

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

# Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

*No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.*

[info@boomamsterdam.nl](mailto:info@boomamsterdam.nl)  
[www.boomuitgeversamsterdam.nl](http://www.boomuitgeversamsterdam.nl)

# Video-observatie nader bekeken

*Martine Noordegraaf & Fred Wester\**

Sociaal werk staat of valt met goede gespreksvoering. Immers, het belangrijkste instrument dat een sociaal werker heeft is het aangaan van een relatie met een hulpvrager waarin door middel van gesprekken gezocht wordt naar de kern van de hulpvraag. Ook de hulp zelf bestaat grotendeels uit gesprekken. Die gesprekken hebben tal van onderwerpen, variërend van werk en inkomen tot opvoeding en relationele problemen. Over deze hulp wordt dan weer afgestemd tussen sociaal werkers en andere hulpverleners, leidinggevend en ambtenaren. Ten slotte worden al die gesprekken weer vastgelegd in teksten die de besluitvorming die door middel van deze gesprekken heeft plaatsgevonden, weer moeten verantwoorden. Tekst en gesprek spelen dus een leidende rol in het sociaal werk. Rapportage en gespreksvoering zijn dan ook onderdelen die je vaak in de opleiding tot sociaal werker terug ziet. Het onderzoek naar deze onderdelen van het sociaal werk staat echter, zeker in Nederland, nog in de kinderschoenen. Dit heeft een aantal redenen. Ten eerste is sociaal werk in Nederland een beroep dat je aan een hogeschool leert. Universiteiten hebben geen opleiding tot sociaal werk. Hiermee vormt Nederland een uitzondering. Omdat het doen van onderzoek tot voor kort was voorbehouden aan universiteiten, is in Nederland het onderzoek naar het sociaal werk pas goed op gang gekomen sinds de invoering van lectoraten aan hogescholen. Ten tweede is het onderzoek naar uitvoeringspraktijken op microniveau in het algemeen van recente datum. Door een meer sociaal-constructivistische manier van kijken is de aandacht voor 'doen' steeds belangrijker geworden; immers, daar waar mensen handelen, wordt betekenis gegeven en krijgt samenleven vorm (Hall, Juhila, Matarese & Van Nijnatten, 2014).

Met deze manier van kijken komt de focus te liggen op het precieze verloop van de gesprekken en de aspecten die daarbij een rol spelen. Daarbij gaat het niet alleen om inhoudelijke uitwerkingen rond de centrale problematiek en de verbale wijze waarop die worden geuit, maar ook om relationele en motivationele dimensies die zowel verbaal als non-verbaal interactioneel worden ingezet. In deze optiek wordt onderkend dat de gesprekken van de sociaal werkers met de hulpvragers een context creëren waarbinnen de posities en verwachtingen van de betrokkenen de ruimte van het handelen min of meer vastleggen. Daarmee kunnen vragen worden gesteld over de kwaliteit van de gesprekken in termen van de doelstellingen van het

\* Dr. Martine Noordegraaf is lector Jeugd en Gezin en opleidingsdocent onderzoek aan de Christelijke Hogeschool Ede. E-mail: mnoordegraaf@che.nl. Prof. dr. Fred Wester is emeritus hoogleraar Communicatiewetenschap aan de Radboud Universiteit Nijmegen en voorzitter van KWALON, het platform voor kwalitatief onderzoek. E-mail: f.wester@maw.ru.nl.

sociaal werk, maar tevens over de vaardigheden die sociaal werkers moeten bezitten, om die gesprekken volgens dat perspectief in goede banen te leiden.

Om dit soort gesprekken goed te kunnen onderzoeken wordt dan ook steeds vaker gebruikgemaakt van video-observatie. Video-observatie is een registratie van het gesprek onafhankelijk van de gespreksvoerder, dus min of meer vanuit de positie van een onafhankelijke derde. Op deze manier wordt in de eerste plaats vastgelegd hoe het gesprek tussen sociaal werker en hulpvrager inhoudelijk verloopt, zoals men dat in interviewonderzoek doet. Daarbij gaat het vooral om opvattingen en perspectieven van de respondent, zijn of haar leefwereld, gewoonten en denkbeelden. Afhankelijk van het onderzoeksdoel zal de interviewer-onderzoeker de visie van de betrokkenen in globale termen weergeven of juist volgens analytisch-uitgewerkte gespreksprotocollen vastleggen.

Maar de video-observatie maakt het ook mogelijk om via de non-verbale aspecten van de interactie zicht te krijgen op relationele en motivationele aspecten die belangrijk zijn voor het hulpverleningsproces. Daarbij gaat het om lichaamshouding, gelaatsuitdrukkingen en non-verbale reacties, die zonder dat de betrokkene dat wellicht bewust heeft ingezet, relevant zijn of gevolgen hebben voor het gespreksverloop.

Op deze manier wordt de werkwijze van de sociaal werker zichtbaar en kan worden onderzocht hoe interacties met, over en ten behoeve van hulpvragers er daadwerkelijk uitzien en wat er binnen die interacties wordt geconstrueerd. Binnen praktijkgericht onderzoek zoals dat binnen lectoraten aan hogescholen wordt gedaan, wordt bovendien ook altijd aandacht besteed aan de vraag of, en zo ja hoe, deze (gespreks)praktijken verbeterd kunnen worden. En die vraag is direct ook relevant voor de beroepsopleidingen, omdat dit soort observatie-materiaal kan worden ingezet om studenten in een beroepsopleiding specifieke vaardigheden aan te leren. Om deze doelstellingen van de gespreksregistratie te kunnen realiseren zijn er dan ook eisen wat betreft de kwaliteit van het materiaal. Het gesprek moet ongestoord kunnen verlopen; eigenlijk moeten de betrokkenen zo natuurlijk mogelijk in gesprek zijn, waarbij zij zich als het ware niet bewust zijn van het meekijkend oog en het luisterend oor. Bovendien moet het gesprek een goed beeld geven van de processen die zich afspelen in de relatie tussen hulpvrager en een sociaal werker. Dat maakt dat de opname-situatie strategisch moet worden gekozen en praktisch zodanig moet worden ingericht dat de registratie *unobtrusive* en valide is. Dat betekent bijvoorbeeld dat de betrokkenen gewend moeten zijn aan de gespreksruimte met opnameapparatuur of dat die apparatuur tussen de overige aankleding van de ruimte niet opvalt.

In dit themanummer van KWALON worden verschillende methoden van praktijkgericht onderzoek besproken waarin gewerkt wordt met data gewonnen uit video-observatie. Naast de bijdragen over sociaal werk hebben we ook twee bijdragen over medische interactie opgenomen. Binnen dit domein bestaat een lange traditie van interactie-onderzoek en ook in de opleiding voor artsen wordt gewerkt met op onderzoek gebaseerde instructie voor gespreksvoering. Dit kan als voorbeeld dienen voor het sociaal werk. In de bijdrage van Noordegraaf *cum suis* wordt een vorm

van conversatie-analyse besproken. Met deze methode kan worden bijgedragen aan het inzicht van sociaal werkers met betrekking tot interactie en het verbeteren van hun gesprekstechnische vaardigheden. In de bijdrage van Van Maurik *cum suis* worden de opgenomen gesprekken gebruikt in interviews met de betrokkenen (het zogenoemde *stimulated recall interview*), om belangrijke factoren op het spoor te komen die leiden tot goede praktijken van afstemming. In de bijdrage van Welmers-van de Poll wordt een analyseprocedure besproken om de werkrelatie tussen sociaal werker en het gezin waarmee gewerkt wordt, vast te stellen. In de bijdrage van Pelgrum-Keurhorst & Uitdehaag wordt de videoregistratie gebruikt om de training van de betrokkenen te verbeteren, en in de bijdrage van Petersen wordt video-observatie gebruikt samen met *imitation games* om de communicatie tussen artsen en chronisch zieken te onderzoeken en te verbeteren.

In de bijdragen wordt steeds een inleiding gegeven op het artikel en wordt de bredere context van het onderzoeksproject besproken die als achtergrond kan dienen voor de beschrijving van de methode. Daarna wordt ingegaan op de specifieke methode of procedure die centraal staat; deze procedure wordt uiteengezet en besproken in het licht van de onderzoeksvraag waarvoor deze is ingezet. Vervolgens wordt in iedere bijdrage gereflecteerd op de vraag wat de waarde van de methode is voor het onderzoek van de sociaal-werkpraktijk of de zorgpraktijk en hoe het werken met video-observatie bijdraagt aan een verbetering van die praktijk. Het themanummer wordt afgesloten met twee reflectiebijdragen, die ingaan op enerzijds de methodische aspecten die naar voren zijn gekomen en anderzijds op de voordelen die video-observatie kan opleveren voor de werkpraktijk.

## Literatuur

Hall, C.M., Juhila, K., Matarese, M., & Nijnatten, C.H.C.J. van. (2014). *Analyzing social work communication: Discourse in practice*. London: Routledge.