstudeerperiode zijn er meerdere mensen geweest die er voor mij waren, die ik op deze plek graag zou willen bedanken. Ten eerste mijn eerste begeleider René Gulikers die, als ik even niet meer wist hoe ik verder moest, een duwtje in de juiste richting gaf. Daarnaast ook mijn tweede begeleider Frederieke Hermsen en Georg Riemann voor de verdiepende lessen die we met het afstudeerteam hebben gehad.

Ook mijn opdrachtgever Diliaan wil ik bedanken voor de mogelijkheid om bij Maddies Hondenschool mijn onderzoek te mogen uitvoeren. Daarnaast wil ik haar en Lotte erg bedanken voor alle gesprekken die we hebben gevoerd om zo tot de kern van het probleem te kunnen komen.

Tot slot mag ik natuurlijk mijn ouders, zusje en vriendinnen hier niet vergeten te noemen. Bedankt voor het aanhoren van mijn klaagzang op de momenten dat ik dacht dat ik het echt nooit af zou gaan krijgen, maar ook voor de blijk van steun en opbeurende woorden.

Veel leesplezier gewenst!

Carmen van Wijgerden,

2021

Samenvatting

Dit onderzoek is gestart omdat sinds de oprichting van Maddies hondenschool weerstand bij cursisten wordt ervaren door de trainers. De trainers van de hondenschool denken dat deze weerstand ontstaat door de visie van deze hondenschool, welke anders is dan die van de meeste hondenscholen.

De visie van de hondenschool is gebaseerd op positieve bekrachtiging, wat een andere manier van omgaan met de hond is dan de meeste mensen gewend zijn. Wijnberg (2004) benoemt al in het voorwoord van zijn boek 'de Puppyfluisteraar' dat het respecteren van en de omgang met een hond op een manier die de hond begrijpen kan om een cultuur- en mentaliteitsverandering vraagt bij de hondenbezitter.

Deze weerstand heeft een negatief effect op de trainers. Het maakt de trainers onzeker, ze zijn bang voor conflicten en voor lastige personen. Dit kan ervoor zorgen dat er minder motivatie is om die groep cursisten les te geven. Naar aanleiding van de gesprekken met de trainers waarin dit naar voren is gekomen is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

“Hoe kan de door de trainers ervaren weerstand tijdens trainingen van Maddies worden beperkt voor de cursist en de trainer?”

Om hier antwoord op te kunnen geven is kwalitatief onderzoek gedaan. Met behulp van interviews en brainstormsessies in combinatie met literatuuronderzoek is naar een oplossing toegewerkt. Het gehele onderzoek wordt uitgevoerd door middel van het Human-Centered designmodel.

Uit de interviews met de cursisten kwam naar voren dat bij de cursist geen sprake is van weerstand. Deze uitkomsten zijn vervolgens teruggegeven aan de trainers. Hierdoor kwamen de trainers tot de conclusie dat het probleem bij de cursist helemaal niet zo groot is maar het probleem bij henzelf ligt. Bij de trainers zelf moet iets veranderen om het probleem op te lossen. Dit noemen zowel de trainers als de onderzoeker de belangrijkste conclusie van het onderzoek.

Op basis van deze informatie is het onderzoek vervolgd. Met de trainers zijn gesprekken gevoerd over waar zij de meeste moeite mee ervaren en wat zij nodig achten om het probleem te veranderen. Wat de wensen en behoeftes van de trainers zijn om tot een oplossing voor het probleem te komen, is naar voren gekomen in een brainstormsessie. De trainers willen graag zowel een theoretische als een praktische oplossing.

Uit de brainstorm kon verder geconcludeerd worden wat er moet veranderen bij de trainers. De trainers hebben ondersteuning nodig in het omgaan met de lastige situaties. Dit kan bereikt worden door het vergroten van de veerkracht, coping en het leren omgaan met emoties. Dit is ook gelijk het antwoord op de onderzoeksvraag.

Het onderzoek heeft geleid tot het ontwikkelen van twee producten. Een praktijksimulatieformulier, waarmee de trainers zelfstandig lastige situaties met elkaar kunnen oefenen wat tot nieuwe ideeën en perspectieven kan leiden. Het tweede product is een routekaart, waar de situaties waar de trainers de meest moeite mee hebben op staan. Met inachtneming van veerkracht, coping en emoties zijn de situaties uitgewerkt. Met deze routekaart kunnen ze de stappen volgen om het best mogelijk met de situatie om te gaan.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Organisatieomschrijving	6
1.2 Aanleiding en probleemstelling	6
1.3 Maatschappelijke relevantie	7
1.4 Stakeholders	7
1.5 Leeswijzer	7
1.6 Onderzoeksvraag	7
1.7 Doelstelling	8
2. Weerstand	9
2.1 Weerstand in de literatuur	9
2.1.1 De roos van Leary	9
2.1.2 Intrinsieke motivatie	10
2.2 Interviews met cursisten	10
2.2.1 Respondentgroep	11
2.3 Resultaten.....	12
2.3.1 <i>De reden voor een hondencursus</i>	12
2.3.2 <i>De mening over Maddies</i>	12
2.3.3 <i>Adviezen van de omgeving</i>	12
2.3.4 <i>Card Sorting</i>	13
2.4 Conclusie	13
Conclusie deelvraag 1	13
3. Gedragsverandering	14
3.1 Interview trainers	14
3.2 Respondentgroep	14
3.3 Resultaten	14
3.3.1 <i>Reactie op de mening van de cursist</i>	15
3.3.2 <i>Waar ligt het probleem het meest</i>	15
3.3.3 <i>Wat zou een oplossing kunnen zijn voor dit probleem</i>	15
3.4 Conclusie	16
Conclusie deelvraag 2	16
Conclusie deelvraag 3	16
Conclusie deelvraag 4	16
3.5 Gedragsverandering in de literatuur	16

3.5.1	De logische niveaus van Bateson	16
3.5.2	Trans theoretisch model.....	17
4.	Ideation fase	18
4.1	Brainstorm met de trainers	18
4.1.1	Herkennen de trainers zich in elkaars uitspraken	18
4.1.2	Voorkeur voor de oplossing	19
4.1.3	Hoe ziet de oplossing eruit	20
4.2	Conclusie brainstorm	21
4.3	Veerkracht	21
4.4	Coping	22
4.5	Emoties	23
4.6	Toepassing literatuur	23
	Conclusie deelvraag 5	24
5.	Beroepsproduct	25
	Beroepsproduct 1: Praktijksimulatieformulier	25
	Beroepsproduct 2: De routekaart	26
5.1	Feedback.....	28
5.2	Gesprekken over de producten	30
5.3	Verwerking feedback beroepsproducten	31
	Conclusie deelvraag 6	33
	Eindconclusie	34
	Discussie	36
	Aanbevelingen	37
	Literatuur	39
	Bijlage 1: Interviewvragen cursisten	42
	Bijlage 2: Card Sorting	43
	Bijlage 3: Informatiebrief interviews	44
	Bijlage 4: Toestemmingsformulier	45
	Bijlage 5: Voorbereiding interview met de trainers	46
	Bijlage 6: Prototype praktijksimulatieformulier	47
	Bijlage 7: Evaluatieformulier	49
	Bijlage 8: Ethische checklist	50
	Bijlage 9: Eigen werk verklaring.....	52

1. Inleiding

1.1 Organisatieomschrijving

Maddies Hondenschool is een hondenschool die in januari 2019 is opgericht. De hondenschool geeft cursussen in de omgeving van Holten-Rijssen. De cursussen die de hondenschool verzorgd zijn beschikbaar voor pup tot en met de volwassen hond. De organisatie heeft als visie dat er sprake moet zijn van een positieve benadering in de opvoeding en omgang met de hond. De opdrachtgever voor dit onderzoek is Diliana, de eigenaresse van Maddies.

1.2 Aanleiding en probleemstelling

De aanleiding om dit onderzoek te starten is, dat sinds de oprichting van de hondenschool bij de cursisten weerstand wordt ervaren door de trainers. De trainers denken dat deze weerstand ontstaat doordat deze hondenschool een andere visie heeft dan de meeste andere hondenscholen.

De visie van deze hondenschool is gebaseerd op positieve bekrachtiging, wat een andere manier van omgaan met de hond is dan de meeste mensen gewend zijn. Wijnberg (2004) benoemt al in het voorwoord van zijn boek 'de Puppyfluisteraar' dat het respecteren van en de omgang met een hond op een manier die de hond begrijpen kan om een cultuur- en mentaliteitsverandering vraagt bij de hondenbezitter. In een interview vertelde Gaus dat er vroeger aan cursisten gevraagd "Wat wilt u dat uw hond niet doet?" en nu aan de cursist wordt gevraagd "Wat wilt u dat uw hond wél doet?" Dat maakt alle verschil van de wereld (Hörter, z.d.).

Uit een verkennend gesprek met D. Bruins (persoonlijke communicatie, 4 juni 2020) blijkt dat ongeveer 15-20% van de cursisten weerstand laat zien tijdens de trainingen. Door de cursist wordt vaak aangegeven dat ze iets in een boek hebben gelezen en dat deze manier de beste is, daarmee verwijzen ze naar de oude manier van honden opvoeden. Volgens Gaus (z.d.) denken mensen vaak dat je een hond niet kan opvoeden zonder fysiek te straffen of te dreigen met fysieke straf.

De trainers ervaren veel hinder van deze weerstand. Wanneer een persoon in de groep weerstand vertoont heeft dat invloed op de hele groep. Het kost veel tijd om de discussies aan te gaan en wanneer beïnvloedbare mensen in de groep zitten, bestaat de kans dat deze mensen meegaan in de weerstand.

Naast dat de weerstand invloed heeft op de groep cursisten, heeft het ook een negatief effect op de trainers. De volgende opmerkingen komen uit de verkennende gesprekken met de trainers: "Ze, de cursisten, stonden gewoon met z'n tweeën over mij te roddelen voor mijn neus, over hoe slecht ik het deed", "Ik ben voorzichtig in het contact, want ik ben bang voor het conflict", "Weerstand maakt mij onzeker", "Ik ben bang dat deze weerstand en negativiteit de ronde gaat doen en zal leiden tot imagoschade" en tot slot "Een lastig persoon in de groep kan ervoor zorgen dat ik echt geen zin heb om die groep les te geven, want ik weet gewoon niet hoe ik ermee om moet gaan" (persoonlijke communicatie, 6 oktober, 2020).

Wanneer gevraagd wordt naar hoe die 'weerstand' volgens de trainers eruitziet, wordt dit duidelijk naar aanleiding van het volgende voorbeeld: "Nadat ik al negen keer heb gezegd dat beter op aandacht kan worden getraind dan aan de riem te trekken, laat ik het maar gaan omdat ik bang ben om de andere persoon te kwetsen." Volgens D. Bruins (persoonlijke communicatie, 4 juni 2020) denkt ze wel eens als ze een training aan het meekijken is bij een van haar medewerkers: "Wat is het toch een wonder dat zij nog bij mij werkt", als ze dan na zoveel weerstand met een chagrijnig gezicht op het veld de training afrondt.

Volgens Schoot (2009) blijkt ook dat de training van nieuwe werkwijzen vaak niet zonder slag of stoot gaat. Vaak ervaren trainers weerstand bij enkele cursisten. Ook het overtuigen dat de huidige

werkwijze verkeerd is, leidt vaak niet tot de gewenste verandering in gedrag, aldus Schoot (2009). Hier loopt Maddies ook tegenaan, de trainers weten niet goed hoe ze moeten omgaan met de weerstand die ze ervaren en hebben daar last van tijdens het geven van de trainingen.

1.3 Maatschappelijke relevantie

Recente onderzoeken laten zien dat nog steeds te veel mensen geen werkplezier beleven en dat werk zelfs een aanleiding tot ziek worden kan zijn (Van de Laak & Van Wingerden, 2012). Nu is het niet zo dat bij Maddies door het personeel totaal geen werkplezier wordt ervaren. Hoe vaker situaties voorkomen die als vervelend worden beschouwd, hoe groter de kans dat het werkplezier af zal nemen, met alle risico's die daarbij horen. Daarnaast bestaat ook het gevaar dat cursisten weg gaan bij Maddies, als ze zich niet gehoord voelen in hun eigen opvoeding ideeën. Dan is er een grote kans dat deze cursisten naar een hondenschool gaan waar met de oude visie van honden opvoeden gewerkt wordt, iets wat de trainers willen voorkomen.

1.4 Stakeholders

Verschillende stakeholders zijn betrokken bij dit probleem: de trainers en de cursisten. De cursist wordt betrokken omdat deze inzicht kan bieden over zijn kijk op weerstand tijdens de trainingen. De trainers worden ook betrokken, omdat zij de stakeholders zijn die het probleem ervaren en dus inzicht kunnen geven in de kern van het probleem.

1.5 Leeswijzer

De oplossing voor het probleem wordt gezocht en ontworpen door middel van het Human Centered Design model (HCD-model). Dit model bestaat uit drie fases: *de Inspiration fase*, *de Ideation fase* en *de Implementation fase*. In de eerste fase (*Inspiration*) wordt alle informatie rondom het te onderzoeken onderwerp verzameld. In de volgende fase (*Ideation*) komt al deze informatie bij elkaar en wordt een product ontwikkeld. In de laatste fase (*Implementation*) wordt dit product in de organisatie geïmplementeerd. Tijdens elke fase wordt gebruik gemaakt van verschillende methodes die er mede voor moeten zorgen dat een innovatief en bruikbaar beroepsproduct ontstaat die strookt met de wensen en behoeftes van de gebruiker (IDEO, 2015). In huidig onderzoek komt *de Implementation fase* niet aan bod. Wel worden aanbevelingen gedaan voor de implementatie van de producten.

De onderzoeker heeft ervoor gekozen het verslag zo op te bouwen dat direct meegelezen kan worden met het proces. Wanneer de onderzoeker tot nieuwe inzichten is gekomen na het toepassen van een methode, volgt een stuk theorie over deze nieuwverworven inzichten.

1.6 Onderzoeksvraag

Tijdens de verkennende gesprekken met een aantal trainers van Maddies is het woord weerstand veel naar boven gekomen. Hierbij was vooral sprake van trainers die weerstand bij de cursist ervaren. Op basis van deze gesprekken is de volgende onderzoeksvraag ontstaan:

“Hoe kan de door de trainers ervaren weerstand tijdens trainingen van Maddies worden beperkt voor de cursist en de trainer?”

Met de bijbehorende deelvragen:

1. Waar komt de weerstand bij cursisten vandaan?
2. Waarin uit de weerstand van cursisten zich?
3. Wat doen de trainers met de weerstand?
4. Wat voor gevolgen heeft de weerstand op de training?
5. Wat is een mogelijke oplossing voor de weerstand?

6. In hoeverre wordt het beroepsproduct door de stakeholders als bruikbaar ervaren?

De eerste vier deelvragen zullen in *de Inspiration fase* worden beantwoord. De vijfde deelvraag in zowel *de Inspiration-* als *de Ideation fase* en de laatste deelvraag wordt in *de Ideation fase* beantwoord.

1.7 Doelstelling

Doordat een aantal cursisten weerstand heeft tegen de visie van Maddies, wil de opdrachtgever graag een beroepsproduct waarmee de visie van de organisatie meteen duidelijk wordt. Daarnaast is de wens dat een eventueel product minimale extra inspanning van de cursist vereist. De onderzoeker kan op dit moment nog niet bepalen of dit het product is dat de organisatie nodig heeft. De doelstelling van het onderzoek is om een product te ontwikkelen die de nadelige gevolgen van de weerstand voor zowel cursist als trainer kan beperken. Op dit moment wordt nog niet de keuze gemaakt of de nadruk bij de oplossing op de cursist of op de trainers zal komen te liggen.

Fase I: Inspiration

2. Weerstand

2.1 Weerstand in de literatuur

Het is eerst van belang om te definiëren wat weerstand nu precies is. Voor weerstand zijn veel verschillende definities.

Volgens Lewin (1948) is weerstand “een opeenvolging van acties om grote veranderingen tegen te gaan.” Terwijl het volgens Maure (1996) “als een kracht die beweging vertraagt of stopt” wordt gedefinieerd (Rijnja, 2012). Weerstand is het verzet tegen een poging van iemand anders om een persoon of een groep te veranderen. Een functie van weerstand is zelfbescherming, weerstand is dan ook een overlevingsstrategie (Remmerswaal, 2015).

Couzijnsen (in Rijnja, 2012) heeft een aversie tegen de negatieve uitleg van het begrip weerstand. Volgens hem is weerstand een botsing met de normen en waarden van een groep, een verstoorde balans tussen stabiliteit en verandering en een conflict tussen partijen.

De definitie van Couzijnsen sluit het best aan bij huidig onderzoek. Dit komt doordat de weerstand bij de cursist op dit moment wordt ingeschat op het verschil in normen en waarden in het omgaan met de hond.

Weerstand kan overal ontstaan. Op de werkvloer is vaak sprake van één richting in de kennisoverdracht. Wat inhoudt dat de medewerker hoort van het management wat van hem of haar wordt verwacht. Er is alleen sprake van informeren van het management naar de medewerker. Volgens Boonstra (in Tiggelaar, 2017) is dit de minst effectieve manier van kennisoverdracht omdat de medewerker geen kennis kan inbrengen en geacht wordt om het maar gewoon uit te voeren. De medewerker heeft hierdoor een lage betrokkenheid en de mate van bereidheid om mee te gaan met de veranderstrategie is minimaal.

Dit is relevant voor huidig onderzoek, omdat tijdens de training eigenlijk precies hetzelfde gebeurt. De trainers vertellen hoe zij graag zien dat de cursisten met hun hond omgaan. Op het moment dat de cursist de hond het liefst met een fysieke correctie zou willen corrigeren, is daar geen ruimte voor omdat de trainers dit niet willen. Boonstra (in Tiggelaar, 2017) beschrijft ook dat kennisoverdracht op het niveau van de dialoog de meest effectieve manier blijkt te zijn om medewerkers enthousiast te krijgen om te veranderen. Daarnaast geven Cushman en King (in Tiggelaar, 2017) ook de waarde aan van kennisoverdracht door middel van de dialoog. Op het moment dat de trainers de cursist ook de ruimte geven om hun eigen visie te delen ontstaat er ruimte om de dialoog aan te gaan. Door deze insteek zou de cursist sneller enthousiast kunnen worden om te veranderen, omdat deze zich gehoord voelt. Daarnaast kunnen de trainers dan ook uitleggen waarom de visie van Maddies de juiste manier is.

2.1.1 De roos van Leary

Volgens Leary (1957) lokt gedrag ander gedrag uit, waardoor voorspeld kan worden hoe op een ander wordt gereageerd. Leary heeft hiervoor een model ontwikkeld: “de roos van Leary”. De essentie van dit model is dat wanneer een persoon zich bewust op een bepaalde manier gedraagt, zo een ander kan beïnvloeden. Zo is dat bij weerstand ook het geval. Iemand doet of zegt iets op een bepaalde manier waardoor een ander getriggerd kan worden en weerstand ontstaat.

Dit model heeft vier patronen. Dit zijn de gedragssoorten die verticaal tegenover elkaar staan die zich aan elkaar koppelen.

- Agressief gedrag roept opstandig gedrag op en omgekeerd.
- Concurrerend gedrag roept wantrouwig gedrag op en omgekeerd.
- Leidend gedrag roept afhankelijk gedrag op en omgekeerd.
- Helpend gedrag roept aanpassend gedrag op en omgekeerd (van der Horst et al., 2015).



Figuur 1: Roos van Leary (2reflect, 2008)

Weerstand wordt gezien als opstandig gedrag, het is een reactie op agressief gedrag en omgekeerd. Het zou kunnen zijn dat de cursisten het gedrag van de trainers als agressief ervaren, doordat de trainers zo aan hun eigen visie vasthouden en de cursist daarin geen ruimte geven voor een eigen mening. Dit is een logische reactie vanuit de cursist. Tussen de trainers en sommige cursisten is sprake van een verschil in normen en waarden, wat een reactie bij beide partijen oproept. Door de dialoog hierover aan te gaan voelen beide partijen zich gehoord, wat zal zorgen voor ander gedrag. Wanneer de trainer helpend gedrag vertoont zal de cursist eerder geneigd zijn om zich aan te passen.

2.1.2 Intrinsieke motivatie

Naast het gegeven dat gedrag van een ander ervoor kan zorgen dat weerstand ontstaat, zijn er meerdere factoren die kunnen zorgen dat weerstand ontstaat. Een factor die daarmee te maken kan hebben is motivatie. Intrinsiek gemotiveerd gedrag komt uit de interesses van de persoon, waardoor het gedrag als vrijwillig wordt ervaren. De activiteit kost bijna geen moeite en zorgt eerder voor energie dan dat het energie kost (Ryan & Deci, 2008).

Wanneer een cursist als doel van de cursus heeft dat de hond snel luistert, zal deze een andere motivatie hebben dan iemand die de tijd ervoor wil nemen om daarnaast ook een goede band op te bouwen met zijn of haar hond. Veel van de inhoud van de cursus waar Maddies achter staat kost tijd. Op het moment dat de cursist snelle resultaten wil zien en dat niet gebeurt, kan dit leiden tot frustratie en die frustratie kan weer weerstand tot gevolg hebben.

2.2 Interviews met cursisten

Het doel van de interviews met cursisten is om erachter te komen of de cursisten ook de weerstand ervaren die de trainers benoemen. Daarnaast is het van belang om te weten te komen hoe deze weerstand ontstaat en waar deze vandaan komt om in de *Ideation fase* naar een oplossing toe te kunnen werken.

De interviews met de cursisten van Maddies zijn een onderdeel van de *Inspiration fase* van het Human-Centered Design model (IDEO, 2015). Meestal is het mondeling verzamelen van gegevens niet zo inspannend voor de respondent, iets wat bij Maddies vanaf het begin al duidelijk de wens was vanuit de opdrachtgever. Het onderzoek mocht niet veel inspanning van de cursist vereisen.

Daarnaast is het een goede manier om ingewikkelde vragen te kunnen stellen, waardoor je meer achter drijfveren en overtuigingen van iemand kunt komen (Baarda, 2014). Het doel van deze interviews is om de deelvragen "Waar komt de weerstand bij cursisten vandaan?" en "Waaruit de weerstand van cursisten zich?" te kunnen beantwoorden.

Voor het interview heeft de onderzoeker de respondenten een informatiebrief (zie bijlage 3) over het onderzoek en een toestemmingsformulier (zie bijlage 4) gemaild. Door het toestemmingsformulier te tekenen zijn de respondenten akkoord gegaan met het gebruik van hun gegevens. Vanwege de COVID-19 maatregelen hebben de interviews individueel via Teams plaatsgevonden en zijn deze met instemming van de respondent opgenomen. De onderzoeker heeft aan het begin van het interview gevraagd of de respondent bezwaar had tegen het opnemen van het interview en heeft na de laatste vraag medegedeeld dat de opname gestopt was. Zo hoefde de onderzoeker niet mee te schrijven en kon zijn volledige aandacht uitgaan naar wat de respondent te vertellen had.

Tijdens het interview is gebruik gemaakt van een topiclijst, waar vaste vervolgvragen op stonden om een nieuw onderwerp te introduceren (Baarda, 2014). De onderwerpen zijn op basis van de gesprekken met de opdrachtgever tijdens het vooronderzoek opgezet. De topics waar gebruik van werd gemaakt waren als volgt: de reden voor een hondencursus, de mening over Maddies en adviezen van de omgeving.

Weerstand zelf is geen topic tijdens het interview, dit heeft als reden dat de trainers hebben aangegeven dat veel van de gemaakte opmerkingen tijdens het ontstaan van weerstand gaan over adviezen die uit de omgeving komen of boeken die de cursist heeft gelezen. De onderzoeker wil met het topic 'adviezen van de omgeving' erachter komen of er inderdaad zoveel adviezen van de omgeving komen en of deze tegen de visie van Maddies in gaan, waardoor weerstand kan ontstaan. Met 'de reden voor een hondencursus' en 'de mening over Maddies' wil de onderzoeker erachter komen wat de cursisten belangrijk vinden in een cursus en wat de plus- en minpunten van Maddies zijn.

De onderzoeker stelde aan alle respondenten dezelfde startvraag; "Wat is de reden dat u met uw hond een cursus bent gaan volgen?" De reden hiervoor is dat de respondent door deze vraag direct de diepte ingaat en veel vertelt over zijn of haar overtuigingen rondom het opvoeden van een hond, zo heeft de onderzoeker direct veel informatie. Over deze overtuigingen heeft de onderzoeker verdiepende vragen kunnen stellen, om zo tot de kern van eventuele weerstand te komen. (Voor alle standaardvragen zie bijlage 1.)

Naast een topic lijst is er ook gebruik gemaakt van Card Sorting, een methode om te onderzoeken hoe mensen items groeperen zodat doorgevraagd kan worden naar de achterliggende gedachtes (IDEO, 2015). Er is gebruik gemaakt van negen woorden (zie bijlage 2). Deze woorden zijn op volgorde gezet van meest tot minst belangrijk in de reden om een cursus te gaan volgen met de hond. Naast het op volgorde zetten van deze woorden, is ook gevraagd: Waarom staat woord X op deze plek? en Waarom is woord X zo belangrijk voor u?

2.2.1 Respondentgroep

In 2020 heeft Maddies 86 nieuwe cursisten mogen verwelkomen. De respondentgroep voor de interviews bestaat uit zes (voormalig) cursisten van Maddies. Alle respondenten hebben één of meerdere cursussen bij Maddies gevolgd. De eigenaresse van Maddies heeft bij de cursisten de vraag uitgezet voor de deelname aan een interview. De reden dat de eigenaresse dit zelf heeft gedaan is, omdat zij weet bij welke cursisten door de trainers wel of geen weerstand wordt ervaren. De onderzoeker weet dat niet, dus kan hier zelf geen selectie voor maken zonder te voorkomen dat een eenzijdige doelgroep ontstaat. De onderzoeker heeft aan de eigenaresse gevraagd om een gelijke verdeling te maken tussen respondenten waarbij wel weerstand en geen weerstand wordt ervaren.

Bij deze selectie is gekozen voor de methode van Extremes and Mainstreams, een methode waarbij beide uitersten van het spectrum aan de respondentgroep deelnemen. Deze methode gaat ervan uit dat wanneer een oplossing voor de extreemste gevallen werkt, deze ook voor de rest zal werken

(IDEO, 2015). In het huidige onderzoek zijn de mensen met weerstand de extreemste gevallen, deze groep is klein, maar moet wel worden vertegenwoordigd in de respondentengroep. Daarnaast is het ook belangrijk om de mainstream cursist die geen weerstand laat zien te interviewen. De onderzoeker kan op deze manier erachter komen welke redenen en overtuigingen deze cursist heeft om geen weerstand te laten zien.

2.3 Resultaten

Hieronder zijn de resultaten van de interviews met de cursisten weergegeven. Deze resultaten zijn onder te verdelen in 1) De reden voor een hondencursus; 2) De mening over Maddies; 3) Adviezen van de omgeving. De onderzoeker heeft gebruik gemaakt van Download your Learnings (IDEO, 2015). Alle belangrijke informatie van de interviews is eruit gefilterd en in samenvattingen gezet. De resultaten van de interviews zijn hieronder weergegeven. Deze resultaten zijn onderverdeeld in de drie hier bovengenoemde topics.

2.3.1 De reden voor een hondencursus

Niet elke respondent heeft evenveel ervaring met het opvoeden van honden. Voor de ene respondent is het de eerste hond die deze zelf opvoed en de ander heeft al zoveel honden opgevoed, dat ze niet meer op twee handen te tellen zijn. Het is voor het overgrote deel van de respondenten belangrijk dat de honden gesocialiseerd en enigszins gehoorzaam zijn, dit is de voornaamste reden om een cursus te gaan volgen met de hond. Daarnaast vindt iedere respondent wel dat er ook ruimte moet zijn voor plezier en samen zijn, om een band op te bouwen met de hond tijdens de cursus.

2.3.2 De mening over Maddies

Bijna iedere respondent heeft een andere reden om voor Maddies gekozen te hebben. Dit verschilt van ervaring met de vorige hondenschool van de eigenaresse van Maddies, de locatie, tot vaker genoemd: de ervaring die deze hondenschool heeft met Australian Sheppards. Elke respondent staat achter de positieve opvoedingsvisie van Maddies. Bijna iedereen maakte meteen een vergelijking met een andere hondenschool die deze visie niet heeft, nadat de onderzoeker de vraag over de visie stelde.

Als pluspunt wordt door eenieder genoemd dat bij Maddies echt aandacht is voor zowel hond als voor de baas. Er is echt sprake van maatwerk en met elke vraag kan je als cursist bij de trainer terecht. Wanneer door de onderzoeker werd gevraagd naar een verbeterpunt voor Maddies, kreeg deze nauwelijks respons. Het enige verbeterpunt wat meer dan eens genoemd is, is de locatie waar getraind wordt. Deze locatie wordt soms als storend ervaren, te veel honden en mensen zijn tegelijk op een daarvoor te klein veld.

Op de vraag of er wel eens discussies zijn op het veld, werd deze unaniem met nee beantwoord. De respondenten ervaren geen weerstand op het veld. Wel wordt af en toe gevraagd waarom iets zo is, maar van weerstandssituaties is geen sprake. Volgens meerdere respondenten komt dat omdat mensen bewust hebben gekozen voor deze visie voor aan een cursus begonnen wordt. De sfeer tijdens de cursus is heel erg fijn. Met de cursisten onderling is het gezellig, iedereen is ervoor zichzelf met zijn of haar hond. Ook over de deskundigheid van de trainers wordt met niets anders dan lof gesproken, de trainers zijn echt bereid om te helpen bij problemen. Ze komen met allerlei oplossingen en leven erg met de cursist mee.

2.3.3 Adviezen van de omgeving

Over adviezen uit de omgeving van de respondenten kan kort en bondig gesproken worden. De meeste respondenten krijgen wel adviezen vanuit hun omgeving. Dit betreft vaak advies van mensen die zelf geen hond hebben. Dit zorgt ervoor dat respondenten zich nauwelijks tot niets van deze

adviezen aantrekken. “Ik heb zelf al zoveel honden gehad, ik denk dat ik zelf wel weet hoe of wat” is een vaak gehoorde opmerking van de respondent.

2.3.4 Card Sorting

Hieronder worden de resultaten van de Card Sorting weergegeven. Elke respondent heeft de negen woorden een nummer gegeven, van meest belangrijk (1) tot minst belangrijk (9). De waarde van het toegekende nummer bepaald hoe belangrijk de cursist dat woord vindt in de keuze voor een cursus en de omgang met de hond.

Respondent	Gemiddelde	N1	N2	N3	N4	N5	N6
Socialiseren	1	4	4	1	1	1	2
Plezier	2	2	1	6	9	2	3
Gehoorzaamheid	3	3	5	4	3	5	1
Spelen	4	5	3	9	4	3	9
Samen zijn	5	1	2	3	2	4	4
Opvoeding	6	6	8	5	6	6	5
Kennis verkrijgen	7	7	7	2	8	7	7
Autoriteit	8	8	9	7	5	9	6
Advies	9	9	6	8	7	8	8

Tabel 1: Resultaten card sorting

Een greep uit de antwoorden op de vraag waarom een woord op die specifieke plek is gezet.

“Autoriteit staat bij mij op zeven omdat ik van mening ben dat je het samen moet doen, dat boven de hond staan is zo ouderwets”, “Autoriteit staat bij mij op de laatste plek omdat ik een hond zie als een onderdeel van het gezin, dus de hond heeft ook wel iets in te brengen”, “Opvoeding staat nu niet zo hoog, maar als het om een pup zou gaan, zou opvoeding op nummer een komen.”

Alle resultaten van de cursisten zijn samengevoegd om te bepalen wat de groep cursisten gezamenlijk het meest belangrijk vindt. Dit heeft de onderzoeker gedaan door te kijken welk woord het meest is genoemd op welke plek. Drie van de zes cursisten hebben hetzelfde woord de eerste plek toegekend, daardoor is dat woord nu het eerste woord. Zo heeft de onderzoeker elk woord bekeken en een plek toegekend. Op het moment dat veel verschillende scores aan een woord waren toegekend, heeft de onderzoeker gekeken welk nummer het dichtst in de buurt van alle toegekende nummers lag. Uit de gemiddelde lijst blijkt dat respondenten “socialiseren” het allerbelangrijkste vinden in de omgang met de hond en een reden om een cursus te gaan volgen. Advies wordt als minst belangrijk gezien.

2.4 Conclusie

Concluderend kan worden gezegd dat de cursisten van Maddies de hondenschool een fijne hondenschool vinden, waar aandacht is voor zowel hond als baas. Over het algemeen trekken de cursisten zich nauwelijks iets aan van adviezen buiten Maddies om, dit strookt dus niet met wat de trainers in het vooronderzoek dachten. De voornaamste redenen om een cursus te gaan volgen zijn socialisatie van de hond, gehoorzaamheid en samen plezier hebben. Op de training zelf hebben de cursisten nauwelijks iets aan te merken, er is een fijne sfeer, sprake van maatwerk en aandacht voor iedereen. Van autoritair zijn naar de hond toe moet het overgrote deel van de cursisten niets hebben.

Conclusie deelvraag 1

Het antwoord op de deelvraag “*Waar komt de weerstand bij cursisten vandaan?*” is een kort antwoord. Volgens de cursisten is er geen sprake van weerstand. Ze zijn blij met de hondenschool en de visie van Maddies sluit aan op de visie die ze zelf najagen.

3. Gedragsverandering

Uit de interviews met de cursisten is gebleken dat de cursisten geen weerstand ervaren. Hierdoor is de deelvraag “Waar in uit de weerstand van cursisten zich?” onbeantwoord gebleven. De focus van het onderzoek is door middel van de resultaten van deze interviews verschoven naar de trainers. Deze keuze is gemaakt omdat zij de stakeholders zijn die het probleem wel ervaren.

Hierdoor is een nieuwe deelvraag opgesteld die wel relevant is voor dit onderzoek en kan worden beantwoord: “Wat beschouwen trainers als tegenbeweging bij cursisten?”

Volgens Simons en Ruijters (in Kessels, 2011, p.219) ontstaat een tegenbeweging op de volgende manier: “Opvattingen over leren en werken komen tot stand in een specifieke maatschappelijke, economische en wetenschappelijke context, en moeten ook tegen die achtergrond begrepen worden. Ideeën interacteren met en reageren op elkaar. Elke definitie roept een tegenbeweging op”. Een tegenbeweging is een reactie op een idee of visie, de trainers maken dit mee wanneer ze iets uitleggen en daarin bijvoorbeeld door een cursist worden tegengesproken.

Tegenbeweging wordt ook meegenomen in de deelvragen: “Wat doen de trainers met weerstand?” en “Wat voor gevolgen heeft weerstand voor de trainers?” Deze deelvragen worden aangepast naar “Hoe reageren de trainers op tegenbewegingen?” en “Welke gevolgen hebben tegenbewegingen voor de trainers?”

3.1 Interview trainers

Het doel van het houden van interviews met de trainers is, erachter komen waar nu echt de kern van het probleem zit. Doordat uit de interviews met de cursisten is gebleken dat zij geen weerstand ervaren, moet er dieper worden ingegaan op wat de trainer precies ervaart en waar het probleem dan zou liggen. De onderzoeker heeft het idee dat bij de trainers iets moet veranderen, bij hen ligt de oplossing voor het probleem. Hierdoor heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van Explore your Hunch (IDEO, 2015) om dit idee verder te onderzoeken.

Net als de interviews met de cursisten hebben ook de interviews met de trainers vanwege de COVID-19 maatregelen individueel via Teams plaatsgevonden. De keuze om de trainers individueel te interviewen is gemaakt omdat de trainers dan minder beïnvloed worden door de opmerkingen van andere trainers. Al deze interviews zijn op dezelfde manier als bij de cursisten, met instemming van de trainers opgenomen om zo terug te kunnen luisteren.

Tijdens het interview is gebruik gemaakt van een topiclijst, waar vaste vervolgvragen op stonden om een nieuw onderwerp te introduceren (Baarda, 2014). Deze topics zijn ontstaan als vervolg op de interviews met de cursisten. Namelijk 1) Waar ligt het probleem het meest? en 2) Wat zou een oplossing kunnen zijn voor dit probleem? Naast deze topics heeft de onderzoeker de resultaten van de interviews met de cursisten teruggekoppeld aan de trainers (zie bijlage 5). Dit had als doel voor de onderzoeker om erachter te komen wat de reactie op de resultaten was en dat de trainers over deze resultaten gingen nadenken.

3.2 Respondentgroep

De respondentgroep bestaat uit drie trainers van Maddies en de huidige stagiaire van Maddies. Elke trainer heeft haar eigen groepen die ze lesgeeft. Daarnaast kijkt de stagiaire mee tijdens de trainingen dus is haar visie op dit probleem ook van toegevoegde waarde.

3.3 Resultaten

De onderzoeker heeft gebruik gemaakt van Download your Learnings (IDEO, 2015). Alle belangrijke informatie uit de interviews is eruit gefilterd en in samenvattingen gezet. De resultaten van de

interviews zijn hieronder weergegeven. Deze resultaten zijn onderverdeeld in de twee hierboven genoemde topics en een samenvatting van de reacties op de resultaten van de cursistinterviews.

3.3.1 Reactie op de mening van de cursist

Bij het terugkoppelen van de antwoorden hadden de trainers de mening van de cursist niet verwacht. Ze vinden het fijn dat de cursisten zo denken, het geeft ze het gevoel dat ze het nog helemaal niet zo slecht doen. Ook de hele enthousiaste reactie “Wat! Dat is precies waar we voor staan! Dit zijn niet de resultaten die ik verwacht had, natuurlijk niet” is een reactie van een trainer die niet onbenoemd mag blijven. De trainers snappen de verbeterpunten die genoemd zijn met betrekking tot de locatie, dat vinden ze zelf ook. Daarom zijn ze hard op zoek naar een andere locatie. De trainers zijn dus aangenaam verrast over de mening die de cursist heeft over Maddies.

3.3.2 Waar ligt het probleem het meest

De meeste trainers ervaren dat mensen die vaker een hond hebben gehad, vaker de mensen zijn die de ‘discussies’ aangaan. Het huidige gedrag is een automatisme voor mensen, wat lastig is om weer te veranderen. Dit gedrag veranderen heeft tijd nodig. De trainers zijn van mening dat er een andere gedachtegang achter zit bij mensen die hun eerste hond hebben. Deze mensen hebben te maken met een stukje onwetendheid. Daarom moet dat gedrag ook anders aangepakt worden dan het gedrag van iemand die al veel vaker een hond heeft gehad en ‘weerstand’ vertoont, aldus de trainers. De problemen worden aangepakt door mensen erop aan te spreken, een grapje te maken over de situatie of iemand even apart te nemen om bepaalde dingen nogmaals uit te leggen.

Alle trainers ervaren de door hun genoemde ‘weerstand’ als iets anders. Mensen die actief tegenspreken, mensen die overheersend zijn en mensen die ‘lelijk’ over Maddies spreken. Dit zijn allemaal beschrijvingen hoe trainers ‘weerstand’ zien en het lastigst vinden. Iedereen maakt bepaalde situaties mee, maar niet iedereen ervaart het als weerstand. Wat maakt dat ‘het probleem’ niet ligt bij wat de trainer doet, maar wat voor gevoel het de trainer geeft. Het probleem wordt als heel groot ervaren, terwijl het eigenlijk een relatief klein probleem is volgens een van de trainers zelf. Sommige trainers zien ‘weerstand’ juist als een uitdaging, deze trainers geven aan dat het leuk is om ervoor te zorgen dat mensen gaan omdenken. Andere trainers vinden het lastig om terug te vallen op hun kennis als er weerstand is, deze schieten meteen in emotie. De ‘weerstand’ heeft voor een aantal trainers een grote impact, het plezier om een bepaalde groep te begeleiden, waar mensen met weerstand in zitten verdwijnt. Daarnaast is het moeilijk om bepaalde situaties los te laten en wordt aan het eigen kunnen getwijfeld.

3.3.3 Wat zou een oplossing kunnen zijn voor dit probleem

Alle trainers zijn het erover eens dat iets bij henzelf moet veranderen om het probleem op te lossen. Uit onderzoek van Seydel, Taal & Wiegman (in Seydel, 2012) blijkt dat de motivatie om naar een oplossing voor een probleem te zoeken vooral wordt bepaald door de mate waarin mensen bepaalde uitkomsten hadden verwacht. De trainers hadden van tevoren niet verwacht dat het probleem bij henzelf lag, maar nu ze dat beseffen zijn ze gemotiveerd om dat aan te pakken.

Ze willen makkelijker worden in het loslaten van situaties, maar de emotie mag hierbij niet volledig verdwijnen. Een aantal trainers geeft aan te moeten leren wanneer iemand met een opmerking komt, te reageren met hun kennis en niet meteen in de emotie te schieten. Ook moet geleerd worden dat het sneller klaar is, dat er geen eindeloze discussie komt, maar ze het los kunnen laten.

Over hoe de oplossing eruit moet komen te zien zijn de trainers met verschillende ideeën gekomen. Deze ideeën zijn als volgt:

- Doorgaan met de hand-outs die nu al worden gegeven, met daarbij een ondersteunend gesprek. Duidelijkheid bieden aan de cursist.
- Mystery cursist, die ervoor zorgt dat moeilijke situaties ontstaan om mee te oefenen.
- Spiekbriefje voor lastige situaties.
- Gesprekken oefenen.
- Theorie om te stampen (Routekaart/Stroomdiagram).

3.4 Conclusie

De trainers hadden de mening van de cursisten over Maddies niet zo positief ingeschat dan uiteindelijk blijkt. Het grootste deel van de trainers ervaart meer moeite met cursisten die vaker een hond hebben gehad. Niet elke trainer vindt het vervelend dat het meer moeite kost, want niet iedereen ziet de moeilijke situaties als 'weerstand'. Een deel van de trainers ziet het als een uitdaging om met deze situaties om te gaan. Alle trainers ervaren 'weerstand' als iets anders: als actief tegenspreken of mensen die overheersend zijn in de training. De oplossingen voor dit probleem lopen uiteen van het oefenen van gesprekken tot een spiekbriefje voor lastige situaties.

Conclusie deelvraag 2

Wat beschouwen trainers als tegenbeweging bij de cursist? Iedere trainer ervaart een tegenbeweging bij cursisten op een andere manier. Eigenlijk hebben alle trainers hun eigen definitie van een tegenbeweging. Zo ziet de ene trainer mensen die actief tegenspreken als tegenbeweging, de ander beschouwd mensen die overheersend zijn in de training als een tegenbeweging en mensen die 'lelijk' over Maddies spreken worden ook beschouwd als cursisten die een tegenbeweging laten zien. Dit zijn de situaties die de trainers het lastigst vinden.

Conclusie deelvraag 3

Hoe reageren de trainers met tegenbewegingen? Doordat niet iedere trainer een moeilijke situatie als een tegenbeweging ziet wordt door deze trainers beschreven wat ze in moeilijke situaties doen. De trainers proberen mensen nogmaals te wijzen op 'hoe het eigenlijk hoort', door middel van een grapje duidelijk maken dat iets niet op die manier gedaan moet worden of nemen deze persoon even apart om het nogmaals uit te leggen. Een aantal trainers kiest ervoor om de cursist zijn of haar verhaal te laten doen, waarom de cursist iets op die manier doet.

Conclusie deelvraag 4

Wat voor gevolgen hebben tegenbewegingen voor de trainers? Voor een aantal trainers hebben de tegenbewegingen veel impact. Ze hebben geen zin meer om een bepaalde groep te begeleiden, worden onzeker over hun eigen vaardigheden of kunnen situaties niet loslaten en willen alles eraan doen om het voor de hond zo goed mogelijk op te lossen.

3.5 Gedragsverandering in de literatuur

Over gedragsverandering is in de literatuur ontzettend veel geschreven. Uit de interviews met de trainers blijkt dat ze erachter zijn gekomen dat erbij henzelf iets moet veranderen. Iets in het gedrag van de trainers moet dus veranderen. Met de vraag op welk vlak het gedrag zou moeten veranderen is de onderzoeker op zoek gegaan naar passende literatuur.

3.5.1 De logische niveaus van Bateson

Het model de logische niveaus van Bateson is ontwikkeld door Dilts. Bateson. Dit model onderscheidt zes niveaus waarop mensen leren, communiceren en veranderen. Als we willen veranderen moeten we kijken naar de verschillende niveaus. Het nut van dit model is dat je op deze manier kunt kijken waarom de verandering niet lukt en op welk niveau het probleem dan ligt. Zo kan je het probleem

gericht aanpakken om zo de verandering toch door te kunnen zetten (van der Horst et al., 2015). Nu is uit interviews met de cursisten gebleken dat de cursisten geen weerstand ervaren, het zou dus zomaar kunnen zijn dat het probleem op een van de niveaus bij de trainers ligt. Wanneer het duidelijk is op welk niveau de oorzaak ligt, kan de onderzoeker gericht met een oplossing komen.



Figuur 2: Logische niveaus van Bateson (NLP NU, 2020)

3.5.2 Trans theoretisch model

Naast dat het belangrijk is om erachter te komen op welk niveau het probleem ligt om tot een gerichte oplossing te kunnen komen, is het ook belangrijk om erbij stil te staan dat gedragsverandering niet in een dag gebeurt. Gedragsverandering is een proces, wat uit verschillende fases bestaat volgens het trans theoretisch model. Dit model bestaat uit de volgende vijf fases:

1. Precontemplatie: niet denken aan verandering in de komende periode, ook al kunnen er wel problemen worden ervaren.
2. Overwegen of contemplatie: overwegen om te veranderen in de komende periode.
3. Voorbereiding: plannen van veranderen.
4. Actie: feitelijk aanbrengen van verandering in gezondheidsgedrag voor ten minste een dag.
5. Volhouden: handhaven van de verandering gedurende ten minste zes maanden (Prochaska, Redding, & Evers, in Schippers & de Jonge, 2010)

Uit dit model blijkt dat verandering niet in een dag gebeurt, er is tijd voor nodig om gedrag aan te kunnen passen en vol te kunnen houden. Die ené cursist die het voor de tiende keer verkeerd doet, wordt weggezet als 'een cursist met weerstand' terwijl deze cursist misschien nog aan het overwegen is om te veranderen, of aan het plannen is hoe hij of zij dit het beste kan doen. Zeker in de eerste twee fases van het model zou er nog weerstand kunnen zijn of ontstaan, omdat op dat moment nog niet écht is besloten om te gaan veranderen. Dit is een proces waar de trainer in haar gedrag ook rekening mee moet houden

Fase II: Ideation

4. Ideation fase

Om tot een goed product te komen waar de gebruikers echt iets aan hebben is het belangrijk om ze bij het ontwerpproces te betrekken. Hierdoor heeft de onderzoeker ervoor gekozen om de methode Co-Creation Session (IDEO, 2015) in te zetten. Met deze methode krijgt de onderzoeker heel veel informatie van de directe gebruiker over hun wensen en behoeftes, ook over hoe het product eruit zou moeten zien. Deze kan de onderzoeker dan direct meenemen in het ontwerpproces voor het uiteindelijke product. Deze methode is toegepast in een brainstorm met aansluitend aanvullende vragen over het bedachte idee.

Uit alle voorgaande interviews is gebleken dat de trainers de weerstand ervaren en de cursist hier eigenlijk niets van merkt. Daarom is de deelvraag: “Wat is een mogelijke oplossing voor de weerstand?” minder relevant voor het onderzoek. De deelvraag: “Wat is een mogelijke oplossing voor de ervaren weerstand?” is relevanter en beter te beantwoorden, omdat het gaat over het zoeken naar een oplossing naar de door de trainers ervaren weerstand, wat niet per se weerstand is.

4.1 Brainstorm met de trainers

Na de interviews met de trainers zijn alle oplossingen die de trainers hebben aangedragen bij elkaar gezet. Om tot de juiste oplossing te komen waar iedereen iets aan heeft, is samen met de trainers een brainstormsessie gehouden. Dit om samen vele ideeën te kunnen bespreken en zo de creativiteit van zowel de mensen waar het product voor ontworpen wordt als de onderzoeker te bevorderen (IDEO, 2015). Een ander voordeel van het verzamelen van gegevens in een groep is dat het mensen aan het denken zet over aspecten waar ze in een individueel gesprek misschien niet aan hadden gedacht (Baarda, 2014). Naast het samen komen tot een oplossing werd tijdens deze brainstorm ook een samenvatting van de individuele interviews aan de trainers voorgelegd.

Na het uitwerken van de brainstormsessie, zijn de resultaten geanalyseerd. Er is een samenvatting gemaakt van de brainstorm. Daarnaast is gebruikgemaakt van de methode Download your Learnings (IDEO, 2015), alle belangrijke informatie uit de brainstorm is eruit gefilterd en in een samenvatting gezet. In deze samenvatting werden drie onderwerpen zichtbaar, dit maakt dat de resultaten als volgt onder te verdelen zijn: 1) Herkennen de trainers zich in elkaars uitspraken; 2) Voorkeur voor de oplossing; 3) Hoe ziet die oplossing eruit.

Doordat er tijdens de individuele interviews enige verschillen zijn geweest in wat trainers hebben gezegd, heeft de onderzoeker ervoor gekozen om de resultaten van de individuele interviews samengevat terug te koppelen aan de groep trainers. Zo is er een kans dat een discussie ontstaat waar de onderzoeker dieper op kan doorvragen om zo tot de kern te komen. Voor de leesbaarheid hebben alle trainers een letter toebedeeld gekregen, zodat het duidelijk is wie wat zegt.

4.1.1 Herkennen de trainers zich in elkaars uitspraken

Tijdens de individuele interviews zijn er verschillen geweest in wat iedere trainer gezegd heeft over het probleem en de oplossing hiervoor. Een van de trainers heeft de opmerking: “Het is niet wat de trainer doet, maar wat de trainer voelt” gemaakt. Dit is de opmerking waarmee de brainstormsessie gestart is door de onderzoeker. Door deze opmerking ontstond veel rumoer: “De zin is raar”, “Deze zin klopt niet, het maakt wel degelijk uit wat de trainer doet, niet wat voor gevoel het ons geeft”, aldus trainer A. Terwijl trainer B zegt: “Ik denk dat het juist wel belangrijk is wat voor gevoel het ons geeft.” Trainer C merkt op dat de zin: “Het is niet wat de cursist doet, maar wat voor gevoel het de trainer geeft” een betere zin zou zijn. Deze trainer vervolgt: “Ik stel hoge eisen aan mijzelf, dus ik wil

het goed doen en dan is het belangrijk wat de cursist voelt. Het gevoel wat het oproept is belangrijker dan de situatie zelf voor mijn gevoel.” Trainer A zegt vervolgens: “Wat de trainer doet, geeft mij het gevoel. Wat ik doe naar de cursist weegt voor mij zwaarder dan wat ik voel.” Afsluitend geeft trainer D aan: “We geven alle vier misschien wel op dezelfde manier les, maar het geeft ons allemaal een ander gevoel”

Naast deze opmerking ontstond ook rumoer rondom het stuk, waarbij het merendeel van de trainers heeft aangegeven dat mensen die al vaker een hond hebben gehad, sneller als lastig worden ervaren. Een trainer geeft aan dat het ligt aan of de persoon zelf open staat voor nieuwe dingen. Het ligt er niet aan of ze vaker een hond hebben gehad of dat het de eerste hond is.

Trainer D geeft aan dat, doordat een aantal trainers weerstand als uitdaging ziet en de andere trainers in emotie schieten, het team elkaar aanvult. De trainers die in emotie schieten geven aan dat ze weerstand wel meer als uitdaging willen gaan zien. De emotie hoeft niet totaal weg te raken. Alle moeilijke dingen gaan nu naar de trainer die het als uitdaging ziet. Trainer C merkt op: “Tuurlijk blijven sommige dingen moeilijk, maar het erover hebben met jullie helpt heel goed en dan kan ik het loslaten”, “Het is verfrissend dat we in ons team uit verschillende visies ernaar kunnen kijken”, aldus trainer A. Deze trainer vervolgt: “Ik zie dat loslaten van het in emotie schieten niet gebeurt zonder hulp, ik reageer gewoon te snel uit emotie”

4.1.2 Voorkeur voor de oplossing

Zoals eerder genoemd gaat het om de volgende oplossingen:

Doorgaan met de hand-outs die nu al worden gegeven, met daarbij een ondersteunend gesprek. Duidelijkheid bieden aan de cursist
Mystery cursist die ervoor zorgt dat er moeilijke situaties ontstaan om mee te oefenen
Spiekbrieftje voor lastige situaties
Gesprekken oefenen
Theorie om te stampen (Routekaart/Stroomdiagram)

Tabel 2: Mogelijke oplossingen

Trainer B geeft aan zichzelf niet met een spiekbrieftje te zien tijdens de training wanneer het moeilijk wordt. “Wanneer er zinnetjes op papier staan waar ik op terug kan vallen om een gesprek aan te gaan, is iets wat mij wel echt fijn lijkt”, aldus trainer C, deze vervolgt wel dat het lastig is omdat elke situatie anders is. Verder geeft trainer C aan dat het daarom meer een soort openingszinnen moeten zijn om een gesprek te starten. Er moet theorie zijn waarop terug gevallen kan worden, zodat er sprake is van kennis waar niet meer over hoeft worden nagedacht.

Door oefenen van gesprekken word je zekerder en weet je makkelijker wat je moet zeggen, geeft trainer D aan. Verder geeft deze trainer aan dat het oefenen wel met iemand zou moeten die je niet goed kent, maar waarvan je wel weet dat hij het niet meent, om daar mee te oefenen zodat je je woordje klaar hebt. Trainer C geeft aan dat zij dat niet ziet werken: “Het is niet dat ik het probleem ervaar vanuit de ander maar vanuit mijzelf. Ik loop zelf vast.” Hiermee bedoelt deze trainer dat ze niet per se last heeft van de ander, maar van haar eigen gebrek aan vaardigheden om met de situatie om te kunnen gaan.

Trainer A geeft aan dat gesprekken oefenen en de ‘routekaart’ voor haar de top twee aan oplossingen is, zo is er zowel een praktische als een theoretische oplossing. Zelf verwacht deze trainer het meeste te hebben aan de routekaart, omdat ze weet dat de gesprekken in scène zijn. Aan

de andere kant geeft ze ook wel aan dat wanneer het maar vaak genoeg geoefend wordt het misschien wel werkt.

Volgens Trainer D zouden casussen wel kunnen helpen. Een mystery guest in een groep cursisten lijkt deze trainer lastig, omdat er dan geoefend wordt, maar de andere cursisten weten niet dat er geoefend wordt. “Zo weet je ook niet wat die cursisten mee gaan nemen van wat er gezegd wordt, in een veilige situatie oefenen is beter”, sluit trainer D af. In groepsverband wordt snel (te veel) nagedacht door de trainers. “Ik moet het zo aanpakken want als ik hier niet op reageer, wat zal de groep er dan van vinden, is een veel voorkomende gedachte onder de trainers”, volgens trainer C.

Trainer C denkt ook dat rollenspellen niet werken, want het is nep: “Ik maak me niet druk om dezelfde dingen bij een rollenspel zoals ik bij de cursist wel zou doen”, “Het gaat erom dat hoe vaker je het doet het een automatisme wordt hoe je moet reageren”, vult trainer B aan. Trainer C geeft aan voor het gevoel net zoveel aan een gesprek onderling met anderen te hebben over hun aanpak, dan rollenspellen te doen. “We hebben eigenlijk elke week al een soort mini-intervisie waarin we bespreken hoe het gaat. Ik heb het idee dat theorie mij meer helpt” aldus trainer C.

4.1.3 Hoe ziet de oplossing eruit

De ene trainer voelt meer voor theorie over het omgaan met emoties en het loslaten van lastige situaties. De ander voelt meer voor een praktische aanpak. Als top twee worden de ‘routekaart’ en het oefenen van gesprekken aangegeven. Alle trainers zijn het erover eens dat deze combinatie een goede combinatie zou zijn voor een oplossing.

Op de vraag of de trainers allebei de beroepsproducten gelijktijdig willen zien wordt verschillend gereageerd. Trainer A geeft aan: “Ik wil de theorie voor de gesprekken, ik wil niet meer zwemmen, met die theorie krijg ik bandjes om.” Toch vervolgt deze trainer: “Aan de andere kant zou het ook interessant zijn om geconfronteerd te worden met je trainingsstijl” Trainer D geeft aan: “Ik zou het niet erg vinden om de theorie na de gesprekken te krijgen, omdat het doel hetzelfde is. Het is misschien wel interessant om te doen. Zo’n theorie geeft niet aan wat je over jezelf wil leren. Heel veel handelingen ga je uit automatisme alsnog doen. Het is niet je persoonlijke theorie”

Trainer A vervolgt: “Als je voor de leeuwen wordt gegooid is het makkelijker om iets anders te doen, dan dat je allerlei dingen al voorkomt doordat je de theorie hebt gelezen. Persoonlijk heb ik maar een ding nodig denk ik en dat is dat iemand zegt, denk een seconde na voor je reageert”

De trainers geven aan dat de theorie (routekaart) heel duidelijk moet zijn. Het liefst met verschillende scenario’s, bijvoorbeeld A tot en met D, dit kan dan worden uitgebreid zodat het zo breed mogelijk wordt. Het moet in één oogopslag duidelijk zijn welke route gevolgd kan worden. Ook zou het product meegenomen moeten kunnen worden naar het veld.

De gesprekken zouden de trainers niet met elkaar kunnen oefenen, omdat het met sommige collega’s onderling alleen maar lachen is. Als collega’s onderling alleen maar aan het lachen zijn, zorgt het ervoor dat ook voor de personen voor wie het echt erg lastig is, het optimale leerresultaat niet kan worden behaald. Het kan wel in groepsverband worden geoefend, maar er moet wel iemand bij zijn die dan de tegenspeler is. Dit hoeft niet per se een onbekende te zijn, maar deze persoon moet wel kunnen triggeren.

4.1.3.1 Wat levert deze oplossing de trainers op volgens henzelf

Doordat er teruggevallen kan worden op de routekaart, zorgt het voor veiligheid die achter de hand gehouden kan worden. Op de routekaart kan gelezen worden wat in die situatie kan worden gedaan,

hierdoor kan men hiervan leren. Dit zorgt voor persoonlijke ontwikkeling en het vergroten van de vaardigheden. Specifiek zou het een ontwikkeling creëren in het omgaan met lastige situaties.

Doordat je die routekaart kan 'stampen' zorgt het voor zelfvertrouwen. Je weet dan hoe je op bepaalde situaties kan reageren. Een routekaart (stroomdiagram) is een makkelijkere ingang om mee te beginnen dan dat je een boekje vol theorie hebt waar je tussen moet zoeken. "Door deze kennis en vaardigheid gaat de kwaliteit van de les vooruit, omdat je duidelijker kan verwoorden wat je bedoelt. Zo gaat de groep denk ik anders naar je kijken en denk ik dat ik rustiger en representatiever kan zijn", aldus trainer C.

4.2 Conclusie brainstorm

De trainers hebben behoefte aan een praktische en theoretische oplossing voor het probleem. De voorkeur gaat uit naar eerst het oefenen van lastige situaties met elkaar en een extern persoon, om vervolgens theorie in de vorm van een routekaart tot zich te nemen en daar in het echt mee aan de slag te kunnen. Als er gekeken wordt naar het model van Bateson moet er iets veranderen op het niveau van vermogens en vaardigheden bij de trainers. Het gaat hier voornamelijk om de vaardigheden, zodat ze weten hoe ze iets moeten doen, waardoor ze het probleem kunnen veranderen.

4.3 Veerkracht

Uit de interviews met de trainers is gebleken dat ze het lastig vinden om met bepaalde situaties om te gaan. Een aantal trainers vindt het lastig om situaties los te laten of niet in emotie te schieten. Uit de gesprekken is gebleken dat een aantal trainers dit graag anders wil, dit betekent dus dat ze veerkrachtiger moeten worden.

Volgens Luthar, Cicchetti & Becker (in te Brake, van der Post & de Ruijter, 2008) werd veerkracht oorspronkelijk gezien als een persoonlijkheidstrekk. Hier is sinds de laatste paar decennia een verandering in gekomen, nu wordt het gedefinieerd als een dynamisch en beïnvloedbaar proces. Veerkracht is niet een kwestie van 'je hebt het of je hebt het niet', je kan het aanleren en ontwikkelen. Er is al veel onderzoek gedaan naar factoren die met veerkracht te maken hebben, maar er is nog geen concreet antwoord op hoe veerkracht het best vergroot kan worden.

Volgens Kuiper & Bannink (2017) lijkt het wel zo te zijn dat er een verband is tussen een groeimindset en veerkracht. Een groeimindset kan zorgen voor een positieve interpretatie van tegenslagen en uitdagingen. Veerkracht daarentegen zorgt ervoor dat we kunnen overleven en kunnen floreren. Er wordt gesteld dat veerkracht kan worden vergroot door een groeimindset te ontwikkelen, maar er is nog meer onderzoek nodig naar het verband tussen de groeimindset en veerkracht. Het zou kunnen zijn dat onderzoek naar groeimindset kan helpen bij het creëren van een 'veerkracht-mindset'

Veerkracht wordt vaak het vermogen om van tegenslagen te herstellen en problemen te overwinnen genoemd. Garmezy (in van der Ploeg, 2013) omschrijft veerkracht als het vermogen om gezond te functioneren in ongezonde situaties. Veerkrachtige medewerkers zijn goed voor de organisatie, ze vergroten de wendbaarheid en het veranderingsvermogen (van Vuuren, Veldkamp, de Jong & Seydel, in Seydel, 2012).

Ook blijken mensen die hebben geleerd om te improviseren effectiever te functioneren bij het oplossen van onverwachte situaties of wanneer problemen zich voordoen. Volgens Weick (in Seydel, 2012) is improvisatie een onvoorbereide context gebonden actie. Tijdens deze actie maak je gebruik van alle mogelijkheden die op dat moment voorhanden zijn. Met creativiteit en flexibiliteit en het vermogen om te improviseren wordt gaandeweg naar de beste oplossing gezocht. Weick (in Seydel,

2012) vervolgt dat medewerkers losgelaten moeten worden, zo krijgen ze de ruimte om unieke talenten, competenties en manieren van werken tot hun recht te laten komen.

4.4 Coping

Wat maakt iemand veerkrachtig? Meesterschap, positieve aanpassing en een effectieve coping stijl (Te Brake et al., 2008). Dit laatste houdt in dat een effectieve manier wordt gekozen om met tegenslag om te gaan, zodat nog op de best mogelijke manier kan worden gefunctioneerd. Meesterschap houdt in dat iemand de kennis en vaardigheden heeft om met het probleem om te gaan en het aan te pakken. Het terugveren na een tegenslag is de definitie van positieve aanpassing (Earvolino-Ramirez, in Te Brake et al., 2008).

Door Bonanno (in te Brake et al., 2008) wordt een aantal specifieke kenmerken van veerkrachtige mensen beschreven. Als eerst komt de persoonlijkheidstrek hardiness (taaiheid) aan bod. Dit bestaat uit drie elementen: de vaardigheid om een doel in je leven vast te stellen die betekenisvol is, het geloof dat iemand kan leren van zowel negatieve als positieve ervaringen in het leven en het geloof dat iemand zijn omgeving en de uitkomst van gebeurtenissen kan veranderen.

Wanneer iemand over de persoonlijkheidstrek hardiness beschikt is deze persoon beter in staat om copingsvaardigheden toe te passen en beschikt over meer vertrouwen. Copingsvaardigheden zijn de vaardigheden waar je op terugvalt op het moment van een tegenslag, dit is de manier hoe je met een moeilijke situatie omgaat (van der Heiden, 2011). Sociale steun is van groot belang bij veerkracht, iets waar deze mensen door hun vaardigheden hun voordeel mee kunnen doen. Ze zetten eenvoudig een netwerk van ondersteuning op. Naast hardiness is ook zelfbekrachtiging een pijler voor veerkracht. Zelfbekrachtiging houdt in dat iemand zichzelf een schouderklopje geeft voor wat die persoon heeft gedaan, je geeft jezelf een compliment voor goed gedrag (Kanfer, 1977). Mensen die zichzelf overschatten lijken stressvolle gebeurtenissen beter aan te kunnen dan mensen die zichzelf niet overschatten (Bonanno et al ; Bonanno, in te Brake et al., 2008)

Dit blijkt ook uit een onderzoek dat gedaan is naar mensen die tijdens 9/11 in of rondom het World Trade Center waren. De mensen die worden gezien als zelfbekrachtigers gaven aan zich beter aan te kunnen passen en beschikten over meer sociale netwerken. Daarnaast werd ook door hun vrienden aangegeven dat ze positiever waren en ze zich beter konden aanpassen (Bonanno et al; Bonanno, in te Brake et al., 2008).

De twee processen die hiervoor genoemd zijn, zijn cognitieve processen. De derde factor is onderdrukkende coping, hierbij worden de emoties buiten beschouwing gelaten om zo rationeel te kunnen handelen. Deze 'onderdrukkers' hebben weinig stressreacties tijdens stresssituaties. Daarnaast hebben ze wel meer last van lichamelijke klachten, maar deze verdwijnen op lange termijn. Dit proces wordt ook wel dissociatie genoemd (Weinberger et al.; Bonanno, in te Brake et al., 2008).

Het laatste kenmerk wat een veerkrachtig persoon beschrijft volgens Bonanno is positieve emotie en humor. Dit kenmerk helpt bij veerkracht, omdat mensen in contact blijven met hun omgeving en de negatieve emotie door positieve emoties en humor kan worden omgezet (Bonanno, 2004).

Daarnaast blijkt volgens Woolfolk, Hughes & Walkup (in Roostenbrand & Fard, 2012) dat een hoge self-efficacy leidt tot het stellen van hogere doelen, zorgt voor minder angst om te falen en je eerder zal kiezen om andere strategieën te proberen als de huidige geen effect hebben. In de context van teacher self-efficacy beliefs kan efficacy beliefs volgens Roostenbrand & Fard (2012) gedefinieerd worden als: "de persoonlijke overtuigingen van een leraar ten aanzien van zijn capaciteiten om specifieke leraar taken uit te voeren op een bepaald kwaliteitsniveau, in de context van het

klaslokaal.” Een onderzoek naar self-efficacy beliefs onder leraren heeft geconcludeerd dat deze beliefs invloed hebben op het lesgeven en dat leraren met hoge self-efficacy beliefs veerkrachtiger zijn (Schwartzter & Schmitz, in Roosenbrand & Fard, 2012).

Nu bekend is wat de kenmerken en processen van veerkrachtige mensen zijn, is het ook belangrijk om te weten hoe dit op de werkvloer gebeurt. Volgens Stümpfer (in Koopmans, Niks & de Vroome, 2020) zijn veerkrachtige medewerkers in staat om beroepsmatige zelfsturing te ontwikkelen. Dit kan ervoor zorgen dat ze gezond blijven en de stressoren als een uitdaging gaan zien in plaats van als een probleem. Uit onderzoek blijkt ook dat veerkrachtige mensen beter in staat zijn om met de stressoren in een voortdurend veranderende werkomgeving om te gaan. Deze mensen zijn flexibel voor veranderende eisen, staan open voor nieuwe ervaringen en zijn in staat meer emotionele stabiliteit te tonen wanneer er sprake is van tegenslag (Tugade & Frederickson, in Koopmans et al., 2020). Daarnaast zorgt veerkracht voor proactief leren en door het overwinnen van uitdagingen is er sprake van persoonlijke groei bij medewerkers (Youssef & Luthans, in Koopmans et al., 2020). In een snel veranderende, veeleisende werkomgeving lijkt veerkracht erg belangrijk te zijn voor de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Hoe iemand met een (stressvolle) situatie omgaat is dus van belang voor het functioneren. Door Dewe, Cox en Ferguson (in O’Driscoll en Cooper, 1994) wordt coping gedefinieerd als gedrag en cognities die door iemand gekozen zijn die volgen op de herkenning van een stressvolle situatie. Ook ontworpen om met deze situatie om te gaan en met de gevolgen hiervan. De belangrijkste elementen van een coping-proces zijn: een impactvolle gebeurtenis, hoe de gebeurtenis wordt beleefd: is het bedreigend of toch niet, en de opgetreden reacties om de bedreiging te verminderen of te verwijderen. Op het moment dat een persoon denkt: wat kan ik eraan doen, begint coping een rol te spelen.

Onder andere in het onderzoek van Aldwin en Reverson (in O’Driscoll en Cooper, 1994) wordt het belang van coping mechanismen beschreven. In hun onderzoek wordt het effect dat coping stress kan minimaliseren en de negatieve effecten hiervan kunnen worden verzacht laten zien. Bij gebrek aan effectief stressmanagement kan er een verslechterde gezondheid ontstaan. Ook kan er sprake zijn van ontevredenheid en een verminderde werkprestatie.

4.5 Emoties

Veerkrachtig zijn en de juiste manier van omgaan met een stressvolle situatie is dus van belang. Deze termen staan allemaal in verbinding met emoties. Een emotie is een manier waarop je reageert in een situatie die je persoonlijk raakt, in je belangen en bijbehorende waarden. Dat is de reden dat een sterke reactie wordt opgeroepen (Van Berkum; Fischer; Frijda, in de Widt, Koole & van Berkum, 2014).

Naast de basisemoties angst, woede, geluk, verdriet, walging en verbazing (Ekman & Friesen, in Remmerswaal, 2012) zijn er ook moeilijke gevoelens die mensen moeilijk onder ogen kunnen zien. Daarom heeft Egan (in Remmerswaal, 2012) een lijst gemaakt met “Feelings difficult to face.” Op deze lijst staan onder andere gevoelens van onmacht en gevoelens van incompetentie. De trainers hebben aangegeven dat zij hier ook mee worstelen, door voorbeelden te geven als: “ik ben bang dat de cursisten denken dat ik het niet kan, als ik ergens niet goed op reageer” of “ik ben bang dat er allemaal lelijke verhalen over Maddies rond zullen gaan”

4.6 Toepassing literatuur

Alle bovenstaande literatuur wordt in acht genomen bij het ontwikkelen van de beroepsproducten. De vraag van de opdrachtgever ligt bij het omgaan met lastige situaties. Hier is veerkracht, coping en

het omgaan met emoties voor nodig. Bij alle keuzes die gemaakt gaan worden in het product wordt gekeken of deze strookt met de gevonden literatuur.

Conclusie deelvraag 5

Wat is een mogelijke oplossing voor de ervaren weerstand? Een oplossing voor de ervaren weerstand zijn twee producten voor de trainers, die ervoor zorgen dat ze beter met lastige situaties kunnen omgaan en dit ook kunnen gaan oefenen. Door middel van tools in onderwerpen als veerkracht, coping en omgaan met emoties.

5. Beroepsproduct

Voor het ontwikkelen van de beroepsproducten is gebruik gemaakt van de methode Rapid Prototyping (IDEO, 2015). Deze keuze is vooral gemaakt, omdat op de bruikbaarheid en op het idee van de routekaart wel feedback moet komen van de gebruikers. De gebruikers hadden aangegeven dit product nog niet te willen zien voor er geoefend is met de situaties. Door deze methode toe te passen heeft de onderzoeker de gebruikers toch een idee kunnen geven hoe het product eruit komt te zien en heeft de onderzoeker feedback waarmee verder ontwikkeld kan worden.

In dit hoofdstuk zou de deelvraag “In hoeverre wordt het beroepsproduct door de stakeholders als bruikbaar ervaren?” beantwoordt worden. Doordat de onderzoeker inmiddels weet dat de stakeholders voor het beroepsproduct de trainers zijn, is deze vraag aangepast naar: “In hoeverre worden de beroepsproducten door de trainers als bruikbaar ervaren?” Deze vraag sluit beter aan op het onderzoek.

Op basis van de wensen die in de brainstormsessie zijn aangegeven zijn twee beroepsproducten ontwikkeld. Een routekaart en een formulier om de praktijksimulatie te begeleiden.

Beroepsproduct 1: Praktijksimulatieformulier

Dit formulier helpt de trainers bij het doorlopen van praktijksimulaties. Het doel van dit product is het oefenen van gesprekken in lastige situaties.

Keuze product

Gekozen is voor een praktijksimulatieformulier, omdat een aantal trainers aangaven meerwaarde te zien in het oefenen van gesprekken. Aangezien de trainers zelf niet weten hoe ze dit het beste kunnen aanpakken, is met het formulier ingespeeld op de behoefte van de trainers om ze door een praktijksimulatie heen te leiden. Het formulier biedt structuur tijdens een simulatie doordat het aangeeft wat ervoor, tijdens en na een simulatie moet gebeuren om het optimale resultaat te bereiken. Door te kiezen voor een praktijksimulatie kunnen trainers situaties die ze als lastig hebben ervaren inbrengen en zien hoe een andere trainer met deze situatie omgaat. Hier kan in tegenstelling tot een gewoon gesprek, waarbij aan elkaar advies gevraagd wordt wat hij of zij in die situatie zou doen, veel meer uit een simulatie worden gehaald. (Zie bijlage 6 voor het prototype van het praktijksimulatieformulier).

Eisen product

De trainers moeten zelfstandig de praktijksimulatie kunnen uitvoeren. Het hele proces moet dus kunnen worden doorlopen vanaf het formulier. Het product moet in ieder geval duidelijk maken wat van belang is voor een praktijksimulatie, waar op moet worden gelet en het moet duidelijk maken hoe ervoor kan worden gezorgd dat de simulatie goed wordt afgesloten. Ook moet het duidelijk leesbaar zijn en een strakke lay-out hebben. Het moet geen dik boekwerk worden, maar een handig structuur biedend overzicht.

Uitwerking product

Op basis van deze wensen heeft de onderzoeker bij het ontwikkelen van het formulier gebruik gemaakt van het boek *Trainen een praktijkgids* (De Galan, 2017). In dit boek is een hoofdstuk gewijd aan praktijksimulaties. De punten die meegenomen worden in het product zijn:

- De afspraken voorafgaand aan de simulatie: spreek een tijd af per simulatie, houd de situatie kort en bondig en de persoon die de situatie heeft meegemaakt is niet de persoon die de situatie simuleert.

- Waar moet tijdens de simulatie op worden gelet: verdeel onderling de observatiepunten, let op de wijze waarop je feedback geeft: waarom vond je iets, wat is het effect daarvan en hoe kan het anders.
- Hoe rond je een simulatie goed af: zorg dat de oefenaar ook kan zeggen hoe hij of zij het vond gaan, zorg voor feedback en geef de oefenaar de ruimte hierop te reageren.

In het boek stonden nog een aantal observatiepunten, in combinatie met wat de trainers eerder hebben aangegeven belangrijk te vinden: hoe komt de trainer over, de trainer wil terugvallen op haar kennis. Wordt er ook een observatiepunten-schema opgenomen in het product.

Ontwerp product

Het product is ontwikkeld in het programma Microsoft Word, gekozen is voor een lichte achtergrondkleur en A4 formaat zodat de trainers het formulier in hun werkmap kunnen meenemen.

Beroepsproduct 2: De routekaart

Keuze product

Er is gekozen voor een routekaart (stroomschema) omdat dit inspeelt op de wens van de trainers, ze willen graag ergens op terug kunnen vallen. Daarnaast willen de trainers het graag makkelijk kunnen inzetten, iets wat met een aantal routes op papier makkelijker lukt dan wanneer er een dik boekwerk aan theorie ligt wat helemaal doorgelezen moet worden. Het doel van de routekaart is ondersteuning bieden aan de trainers, hoe er kan worden omgegaan met situaties die als lastig worden ervaren.

Deze routekaart moet de trainers helpen hoe ze kunnen handelen in lastige situaties. De routekaart heeft voor elke situatie een 'te doorlopen route'.

Eisen product

Het moet een steun zijn waarop teruggevallen kan worden
Makkelijk inzetbaar
Geen dik boekwerk
Mee te nemen in de werkmap
Informatie die helpt bij het loslaten van situaties
Informatie die helpt bij het omgaan met emoties vanuit de trainer én vanuit de cursist
Het moet meteen duidelijk zijn welke route er gevolgd moet worden

Tabel 3: Eisen routekaart

Uitwerking product

Voor het product echt ontwikkeld kon worden is eerst gezocht naar informatie die strookt met de wensen en eisen van het product. Dit heeft de onderzoeker gedaan door deskresearch te doen.

Deskresearch loslaten

De vraag die bij de trainers ligt is: "Hoe kunnen wij lastige situaties loslaten?" De onderzoeker is op zoek gegaan naar passende literatuur om hier antwoord op te kunnen geven. Een artikel die de trainers zou kunnen helpen hierbij is het artikel van Storteboom (z.d). In dit artikel komt informatie naar voren over het inzetten van interventies om los te kunnen laten.

Het artikel draagt verschillende interventies aan:

- Geleide visualisatie, hierbij zoeken werknemers een symbool voor gevoelens en ervaringen. Bij dit symbool worden de gevoelens genoteerd, alle medewerkers verzamelen zich vervolgens bij een meer en laten het papier letterlijk los op het meer. Hiermee laten ze ook hun gevoel los. Hier krijgt het team nieuwe energie door om andere patronen te gaan volgen. Dit is een interventie die bestaande groepsnormen doorbreekt (Van der Ouw, in Van Duijn, Schats & von Rosenstiel, 2009).
- In een interview geeft Kramer aan dat het vergaderen op een andere plek dan normaal kan helpen om tot nieuwe inzichten te komen en vanuit een ander perspectief naar zaken te kijken. Kramer geeft aan dat de inzet van een talking stick hierbij kan helpen, doordat één persoon aan het woord is kunnen patronen boven komen (Storteboom, z.d.). Het vasthouden van het stuk hout, zou je stimuleren om goed te kunnen focussen op je gedachten (Kleijwegt, 2016)

Het is wel belangrijk om in het achterhoofd te houden dat voor elk bedrijf, afdeling of persoon iets anders kan werken. “Er is geen kant-en-klare interventie die ingezet kan worden om een verandering in te zetten”, aldus de Vries in het interview met Storteboom (z.d.)

Deze bovenstaande interventies worden meegenomen in het product. Zo zullen de geleide visualisatie en het vergaderen op een andere plek stappen zijn in de route “loslaten” op de routekaart. Deze interventies worden wel iets aangepast omdat ze in het artikel op een groep gebaseerd zijn en het voor de trainer om het individu gaat.

Deskresearch omgaan met emoties

Een aantal trainers schiet snel in haar emotie als zich een situatie voordoet waar ze het niet mee eens zijn. Deze trainers willen graag leren omgaan met deze emoties en ook met de emotie van de cursist. Met de vraag “Hoe kan ik het best omgaan met mijn emoties in het werk?” is de onderzoeker op zoek gegaan naar relevante informatie.

Het boek Persoonsdynamica: professioneel omgaan met emoties (Remmerswaal, 2012), geeft verschillende adviezen over de omgang met emoties in het werk. De adviezen die worden meegenomen in het beroepsproduct zijn de volgende:

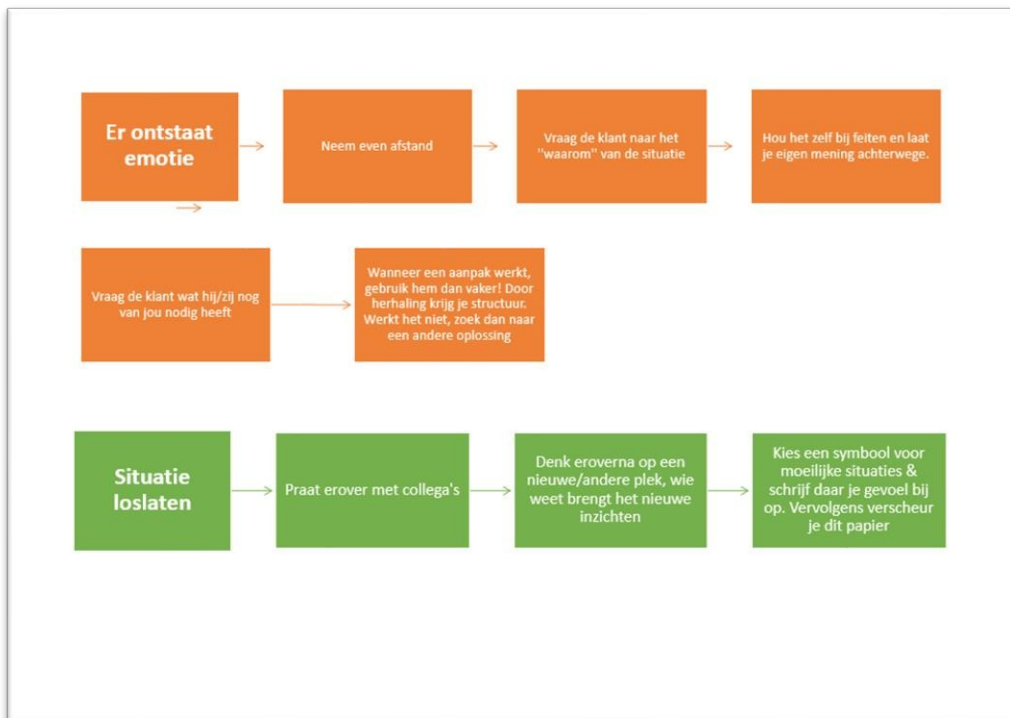
- Benoem de emoties die je bij een ander ervaart, zeg: volgens mij ben je boos, verdrietig etcetra. Let hierbij ook op non-verbale signalen.
- Erken je eigen emotie en die van de ander. Volgens Royers (2005) is het altijd beter om woede en boosheid bij een ander te herkennen dan dat te betwisten.
- Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen de persoon die de woede of het verdriet opwekt en zijn gedrag.

Deze adviezen worden meegenomen in de definitieve versie van de route “er ontstaat emotie” in de routekaart. De adviezen worden omgezet in stappen die de trainer kan volgen op het moment dat er emotie ontstaat. Zo zou de eerste stap in de route kunnen zijn dat de trainer de emoties van de ander benoemd.

De keuze om deze informatie niet direct in het prototype te zetten heeft te maken met de wens van de opdrachtgever om op voorhand nog niet te veel weg te geven over het product. Op basis van eigen kennis heeft de onderzoeker de route “er ontstaat emotie” voor het prototype gemaakt.

Ontwerp product

Het product is gemaakt in Microsoft Word. Voor de opdrachtgever is dit de makkelijkste manier, zij kan het product ook digitaal aangeleverd krijgen en aanpassen waar nodig.



Figuur 3: Prototype routekaart

5.1 Feedback

Om te controleren of de onderzoeker met alle informatie, wensen en behoeften op de goede weg zit in het ontwikkelen van een product, wordt de methode Get Feedback (IDEO, 2015) ingezet. Hierbij heeft de onderzoeker alle trainers een vragenlijst gestuurd (zie bijlage 7) om feedback te krijgen op de bruikbaarheid en inhoud van de producten. Daarnaast heeft de onderzoeker met twee trainers nog een verdiepend gesprek gehouden over de feedback en wensen van de gebruikers. De onderzoeker heeft volgens de methode Integrate Feedback (IDEO, 2015) de feedback gesorteerd in categorieën op basis van de gestelde vragen.

Eerste feedbackronde

Vanwege de wens van de opdrachtgever om de routekaart niet te zien voordat de praktijksimulatie geweest is, heeft de onderzoeker ervoor gekozen een klein onderdeel van de routekaart voor feedback op te sturen. Zo kan op de bruikbaarheid en de duidelijkheid van het product alsnog feedback worden gegeven, maar is het product niet meteen helemaal 'weggegeven'. Het praktijksimulatieformulier is wel in zijn volledigheid gemailld.

Feedback praktijk simulatieformulier

Feedback categorieën	Feedback
Leesbaarheid	Leest makkelijk weg, fijne opbouw.
Bruikbaarheid	Geeft een goede houvast als structuur hoe we het moeten aanpakken, fijn dat we zelf situaties kunnen inbrengen.

Sterk punt	Er is ruimte om fouten te maken, ruimte om feedback te geven en om te leren en groeien. De situatie is dusdanig veilig dat iedereen ook gewoon zichzelf kan zijn.
Aanvullingen	• Grabbel optie, waarbij er een situatie wordt gegrabbeld en alleen de tegenspeler weet wat de situatie gaat zijn. • Een aantal voorbeeldvragen bij de feedbackronde. • Als observatiepunt, wanneer wordt iemand onzeker/zelfverzekerder. • In plaats van het punt 'bij feiten houden en niet je eigen mening geven' het punt 'is de trainer in staat terug te vallen op haar kennis/hoe brengt ze dit over'.
Onderbouwing	Het punt niet je eigen mening geven, mijn mening is de visie van de hondenschool dus ik moet hem wel geven, het gaat meer over hoe ik hem overbreng denk ik.
Onduidelijkheden	Is er een reden waarom de persoon die het NIET heeft meegemaakt ook niet de simulatie doet? Misschien voor die persoon ook fijn om te oefenen.

Tabel 4: Feedback prototype praktijksimulatie

Samenvattend kan gezegd worden dat de trainers het praktijksimulatieformulier een fijn gestructureerd product vinden die houvast biedt. Er worden ook nog enige verbeterpunten aangedragen die het leereffect nog iets beter kunnen maken. Door variaties in het oefentraject of het aanvullen van de observatiepunten met punten die de trainers zelf belangrijk vinden.

Feedback routekaart

Omdat de routekaart maar voor een klein deel opgestuurd was hebben de trainers zelf veel aanvullingen kunnen doen op het product.

Feedback categorieën	Feedback
Bruikbaarheid	Prettig schema, ik zou proberen die stappen te gebruiken om in een onrustige situatie een structuur te krijgen en te weten waar ik in het gesprek zit.
Aanvullingen	• Specifieker gericht op de situaties. • Meer informatie nodig voor een route. • Basis handvaten voor elke situatie. • Meer uitleg hoe iets moet, neem afstand van de situatie, maar hoe? • Verder ingaan op de verschillende manieren op hoe een klant reageert

	zodat hier gericht op gehandeld kan worden.
<i>Onderbouwing</i>	De manieren van reageren van een klant moeten qua stappen niet te veel verschillen, zodat niet alles door elkaar wordt gehaald.
Situaties	Er zijn talloze situaties ingebracht waar een route voor kon worden gemaakt. Op eigen initiatief heeft het team een overleg gehad over de producten, door hun overleg zijn alle situaties terug gekaderd naar drie situaties. Namelijk: - Een andere mening hebben door bijvoorbeeld een andere trainingswijze. - Groepsdynamiek. - Pijn bij de hond.
<i>Onderbouwing</i>	Het omgaan met deze drie situaties is wat de trainers het liefst terug willen zien in de routekaart.

Tabel 5: Feedback prototype routekaart

Samenvattend kan worden gezegd dat de trainers het schema zouden willen gebruiken als nog meer situaties zijn uitgewerkt. Hier hebben ze wel specifiekere stappen voor nodig die uitleggen wat er precies moet worden gedaan in die specifieke situatie. De situaties die nog in de routekaart terug zullen moeten komen zijn: een andere mening hebben vanuit de cursist, groepsdynamiek en situaties waarin de hond pijn wordt gedaan.

5.2 Gesprekken over de producten

Naar aanleiding van de feedback in vragenlijst vorm zijn ook nog twee gesprekken gehouden over de producten. Hierin werd het volgende aangegeven:

Routekaart

- De nadruk van het product mag liggen op het omgaan en het loslaten van de situaties. Het achter de hand hebben van een aantal standaard openingszinnen is wel fijn, omdat ik dan weet dat ik heb gezegd wat ik wilde zeggen.
- Pijn aan de hond situaties, vallen onder de route 'in emotie schieten'
- Groepsdynamiek situaties zijn verbonden met de route 'loslaten'
- De andere mening situaties vallen ook onder de route 'in emotie schieten'
- De openingszinnen mogen onder de route, als er dan maar een vakje in de route staat met 'standaard openingszinnen' die we er onder kunnen lezen.
- Heel fijn dat elke route een andere kleur heeft.
- Alle situaties mogen vanuit de pijlers in emotie schieten en loslaten in een route komen.

Praktijksimulatieformulier

- Ik zou wel liever in het diepe willen worden gegooid door nog een keer wél zelf mijn situatie te oefenen voor ik het een ander zie doen.
- Het neerzetten van wanneer word ik onzeker of wanneer voel ik mij gesterkt, zou voor mij niet van toegevoegde waarde zijn.
- De 'grabbel' optie lijkt mij een ontzettend goede toevoeging, een soort next level. Dit heeft wel meerwaarde, door het onverwachte effect.
- De structuur is fijn, zonder dit zouden we nooit een tijd hebben afgesproken hoelang een simulatie had mogen duren waardoor we het doel voorbij waren geschoten.

5.3 Verwerking feedback beroepsproducten

Naar aanleiding van de feedback die de trainers gegeven hebben zijn een aantal aanpassingen doorgevoerd.

Product: praktijksimulatieformulier

Bij het praktijksimulatieformulier zijn alle aanvullingen en veranderpunten die de trainers hebben aangegeven doorgevoerd. Zo heeft de onderzoeker nu een variatie toegevoegd waarbij de tegenspelers kunnen 'grabbelen' naar situaties. Daarnaast heeft de onderzoeker aangegeven aan de opdrachtgever wat haar beweegredenen waren om de persoon die de situatie mee heeft gemaakt, niet te laten deelnemen aan die simulatie. De opdrachtgever stemde hiermee in, maar de onderzoeker heeft ervoor gekozen dit nogmaals te vermelden op het formulier. Zo is het voor iedereen duidelijk en vervolgens is de keuze aan de trainers of ze kiezen om het op deze manier te doen. Als laatste punt zijn de verbeterpunten rondom de observatie doorgevoerd naar punten die de trainers meer passend vonden bij wat zij willen overbrengen.

Product: routekaart

Doordat dit product maar voor een klein deel aan de trainers is laten zien, hebben de trainers hier veel aanvullingen en feedback op gegeven. De onderzoeker neemt in ieder geval de gewenste situaties mee in de verdere uitwerking van het product. Daarnaast zullen de stappen in de route specifieker worden gemaakt zodat de trainers hier direct iets mee kunnen.

Wat uit de feedback in iniedergeval gebleken is, is dat er meer informatie nodig is om het product aan de wensen te laten voldoen. De onderzoeker heeft ervoor gekozen om meer literatuuronderzoek en deskresearch te doen.

Verdiepend literatuuronderzoek omgaan met emoties

De onderzoeker heeft meer relevante informatie over het omgaan met emoties gevonden uit het boek persoonsdynamica van Remmerswaal (2012). Door het hele boek staan adviezen voor de professional beschreven. Voor de trainers is het relevant wat ze het beste kunnen doen bij bepaalde emoties. Hierover is in het boek het volgende gezegd:

- In het geval van angst kan het best zoveel mogelijk veiligheid worden geboden.
- In het geval van verdriet kan het best steun worden geboden. Een kanttekening hierbij is wel dat er opgepast moet worden met troosten. Het is belangrijk om te beseffen wat het verdriet met jou als persoon doet, met welke achterliggende reden wil je gaan troosten.
- Bij boosheid kan het beste structuur geboden worden en grenzen worden gesteld, hierbij is het wel belangrijk om te letten op de toon van de boosheid. Deze toon moet je als professional benoemen en checken bij de ander.

Verder in het boek zegt Carkhuff dat er zes primaire factoren zijn die essentieel zijn in iedere leersituatie. Ook is de volgorde hierbij van belang. Hieronder worden deze zes factoren weergegeven op de juiste volgorde:

1. Empathie
2. Acceptatie
3. Echtheid
4. Concreetheid (duidelijk en specifiek zijn)
5. Onmiddellijkheid (directheid)
6. Confrontatie

Naast alle voorwaarden hoe je het best kan reageren op iemand en welke voorwaarden daarvoor zijn, is het ook van belang hoe je je presenteert op het moment van een gesprek. Egan vat de luisterhouding die past bij onverdeelde aandacht samen met de term SOLAR. De uitleg van deze houding wordt in het Nederlands uitgelegd: de persoon rechtstreeks aankijken, open lichaamshouding, een beetje naar voren leunen, oogcontact maken en redelijk ontspannen zijn.

De adviezen voor de professional worden meegenomen als stappen in de route emotie. Sommige adviezen worden niet direct als stap in de route geplaatst, maar eronder of eromheen omdat het wel relevante helpende informatie is voor de trainers.

Deskresearch omgaan met meningsverschillen in een groep

De trainers hebben regelmatig te maken met meningsverschillen over de visie. Ze vinden het lastig om hiermee om te gaan. Met de vraag "Hoe kunnen de trainers het best omgaan met meningsverschillen?" is gezocht naar helpende, relevante informatie.

Volgens het boek *Help! Conflicten: heb ik een conflict of heeft het conflict mij?* (Glasl, 2001) is het zo dat wanneer mensen in een organisatie conflictvaardiger worden, in de organisatie een grotere conflictbestendigheid ontstaat. Volgens het boek houdt dit in dat mensen dan beter in staat zijn om constructief om te gaan met onenigheden en spanningen. Dit is wat de trainers graag willen bereiken.

In het boek *Omgaan met agressie* (Schuur, 2014) is veel informatie naar voren gekomen hoe het best met zo'n meningsverschil omgegaan kan worden. De volgende aanbevelingen kwamen naar voren:

- Er moet niet gezegd worden dat de persoon met wie het meningsverschil plaatsvindt slecht is.
- Je moet luisteren naar die persoon, je kunt gaan argumenteren, onderhandelen en je verbaal verweren om op een zakelijke manier eruit te komen. Daarnaast kan je ook toegeven, vriendelijk blijven en jezelf onderwerpen.
- Zeg vanuit jouw gezichtspunt: klopt dat of dat is jouw mening, wat ik kan doen is het volgende.
- Ik begrijp wat je zegt, wat kan ik voor jou doen?
- Ontken de emoties van de persoon niet en word zelf niet emotioneel.
- Handhaaf gelijkwaardigheid door klantgericht te zijn in het gesprek.
- Laat zoveel mogelijk merken dat je het probleem hebt gehoord door te reageren met ja, oh, hm of in eigen woorden te herhalen wat de persoon gezegd heeft.
- Wees duidelijk, zeg niet wat je niet wilt maar wat je wel wilt.

Deze aanbevelingen kunnen omgezet worden in goede stappen om zo een route uit te zetten hoe het best kan worden gehandeld op het moment van een meningsverschil.

Deskresearch loslaten van situaties

Voor de route 'loslaten' is naar aanvullende informatie over het loslaten van situaties gezocht. In het artikel *leren loslaten* (de Wert, 2011) worden stappen beschreven die helpen bij het loslaten van negatieve gedachten. Een passende stap is 'niet durven weten'. Erken aan jezelf dat je niet altijd het antwoord weet. Plan het piekeren, kies een bepaald moment waarop je mag piekeren en pieker ook alleen op dit moment.

Deze stappen zullen worden meegenomen als stappen in de route loslaten.

Conclusie deelvraag 6

In hoeverre worden de beroepsproducten door de trainers als bruikbaar ervaren? De trainers ervaren de beroepsproducten als bruikbaar op het moment dat de aanpassingen uit de feedbackronde worden doorgevoerd. De producten pakken precies het probleem aan waar de opdrachtgever een oplossing voor wil en is makkelijk in gebruik te nemen.

Eindconclusie

Dit onderzoek begon met de vraag *“Hoe kan de door de trainers ervaren weerstand tijdens trainingen van Maddies worden beperkt voor de cursist en de trainer?”*

Met behulp van verschillende deelvragen heeft de onderzoeker antwoord kunnen geven op deze vraag. De deelvragen die hiervoor zijn gebruikt zijn de volgende: *“Waar komt de weerstand bij cursisten vandaan?”*, *“Wat beschouwen trainers als tegenbeweging bij cursisten?”*, *“Hoe reageren de trainers op tegenbewegingen?”*, *“Welke gevolgen hebben tegenbewegingen voor de trainers?”*, *“Wat is een mogelijke oplossing voor de ervaren weerstand?”* en *“In hoeverre worden de beroepsproducten door de trainers als bruikbaar ervaren?”*

Zowel de onderzoeker als de trainers van Maddies hebben ontdekt dat bij de cursist eigenlijk geen sprake is van weerstand. Iets bij de trainers moest veranderen om ervoor te zorgen dat er beter met lastige situaties kan worden omgegaan.

De trainers verwachtten dat de cursisten veel weerstand hadden en dat daar iets moest veranderen. Zoals ook blijkt uit onderzoek van Seydel, Taal & Wiegman (in Seydel, 2012) wordt de motivatie om naar een oplossing voor een probleem te zoeken vooral bepaald door de mate waarin mensen bepaalde uitkomsten hadden verwacht. Toen de trainers doorkregen dat het ‘probleem’ eigenlijk bij henzelf ligt ontstond een verandering. Uit het door Dilts ontwikkelde model, de logische niveaus van Bateson blijkt dat bij de trainers dus iets moet veranderen op het niveau van vaardigheden. De vraag lag bij het ‘hoe kan ik iets doen’ om het te veranderen.

De trainers kregen ineens allerlei ideeën wat ze nodig hadden om zichzelf te kunnen helpen. Dit is volgens de onderzoeker de belangrijkste conclusie van het onderzoek. De trainers kwamen met de situaties die ze als lastig ervaren, zoals het tegenspreken of het overnemen van een les door een cursist. Maar ook dat ze graag wilden leren om met hun emoties om te gaan en situaties los te laten.

Het letterlijke antwoord op deze onderzoeksvraag is: door de trainers veerkrachtiger te maken. Doordat deze trainers over meer veerkracht beschikken, zullen ze zich minder snel iets aantrekken van de lastige situaties. De training zal hier dan ook minder onder leiden. Zoals al eerder benoemd zijn veerkrachtige medewerkers in staat om beroepsmatige zelfsturing te ontwikkelen wat ervoor kan zorgen dat medewerkers een stressor zien als uitdaging in plaats van als een probleem, aldus Stümpfer (in Koopmans et al., 2020).

De trainers hebben aangegeven een product te willen die ze zekerheid geeft en waar ze op terug kunnen vallen. Daarnaast was de wens: een combinatie van praktisch en theoretisch gerichte oplossingen. Hierdoor is de keuze voor een routekaart en de praktijksimulatie tot stand gekomen. Zo hebben de trainers zowel praktisch als theoretisch een oplossing.

Doordat de routekaart geen boek met veel tekst is, kan het er zo bij gepakt worden of zoals sommige trainers graag willen, in het hoofd worden gestampt. Mensen die kunnen improviseren blijken effectiever te functioneren bij het oplossen van onverwachte situaties volgens Weick (in Seydel, 2012). De routekaart is ook geen strak stramien waar de trainers zich per se aan moeten houden, het is een hulpmiddel die ervoor zorgt dat de trainers ergens op kunnen terugvallen en daaromheen met hun eigen kennis kunnen improviseren.

Door de trainers handvaten te bieden door middel van de beroepsproducten, leren zij hoe met lastige situaties omgaan kan worden. De onderzoeker geeft eigenlijk handvaten tot veerkracht, coping en het omgaan met emoties. Wanneer de trainers veerkrachtiger worden, zal de door hun ervaren weerstand veel minder als weerstand worden ervaren, maar eerder als een uitdaging. Eerder

in dit onderzoek werd de roos van Leary ook aangehaald, volgens Leary (1957) roept gedrag, gedrag op. Wanneer de trainers gedrag anders gaan zien, gaan ze dit gedrag ook anders behandelen dan ze eerst deden. Hierdoor zal als reactie vanuit de cursist ook ander gedrag ontstaan.

Discussie

In deze paragraaf wordt het onderzoek ter discussie gesteld.

Doordat huidig onderzoek is uitgevoerd tijdens de COVID-19 pandemie heeft dat wel enige beperkingen opgeleverd. Een zwak punt van het onderzoek is dat de onderzoeker de cursisten en trainers niet heeft kunnen observeren tijdens de trainingen. Dit is een beperking voor het onderzoek, want de observaties hadden een beter beeld kunnen geven van de situaties. Zo was in de echte situatie duidelijk geworden wat de trainers en cursisten voor gedrag laten zien, wat ook weer in het eindproduct hadden kunnen worden meegenomen.

Naast de observaties is er door de pandemie ook een beperking geweest bij de afname van de interviews. Deze konden niet face to face plaats vinden, maar zijn allemaal online afgenomen. De onderzoeker had daardoor geen invloed op de omstandigheden waarin de interviews werden afgenomen, zo kwamen wel eens blaffende honden tussendoor. De onderzoeker heeft dat niet per se als storend ervaren al kan het wel invloed hebben gehad op de concentratie van de respondent. Voor de betrouwbaarheid van het onderzoek was het beter geweest als iedereen op dezelfde locatie zonder storende factoren de afname van het interview had gehad. Deze factoren hebben dus een negatieve invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek.

De resultaten van de interviews zijn tot stand gekomen door middel van een samenvatting van elk interview. Vanuit deze samenvatting zijn de resultaten onderverdeeld in de gebruikte topics. Op het moment dat de onderzoeker gebruik gemaakt had van coderen, waren misschien meerdere concrete thema's naar boven gekomen die in het product verwerkt konden worden wat voor een diepere laag in het product had gezorgd.

Een sterkte van dit onderzoek is dat door het gebruik van verschillende methodes antwoord is gegeven op de onderzoeksvraag. Baarda (2014) geeft aan dat het gebruik van verschillende bronnen goed is voor de geldigheid van de resultaten, er is dan sprake van een hoge triangulatie. Tijdens dit onderzoek zijn de trainers zowel individueel als in een groep bij het gehele (ontwerp)proces betrokken, daarnaast is gebruikgemaakt van literatuuronderzoek en is er een feedbackronde geweest. Het gebruik van deze verschillende methodes en de betrokkenheid van de trainers als stakeholders komt de validiteit van het onderzoek ten goede.

Een aspect wat zowel een zwakte als een sterkte van het onderzoek kan zijn is het volgende: de onderzoeker is gericht op zoek gegaan naar een oplossing voor het probleem die een aantal trainers ervaren, hierbij heeft de onderzoeker minder aandacht voor de trainers die het probleem niet ervaren gehad. De gesprekken met de trainers die nauwelijks of geen moeite ervaren met de lastige situaties zijn een stuk korter geweest. Dit komt omdat de trainers nauwelijks iets te vertellen hadden over het probleem en de vragen over een oplossing voor hen misschien irrelevant voelde. Hierdoor twijfelt de onderzoeker welke toegevoegde waarde de beroepsproducten voor deze trainers zal hebben. Voor de trainers die het probleem wel ervaren is het goed geweest dat er veel aandacht was om tot de kern te komen.

De onderzoeker heeft gehoor gegeven aan de wens van de opdrachtgever het beroepsproduct 'Routekaart' nog niet volledig te willen zien voor de praktijksimulatie. Door hier gehoor aan te geven heeft de onderzoeker het lastiger gemaakt voor zichzelf, nu was er sprake van maar één feedbackmoment op een deel van het product. Op basis van deze informatie moest de onderzoeker de rest van het product verder ontwikkelen. Hierop terugkijkend had de onderzoeker beter wel een heel concept product kunnen opleveren om zo meer input van de gebruikers te krijgen. Daarnaast

zijn de producten nu niet getest door de gebruiker, er is alleen feedback opgegeven. Hierdoor weet de onderzoeker niet of de gebruiker nog ergens tegenaan loopt in het gebruik van de producten.

Naast hier gehoor aan te hebben gegeven heeft de onderzoeker ook alleen maar de prototypes die de gebruikers wenste uitgewerkt, als de onderzoeker meerdere prototypes had uitgewerkt die niet hoog op de wensenlijst stonden hadden de gebruikers keuzes kunnen maken. Ook had de onderzoeker iets gehad aan de informatie waarom de gebruikers dat prototype juist niet geschikt vonden.

De beroepsproducten die ontwikkeld zijn, zijn voor het grootste deel naast Maddies Hondenschool ook te gebruiken door andere bedrijven. Doordat de situaties die beschreven worden in het beroepsproduct 'Routekaart' algemene situaties zijn die in iedere trainingssituatie voor kunnen komen, kan een ander bedrijf die ook te maken heeft met lastige trainingssituaties de routekaart toepassen. Enkele punten in het praktijksimulatieformulier zijn wel specifiek voor Maddies ontwikkeld, maar zouden kunnen worden vervangen voor punten die in dat bedrijf van toepassing zijn.

Voor Maddies zelf zijn de beroepsproducten ontwikkeld ter ondersteuning van de trainers in lastige situaties tijdens de trainingen. De routekaart zou aan nieuwe medewerkers kunnen worden meegegeven op het moment dat ze in dienst komen. Zo biedt dit product ook preventief een steuntje in de rug aan de trainers. Het praktijksimulatieformulier is van toegevoegde waarde op het moment dat het nodig is. Wanneer er een lastige situatie speelt of meegemaakt is, kan het team samen deze situatie doorlopen om zo vanuit verschillende perspectieven naar de situatie te kunnen kijken. De onderzoeker is van mening dat deze producten kunnen helpen bij het beter kunnen omgaan met het probleem, waardoor dit niet meer als probleem wordt ervaren.

Voor vervolgonderzoek zou de onderzoeker adviseren om het effect van de beroepsproducten te onderzoeken. Er is nog maar weinig bekend wat echt zorgt voor het vergroten van veerkracht, daardoor is vervolgonderzoek op dit vlak zeer van belang. Hierbij is het van belang om de mening van de trainers die het probleem niet ervaren mee te nemen.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Praktijksimulatieformulier

Voor de praktijksimulatie is het van belang dat sowieso voor de eerste keer een extern persoon wordt geregeld op het moment van oefenen. Door de trainers zelf is aangegeven, dat het lastig is om serieus te blijven met elkaar tijdens het oefenen van dit soort gesprekken. Er moet dus een afspraak met elkaar worden ingepland wanneer de eerste keer gaat zijn dat de praktijksimulatie plaatsvindt. Het kan zijn dat op langere termijn, wanneer iedereen zich comfortabel bij de praktijksimulatiegesprekken voelt, er wel zonder extern persoon kan worden geoefend. Dan is het van belang dat een frequentie wordt afgesproken hoe vaak en wanneer een simulatiesessie plaatsvindt.

Aanbeveling 2: Routekaart

De onderzoeker adviseert de routekaart uitgeprint aan elke trainer te geven, zodat deze in haar werkmap overal mee naar toe genomen kan worden. Het is van belang dat iedere trainer de routes begrijpt, hier zal de onderzoeker voor zorgen op het moment dat het product wordt overhandigd. Voor eventuele nieuwe trainers is het de taak van de eigenaar om ervoor te zorgen dat deze de routekaart krijgt en met de nieuwe trainer doorneemt. Mocht een nieuwe lastige situatie ontstaan, moet het team er samen voor zorgen dat er overleg plaatsvindt, hoe het beste met deze situatie kan worden omgegaan en dat beslissingen hierover worden toegevoegd aan de routekaart.

Aanbeveling 3: Boek Persoonsdynamica: professioneel omgaan met emoties

Naast de beroepsproducten wil de onderzoeker de opdrachtgever nog een extra aanbeveling meegeven. Namelijk het boek Persoonsdynamica: professioneel omgaan met emoties (Remmerswaal, 2012). In dit boek staan talloze voorbeelden, oefeningen en theorieën hoe je als professional professioneel kunt omgaan met emoties die ontstaan tijdens het werk. De onderzoeker denkt dat dit naast de beroepsproducten een verdieping kan brengen bij de opdrachtgever. De onderzoeker vertrouwd erop dat de opdrachtgever de kennis die zij opdoet door het lezen van dit boek met haar personeel zal delen, waardoor op het gebied van omgaan met emoties nog meer winst wordt behaald.

Literatuur

- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* (2^e druk). Groningen, Nederland: Noordhoff
- De Galan, K. (2015) *Trainen een praktijkgids* (3^e druk). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux
- De Wert, C. (2011). Leren loslaten. *Skipr*, 4 (2-3), 32–33. Geraadpleegd op 23 december 2020, van <https://doi.org/10.1007/s12654-011-0029-0>
- Glasl, F. (2001). *Help! Conflicten: heb ik een conflict of heeft het conflict mij?* Zeist, Nederland: Christofoor.
- Hörter, R. (Interviewer). (z.d.). *Van de appel die niet ver van de boom valt*. Geraadpleegd op 10 juni 2020, van https://riahorter.com/index_htm_files/Martin_Sacha_Gaus.pdf
- IDEO. (2015). *The Field Guide to Human-Centered Design*. Canada: IDEO.org
- Kessels, J., & Poell, R. (2011). *Human Resources Development/ deel Handboek*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kleijwegt, M. (2016, januari). *2 werelden 2 werkelijkheden. Hoe ga je daar als docent mee om?* Geraadpleegd op 11 januari 2021, van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/255661/twee-werelden-twee-werkelijkheden.pdf>
- Koopmans, L., Niks, I., & de Vroome, E. (2020). Veerkracht en werkhulpbronnen ter versterking van de duurzame inzetbaarheid van werknemers. *Tijdschrift voor HRM*, 23(1), 29–31. Geraadpleegd op 10 december 2020, van <https://doi.org/10.5117/thrm2020.1.koop>
- Kuiper, E., & Bannink, F. (2017). Veerkracht en de groei-mindset bij kinderen en hun omgeving. *Dth Magazine*, 37(2), 113. Geraadpleegd op 11 januari 2021, van <https://www.directievetherapie.nl/artikelen/jaargang37/veerkracht-en-de-groei-mindset-bij-kinderen-en-hun-omgeving-37-2-5/>
- Metselaar, E., & Cozijnsen, A. (1997). *Van weerstand naar veranderingsbereidheid. Over willen, moeten en kunnen veranderen*. Heemstede: Holland Business Publications.
- NLP NU. (2020, 2 april). *Logische niveaus*. Geraadpleegd op 12 november 2020, van <https://www.nlp-nu.nl/kenniscentrum/technieken-begrippen/logische-niveaus/>
- O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (1994). Coping with work-related stress: A critique of existing measures and proposal for an alternative methodology. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 343–354. Geraadpleegd op 10 december 2020, van <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1994.tb00572.x>
- Ploeg, J. (2013). *Stress bij kinderen*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- 2Reflect. (2008, 2 januari). *Roos van Leary*. Geraadpleegd op 20 oktober 2020, van <https://www.2reflect.nl/roos-van-leary/>

- Remmerswaal, J. (2012). *Persoonsdynamica* (2012de editie). Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Remmerswaal, J. (2015). *Begeleiden van groepen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Rijnja, G. (2012, 27 april). *Genieten van Weerstand*. Geraadpleegd op 20 september 2020, van https://www.genietenvanweerstand.nl/A3_Werk_als_context_voor_weerstand.html
- Roosenbrand, M., & Mohammadi Fard, N. (2013). *Self-efficacy beliefs van leraren*. (Afstudeeropdracht) [Utrecht University Repository]. Geraadpleegd op 13 januari 2021, van <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/263166>
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2008). From ego-depletion to vitality: Theory and findings concerning the facilitation of energy available to the self. *Social and Personality Psychology Compass*, 2, 702-717. Geraadpleegd op 10 december 2020 van, http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2008_RyanDeci_Compass.pdf
- Schippers, G., de Jonge, J. (2010) Motiverende gespreksvoering bij jongeren. *Kind en Adolescent*, 31 (4), 248. Geraadpleegd op 15 november 2020 van, <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/s12453-010-0725-3>
- Schoot, T. (2009). Meebewegen met weerstanden van cursisten. *Onderwijs en gezondheidszorg*, 33(6), 6–10. Geraadpleegd op 20 September 2020, van <https://doi.org/10.1007/bf03088645>
- Schuur, G. (2014). *Omgaan met agressie*. Geraadpleegd op 22 december 2020, van https://doi.org/10.1007/978-90-368-0691-6_5
- Seydel, E. (2012). *Veerkracht*. Geraadpleegd op 4 december 2020, van https://www.utwente.nl/en/academic-ceremonies/farewell-lectures/booklets-farewell-lectures/2007-2014/afscheidsboekje_%20Seydel.pdf
- Storteboom, E. (Interviewer). (z.d.). *De angst van het loslaten*. Geraadpleegd op 10 december 2020, van <https://www.sjoerddevries.org/wp-content/uploads/2019/09/De-angst-van-het-loslaten-artikel-Esther-Storteboom-interview-Sjoerd-de-Vries.pdf>
- Te Brake, H., van der Post, M., & De Ruijter, A. (2008). *Veerkracht. Van concept naar praktijk / Psychotraumanet*. Geraadpleegd op 12 november 2020, van <https://psychotraumanet.org/nl/veerkracht-van-concept-naar-praktijk>
- Tiggelaar, B. (2017). *De kracht van dialoog en diens relatie tot weerstand*. (Afstudeeropdracht) Geraadpleegd op 4 oktober 2020, van <https://core.ac.uk/download/pdf/130045258.pdf>
- Van der Heiden, C. (2011). Protocol cognitieve gedragstherapie bij aanpassingsstoornissen. *Psychopraktijk*, 3(3), 28–30. Geraadpleegd op 10 december 2020, van <https://doi.org/10.1007/s13170-011-0042-4>
- Van der Horst, A., Wanrooy, M., Meyer, H., Serlie, A., & e.a. (2015). Logische niveaus van Bateson. *Groot Psychologisch modellenboek* (pp. 210-213). Culemborg, Nederland: Van Duuren Media.
- Van der Horst, A., Wanrooy, M., Meyer, H., Serlie, A., & e.a. (2015). Roos van Leary. *Groot Psychologisch modellenboek* (pp. 82-86). Culemborg, Nederland: Van Duuren Media.

- Van der Ploeg, J. (2013) Veerkracht, hét medicijn tegen stress?. In: Stress bij kinderen. Geraadpleegd op 4 december 2020, van https://doi.org/10.1007/978-90-368-0419-6_8
- Van Duijn, M., Schats, W., & von Rosenstiel, I. (2009). Integrative Medicine, een op bewijs gebaseerde benadering. *TSG*, 87(3), 87. Geraadpleegd op 12 januari 2021, van <https://doi.org/10.1007/bf03082187>
- Van Manen, T. (2010) Handleiding. In: Zelfcontrole. Geraadpleegd op 9 januari 2021, van https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/978-90-313-7832-6_6
- Youssef, C.M. & Luthans, F., (2007). Positive Organizational Behavior in the Workspace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Journal of management*, 33 (5), 774-800. Geraadpleegd op 10 december 2020, van <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=managementfacpub>
- Widt, C., Koole, T., & Berkum, J. (2014, 1 december). *Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten*. Geraadpleegd op 20 november 2020, van https://www.researchgate.net/publication/274265340_Emotionele_112-gesprekken_emoties_reacties_en_effecten
- Wijnberg, K. (2004). *De puppyfluisteraar*. Naarden, Nederland: Strengholt's Boeken.
- Wingerden, J., & van de Laak, B. (2012). *Passie, energie, prestatie*. Amsterdam, Nederland: Pearson.

Bijlage 1: Interviewvragen cursisten

1. Wat is de reden dat u ervoor hebt gekozen om een cursus te volgen met de hond?
2. Welke ervaringen heeft u met het opvoeden van honden?
3. Waarom de keuze voor Maddies hondenschool?
4. Wat vindt u prettig aan deze hondenschool?
5. Wat vindt u niet prettig aan deze hondenschool?
6. Hoe vindt u de sfeer tijdens de cursus?
7. Heeft u het idee dat de mening van andere cursisten u beïnvloedt?
8. Wat is uw mening over de deskundigheid van de trainer?
9. Hoe gaat de trainer om met discussies tijdens de training?
10. Krijgt u wel eens adviezen over de omgang met u hond van bijvoorbeeld familie/vrienden?
11. Kunt u daar een voorbeeld van geven & wat doet u met het advies?
12. Waar staat Maddies voor in de opvoeding van honden?
13. Wat vindt u daarvan?

Bijlage 2: Card Sorting

Onderstaande woorden zijn woorden die te maken hebben met het opvoeden en het omgaan met een hond. Wilt u deze woorden op volgorde zetten wat voor u het meest belangrijk is in de opvoeding van uw hond en in de keuze voor een hondentraining, tot wat het minst belangrijk is. Waarbij 1 het belangrijkste is en 9 het minste.

Woord	Nummer
Autoriteit	
Opvoeding	
Gehoorzaamheid	
Spelen	
Samen zijn	
Kennis verkrijgen	
Socialiseren	
Plezier	
Advies	

Bijlage 3: Informatiebrief interviews

Onderzoek Maddies Hondenschool

Naam onderzoeker:	Carmen van Wijgerden
Telefoonnummer:	
Onderwijsinstelling:	Saxion Deventer (opleiding Toegepaste Psychologie)
E-mailadres:	439181@student.saxion.nl
1 ^e begeleider:	René Gulikers
E-mailadres:	r.gulikers@saxion.nl
2 ^e begeleider:	Frederieke Hermsen
E-mailadres:	f.y.g.m.hermsen@saxion.nl

Geachte heer/mevrouw,

Neemt u rustig de tijd om de informatie door te lezen. U beslist zelf of u mee wilt doen, ook naar aanleiding van deze brief mag u ervoor kiezen om niet mee te doen.

Het onderzoek

De onderzoeksgegevens worden gebruikt voor een wetenschappelijke publicatie in de vorm van een onderzoeksrapport voor onderwijsdoeleinden. De onderzoeker stelt een plan van aanpak op met daarin onder andere de probleemstelling en onderzoeksmethoden. Om de probleemstelling volledig te krijgen kan het zijn dat de onderzoeker u benaderd om informatie te verkrijgen.

Wat wordt er van u verwacht?

Mogelijk neemt de onderzoeker op korte termijn contact met u op met de vraag of u mee wilt werken aan dit onderzoek. Dit is in de vorm van een interview. U beslist zelf of u mee wilt doen met het onderzoek en de deelname is volledig vrijwillig. Als u besluit om mee te doen, maar gedurende het onderzoek hier op terugkomt, kunt u te allen tijde en zonder opgaaf van reden uw deelname aan het onderzoek beëindigen.

Wat gebeurt er met uw gegevens?

Alle inhoudelijke informatie wordt bewaard op de persoonlijke schijf van de onderzoeker. Gegevens uit het onderzoek worden vertrouwelijk bewaard. Uw persoonlijke gegevens worden opgeslagen op een manier dat alleen de onderzoeker weet om wie het gaat. Naast de onderzoeker, kunnen ook docenten, die de kwaliteit van het onderzoek bewaken, uw gegevens inzien. Net als bij het beëindigen van uw deelname kunt u op ieder moment ervoor kiezen om de verkregen informatie te laten verwijderen.

Bijlage 4: Toestemmingsformulier

Hierbij verklaar ik de benodigde informatie voor mijn deelname aan dit onderzoek te hebben gelezen. Ik kon aanvullende vragen stellen aan de onderzoeker. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord. Ik had voldoende tijd om te beslissen of ik deelneem aan dit onderzoek.

Ik weet dat meedoen helemaal vrijwillig is. Ik ben me ervan bewust dat ik op ieder moment kan beslissen om toch niet mee te doen. Daarvoor hoef ik geen reden te geven.

Ik weet dat de onderzoeker en begeleiders van de onderzoeker mijn gegevens kunnen inzien. Deze mensen staan vermeld in deze informatiebrief. Mijn gegevens zullen vertrouwelijk en waar mogelijk anoniem/gecodeerd opgeslagen worden. Het gebruik van mijn gegevens in de rapportage is in ieder geval anoniem.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken, voor de doelen die in de informatiebrief staan. Mocht er aanleiding zijn om de gegevens te gebruiken voor een ander onderzoeksdoel dan zal opnieuw toestemming aan mij worden gevraagd.

Naam deelnemer:

.....

.....

Handtekening

Datum

Ik verklaar hierbij dat ik deze deelnemer voldoende heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Daarnaast verklaar ik integer om te gaan met de informatie die dankzij de deelnemer is verkregen en zijn/haar persoonsgegevens te anonimiseren.

Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de deelnemer zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte op een wijze waardoor ik er zeker van ben dat de informatie de deelnemer bereikt heeft.

Naam onderzoeker: Carmen van Wijgerden

.....

.....

Handtekening:

Datum

Bijlage 5: Voorbereiding interview met de trainers

Ik ga de resultaten van de interviews met de cursisten aan je teruggeven. Luister er gewoon naar en vertel daarna of je dit had verwacht of wat er in je opkomt.

Samenvatting van de resultaten van de interviews met de cursisten.

De geïnterviewden staan allemaal achter de visie van Maddies. Voor het grootste deel is er bewust voor Maddies gekozen in verband met de ervaring met Australian Sheppards. Anderzijds de locatie of ervaring met de vorige hondenschool van Dilia. De keus voor een hondencursus is voornamelijk voor de opvoeding of socialisatie. Ook samen zijn en plezier hebben mag niet ontbreken. Iedereen zegt dat er zowel aandacht is voor hond als baas, er sprake is van maatwerk en je kunt met vragen altijd terecht. Er is veel afwisseling en het is veel fijner dan het 'regime' van mijn hond moet per se links of rechts van mij lopen. In beloning wordt meer geloofd dan in straffen. Het enige verbeterpunt wat meerdere keren ter sprake gekomen is, is de locatie. Van andere adviezen buiten Maddies om, trekken de cursisten zich nauwelijks tot niets aan en leggen dit naast hen neer.

1. Waar zit voor jou het grootste probleem?
2. Welke situaties vind je het moeilijkste?
3. Is elke moeilijke situatie weerstand voor jou?

Wat te doen als de trainer zegt geen weerstand te ervaren?

1. Wordt er wel eens fysiek gecorrigeerd tijdens jouw les?
2. Wat doet dat met jou/wat doe jij daar mee?
3. Zijn er wel eens situaties in de training die naar jouw idee anders hadden gemoeten?
4. Wat voor situaties zijn dat?
5. Wat doe je daar mee?
6. Hebben zulk soort situaties invloed op jouw werkplezier?

Bijlage 6: Prototype praktijksimulatieformulier

Praktijksimulatie

Het doel van de praktijksimulatie is ECHTE verandering van het gedrag. Met deze simulatie verander je gedrag door je eigen vaardigheden en overtuigingen (over je zelf) te veranderen.

Doordat mensen gedrag demonstreren, worden de gevolgen en effecten daarvan gezien. Dit is dan een aanleiding om te bespreken of de gevolgen en effecten van dit gedrag gewenst zijn.

Er is gekozen voor een praktijksimulatie, GEEN rollenspel. Dit betekent dat de situaties die voorkomen levensechte situaties uit de organisatie zijn.

Voorafgaand:

- Hou de omschrijving van de situatie kort en bondig. In 3 á 4 zinnen leg je het probleem uit.
- De persoon die het probleem meegemaakt heeft en uitlegt, is NIET de persoon die aan deze situatie meedoet.
- Spreek van tevoren een tijd af voor de situatie, dan kan de situatie afgekapt worden als deze te lang doorgaat.

Tijdens de simulatie:

- Wanneer je niet in de situatie zit, observeer je en maak je aantekeningen.
- Verdeel de observatiepunten onderling zodat niet iedereen overal op hoeft te letten.
- Let tijdens het opschrijven van feedback erop dat je uitlegt waarom je iets vond, wat het effect hiervan was en hoe dit anders zou kunnen.
- De oefenaar mag een keer een time-out vragen tijdens de simulatie. Zodat er aan de observanten advies kan worden gevraagd.

Observatiepunten:
Laat de trainer de cursist zijn/haar verhaal doen.
Komt de trainer zeker over.
Bereikt de trainer resultaat met het gesprek.
Valt de trainer terug op haar kennis.
Laat de trainer haar eigen mening/overtuigingen achterwege
<i>Aan te vullen met observatiepunten die jullie belangrijk vinden</i>

Na de simulatie:

- Zorg dat de oefenaar kan zeggen wat zij ervan vond om te doen/hoe het ging.
- Laat de tegenspeler feedback geven.
- Laat de observanten feedback geven & geef de oefenaar ruimte om hierop te reageren.
- Vraag de oefenaar of zij met een van de tips de situatie nog een keer wil oefenen. Herhaling = onthouden = gedrag veranderen.

Bijlage 7: Evaluatieformulier

Evaluatieformulier 1^e versie beroepsproducten

Praktijksimulatie formulier:

Is het formulier duidelijk?

Zou je met dit formulier een praktijksimulatie kunnen doen? Of heb je meer informatie nodig? Zo ja, wat voor informatie?

Is de opbouw van het formulier fijn?

Zou je het formulier gebruiken tijdens de praktijksimulatie?

Moeten er nog dingen aangepast worden aan het formulier?

Wat is er fijn aan het formulier?

Stroomdiagram/Routekaart

Is deze manier van met de situaties omgaan bruikbaar voor jou?

Welke situaties zou je nog in het schema willen zien?

Zou je het schema gebruiken?

Waar moet ik nog meer opletten bij de bruikbaarheid van de routekaart?

Bijlage 8: Ethische checklist

1. Valt het onderzoek onder de Wet medisch-wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO)?
Onderzoek valt onder de WMO als het aan de volgende twee voorwaarden voldoet: er is sprake van medisch wetenschappelijk onderzoek én personen worden aan handelingen onderworpen of hen worden gedragsregels opgelegd (zie voor meer informatie: <https://www.ccmo.nl/onderzoekers/wet-en-regelgeving-voor-medisch-wetenschappelijk-onderzoek/uw-onderzoek-wmo-plichtig-of-niet>)
☐ Ja → Toetsing noodzakelijk
☒ Nee
2. Gaat het bij het voorgenomen onderzoek om een gezonde populatie?
☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk
3. Is er sprake van onderzoek bij minderjarigen (<16 jaar) of bij wilsonbekwamen?
☐ Ja → Toetsing noodzakelijk
☒ Nee
4. Worden deelnemende personen aan handelingen onderworpen of worden aan de deelnemende personen bepaalde gedragswijzen opgelegd, die ONGEMAK kunnen inhouden?
☐ Ja → Toetsing noodzakelijk
☒ Nee
5. Zijn er VEILIGHEIDS- EN/OF GEZONDHEIDSRISICO'S VOOR DE RESPONDENTEN verbonden aan het onderzoek?
☐ Ja → Toetsing noodzakelijk
☒ Nee
6. Is er een aanspreekpunt waar deelnemende personen terecht kunnen met vragen over het onderzoek en worden zij hiervan op de hoogte gesteld?
☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk
7. Zijn de deelnemende personen volledig vrij om deel te nemen aan het onderzoek, en om hiermee op elk moment te stoppen wanneer zij dat willen, om welke reden dan ook?
☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk
8. Worden deelnemers aan het onderzoek voorafgaand aan deelname schriftelijk en mondeling voorgelicht over doel, de aard en duur, risico's en bezwaren van het onderzoek?
☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk
9. Tekenende deelnemende personen en/of hun vertegenwoordigers voor toestemming met het onderzoek?
☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk
10. Is de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG? DENK AAN HET ZORGVULDIG OMGAAN MET (PERSOONS)GEGEVENS (ZOWEL OP PAPIER ALS DIGITAAL) EN EEN VEILIGE MANIER VAN DATAOPSLAG.

- ☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk

11. Worden er bijzondere persoonsgegevens verzameld (e.g. etniciteit, religie, medische gegevens, seksuele geaardheid, ziekteverzuim, et cetera)?

- ☐ Ja → Toetsing noodzakelijk
☒ Nee

12. Is objectiviteit en onafhankelijkheid van de onderzoeker(s) gewaarborgd?

- ☒ Ja
☐ Nee → Toetsing noodzakelijk

Toetsing noodzakelijk: Wanneer de uitkomst één of meerdere keren 'toetsing noodzakelijk' is, dan zal de scriptiecoördinator beoordelen of het onderzoek in lijn is met de gedragscode. Bij twijfel zal de SEAC (Saxion Ethische Advies Commissie) worden geconsulteerd.

Bijlage 9: Eigen werk verklaring



Eigen werkverklaring

Verklaring gebruikte hulpmiddelen:

Verklaring gebruikte hulpmiddelen Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examinerator of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam: Carmen van Wijgerden

Plaats, datum: 17 januari 2020

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, which appears to read "C. V. Wijgerden". The signature is stylized with a large initial 'C' and a long, sweeping horizontal stroke across the middle.