

Normatieve professionaliteit

Hoe bewust zijn ambulant begeleiders zich van de invloed van het levensscript op hun normatieve professionele handelen in kritische begeleidingssituaties en hoe reflecteren zij hierop?



Hoe wij ons zelf zien, kleurt de bril waarmee we de ander waarnemen.

Student: Karin Schulinck

Nr: 2156798

Opleiding: Master Special educational needs, Fontys OSO

Leerroute Inspirerend leidinggeven aan innovatie (MED2)

Begeleider: Marjan Plazier

Datum: 4 juli 2011

Inhoudsopgave

	Pg.
Samenvatting	3
Introductie	5
Hoofdstuk 1	Aanleiding
	1.1. De aanleiding van dit onderzoek
	1.2. Opbrengst
Hoofdstuk 2	Theoretisch kader
	2.1. Normatieve professionaliteit
	2.2. Kenmerken goed leerkracht / ambulant Begeleider
	2.3. Transactionele Analyse (TA)
	2.3.1. Persoonlijke stijlen of ego – toestanden
	2.3.2. Levensscript
Hoofdstuk 3	Onderzoeksmethodologie
	3.1. Inleiding
	3.2. Onderzoeksmethode
	3.3. Participanten
	3.4. Onderzoeksmethode en triangulatie
	3.4.1. Voorbereiding
	3.4.2. Vragenlijsten en mindmap
	3.4.3. Interviews
	3.4.4. Focusgroep
	3.5. Ethische overwegingen
	3.6. Planning
Hoofdstuk 4	Datapresentatie
	4.1. Inleiding
	4.2. Vragenlijsten
	4.3. mindmaps en interviews
	4.3.1. proces analyse van de mindmaps

	4.4. Terugkoppelingsgesprekken	
	4.5. Focusgroep gesprek	
Hoofdstuk 5	Data analyse en conclusie	35
	5.1. Inleiding	
	5.2. Wat verstaan ambulant begeleiders onder kritische begeleidingssituaties?	
	5.3. Zijn ambulant begeleiders zich bewust van de invloed van het levensscript in hun dagelijks professionele handelen en hoe reflecteren zij hierop? Wat doen ambulant begeleiders met deze bewustwording in hun professionele handelen?	
	5.4. Welke voorwaarden zijn wenselijk in de organisatie in het kader van het vergroten van het professioneel handelen in kritische begeleidingssituaties en wat betekent dit voor mijn rol als teamleider?	
	5.5. Conclusies en aanbevelingen	
Hoofdstuk 6	Reflectie	39
Literatuurlijst		43
Bijlagen		44
Bijlage 1	Uitnodiging voor deelname aan het onderzoek	
Bijlage 2	Vorbereidingsopdracht voor het interview	
Bijlage 3	Toestemmingsformulier	
Bijlage 4	Vragenlijsten persoonlijke communicatiestijl en denkstijl	
Bijlage 5	Samenvatting focusgroep gesprek	
Bijlage 6	Barometer bewustwording	
Bijlage 7	Autobiografie in vijf korte hoofdstukjes, Portia Nelson	

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de master SEN opleiding, leerroute 'Inspirerend leidinggeven aan inspiratie.

De huidige context van Passend Onderwijs, bezuinigingen en de rol van de ambulant begeleider in de toekomst zorgt voor veel onzekerheid in het werkveld van de ambulant begeleider. Juist nu is het van belang dat ambulant begeleiders vanuit een open kritische dialoog ondersteuning en begeleiding kunnen bieden. Effectief kunnen communiceren om goede relaties op te kunnen bouwen is cruciaal. Inzicht in de eigen normatieve professionaliteit is een basisvoorwaarde.

In dit onderzoek wil ik dan ook antwoord zoeken op de volgende vraag:

Hoe bewust zijn ambulant begeleiders zich van de invloed van het levensscript op hun normatieve professionele handelen en hoe reflecteren zij hierop?

In hoofdstuk twee geef ik een theoretisch kader, waarin ik het begrip 'normatieve professionaliteit' verder uitdiep en de theorie van Transactionele Analyse, met name het levensscript verbind met het professioneel handelen in de beroepspraktijk van de ambulant begeleider. Normatieve professionalisering vraagt van de professional om een voortdurende reflectie op de kwaliteit van het eigen handelen in relatie met de ander. De kwaliteit van de relatie zal dan ook voor belangrijk deel bepalen hoe goed wij ons werk doen in de ogen van anderen. Effectief kunnen communiceren is hier van cruciaal belang (Hay, 2009).

Mijn hypothese heb ik als volgt omschreven:

Wie wij zijn als professionals met ons eigen levensverhaal, gevoelens en normen en waarden is van invloed op de manier waarop wij ons professionele handelen uitvoeren in de dagelijkse praktijk.

Dit onderzoek heb ik uitgevoerd binnen mijn eigen dienst ambulante begeleiding. Er hebben zes leerkracht / ambulant begeleiders aan deel genomen.

In hoofdstuk drie beschrijf ik de keuze voor een kwalitatief onderzoek middels de narratieve methode. Het onderzoek is onderverdeeld in drie delen. Er zijn interviews afgenomen en de samenvattingen van de interviews zijn teruggekoppeld in een vervolg gesprek. Als evaluatie heeft er een gezamenlijk focusgroep gesprek plaats gevonden. Ter voorbereiding op het interview hebben de participanten een tweetal vragenlijsten ingevuld en een mindmap gemaakt.

De proces en data analyses uit de drie onderzoeksmomenten zijn terug te lezen in hoofdstuk vier.

Tenslotte kan ik aangeven dat de conclusies in hoofdstuk 5 mijn hypothese bevestigen. Mijn hoofdvraag wordt beantwoord in het focusgroep gesprek. Ambulant begeleiders zijn zich bewust van de invloed van hun levensscript op hun normatieve professionele handelen. De mate waarin zij zich dit bewust zijn verschilt evenals de

mate waarin dit hun professionele handelen beïnvloedt. Zij passen (zelf) reflectie toe in kritische begeleidingssituaties, zowel door het aangaan van een interne dialoog als door het feedback vragen aan collega's.

Ze omschrijven het hebben van zelfkennis / zelfinzicht als basisvoorwaarde in het professioneel handelen.

Tot slot is in hoofdstuk zes mijn reflectie op dit onderzoek te lezen.

Introductie

Persoonlijk intro

Als teamleider ben ik, sinds dertien jaar, verbonden aan een dienst ambulante begeleiding cluster 3. Dit onderzoek voer ik uit in het kader van de Master SEN, leerroute 'Inspirerend leidinggeven aan innovatie' bij Fontys OSO.

Het betreft hier een multidisciplinair team bestaande uit leerkracht / ambulant begeleiders, paramedici, orthopedagogen, vakleerkrachten en administratief medewerkers. Vanuit deze dienst worden driehonderdvijftig leerlingen met een lichamelijke beperking, chronische ziekte of verstandelijke beperking begeleidt die regulier primair of voortgezet onderwijs volgen.

Het team is in de afgelopen zeven jaar gegroeid van tien medewerkers naar vierendertig medewerkers en het aantal leerlingen is verdrievoudigd.

Loopbaan

Ik ben mijn onderwijs loopbaan zesentwintig jaar geleden gestart als vakleerkracht beeldende vorming op een mytyl- tytyschool. Vanuit mijn eerste graad leraren opleiding kwam ik op deze Speciaal Onderwijs school stage lopen en mijn passie en verbondenheid met het Speciaal Onderwijs was geboren.

Op deze school heb ik veertien jaar met heel veel plezier gewerkt. Eerst als vakleerkracht waarbij ik lessen beeldende vorming verzorgde aan alle groepen van vier tot veertien jaar. Later als ambulant begeleider en groepsleerkracht. Na veertien jaar heb ik de overstap gemaakt naar een andere mytyschool waar ik ging werken als ambulant begeleider. Na drie jaar kwam de functie van coördinator ambulante begeleiding vrij en heb ik naar deze functie gesolliciteerd. Het multidisciplinaire team bestond toen nog uit zo'n tien medewerkers. In de jaren die volgden groeide het team en we kregen te maken met twee fusies. Ook nam het aantal functies toe; door de groei van het team en het aantal leerlingen was administratieve ondersteuning en het ontwikkelen en borgen van kwaliteitsbeleid een must. Dit betekende dat mijn rol als teamleider verder van de inhoud af kwam te staan. Ik wilde graag meer inzicht krijgen in mijn rol als leidinggevende en ben een management oriëntatie traject gaan volgen.

Vervolgens wilde ik verder met het ontwikkelen van mijn leidinggevende kwaliteiten. Vanuit de algemene directie kwam toen het aanbod om de Master SEN, leerroute 'Inspirerend leiding geven aan innovatie.' te gaan volgen bij Fontys OSO.

Persoonlijk motivatie voor het onderzoek

In mijn persoonlijk opleidingscontract voor de leerroute 'Inspirerend leiding geven aan innovatie', heb ik mijn eigen normatieve professionaliteit onder de loep genomen. Dit bewustwordingsproces en specifiek mijn rol en mijn werkrelatie binnen het management team ambulante begeleiding en mijn rol als teamleider heb ik als leerpunten geformuleerd in het afgelopen jaar. Het heeft mij inzicht gegeven in mijn

handelen en communicatie patronen en de invloed die mijn waarden en normen in mijn professionele handelen hebben. Welke verantwoordelijkheid heb ik hier zelf in en neem ik die ook?

Bij de start van de opleiding heeft men bij mij een assessment afgenomen, de Birkman. Dit heeft geresulteerd in een uitgebreide rapportage. Op basis van de analyse van de Birkman heb ik meer inzicht gekregen in mijn persoonlijke communicatie stijl en werkstijl. Ik herken en erken mijn communicatie patronen, wat er met mij gebeurt en hoe ik vervolgens reageer in stressvolle dialoog situaties. Dit bewustwordingsproces heeft mij de afgelopen maanden inzicht gegeven in mijn rol als leidinggevende. Wat neem ik van mijzelf mee in de dialoog met de ander? Ik heb zicht gekregen op mijn eigen patronen en “blinde vlekken” en hoe deze (soms) belemmerend kunnen werken in de relatie / het contact met de ander. Daarin afstemmen met de ander is voor mij uitgangspunt. Tot nu heeft dit reflectie proces mij meer inzicht gegeven in mijzelf en mijn rol en aandeel binnen de werkrelatie in het management team. Dit zorgt vervolgens voor meer ontspanning en meer werkplezier.

Actuele ontwikkelingen in de onderzoekscontext

Nieuw stelsel passend onderwijs

In het nieuwe stelsel Passend Onderwijs krijgen scholen de verantwoordelijkheid om voor elk kind een zo goed mogelijke plek in het onderwijs te vinden. Leraren worden beter voorbereid op hoe zij met zorgleerlingen moeten omgaan en de bureaucratie wordt verminderd. Het speciaal onderwijs blijft bestaan met capaciteit voor zo'n 70.000 leerlingen. Het nieuwe stelsel passend onderwijs wordt geregeld in een wetsvoorstel dat waarschijnlijk eind augustus 2011 aan de Tweede Kamer wordt aangeboden. Het is de bedoeling dat de (wetgeving) passend onderwijs op 1 augustus 2012 in werking treedt. Met de komst van het nieuwe systeem van passend onderwijs wordt de landelijke indicatiestelling, waarmee leerlingen toegang krijgen tot de leerling gebonden financiering (rugzakje), afgeschaft. De ambulante begeleiding in de huidige zal dan ophouden te bestaan. (website Rijksoverheid, 2011).

Bovengenoemde ingrijpende verandering zorgt voor onzekerheid bij leerkrachten/ ambulant begeleiders. Kan ik het wel? Heb ik straks nog wel een baan? De vraag is hoe onbevangen en open kun je dan zijn / blijven in het contact met de ander? Onzekerheid hoeft echter geen negatieve ervaring te zijn, maar kan nieuwe mogelijkheden tot handelen openen. Loslaten van oude dogma's en beperkende normatieve kaders. (Jacobs, 2010 p.16)

Hoe kan ik ambulant begeleiders meenemen in dit veranderingsproces en hun mee laten vormgeven aan toekomstige onderwijs / begeleidingsvormen vanuit een open communicatie en effectieve relatie met leerlingen, leerkrachten en ouders? In de ambulante begeleiding zie ik dat met name in kritische begeleidingssituaties het persoonlijke levensscript, de communicatiepatronen en professionele waarden en normen van de individuele ambulant begeleider een rol kunnen spelen. Ik vraag mij

af in welke mate collega's zich bewust zijn van de invloed van hun eigen normen, waarden en levensscript die onbewust een rol spelen in hun professioneel handelen En hoe reflecteren zij op dit bewustzijn?

Bezuinigingen:

Het kabinet heeft in het regeer akkoord (september 2010) een bezuiniging van drie honderd miljoen euro opgenomen voor Passend Onderwijs. Deze bezuiniging treft vooral het Speciaal Onderwijs en met name de ambulante begeleiding. Per 1 augustus 2012 zullen de Regionale Expertise Centra (REC) verdwijnen en gaan er geen financiële middelen meer rechtstreeks naar de dienst ambulante begeleiding . Alle gelden gaan naar de Samenwerkingsverbanden (SWV) in de regio's. Dit zorgt voor grote onzekerheid onder ambulant begeleiders. Gevoelens van boosheid, angst, teleurstelling en zorg spelen een grote rol in het uitvoeren van de begeleidingsactiviteiten. Medewerkers geven aan zich kwetsbaar te voelen in de gesprekken op de scholen waar zij komen. Dit heeft invloed op de dialoogsturing; hoe open kan het gesprek zijn? Welke rol spelen al deze gevoelens in het contact?

Mede door dit onderzoek hoop ik zicht te krijgen op en aanbevelingen te doen ten aanzien van het vergroten van de normatieve professionalisering van de ambulant begeleiders in deze veranderende werkelijkheid. Of zoals Hargreaves (1998, p.11-12) het verwoordt : “professionals have to learn how to redesign themselves(...) with an ability to be continually creative in a World in which, by definition, fresh problems unfold but must be solved quickly and locally.’ Vertaalt naar de professionele rol van de ambulant begeleider in de context van onderwijs betekent dit dat ambulant begeleiders betrokken worden in het vormgeven van nieuwe ondersteunings – begeleidingsvormen voor leerlingen met speciale onderwijs/ zorgbehoeften.

Hoofdstuk 1

1.1. Aanleiding:

In mijn rol als teamleider van een dienst ambulante begeleiding voer ik regelmatig gesprekken met ambulant begeleiders over lastige begeleidingssituaties.

Gespreksvaardigheden van de ambulant begeleider zijn voor het slagen van het gesprek cruciaal, maar ook het bewust zijn van het eigen handelen en de eigen rol in de gesprekssituatie.

De rol van de ambulant begeleider is die van de spin in het web. Een objectieve houding is essentieel in de begeleidingssituaties op de diverse scholen. Deze objectieve houding blijkt in de praktijk een lastige te zijn. De valkuil ligt op de loer om partijdig te worden in conflict situaties of meningsverschillen tussen scholen en ouders. Hoe kan een ambulant begeleider in een open dialogische houding de begeleidingsgesprekken blijven voeren? Heeft de ambulant begeleider inzicht in zijn eigen rol hierin? Groeit het professioneel handelen door meer inzicht te verkrijgen in persoonlijke communicatiepatronen en de invloed van de eigen waarden en normen op de dialoog met de ander?

In de veranderende context van Passend Onderwijs gaan scholen de regie krijgen in het realiseren van een Passend Onderwijsaanbod aan zorgleerlingen. Dit betekent dat de rol van de ambulant begeleider ook verandert. Daar waar men eerst aanbod gestuurd werkte wordt er nu meer dialoogsturing gevraagd. Dit vraagt van de ambulant begeleider een open, nieuwsgierige houding en de vaardigheid om aan te sluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de school. De vraag achter de vraag zoeken. Hierbij speelt ook mee dat de verplichte winkelnering in augustus 2012 vervalt. Scholen / samenwerkingsverbanden krijgen dan alle zorggelden en zullen extra zorg in moeten gaan kopen. Hierbij spelen vele onzekerheden een rol; wat zullen scholen nog bij ons inkopen? Wat is mijn toegevoegde waarde op deze school? Ben ik een specialist? Is er straks nog wel genoeg geld? Al deze gevoelens en onzekerheden nemen de ambulant begeleiders (vaak onbewust) mee in hun gesprekken op de scholen.

Aan de andere kant wordt juist nu van de ambulant begeleiders een professionele, ondernemende, dialooggestuurde houding gevraagd. Wat is er voor nodig om ambulant begeleiders zicht te geven op hun eigen kracht ?

Om gesprekken te voeren in een open dialoog is het van belang dat de ambulant begeleider beschikt over voldoende zelfkennis en hier ook op kan reflecteren in de eigen beroepssituatie. In mijn onderzoek wil ik meer zicht krijgen op de invloed van deze zelfkennis en de manier waarop ambulant begeleiders hierop reflecteren in kritische begeleidingssituaties.

Mijn Hypothese:

Wie wij zijn als professionals met ons eigen levensverhaal, gevoelens en normen en waarden is van invloed op de manier waarop wij ons professionele handelen uitvoeren in de dagelijkse praktijk.

Doel

Kennis verkrijgen over de invloed van het persoonlijke levensscript (T.A.) in het professionele handelen.

Bewustwording bij de ambulant begeleiders van de invloed van het levensscript in de kritische dialoog in begeleidingssituaties en de reflectie hierop. Zicht krijgen als leidinggevende op welke voorwaarden nodig zijn in het kader van professionalisering van de begeleidingssituaties in de veranderende context van Passend onderwijs.

Onderzoeksvraag en deelvragen

Hoe bewust zijn ambulant begeleiders zich van de invloed van het levensscript op hun normatieve professionele handelen en hoe reflecteren zij hierop?

Deelvraag 1

Wat verstaan ambulant begeleiders onder kritische begeleidingssituaties?

Deelvraag 2

Zijn ambulant begeleiders zich bewust van de invloed van het levensscript in hun dagelijks professionele handelen en hoe reflecteren zij hierop? Wat doen ambulant begeleiders met deze bewustwording in hun professionele handelen?

Deelvraag 3

Welke voorwaarden zijn wenselijk in de organisatie in het kader van het vergroten van het professioneel handelen in kritische begeleidingssituaties en wat betekent dit voor mijn rol als teamleider?

Ik ga dit onderzoek in mijn eigen team ambulante begeleiding uitvoeren. In hoofdstuk drie ga ik verder in op de onderzoeksmethode en verdere uitwerking van de stappen.

1.2. Opbrengst

De belangrijkste opbrengst van mijn onderzoek is dat ik meer zicht krijg op het niveau van bewustzijn van en de mate van reflectie op het eigen professioneel handelen van de ambulant begeleider in relatie tot zijn / haar levensscript. Op deze manier hoop ik handvatten te vinden om het professioneel handelen in kritische begeleidingssituatie te vergroten en op deze manier zorg te dragen voor een open dialoogvoering in de huidige veranderende (onderwijs) context.

Hoofdstuk 2

Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt verder toegelicht wat verstaan wordt onder normatieve professionaliteit en de invloed van communicatie patronen en het levensscript in het professionele handelen gezien vanuit de theorie van de Transactionele Analyse (TA).

2.1. Normatieve professionaliteit:

Het concept 'normatieve professionaliteit' is ontwikkeld in de jaren negentig van de vorige eeuw. Onder andere door de Universiteit voor Humanistiek, de katholieke Theologische Universiteit in Utrecht en het toenmalige Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW). Het is een reactie op de verzakelijking en economisering in zorg, welzijn en onderwijs. In deze sectoren ligt steeds meer de nadruk op efficiëntie, effectiviteit en doelgerichtheid. Normatieve professionaliteit is de tegenhanger van technische professionaliteit dat gestuurd wordt door kostenplaatjes en wetenschappelijk onderzoek. Een voorbeeld hiervan is 'evidence based' werken; alleen methodieken en behandelplannen die hun effect hebben bewezen mogen gebruikt worden. Betrokkenheid en zorg sneeuwen in deze benadering van het professionele handelen onder ten gunste van efficiëntie. De regie in het primaire proces ligt echter nog steeds bij de professional. De wijze waarop professionals waarden in hun dagelijkse handelen in praktijk brengen wordt hierbij onderbelicht. (Grootenk, 2009). Het concept drukt uit dat de persoon van de professional van belang is evenals zijn communicatieve vaardigheden, sensitiviteit voor bestaansvragen en normatieve reflexieve competenties. Met dit laatste wordt bedoeld dat de reflectie vanuit aandacht, verantwoordelijkheid en een kritische maar tegelijk welwillende manier wordt beoefend. Dat het object van reflectie normatieve vraagstukken zijn, bestaansproblemen of identiteitsvragen, ethische aangelegenheden, het hogere doel van het beroep of bijvoorbeeld de persoonlijke betrokkenheid van de professional. (Baart&Van Houten, 1999).

Normatieve professionaliteit is een continu leerproces. Centrale vraag is: "Wat is goed handelen?"

In de huidige discussie over normatieve professionaliteit versus technische professionaliteit wordt de wijze waarop professionals waarden in de praktijk brengen onderbelicht. Dit beschrijven Jacobs, Meij, Ten Wolde & Zomer (2009) in de bundel 'Goed werk'. Zij vervangen het begrip normatieve professionaliteit door het bredere begrip normatieve professionalisering. Zij verwijzen hiermee naar:

“De bewustwording van het krachtenveld van verschillende normen (maatschappelijke, organisatorische, professionele en persoonlijke) (...) waarin de professional zich bevindt en het zoeken naar de juiste rechtvaardigheidsgrond voor het professionele handelen die per situatie kan verschillen en om een afweging (vooraf, tijdens en achteraf) vraagt.” (Humanisme en humaniteit in de 21^{ste} eeuw. Onderzoeksprogramma UvH, 2005 – 2010)

Normatieve professionalisering vraagt van de professional om een voortdurende reflectie op de kwaliteit van het eigen handelen in relatie met de ander. *'Hoe kan ik doen wat goed is voor de ander (en voor mijzelf), zodat ik optimaal kan blijven functioneren'?* De kwaliteit van de relatie zal dan ook voor een belangrijk deel bepalen hoe goed wij ons werk doen in de ogen van anderen. Effectief kunnen communiceren is hier van cruciaal belang. Om op de langere termijn effectief te kunnen communiceren zullen we acceptabele relaties moeten kunnen opbouwen (Hay, 2009).

Normatieve professionaliteit kan worden opgevat als een resultaat van permanent leren op basis van zelfreflectie. In dat proces stelt de professional steeds zijn eigen professioneel handelen en zijn eigen normen kritisch ter discussie. Bij normatieve professionaliteit gaat de relatie vooraf aan de methode. (Pool & Schumacher, 2005)

2.2. Kenmerken van een goede leerkracht / ambulant begeleider?

Uit onderzoek blijkt dat de 'presence' ofwel zijn kwaliteit en ook 'tact' (sensitiviteit) van docenten een grotendeels onzichtbare, maar belangrijke invloed uit oefenen in onderwijs en begeleiding (Van Manen, 1991; Palmer, 1998; Meijer, Korthagen & Vasalos, 2009). Op andere plaatsen wordt verwezen naar het relationele aspect van onderwijs; het zijn de zogenaamde 'common factors' en niet de specifieke kennis, vaardigheden of gehanteerde methoden die de relatie met de leerling bepalen en daarmee de kwaliteit van het onderwijs (Grossman & McDonald, 2008). Vertaald naar de begeleidingssituaties van ambulant begeleiders zit het succes van de begeleiding ook in het relationele aspect (het contact met zowel leerlingen, leerkrachten en ouders) en het zorg kunnen dragen voor een open communicatie.

Maar wat is dat contact en hoe kun je daar bekwaam in worden?

Bij echt contact hebben gaat het om de dialoog. Het gaat om luisteren naar de intentie van de ander. Present (aanwezig) blijven in de situatie en handelen in contact met de ander. Dit betekent zonder eigen aannames of vooroordelen in gesprek zijn met de ander of te wel jezelf goed begrijpen. Hay (2009) omschrijft het

als volgt: hoe meer we over onszelf en anderen begrijpen, des te meer mogelijkheden staan er voor ons open voor contact. Dit zelfinzicht helpt onze persoonlijke en professionele ontwikkeling te vergroten.

Kritische dialoog:

“Dia” = doorheen
“Loog” = woord

```
graph LR; Dia["“Dia” = doorheen"] --> Result["door het woord heen"]; Loog["“Loog” = woord"] --> Result;
```

Jacobs, G (Tilburg, 2010) lectorale rede bij gelegenheid van de installatie van het lectoraat Professionele waarden in kritische dialoog

De kritische dialoog ontstaat vanuit openheid en sensitiviteit tussen ik en de ander. Jezelf bewust zijn van gevoelens en gedachtes zonder te oordelen en bedacht zijn op de werking van in- en uitsluiting processen. Het gaat hierin zowel om de relatie met de ander (externe dialoog) als het toelaten van de ander in je zelf (interne dialoog). Centraal staat het ontmoeten van de ander en de bereidheid om op grond daarvan het eigen standpunt te herzien. Externe omstandigheden zoals overheidsbeleid, subsidievoorwaarden en beperkte tijd en middelen hebben een negatieve invloed op de kritische dialoog en kunnen leiden tot niet productieve werkrelaties (Van den Ende & Jacobs, 2005).

In de context van het begeleidingswerk van de ambulant begeleider zijn communicatie / gespreksvaardigheden, relatie en dialoog cruciale vaardigheden. Of zoals van Delft (2009) het verwoordt: Zelfkennis, reflectie en (in)zicht in eigen communicatiepatronen zijn noodzakelijk om in open, gelijkwaardig contact met de ander te treden.

Maar hoe worden ambulant begeleiders zich bewust van de invloed van hun levensscript, normen en waarden op hun professioneel handelen? En hoe kan ik dit stimuleren vanuit mijn rol als leidinggevende en ambulant begeleiders bewust te laten reflecteren op hun eigen rol in kritische begeleidingssituaties? Om zicht te krijgen op wat dan de invloed is die het levensscript kan hebben op het professioneel handelen wordt in dit onderzoek verder ingegaan op de communicatie- theorie van de Transactionele Analyse. In deze theorie wordt met name de verbinding gelegd tussen het levensscript en de invloed hiervan op het professioneel handelen met name op effectief kunnen communiceren.

2.3. Transactionele analyse (TA)

Transactionele analyse is een communicatie theorie die in de jaren zestig ontwikkeld is door Eric Berne (1910-1971), een Canadese psychiater. Het model van Berne vertoont overeenkomsten met het model van Freud. Freud gaat uit van drie psychische entiteiten te weten: superego, ego en id. Bij Berne zijn de drie ego-toestanden waarneembare gedragsaanwijzingen en duiden op een specifieke identiteit van een persoon. Hij onderzocht de oorzaken van succes en falen in communicatie vanuit wetmatigheden die bij communicatiepatronen een rol spelen. (Stewart & Joines, 2010). TA schaart zich in de theorie van de Humanistische psychologie en is een persoonlijkheidstheorie die uit gaat van een systeembenadering. TA is gebaseerd op de uitgangspunten dat mensen meer kunnen dan zij denken, dat ieder mens van waarde is, en dat datgene wat we vroeger hebben meegemaakt nu nog steeds – hoewel vaak niet bewust – meespeelt in de omgang met onszelf en anderen, zowel in als buiten werksituaties.

Dagelijks voeren wij gesprekken die goed lukken zonder ons af te vragen of te analyseren hoe dit komt. Daarentegen ervaren wij problemen bij die gesprekken waarna wij ons geërgerd, hulpeloos of anderszins niet lekker voelen.

De sleutel tot een goede communicatie en een vruchtbare samenwerking ligt in de manier waarop wij met elkaar praten.

Aan een mislukt gesprek nemen in de regel meestal twee personen deel en elk van hen heeft een aandeel in het mislukken (50%). Dit geldt ook voor een ieder van ons in gesprekssituaties waarin wij anderen als moeilijk ervaren. Juist in het eigen aandeel ligt de belangrijkste kans tot verandering door middel van zelfreflectie. Want er op wachten tot de ander verandert, heeft minder kans van slagen dan een opening te scheppen door zelf te veranderen om uit de vastlopende communicatie te komen. (Guhrs & Nowak, 2009).

2.3.1. Persoonlijke stijlen of ego-toestanden.

Onze persoonlijke stijl is de manier waarop wij ons aan anderen presenteren. Deze bestaat uit twee elementen : het beoogde waarneembare gedrag en het effect van de innerlijke overtuigingen , gedachten en gevoelens op dat gedrag. Vaak gaat het uiterlijke gedrag en het innerlijke systeem eendrachtig samen, waardoor de door anderen waargenomen persoonlijke stijl op een lijn ligt met de innerlijke processen. Op andere momenten wordt uiterlijk gedrag gebruikt om innerlijke gewaarwordingen te maskeren. En soms wordt getracht innerlijke reacties te verstoppen maar lekken deze uit via lichaamstaal en aanverwante signalen die aan de bewuste controle ontglippen.

Mensen die heel communicatief zijn, weten de golflengte van de ander snel en accuraat op te pikken en ervoor te zorgen dat zij op een bijpassende golflengte afstemmen. Mensen die niet zo communicatief zijn weten deze golflengte niet te vinden of kiezen een ongeschikte golflengte.

Het is mogelijk vijf golflengten, of primaire stijlen, te onderscheiden, die algemeen van toepassing lijken te zijn. Deze golflengten zijn onze ego-toestanden, de

verschillende manieren waarop onze overtuigingen, gedachten en gevoelens zich kunnen manifesteren. De namen van deze ego-toestanden zijn slechts etiketten (Hay,2009)

Van Delft (2009,p.11) noemt dit in de communicatie “overdrachtsgevoelens” Zij noemt het zinvol en in begeleidingssituaties zelfs wenselijk om zicht te krijgen op eigen overdrachtsmechanismen: ‘wat zie ik aan werkelijk gedrag bij de ander en wat projecteer ik van mijzelf in de ander’

Van Delft (2009,p.11) omschrijft zelfkennis als volgt:

Jezelf leren kennen is als het pellen van een ui; naarmate je dichterbij de kern komt, bestaat de mogelijkheid dat jezelf leren kennen pijn doet, dat je ervan moet huilen. Je komt niet alleen dichterbij het onbevange, spontane kind in jezelf, maar mogelijk ook bij oud verdriet, oude afwijzing, oude woede. Als je echter de rokken van de ui, als het ware, hebt afgepeld kun je deze in stukjes snijden en vervolgens bijvoorbeeld door de sla doen of zachtjes bakken. Na de bewerking, die jezelf hebt gekozen, eet je de uien op: rauw, zachtjes of hard gebakken, gesmoord of gekookt. Je slikt door wat je soms hevig snikkend hebt afgepeld, maar doordat je het klaargemaakt hebt in een zelfgekozen gerecht, zal het verteerd worden en tot reiniging leiden: uien hebben immers een reinigende werking. De eigen ui pellen geeft zelfkennis, lucht op en maakt je uiteindelijk tot een gezonder mens en werker. Zelfkennis maakt de persoon completer en bewuster van het eigen handelen...Zelfkennis maakt milder in de beoordeling van anderen.

Berne noemt de ego-toestanden en het levensscript sleutelbegrippen in de communicatie. Kijkend naar communicatie vanuit het model van de ego – toestanden vindt er steeds uitwisseling plaats tussen de ego – toestanden van jou en de ander(en). Deze actie van de een en reactie van de ander (prikkel en respons) vormen samen een transactie. (Graaf & Kunst,2008)

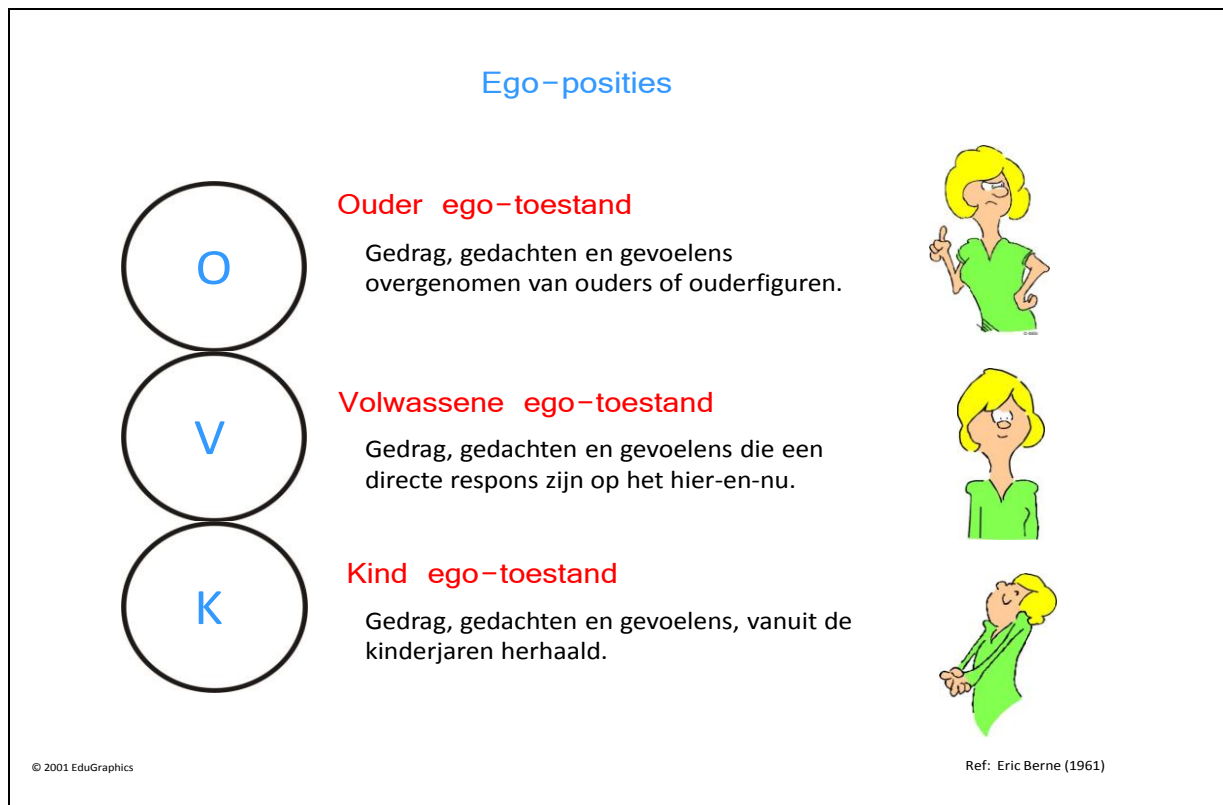


Fig. 2.1

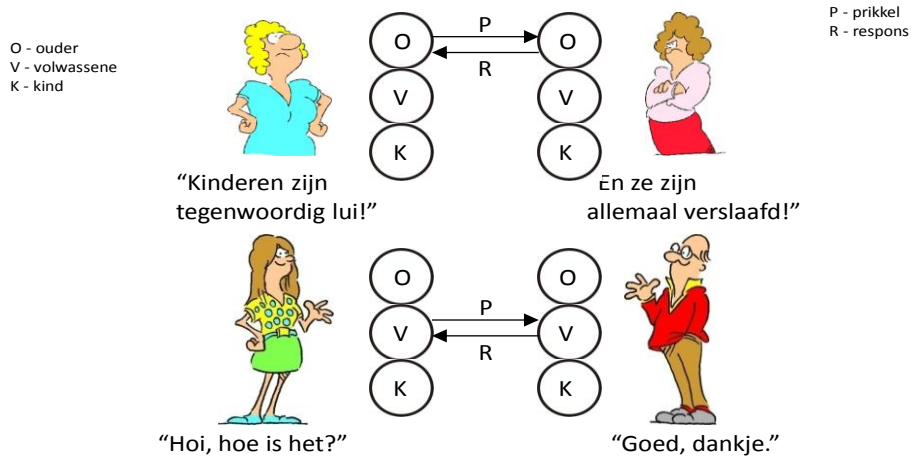
Vanuit het oogpunt van een gezonde, evenwichtige persoonlijkheid zijn alle drie de egotoestanden nodig. Alle ego-toestanden groeien gewoon door. Ze staan niet stil; ze veranderen steeds; passen zich aan en ontwikkelen zich. Iedereen communiceert altijd, vaak onbewust, vanuit een van de ego – toestanden (Ikelaar, 2006).

Berne onderscheidt drie verschillende communicatie manieren oftewel transacties.

1. **Complementaire transacties.** Bij deze transacties is het antwoord passend op de vraag. Er is dan sprake van open communicatie en deze kan eindeloos doorgaan. Personen communiceren met elkaar vanuit dezelfde ego – toestanden of zijswijzen.
2. **Kruistransacties.** In deze transacties is het antwoord niet passend bij de vraag er wordt vanuit verschillende ego – toestanden gereageerd op elkaar. Beiden zullen een andere ego – toestand in moeten nemen of veranderen van onderwerp om het gesprek te kunnen hervatten.
3. **Verborgene transacties.** Zo noemt Berne transacties met bijbedoelingen deze vinden plaats op psychologisch (non verbaal) niveau en niet op sociaal (verbaal) niveau.

Complementaire (parallele) transacties

Het antwoord op de stimulus is passend en zoals verwacht.
De communicatie is open en kan doorgaan.



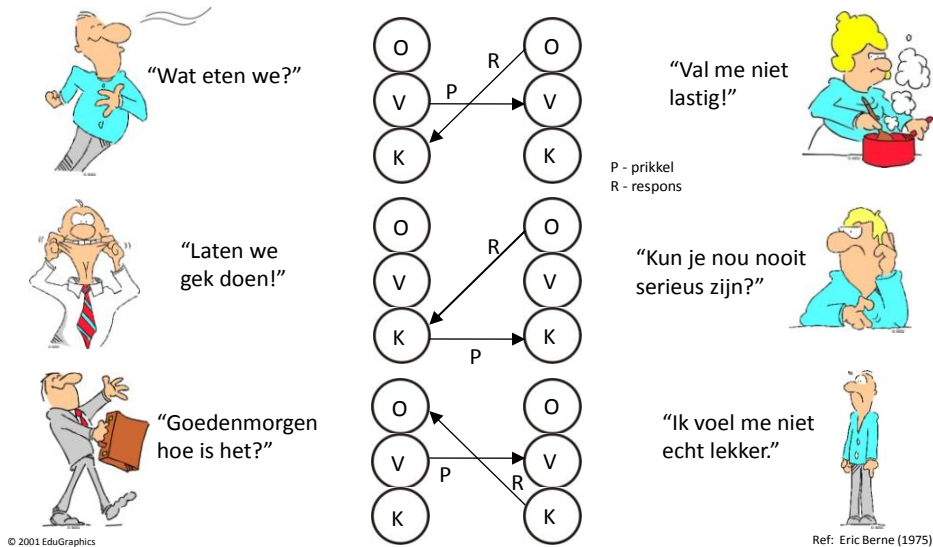
© 2001 EduGraphics

Ref: Eric Berne (1975)

Figuur 2.2.

Kruistransacties

Het antwoord op de stimulus is niet zoals verwacht.
De communicatie stopt of verandert.



© 2001 EduGraphics

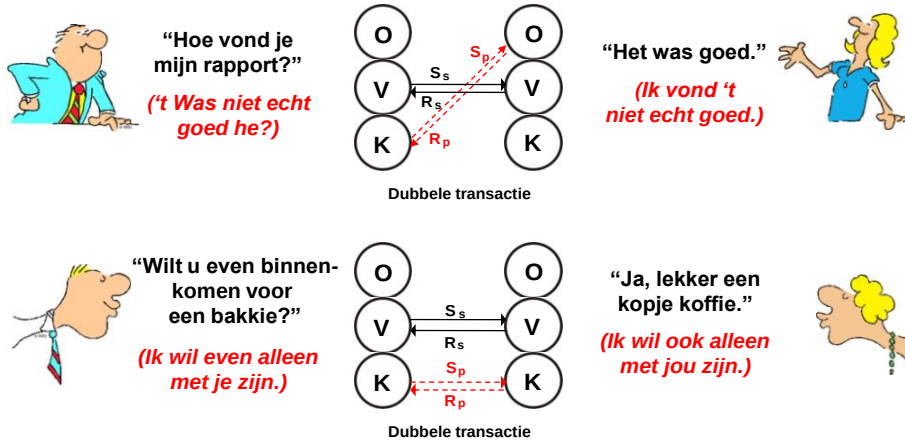
Ref: Eric Berne (1975)

Figuur 2.3.

Transacties met bijbedoelingen

Het overbrengen van twee boodschappen tegelijkertijd:

openlijke boodschap – sociaal niveau
verborgen boodschap – psychologisch niveau



© 2001 EduGraphics

Ref: Eric Berne (1975)

Figuur 2.4.

Berne maakt onderscheidt tussen het zichtbare gedrag in interacties tussen mensen. Hij noemt dit het functioneel model. Onderstaande vijf ego – toestanden omschrijft hij hierin als belangrijkste. Deze kunnen van nut zijn op de werkvloer.

Kritische Ouder:	als vastberadenheid gewenst is
Voedende Ouder:	als er behoefte is aan zorgzaamheid
Volwassene:	om problemen logisch op te lossen
Aangepast Kind:	als we beleefd moeten zijn en ons aan moeten passen
Natuurlijk kind:	om blijk te geven van onze natuurlijke vriendelijkheid .

Wat aan de binnenkant speelt ,maar van buiten niet zichtbaar is zijn de interne ego – toestanden. Deze hebben betrekking op ervaringen uit het levensscript. Berne noemt dit het structureel model.

Innerlijke ouder:	onze opslagruimte van ervaring
Innerlijke Volwassene:	waar we de situatie evalueren
Innerlijke Kind:	onze emotionele reactie

2.3.2. Levensscript (script)

Berne legt verband tussen de verschillende transacties en het (levens) script.

“ Het gedrag in het hier en nu wordt bepaald door toen – en daar – ervaringen”
(Graaf & Kunst,2008. P.146)

De theorie van het levensscript is in de jaren zestig door Berne zijn medewerkers ontwikkeld. Niet alleen in de TA maar ook in vele andere psychologische benaderingswijzen, zoals Gestalt is de gedachte dat levenspatronen van volwassenen beïnvloed worden door jeugdervaringen een centrale gedachte.

Berne omschrijft het levensscript als een onbewust levensplan. Een soort toneelstuk met een duidelijk begin, een midden, en een eind. In zijn boek *Principles of Group Treatment* definieerde Berne het levensscript als 'een onbewust levensplan'. In het boek *What Do You Say After You Say Hello? Gaf hij later een volledige definitie:*

“Een levensplan, opgesteld in de kinderjaren, bekrachtigd door ouders, gerechtvaardigd door latere ervaringen en resulterend in een daartoe besloten uitkomst.” (Stewart & Joines, 2010).

Wij beginnen ons eigen levensverhaal te schrijven al kort na onze geboorte. Het heeft hoofdthema's en (sub)plots, helden en heldinnen. Het kan een komisch, tragisch, saai of inspirerend verhaal zijn. Als volwassene weten we niet meer dat we het geschreven hebben. Als we het ons niet bewust zijn, is de kans groot dat we het uitleven tijdens ons leven. Dit verhaal is het **levensscript**, of kortweg **script**. Het levensscript is een belangrijk concept in de theorie van de Transactionele Analyse. Het verschaft ons een manier om te begrijpen waarom mensen doen zoals ze doen. (Stewart & Joines, 2010). De Graaf & Kunst (2008) omschrijven de inhoud van een script op de volgende manier : geboden, verboden, attributies en een programma vormen samen de ingrediënten van het script. Zij leggen op inhoudelijk niveau uit wat zij hier onder verstaan:

- Geboden zijn de drijvende krachten in het leven (perfect zijn, sterk zijn je best doen of voortmaken, anderen een genoeg doen)
- Verboden zijn dingen die beslist niet mogen (van je ouders overgenomen vroeger). Deze verboden kunnen nogal wat negatieve gevolgen hebben in iemands leven. Bijvoorbeeld: 'Doe niet 'leidt tot afwachtend en passief gedrag. Het opvolgen van dit verbod kan bijvoorbeeld eindigen in veel geklaag. Of in angst om besluiten te nemen. Of niet assertief durven zijn.
- Attributies zijn eigenschappen die je ontwikkelt door goed te luisteren naar hoe ouders over je spraken (bv jij bent een slim jongetje) Door attributies worden ook gemakkelijk zo genaamde familiescripts doorgegeven: 'Hij is een echte de Vries'.
- Programma: het is meestal de ouder van hetzelfde geslacht die je voorbeeld hoe je je script moet leven. Gebeurt door kopiëren van gedrag en observaties.

Inzicht krijgen in het (levens) script is van belang omdat het een manier is om te begrijpen waarom mensen doen zoals ze doen.

Hay (2009) verwoordt het als volgt: “Op het werk is het vaak de buitenstaander die het duidelijkst ziet wat er aan de hand is, terwijl degenen die er middenin zitten er te

dicht opzitten om het totaal plaatje te overzien. Een belangrijk onderdeel van het script wordt gevormd door het specifieke verhaal dat we bedenken of uitkiezen. Sleutelervaringen nemen hier een belangrijke rol in. Binnen ons verhaal kennen we onszelf een rol toe om te spelen. Onze rol zal afhangen van hoe we onszelf zagen in de perioden dat we het verhaal uitkozen. Onze overtuigingen over onszelf, over anderen en over de wereld in het algemeen zullen aan onze rol in het verhaal gerelateerd zijn. Vanuit dit venster of te wel deze ego-toestand bekijken we de wereld om ons heen”.

Mensen zijn zich niet altijd bewust van wanneer zij ‘in script’ gaan. Zij kunnen zich dit wel bewust worden door inzicht te krijgen in hun levensscript en er achter te komen welke besluiten zij vroeger namen. Stressvolle situaties in het hier en nu vergroten de kans om ‘in script’ te gaan zoals Berne dit noemt. Zeker als de situatie lijkt op een vroegere ervaring in de kindertijd. Deze factoren versterken elkaar en de kans is dan groot om in de ‘dramadriehoek’ terecht te komen. Dit is een diagram dat illustreert hoe personen een van drie scriptmatige rollen op zich kunnen nemen en daartussen heen en weer kunnen schuiven (aanklager, redder, slachtoffer)

Het gesuggereerde ideaal van Berne is autonomie. Berne schrijft dat autonomie ‘zich manifesteert door het vrij komen of het herstel van drie vermogens: bewustheid, spontaniteit en intimiteit’. Anders gezegd het vrij zijn van script. Steward & Joines (2010, pag. 257)) hebben getracht een definitie op te stellen van autonomie: ‘zich gedragen denken en voelen als reactie op de werkelijkheid in het hier en nu in plaats van de reactie op scriptovertuigingen.

De huidige veranderingen en onzekerheden in de professionele werkelijkheid van de ambulant begeleider, zoals beschreven in hoofdstuk 1, kunnen factoren zijn van stress en als zodanig van invloed zijn op het ‘in script’ gaan tijdens begeleidings-situaties.

Hoofdstuk 3

Onderzoeksmethodologie

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik de opzet van het onderzoek, de gebruikte methoden en middelen om data te verzamelen en de participanten aan het onderzoek.

3.2. Onderzoeksmethode

Ik heb gekozen voor een praktijkgericht onderzoek. Hierbij maak ik gebruik van de narratieve onderzoeksmethode. Uitgangspunt van deze methode zijn de verhalen van betrokkenen. De laatste jaren is er steeds meer belangstelling in de onderzoekswereld voor deze narratieven. In de sociale wetenschap vloeit dit voort uit de nadruk die er steeds meer is komen te liggen op de identiteit. Het is een methode waarmee betekenis gegeven kan worden aan de werkelijkheid. Narratieven kunnen als instrument dienen om betekenis te geven aan de werkelijkheid. (Schuman, Montesano Montessori & Lange, 2010)

Deze aanpak sluit aan bij mijn onderzoeksthema over normatieve professionaliteit en de invloed van het levensscript hierop.

Als onderzoeksmiddel kies ik voor het afnemen van zogenaamde narratieve interviews bij ambulant begeleiders uit mijn eigen team. Deze vorm van interviewen heeft als voordeel dat zij een subtieler resultaat op kan leveren dan vragenlijsten of interviews. Ik heb weloverwogen gekozen om dit onderzoek uit te voeren in mijn eigen team en ben mij dan ook zeer bewust van de ethische kant van deze keuze namelijk dat ik tevens teamleider ben van de collega's die deel nemen aan het onderzoek.

3.3. Participanten

Het onderzoek richt zich op ambulant begeleiders en coördinatoren leerlingenzorg in de dienst ambulante begeleiding. Het betreft vijf vrouwen en een man. Ik ben zelf teamleider van deze collega's. Een aantal jaren geleden hebben alle ambulant begeleiders een training gesprekstechnieken gevolgd en intervisie is een structureel onderdeel in de jaarplanning van de dienst evenals collegiale consultatie. Collega's ervaren het team als veilig en er is veel vertrouwen in elkaar.

3.4. Onderzoeksmethoden en triangulatie:

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van vragenlijsten, mindmapping, interviews en een focusgroep gesprek.

3.4.1. Voorbereiding

Ter voorbereiding op de narratieve interviews heb ik eerst een presentatie in de teamvergadering van de ambulant begeleiders gegeven (maart 2011) over mijn onderzoek en het thema van mijn onderzoek. Hierin heb ik een samenvatting gegeven van een aantal kernbegrippen uit de Transactionele Analyse en met name

uitleg over de ego – toestanden en het levensscript. Op deze manier hebben alle ambulant begeleiders dezelfde kennis overdracht met betrekking tot de voorbereiding op het interview.(zie bijlage). Na deze teampresentatie heb ik gevraagd wie er deel zou willen nemen aan het interview. Er hebben zich zes participanten aangemeld. Deze hebben een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek (bijlage 1).

3.4.2. Vragenlijsten en mindmap

Ter voorbereiding op het interview heb ik de deelnemers gevraagd tweetal vragenlijsten in te vullen met betrekking tot persoonlijke communicatiestijl werkstijl en denkstijl (de Graaf en Kunst, 2008).(bijlage 4).En een aantal themavragen te verwerken in een mindmap (bijlage 2).

3.4.3. Interviews

Vooraf hebben de deelnemers een toestemmingsformulier gekregen ter ondertekening voor deelname aan het onderzoek (bijlage 3).

Voor de interviews heb ik vervolgens met iedere deelnemer een afspraak gepland van een uur. Het interview neem ik op met een digitaal audio programma genaamd 'Audacity'.www.audacity.nl

De interviews werk ik vervolgens uit in mogelijke conclusies rond de genoemde thema's. Deze leg ik tijdens een individueel vervolg gesprek weer voor aan de deelnemers om uiteindelijk tot een definitieve samenvatting van het interview te komen waar de interviewee zich in herkend.

3.4.4. Focusgroep

Focusgroepen kunnen beschouwd worden als een variant van groepsinterviews. Het gebruik van focusgroepen past goed in een onderzoeksbenadering die ervan uitgaat dat betrokkenen gezamenlijk hun werkelijkheid, bijvoorbeeld een specifieke onderwijspraktijk, creëren en waarbij kennisontwikkeling het gevolg is van een sociaal en constructief proces (Reason & Bradbury, 2001)

Als afronding van het onderzoek voer ik een focusgroep gesprek met alle zes participanten. Samen met deze focusgroep wil ik vanuit de gezamenlijk geformuleerde conclusies komen tot aanbevelingen op het gebied van deskundigheidsbevordering / professionalisering van begeleidingsgesprekken. Als structuur in dit gesprek maak ik gebruik van een evaluatiemodel; de barometer (bijlage 6). Op deze manier hoop ik antwoord te krijgen op mijn hypothese en onderzoeksvragen. Mijn rol in dit gesprek is die van moderator. Van het gesprek maak ik een audio opname. Deze opname verwerk ik vervolgens tot een samenvatting. Mede uit dit focusgroep gesprek hoop ik antwoord te krijgen op mijn onderzoeksvragen.

3.5. Ethische overwegingen

In de voorbereiding en uitvoering van het onderzoek heb ik nadrukkelijk aandacht besteed aan de ethische uitgangspunten en heb ik de BERA (2004) richtlijnen gevolgd.

Boerman(2008,p.2) gaat in zijn notitie “ethische uitgangspunten bij praktijkonderzoek” in op de betekenis van de term ethiek.

“ Ethiek heeft een plaats in de reflectie op de kwaliteit (uitgedrukt in goed/kwaad, zinvol/zinloos e.d.) van het persoonlijk handelen. Ethiek geeft in die reflectie een aansporing hoe we zouden moeten handelen: het goede bevorderen en het kwaad vermijden”.Boerman (ibid) omschrijft twee dimensies van ethiek. De eerste betreft de plichtsdimensie; hierin staan de regels centraal ,worden de grenzen aangegeven en de verplichtingen. De tweede is de aspiratiedimensie. Deze benadrukt de morele , persoonlijke kwaliteiten; het karakter van de onderzoeker om waarden te kunnen realiseren in de beroepspraktijk.

Belangrijkste uitgangspunten voor deelname van mijn collega's aan het onderzoek zijn vertrouwen en veiligheid. Om dit te waarborgen hebben de collega's een toestemmingsformulier gekregen ter ondertekening waarin ik verantwoord dat de audio- opnamen van de interviews , de mindmap en vragenlijsten na afronding van het onderzoek vernietigd zullen worden en deelname aan het onderzoek geen effect zal hebben op hun verdere functioneren in het team.

3.6. Planning

Teamvoorlichting : uitleg onderzoek en kernbegrippen uit de Transactionele Analyse	Maart 2011
Uitnodiging, voorbereidende opdracht, vragenlijsten en toestemmingsformulier naar deelnemers.	April 2011
Planning narratieve interviews	April en mei 2011
Verwerking vragenlijsten en audio opnamen interviews	Medio mei
Terugkoppeling naar deelnemers	Mei / Juni 2011
Bijeenkomst focus groep	7 Juni 2011
Formuleren conclusies en aanbevelingen	Begin juli 2011

Hoofdstuk 4

Datapresentatie

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk presenteer ik de procesdata die ik, uit het onderzoek dat ik in hoofdstuk 3 heb beschreven, geanalyseerd heb. Aangezien mijn keuze voor een kwaliteitsonderzoek, middels de narratieve interview methode, geen kwantitatieve data oplevert zal deze datapresentatie grotendeels een kwalitatieve procesbeschrijving zijn.

In hoofdstuk 5 zal ik de koppeling maken tussen mijn kwalitatieve procesdata en onderzoeksvragen. In de verwerking van de data heb ik de participanten een nummer gegeven om zo de anonimiteit van de data te waarborgen.

Zoals ik heb aangegeven in hoofdstuk 1 probeer ik met dit onderzoek antwoord te krijgen op mijn onderzoeksvraag:

Hoe bewust zijn ambulant begeleiders zich van de invloed van het levensscript op hun normatieve professionele handelen in kritische begeleidingssituaties en hoe reflecteren zij hierop?

En op de volgende deelvragen:

- *Wat verstaan ambulant begeleiders onder kritische begeleidingssituatie?*
- *Zijn ambulant begeleiders zich bewust van de invloed van het levensscript in hun dagelijks professionele handelen? Wat doen ambulant begeleiders met deze bewustwording in hun professionele handelen?*
- *Welke voorwaarden zijn wenselijk in de organisatie in het kader van het vergroten van het professioneel handelen in kritische begeleidingssituaties en wat betekent dit voor mijn rol als teamleider?*

Op de volgende manieren zijn data verzameld:

- Vragenlijsten(bijlage 4)
- Mindmaps (bijlage 5)
- Interviews
- Terugkoppelingsgesprekken
- Focusgroepgesprek (bijlage 6)

4.2. De vragenlijsten

De participanten hebben in de voorbereiding op het interview via internet (www.einstein.nl) een tweetal vragenlijsten ingevuld. Deze vragenlijsten hebben betrekking op de persoonlijke denkstijl en de persoonlijke communicatiestijl vanuit de theorie van de Transactionele Analyse (TA). In de persoonlijke communicatiestijl worden ego – toestanden geïdentificeerd aan de hand van ons gedrag.

Er worden 5 ego-toestanden in kaart gebracht. Te weten:

De Kritische Ouder (KO):

Gedraagt zich als een werkelijke ouder bij het vaststellen van regels. Streng zijn

De Verzorgende Ouder (VO):

Gedraagt zich als een werkelijke ouder bij het zorgen voor iemand

De Volwassene:

Volwassen gedrag bij samenwerken en logisch en actief oplossen van problemen

Het Aangepast Kind (AK):

Vertoont beleefd gedrag zoals ons als kind is geleerd, welgemanierd zijn

Het Natuurlijk Kind (NK):

Gedraagt zich op een natuurlijke manier zoals men als kind wellicht deed, vriendelijk en creatief zijn, emoties, plezier, authenticiteit

Bij de persoonlijke denkstijl gaat het om de *innerlijke* ego – toestanden. Deze ego – toestanden zijn aan de buitenkant niet direct waar te nemen hoewel we erover kunnen speculeren op basis van het gedrag en de lichaamstaal die we wel zien.

De verschillende innerlijke egotoestanden vertaald naar gedrag / vaardigheden:

Innerlijke Ouder: onze opslagruimte van **ervaring**

Innerlijke Volwassene: waar we de situatie **evalueren**

Innerlijke Kind: onze **emotionele reactie**

Met de '*interne volwassene*' bijvoorbeeld, vertalen wij onze dominante communicatiestijl naar een professionele communicatie die is afgestemd op de persoon met wie we praten en hoe deze praat

Het analyseren van de uitslag van de vragenlijsten gebeurt aan het begin van het interview. Alle zes participanten spreken zich positief uit ten aanzien van het invullen van de vragenlijsten. Ze herkennen zich allen in de uitslag.

De scores van de persoonlijke communicatiestijl zijn weergegeven in een persoonlijk egogram (fig. 4.2.1.) op. Dit egogram brengt in beeld welke ego - toestand in de communicatiestijl van de participant dominant is en welke men geneigd is minder in te zetten.

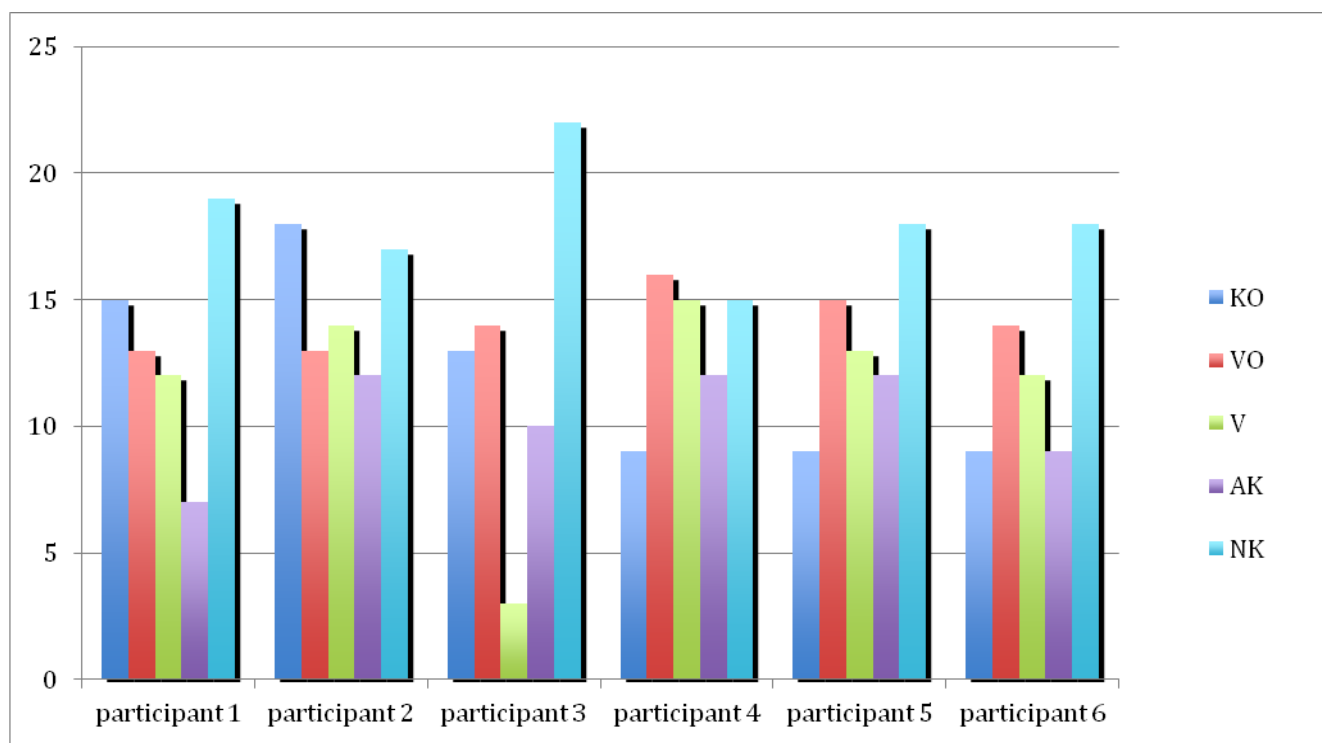


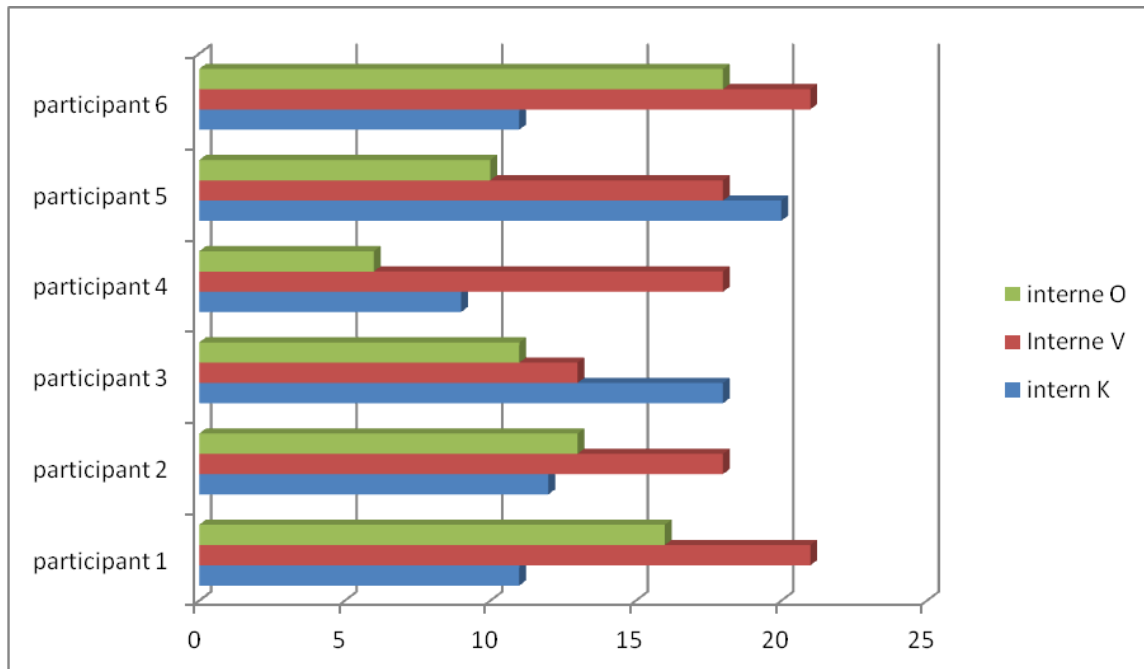
Fig. 4.2.1. Persoonlijke communicatiestijl

Bij participanten 1,3,5 en 6 is het Natuurlijk Kind de dominante communicatie stijl. Bij participant 2 is de Kritische Ouder dominant niet gevolgd door het Natuurlijk Kind. Bij participant 4 is de ego - toestand Verzorgende Ouder dominant. Het Natuurlijk Kind volgt hier vlak achter. Daarna zijn de Verzorgende Ouder en de Kritische Ouder dominant, de Volwassene en het Aangepast Kind wordt het minst als communicatiestijl ingezet. Participanten waarderen het gegeven dat de ego – toestand van Natuurlijk Kind dominant is als zeer positief. Het lijkt er op dat deze uitslag een bevestiging geeft dat de ego- toestand van Natuurlijk Kind er mag zijn ook al is men nu volwassen.

P 5. "...je denkt niet dat zo'n kinddeel nog zo naar voren komt op mijn leeftijd."

Participant 6 geeft aan het als positief te ervaren dat de ego – toestand van 'kritische ouder' niet hoog scoort. De ego -toestand van 'kritische ouder' blijkt bij meerdere participanten een negatieve lading te hebben en wordt vertaald naar personen bij wie men negatief kritisch gedrag ervaart. Bij de scores van participant 3 en 5 is zowel in de persoonlijke communicatiestijl als de persoonlijke denkstijl het Natuurlijk Kind en Innerlijk Kind dominant. Bij de score van 3 op de ego - toestand van Volwassene gaf participant 3 aan deze vragenlijst twee keer te hebben ingevuld in verband met deze lage score. Hij geloofde het niet. De tweede keer bleek de score dezelfde. Participant 3 heeft het invullen van de vragenlijsten als bruikbaar ervaren om mee te beginnen in de voorbereiding op het interview en het maken van de mindmap.

Fig.4.2.2. persoonlijke denkstijl



Als we kijken naar de scores bij de vragenlijst over persoonlijke denkstijl in figuur 4.2.2. is de *'interne volwassene'* dominant bij participanten. Vertalen we de dominante communicatiestijl naar het professioneel handelen dan zien we dat bij vijf participanten de *'innerlijke volwassene'* dominant is. Een van de participant herkent dit en verwoordt het als volgt:

P 2. “..in mijn privé reageer ik meer vanuit natuurlijk kind. Dan ben ik impulsiever in mijn reactie. In mijn begeleidingsgesprekken denk ik eerst goed na hoe ik iets zeg en ben ik mij zeer bewust van de professionele rol waar ik mij in bevind.”

Twee participanten geven aan dat zij de score met betrekking tot de persoonlijke denkstijl moeilijker kunnen vertalen naar het levensscript. Zij hadden hier graag meer uitleg over willen hebben

4.3. De mindmaps en interviews

Ter voorbereiding op het narratieve interview hebben de participanten de opdracht gekregen om een mindmap van hun levensscript te maken aan de hand van een aantal open vragen met betrekking tot de volgende thema's: kindtijd – sleutelervaringen – emoties / gevoelens – kritische begeleidingssituaties.(zie bijlage 2). Ook werd gevraagd hun levensscript een titel te geven. Deze opdracht kregen de eerste twee participanten een week voor het interview. Dit blijkt te kort voor het interview. Met een participant is het interview een week verzet. De overige

participanten hebben vervolgens de opdracht twee weken voor het interview gekregen. Alle participanten geven aan dat ze meer dan een uur voorbereiding nodig hebben gehad voor het invullen van de vragenlijsten en het maken van de mindmap. Alle participanten geven aan dat het werken aan de mindmap een denkproces op gang heeft gebracht waarbij sommigen de opdracht ook gedeeld hebben met anderen en er soms diepgaande gesprekken zijn ontstaan.

Bij de opdracht zit een voorbeeld van een mindmap. Drie van de zes participanten spreken, aan het begin van het interview, hun twijfel uit over de mindmap die zij gemaakt hebben. Zij vragen of dit de bedoeling is.

Mijn rol als interviewer bij deze narratieve interviews is die van luisteraar en moderator. De interviewee vertelt zijn/haar verhaal aan de hand van de ingevulde vragenlijsten en de mindmap met de daarin verwerkte themavragen. Vanuit mijn rol als moderator stel ik tussendoor verhelderingvragen en probeer de verbinding scherp te houden tussen het levensscript en de kritische begeleidingssituaties.

4.3.1. Procesanalyse van de genoemde thema's in de mindmap

Gezin:

Twee participanten geven aan dat hun positie binnen het gezin als jongste van invloed is op hun levensscript. Ze geven aan dat niet gezien worden, niet erkend en gehoord worden of niet belangrijk gevonden worden in kritische begeleidingssituaties een 'trigger' is. Zij geven aan zich hiervan bewust te zijn geworden in de loop der jaren. Zij herkennen eerder dat zij in soortgelijke situaties in 'script' kunnen gaan. Door zich hier steeds meer bewust van te zijn kunnen zij een effectievere ego – toestand inzetten in (kritische) begeleidingssituaties.

<i>P 3.”... “ook nu ik volwassen ben blijf ik nog steeds de jongste in het gezin. Op het moment dat er over belangrijke zaken beslist moet worden word ik niet gehoord.”</i>
--

Alle zes participanten geven aan dat hun omgeving in de periode van de middelbare school en vervolgopleiding de normen en waarden die zij vanuit het gezin mee hebben gekregen ter discussie deed stellen. Zij gingen reflecteren op hun eigen waarden en normen en gebruikten mensen en situaties uit hun omgeving als klankbord of spiegel.

Sleutelervaringen:

Alle zes participanten noemen minimaal twee sleutelervaringen in hun levensscript die zij omschrijven als bepalend in hun persoonlijke groei en ontwikkeling.

Verboden:

Twee participanten geven aan dat het benoemen van 'verboden' moeilijk is ; zij kunnen in eerste instantie geen 'verboden' noemen in hun mindmap. Tijdens het

interview worden er alsnog verboden herkend bij het thema emoties / gevoelens; ‘*voel niet*’. Het begrip ‘verboden’ wordt door de participanten verschillend geïnterpreteerd ondanks dat dit begrip in de voorbereidingsopdracht is uitgelegd als onbewust meegedeelde ‘verboden’ van ouders.

P 1. “bij ons in het gezin werd niets verboden; ik mocht zijn wie ik was.”

Gevoelens en emoties:

Het uiten van emoties en gevoelens wordt door drie participanten als een ‘*verbod*’ genoemd. Zij geven aan dat zij hebben moeten leren hier aandacht voor te hebben voor zichzelf en voor anderen.

P 6. “... “ik zag dat het normaal was om over gevoelens en emoties te praten en deze ook te laten zien.”

Kritische begeleidingssituaties:

Bij het thema ‘*kritische begeleidingssituaties*’ geven de participanten allen aan deze te herkennen en leggen zij tijdens het interview de koppeling naar hun persoonlijke communicatiestijl en hun levensscript. Zij omschrijven kritische begeleidingssituaties als volgt:

“...zijn begeleidingssituaties waar geen afstemming is tussen begeleider en begeleide...”
“je bedoeld wanneer het lastig is?”
“...wanneer je uit je kracht, uit contact bent.”
“... wanneer ik het gevoel heb dat ik niet belangrijk ben...”

Participant 6 legt tijdens het interview het verband tussen zijn ‘allergie’ voor dominantie en zijn thema in zijn levensscript ‘autonomie’. Personen die zich dominant opstellen geven hem het gevoel beperkt te worden in zijn behoefte aan autonomie.

P 6 “.... mensen die te kritisch en dominant zijn zitten in mijn allergie”

De verbinding tussen de invloed van het levensscript op het professionele handelen in kritische begeleidingssituaties wordt door participant 6 als volgt omschreven:

P 6 :“Ik wil graag ondersteunen, helpen , meedenken. Als dat niet gewaardeerd wordt neig ik tot loslaten. Ik zoek dus waardering / bevestiging in mijn werk en in feedback / reactie van andere mensen. Ik ben geen ‘pleaser’, zoek wel naar

afstemming. Is die er dan ga ik verder met de begeleiding. Is die er niet, in mijn optiek, dan heb ik de neiging om 't los te laten. Te snel??"

4.4. De terugkoppelingsgesprekken

Met alle participanten zijn na twee weken individueel terugkoppelingsgesprekken gevoerd van drie kwartier. In deze gesprekken is de samenvatting van het interview met de kernwoorden voorgelegd en besproken. Op enkele kleine wijzigingen of aanvullingen van de participanten na herkennen allen zich in de samenvatting en de kernwoorden. Allen geven aan de samenvatting en het interview na afloop van het onderzoek te willen ontvangen. Tevens zijn de participanten gevraagd deel te nemen aan het afsluitend focusgroep gesprek. Tijdens de terugkoppelingsgesprekken noemden de participanten al enkele mogelijkheden voor professionalisering van begeleidingsgesprekken vanuit de communicatie theorie van TA. Twee participanten kwamen met voorbeelden uit de voorafgaande twee weken waarin zij zich bewust waren van hun communicatiepatronen, hierop reflecteren en vervolgens vanuit deze bewustwording de gesprekken vanuit een andere ego – toestand zijn ingegaan. Ook hierop kom ik terug ik hoofdstuk 5.

In het volgende schema is beknopt, in kleur, de verbinding weergegeven tussen de dominante persoonlijke communicatie - en denkstijl, kernwoorden uit het levensscript en dominante ego – toestand in kritische begeleidingssituaties (fig.4.3.1.)

Fig.4.3.1.

Verbindingen tussen persoonlijke communicatie en denkstijl, levensscript en kritische begeleidingssituaties.

	Dominante Persoonlijke communicatiestijl (1) en Persoonlijke denkstijl (2)	Kernwoorden levensscript	Dominante egotoestand in kritische begeleidingssituaties
1	1. Natuurlijke Kind 2. Interne Volwassene	Titel: Erkenning: gezien en gehoord worden Kernwoorden: reflecteren, veerkracht, daadkracht, gelijkwaardigheid , intuïtie, dialogoog (ik+jij+) Gezin: jongste (2 broers) Sleutelervaringen: 'Verboden': geen; ik mocht zijn wie ik was.	Bij niet gehoord of gezien worden in professionele handelen kiest P1 een dominante rol . Bewijsdrang. Wil controle / sturing naar zichzelf en anderen. Laat zich horen om gezien te worden. Gaat over eigen grens heen. Is zich bewust dat de dramadriehoek op de loer ligt. Reflecteert om hier uit te blijven.

2	1. Kritische Ouder / Natuurlijke Kind 2. Interne volwassene	Titel: 'waar' Kernwoorden: eerlijk, respect, balans, onafhankelijk, kwetsbaar, reflecteren Gezin: 'niets is zo erg dat het niet gezegd mag worden'. Gevoelens niet besproken. 'Verboden': voel niet	Bij negeren of geen respect voelen = reactie: luchtig doen, met grapje weglachen. Straalt van buiten kracht uit , is van binnen onzeker en kwetsbaar.
3	1. Natuurlijk Kind 2. Innerlijke kind	Titel: thuiskomen, loslaten, verbinden Kernwoorden: rouw en verlies Gezin: jongste (v. 8) Sleutelervaringen: Overlijden moeder (was 2j) 'Verboden': ben niet belangrijk	Bij niet gezien / gehoord worden gevoelens van 'jongste' worden geraakt. Reactie vanuit natuurlijke Kind: heel erg best doen. Kennis en know how inzetten. Neiging voelen om te gaan staan of op de tafel te slaan om gezien te worden. Ervaart deze reactie als niet succesvol.
4	1. Verzorgende Ouder/Natuurlijk Kind 2. Interne Volwassene	Titel: 'in ontwikkeling' Kernwoorden: geloof, gelijkwaardigheid, nieuwsgierig, onzekerheid / minderwaardigheid; Omgeving als klankbord nodig. Gezin: tweede in gezin, 2 adoptiekinderen daarna. Wil ook bijzonder zijn. Sleutelervaringen: adoptie 2 kinderen in gezin en verhuizing. Overlijden vriend 'Verboden': 'voel niet' / 'kom niet dicht bij'. Maak geen ruzie	Moeite om kritische vragen te stellen in begeleidingssituaties. Moeite met overheersende personen. Zelfvertrouwen daalt, slachtofferrol ligt op de loer. Reactie: eigenwijs er tegenin gaan. Minderwaardigheidsgevoel steekt de kop op. Is zich hiervan bewust. Reflecteert hierop met collega's. Kan er steeds meer boven staan.
5	1. Natuurlijk Kind 2. Interne Kind	Titel: Wederkerigheid: kijken naar ieders kwaliteiten Kernwoorden: samen , genieten, voelen, sensitiviteit, zelf keuzes maken, ik wil weten Gezin: middelste kind. Dominante vader, moeilijke gezinssituatie. Sleutelervaringen: jaar werken in Zwitserland 'Verboden': 'wees perfect' 'niet gezien worden om wat je bent , maar om wat je doet'	Autoriteit zonder uitleg zorgt dat P 5 dood slaat, zich terug trekt, zich klein voelt. Bij niet gezien worden of mensen die denigrerend reageren: laten zien dmv het vergaren van kennis .

6	1. Natuurlijk kind 2. Interne Volwassene	Titel: 'Autonomie' Kernwoorden: bevestiging Gezin: oudste zoon (4 k) Sleutelervaringen: overlijden moeder (14j), bevestiging gemist. Gevolg bewijsdrang. Geen geborgenheid. Je moet het zelf doen. 'Verboden': praat niet / voel niet	Zijn begeleidingssituatie waarin geen afstemming is tussen begeleide en begeleider. Als er geen match is : neiging tot onverschilligheid en weerstand, neiging om af te haken. Geen 'overtuiger'. Zoekt dan autonomie op. Maakt dit niet bespreekbaar. Heeft geleerd bewust complimenten te geven in begeleidingsgesprekken.
---	---	---	---

Feedback na het interview:

Als afsluiting van het interview heb ik alle zes participanten gevraagd feedback te geven op het interview. Alle zes reageren positief op deelname aan het onderzoek, het maken van de mindmap en het interview. Ook geven zij aan de interviews als veilig en vertrouwd te hebben ervaren. Alle participanten geven aan dat het bezig zijn met de mindmap en het interview een stuk bewustwording in beweging heeft gebracht. Ze hebben ook met andere personen de thema's en de opdracht gedeeld. In hoofdstuk 5 ga ik verder in op dit bewustwordingsproces en de effecten hiervan op het professioneel handelen.

P 2. "de kern is : reflecteren is een natuur geworden. Reflecteren maakt een negatieve ervaring positief. Sleutelervaringen zijn ervaringen waarin je emotioneel geraakt wordt. Als je hier vervolgens op reflecteert leer je weer iets over jezelf. Je moet bereid zijn te veranderen en in de spiegel durven te kijken".

P 5. "Ik heb getwijfeld of ik mee zou doen. Ik heb het toch gedaan om een bijdrage te leveren. Nu durf ik het, jaren geleden was ik te kwetsbaar geweest en schermde dit voor iedereen af. Met een ander zou ik dit niet zo snel aangaan , maar ik vertrouw jou". En ook: "TA als theoretisch model is mij bekend en duidelijk. Ontdekking om het nu in deze termen te doen en het op jezelf te betrekken."

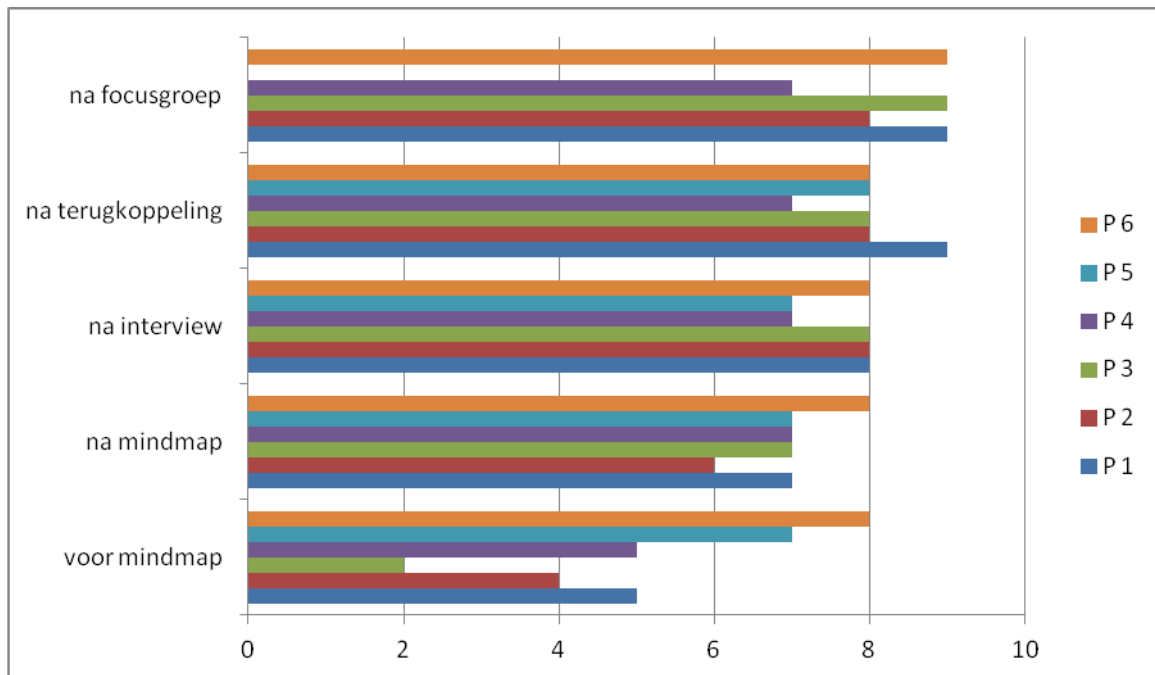
4.5. Het focusgroep gesprek

Alle zes participanten hebben deelgenomen aan het focusgroep gesprek. Dit gesprek heeft ruim een uur geduurd en er is een audio opname gemaakt. Deze opname is uitgewerkt in een samenvatting (zie bijlage 5). Als evaluatie instrument en om antwoord te krijgen op mijn onderzoeksvragen heb ik een meetinstrument gebruikt. De barometer. Hierin zijn vijf meetmomenten opgenomen in een 10 puntsschaal. De participanten hebben deze barometer aan het begin van het gesprek ingevuld. Er werd een meetmoment gemist namelijk: de mate van bewustzijn na het maken van de mindmap. Deze is vervolgens ter plekke toegevoegd.

Het invullen van de barometer geeft gelijk zicht op de mate van bewustwording en bewustzijn met betrekking tot mijn onderzoeksvraag en deelvragen (fig 4.5.1.). De scores in de grafiek dienen van beneden naar boven gelezen te worden. Hieronder zal ik verder inzoomen op de vijf meetmomenten.

Figuur 4.5.1

Barometer bewustwording van de invloed van het levensscript in het dagelijks professionele handelen.



1. Voor het maken van de mindmap

In de beginsituatie geven participanten 5 en 6 een hoge mate, 70 / 80%, van bewustzijn aan. Participanten 1 en 4 geven 50% bewustzijn aan. Participant 2 en 3 respectievelijk 40 en 20 %.

2. Na het maken van de mindmap

Participanten 1, 2, 3, en 4 geven aan dat zij na het invullen van de vragenlijsten en het maken van de mindmap de grootste bewustwording hebben ervaren (10-20%). Participant 2 geeft bij de groei van het bewustzijn aan geen nieuwe inzichten te hebben gekregen, maar wel een groter bewustzijn van haarzelf als persoon in gesprekken. Door de korte tijd tussen het interview en het focusgroep gesprek heeft zich geen begeleidingssituatie meer voorgedaan waarin zij dit bewustzijn heeft kunnen vertalen in begeleidingssituaties. Participanten 5 en 6 geven aan geen verhoging van het bewustzijn te ervaren door het invullen van de vragenlijsten en het maken van de mindmap.

Participant 4 geeft aan dat het op papier zetten van de mindmap haar visuele input heeft gegeven die een verhogend effect heeft op haar bewustwording. Dit bewustzijn

zit nu in haar zoals zij omschrijft. De herkenning van dezelfde kritische begeleidingssituaties zorgt ervoor dat zij hier nu bewust anders in kan gaan.

3.Na het interview

Bij participanten 1,2,3 nam die bewustwording toe na het interview (10%). Bij participanten 4,5,6 bleef dit gelijk.

4.Na de terugkoppeling

Bij participant 1 en 5 groeit dit bewustzijn nogmaals na het terugkoppelingsgesprek.

Participant 5 : “mijn valkuil is dat ik denk dat het aan mijzelf ligt wanneer het niet gaat in een gesprek. Dat maakt mij onzeker, het raakt mijn emotionele stuk (script). Doordat ik hier weer mee bezig ben geweest is het nog weer een stukje helderder geworden”.

5.Na het focusgroep gesprek

Participanten 3 en 6 geven aan dat hun bewustzijn groeit tijdens het focusgroep gesprek. Het delen van de ervaringen en praten met elkaar over de invloed van het levensscript in het professioneel handelen leverde hun weer nieuwe inzichten op.

Participant 3: “Vanuit het kind – ouder – volwassen bewustzijn ben ik mij bewust geworden van ‘projectie’. Ik zie het nu zuiverder. We zijn allemaal bezig met een spel. In elke situatie kan er weer een nieuw spel zijn. We zitten in een spel van ‘projectie’. Ik maak even een verhaal en zo zit ik er in. Ik zie wat mijn emotionele draai is om de situatie te verdraaien vanuit mijn eigen werkelijkheid. Dus dit is mijn basale houding (Natuurlijke Kind - jongste zijn- niet belangrijk zijn) in een moeilijke situatie. Vanuit mijn oude perspectief (script) creëer ik een rollenspel. Onthullend hoe je de werkelijkheid op alle momenten kunt projecteren. Proberen om uit het rollenspel te komen of te blijven door je Volwassen ego – toestand in te zetten”.

Hoofdstuk 5

Data analyse en conclusie

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk geef ik antwoord op mijn deelvragen zoals ik die geformuleerd heb in hoofdstuk 1. Vanuit de data uit de vragenlijsten, de mindmaps, de interviews en het focusgroep gesprek probeer ik conclusies te trekken met betrekking tot mijn hoofdvraag:

Hoe bewust zijn ambulant begeleiders zich van de invloed van het levensscript op hun normatieve professionele handelen en hoe reflecteren zij hierop?

De deelvragen zijn als volgt onderzocht:

Wat verstaan ambulant begeleiders onder kritische begeleidingssituatie?

Het antwoord op deze vraag is gevonden tijdens het bespreken van de mindmap in het interview en het bespreken van de ervaringen van de participanten tijdens het focusgroep gesprek.

Zijn ambulant begeleiders zich bewust van de invloed van het levensscript in hun dagelijks professionele handelen? Wat doen ambulant begeleiders met deze bewustwording in hun professionele handelen?

De analyse van de zes meetmomenten in de barometer geeft antwoord op deze deelvraag.

Welke voorwaarden zijn wenselijk in de organisatie in het kader van het vergroten van het professioneel handelen in kritische begeleidingssituaties en wat betekent dit voor mijn rol als teamleider?

Deze vraag wordt beantwoord tijdens het voeren van het focusgroep gesprek.

5.2. Wat verstaan ambulant begeleiders onder kritische begeleidingssituaties?

In procesanalyse van hoofdstuk 4 is beschreven dat alle zes participanten kritische begeleidingssituaties herkennen en kunnen omschrijven welke situaties zij als kritisch ervaren. Zij geven aan duidelijk een verband te zien tussen hun persoonlijke levensscript en de situatie die zij als lastig of kritisch beschreven. Dit kan dan ook voor individu een andere situatie zijn.

Deze deelvraag kan dan ook als volgt beantwoord worden:

Ambulant begeleiders verstaan onder kritische begeleidingssituaties die gesprekken waarbij zij ervaren dat zij 'in script' gaan. Hun emotionele stuk wordt geraakt en zij ervaren dat de communicatie niet effectief is en het contact niet meer open. Dit heeft invloed op de relatie met betrokkenen.

5.3. Zijn ambulant begeleiders zich bewust van de invloed van het levensscript in hun dagelijks professionele handelen en hoe reflecteren zij hierop? Wat doen ambulant begeleiders met deze bewustwording in hun professionele handelen?

Pool & Schumacher (2005) hebben het over Normatieve professionaliteit als een resultaat van permanent leren op basis van zelfreflectie. In dat proces stelt de professional steeds zijn eigen professioneel handelen en zijn eigen normen kritisch ter discussie. Bij normatieve professionaliteit gaat de relatie vooraf aan de methode. (Pool & Schumacher, 2005). Dit is ook wat de participanten opmerken tijdens het focusgroep gesprek. Zij beschrijven de meerwaarde van de methode van TA in de verbinding die er gelegd wordt met het eigen levensscript.

Kennis over en bewustzijn van de invloed van het levensscript op het professioneel handelen wordt door de participanten herkend en erkend. Evenals het belang van zelfreflectie en effectief kunnen communiceren vanuit een bij de situatie passende ego – toestand (H.2.3.1, blz. 12)

De mate van bewustzijn is af te lezen uit de analyse van de barometers (H4. fig.4.5.1, blz. 29). De vraag op welke manier er gereflecteerd wordt op het eigen professioneel handelen levert verschillende antwoorden op.

Sommigen gaan eerst de interne dialoog aan alvorens feedback te vragen aan collega's. Terwijl anderen aangeven juist feedback of een klankbord nodig te hebben om het inzicht te vergroten na een lastig gesprek of om 'even stoom af te blazen'.

Mijn hypothese:

'Wie wij zijn als professionals met ons eigen levensverhaal, gevoelens, normen en waarden is van invloed op de manier waarop wij ons professionele handelen uitvoeren in de dagelijkse praktijk' wordt door de zes participanten bevestigd. Zij voegen hier nog aan toe: *'de mate van bewust zijn en de mate waarin je uit je 'script' kunt stappen vergroot het professioneel handelen'*. Hiermee geven zij het verschil aan tussen iets bewust zijn en vervolgens je gedrag veranderen en je iets bewust zijn en er niets mee doen. In de autobiografie in vijf korte hoofdstukjes van Portia Nelson wordt dit proces vergeleken met een kuil in de straat waar je iedere keer weer in valt totdat je besluit een andere weg te kiezen (bijlage 7).

Uit de antwoorden op de subvraag: *wat doen ambulant begeleiders met deze bewustwording in hun professioneel handelen?* komt tijdens het focusgroep gesprek naar voren dat deze bewustwording hen helpt op een effectieve, authentieke manier te communiceren en open, gelijkwaardige relaties aan te gaan. Het reflecteren op deze bewustwording maakt duidelijk hoe zij in processen staan, wat de

onderliggende oorzaak van patronen is en welke rol zij hier zelf in hebben. Wat ook naar voren komt zijn theoretische kennis van gesprekstechnieken en het kunnen toepassen hiervan. Echter het belang van de bewustwording van de invloed van het eigen levensscript wordt genoemd als een cruciaal zelfinzicht dat nodig is om vanuit normatieve professionaliteit te handelen in de dagelijkse beroepspraktijk.

Mijn conclusie is dan ook dat ambulant begeleiders zich (in meer of mindere mate) bewustzijn van de invloed van het levensscript op het professioneel handelen. Dat bewust reflecteren hierop het (zelf) inzicht groeit. Dit heeft tot gevolg dat het professioneel handelen wordt vergroot.

Het lijkt van belang reflectiemomenten gekoppeld aan het normatief professioneel handelen in te zetten in de structuur van de organisatie van de dienst ambulante begeleiding.

5.4. Welke voorwaarden zijn wenselijk in de organisatie in het kader van het vergroten van het professioneel handelen in kritische begeleidingssituaties en wat betekent dit voor mijn rol als teamleider?

Deze deelvraag is voorgelegd aan de participanten tijdens de evaluatie in het focusgroep gesprek (bijlage 5). Zij geven aan een meerwaarde te ervaren in de kennis over de theorie van Transactionele Analyse(TA) en met name de verbinding met het persoonlijk levensscript in deze theorie. Het maakt duidelijk in welk rollenspel je kunt schieten. Ook geven zij aan dat veel andere theorieën hiermee op zijn plek vallen. Het belang om te kiezen, als organisatie, voor een theoretisch model wordt benadrukt. De vraag wordt wel gesteld hoever je hierin gaat binnen je organisatie. Genoemd wordt dat het niet te 'soft' moet worden en het ingaan op het levensscript kan alleen gebeuren op basis van vrijwilligheid. Verder is er behoefte aan het structureel inbedden van training en deskundigheidsbevordering op het gebied van gesprekstechnieken en kennis over kernkwadranten, waarbij wel benadrukt wordt dit vooral te koppelen aan het model van TA. Evenals intervisie , collegiale consultatie en coaching door bijvoorbeeld de leidinggevende of senior ambulant begeleider. Het lijkt wenselijk het theoretisch model van TA ook toe te passen in functioneringsgesprekken en gesprekken over het persoonlijk ontwikkelplan (POP).

In het kader van het vergroten van het professioneel handelen is er behoefte aan deskundigheidsbevordering , training, intervisie en coaching op het gebied van Transactionele Analyse gekoppeld aan het professionele handelen.

5.5. Conclusies en aanbevelingen

- Ambulant begeleiders verstaan onder kritische begeleidingssituaties die gesprekken waarbij zij ervaren dat zij 'in script' gaan. Hun emotionele deel

wordt geraakt, zij ervaren dat de communicatie niet effectief is en het contact niet meer open. Dit heeft invloed op de relatie met betrokkenen.

- Ik concludeer uit de mate van bewustzijnscores dat ambulant begeleiders zich (in meer of mindere mate) bewust zijn van de invloed van het levensscript op het professioneel handelen. Dat het (zelf) inzicht groeit door bewust hierop te reflecteren. Dit heeft tot gevolg dat het professioneel handelen wordt vergroot.
- In het kader van het vergroten van het professioneel handelen is het er behoefte aan deskundigheidsbevordering , training, intervisie en coaching op het gebied van Transactionele Analyse gekoppeld aan het professionele handelen.

Aanbevelingen:

Theoretische kennis over het model van TA over dragen aan ambulant begeleiders in de vorm van studiedagen. Daarnaast is het wenselijk training en deskundigheidsbevordering van gesprekstechnieken vanuit TA structureel in te bedden in de organisatie. De uitgangspunten van TA ook toepassen in POP - en functioneringsgesprekken, intervisie en coaching. Dit kan door de teamleider gebeuren in het kader van functioneringsgesprekken of door een senior ambulant begeleider op het gebied van intervisie of coaching.

Voorgaande conclusies bevestigen mijn hoofdvraag:

Hoe bewust zijn ambulant begeleiders zich van de invloed van het levensscript op hun normatieve professionele handelen in kritische begeleidingssituaties en hoe reflecteren zij hierop?’

Deze vraag kan nu als volgt beantwoord worden:

De ambulant begeleiders in dit onderzoek zijn zich bewust van de invloed van hun levensscript op hun normatieve professionele handelen. De mate waarin zij zich dit bewust zijn verschilt. Zij passen (zelf) reflectie toe in kritische begeleidingssituaties, zowel door het aangaan van een interne dialoog als door het feedback vragen aan collega's.

Ze omschrijven het hebben van zelfkennis / zelfinzicht als basisvoorwaarde in het professioneel handelen. Er is behoefte aan deskundigheidsbevordering en training vanuit het model van Transactionele Analyse.

Hoofdstuk 6

Reflectie

Al vrij snel wist ik wat het thema van mijn onderzoek zou zijn. Ik werd geraakt en nieuwsgierig naar 'waarom mensen doen wat ze doen' door een tweetal films : 'Yu Tambien' en de documentaire 'Sam'. Beide films gaan over mensen met een beperking. Hoe de omgeving hier op reageert en mee om gaat. Wat maakt dat iemand gelooft in jou? Tijdens de internationale dag over Inclusie hoorde ik voor het eerst de term 'Normatieve professionaliteit'. Ik ben mij hier toen in gaan verdiepen en het boeide mij steeds meer en meer. In de studiebijeenkomsten over persoonlijk leiderschap kwam de theorie van Transactionele Analyse aan de orde en het levensscript. Dit was de verbinding en verdieping die ik verder wilde onderzoeken. Het formuleren van een heldere onderzoeksvraag is tot het laatste moment een heel zoekproces geweest van wikken en wegen van woorden.

Het thema: 'Normatieve professionaliteit' en de verbinding met de theorie van Transactionele Analyse hebben mij ook persoonlijk veel opgeleverd. Het heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen 'script' en communicatiepatronen. Ik merk dat dit een positieve uitwerking heeft en ruimte geeft om meer in een open, authentiek contact te komen met mensen. Zowel in mijn werksituatie als privé heb ik veel met mensen gesproken over het onderwerp 'levensscript'. De interesse in dit thema was groot en leverde bijzondere en mooie gesprekken op. De gesprekken kwamen op een diepere laag. Ik kreeg dit ook terug van mensen uit mijn omgeving. Ze gaven aan het thema dat ik wilde onderzoeken heel boeiend te vinden en waren erg benieuwd wat er uit mijn onderzoek naar voren zou komen. Dit bleek ook uit het feit dat ik heel snel genoeg participanten had die mee wilden doen aan mijn onderzoek. Ik moest zelfs een aantal mensen 'teleurstellen'.

Alleen toen nog de vraag hoe ik mijn onderzoek zou gaan uitvoeren. Hiervoor heb ik veel gehad aan de collega's van het lectoraat en mijn 'critical friends'. Zij hebben allemaal meegedacht en hadden bruikbare ideeën en tips. Met name de tip om voorafgaand aan het interview de participanten een mindmap te laten maken heeft veel informatie opgeleverd. Dit zorgde er ook voor dat de interviews in een uur afgenomen konden worden. Dan was de cirkel van het levensverhaal meestal rond. Ik realiseerde mij heel goed dat ik mij op de grens ging begeven van therapeutische gesprekken en professionele gesprekken. Door sleutelervaringen uit het levensscript te verbinden met kritische begeleidingssituaties kom ik heel dicht bij kwetsbare, emotionele delen van participanten. Het zou mogelijk zijn dat ik dingen te horen kreeg die ik achteraf liever niet had willen weten. Bovendien ben ik mij, gedurende het onderzoek, terdege bewust geweest van de ethische kant van mijn keuze het onderzoek uit te voeren in mijn eigen team. Dit heb ik in hoofdstuk 3.5 beschreven. Achteraf denk ik dat deze keuze het juist een meerwaarde is geweest tijdens het afnemen van de interviews en het focusgroep gesprek. Participanten hebben de sfeer van vertrouwen en veiligheid genoemd in hun feedback als belangrijke voorwaarde om deel te nemen. Ik denk dan ook dat veiligheid, vertrouwen en

zorgvuldigheid basisvoorwaarden zijn om een narratief onderzoek zoals dit uit te voeren. Interessant is om te onderzoeken hoe deze basisvoorwaarden gewaarborgd kunnen worden wanneer dit onderzoek in een onbekend team uitgevoerd zal worden.

Ik ben tevreden over de keuze om de participanten vooraf twee vragenlijsten te laten invullen en de mindmap te maken aan de hand van thema's. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik de verbinding met het professioneel handelen steeds scherp heb kunnen houden tijdens de interviews. Mijn rol als luisteraar in de interviews is voor mij ook een leerzame ervaring geweest. Ik weet dat ik de neiging heb veel te praten. Nu luisterde ik vooral en vroeg verheldering of vatte samen. Van de participanten heb ik positieve reacties terug gekregen over mijn luisterhouding en samenvattingen. Het feit dat er iemand luistert naar hun levensverhaal hebben zij als prettig ervaren. Een participant gaf aan dat zij zich gezien voelde als totaal mens. Bij het terug luisteren van de interviews moet ik altijd een drempel over bij het horen van mijn eigen stem. Eigenlijk ben ik achteraf blij verrast en tevreden over mijn rol van luisteraar. Merendeels heb ik de techniek van LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen) consequent toegepast. Soms ging ik toch interpreteren. De interviews heb ik ervaren als 'cadeautjes'. De verschillende levensscripts gekoppeld aan het professioneel handelen leverden mooie, kwetsbare, authentieke en verdiepte gesprekken op. Het afluisteren en verwerken van de interviews is zeer intensief geweest. Hier ben ik vooraf voor gewaarschuwd. Ik begrijp nu ook goed dat mij is geadviseerd maximaal zes participanten te interviewen. Hoewel ik het graag met het hele team had willen doen.

De terugkoppelingsgesprekken hebben in de mate van bewustwording geen invloed gehad. Deze gesprekken zijn van belang geweest voor het waarborgen van de objectiviteit. Op deze manier kon ik mijn samenvatting van het interview checken bij de participanten.

Het werken met een focusgroep is voor mij een nieuwe, waardevolle ervaring geweest. Ook de participanten hebben dit gesprek en het invullen van de barometer van bewustwording als meerwaarde en verdieping ervaren. Met name het delen van hun ervaringen van bewustwording en bewustzijn gedurende het onderzoek. Eigenlijk zijn de participanten net zo enthousiast geworden over het thema als ik zelf. In dit gesprek zijn mijn deelvragen en hoofdvraag dan ook door hun positieve inbreng helemaal beantwoord.

De versnelling van het afstudeertraject is een hele kluit geweest qua tijdsinvestering in een korte periode. Een zeer strakke planning, discipline en positieve steun van mijn studiebegeleider, 'critical friends', collega's en thuisfront hebben er voor gezorgd dat ik het onderzoek op tijd heb kunnen afronden. De intensiviteit heeft er echter ook voor gezorgd dat ik in zekere 'flow' geraakt ben en helemaal in het onderwerp ben (onder) gedoken.

Het verwerken van de data in hoofdstuk 4 heb ik als het moeilijkst te verwerken onderdeel ervaren. Dit heeft te maken met het gegeven dat ik geen cijfermateriaal uit mijn onderzoek kon halen. De resultaten zijn in een procesanalyse beschreven.

Ik realiseer mij dat de doelgroep in dit onderzoek natuurlijk relatief klein is en beperkt is tot de groep ambulant begeleiders. Afgaand op de literatuur over dit thema en mijn eigen bescheiden ervaringen nu kan het onderzoeken van de invloed van het levensscript op het professioneel handelen in een brede doelgroep in onderwijs – en zorg gerelateerde beroepssituaties een bewustwordingsproces op gang brengen dat het professionele handelen kan vergroten.

Aandachtspunten:

De tijdsperiode van drie weken, tussen het interview en het focusgroep gesprek is te kort om participanten te laten ervaren of het vergroten van het bewustzijn effect heeft op hun professioneel handelen in kritische begeleidingssituaties. In mijn eerste planning zat hier ook langere tijd, zes weken, tussen. Door de versnelling van het afstuderen heb ik deze ruimere planning echter losgelaten.

Tijdens het bespreken van de vragenlijsten of persoonlijke communicatie – en denkstijl is het mij opgevallen dat participanten een positief of negatief waarde oordeel uitspraken over de verschillende ego – toestanden. Het Natuurlijk Kind wordt als positief benoemd en de Kritische Ouder als negatief. De positief kritische of verzorgende ouder is echter een ego – toestand die in professionele begeleidingssituaties een belangrijke rol speelt. De positief kritische ouder geeft grenzen aan en biedt structuur. Interessant is de vraag of dit waarde oordeel verbonden is met de normen en waarden en ge- en verboden die men uit het levensscript heeft meegenomen. Dit is in dit onderzoek niet expliciet aan bod gekomen. Mogelijk wordt hier nog een deel theoretische uitleg gemist. Dit geldt ook voor de vertaling van de persoonlijke denkstijl naar het professioneel handelen.

Samenvattend:

Bij de start van de studie ben ik sceptisch geweest. Dit had te maken met het feit ik al bezig was mij te oriënteren op een andere studie. Vanuit de algemene directie is er voor gekozen dit studietraject te volgen met het hele middenkader. Ik moest door mijn eigen weerstand heen. Terugkijkend kan ik alleen maar concluderen dat deze houding zeer onterecht is geweest. Zowel de leermodules als het leer –en onderzoekslijn hebben mij professioneel en persoonlijk ontzettend veel opgeleverd aan zicht op en inzicht in mijn eigen rol als leidinggevende, maar ook als mens in contact met anderen waar en wanneer dan ook. Ik vind het dan ook jammer dat het opleidingstraject afgelopen is. Het heeft zeker een meerwaarde opgeleverd dit traject met collega leidinggevendenden binnen de eigen organisatie te doen. Ik Zou het goed vinden als we vanuit deze studie verder gaan als intervisiegroep vanuit het

aangeboden theoretisch model van Transactionele Analyse. En met het thema uit mijn onderzoekslijn ga ik zeker nog verder in mijn team.

Literatuur opgave:

Boerman, R. (2008) *Ethische uitgangspunten bij praktijkonderzoek*.

Definitieve versie 20080606

[www.fontysmediatheek.nl/w/images/8/8d/Boerman_R-1-
_. \(2008\) Ethische uitgangspunten bij praktijkonderzoek Fontys OSO](http://www.fontysmediatheek.nl/w/images/8/8d/Boerman_R-1-_. (2008) Ethische uitgangspunten bij praktijkonderzoek Fontys OSO)

Delft van, F (2009) *Overdracht en tegen overdracht .Een therapeutisch fenomeen vertaald naar alledaagse psychosociale begeleiding*. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Graaf, A de & Kunst,K (2008) *Einstein en de kunst v/h zeilen*. Amsterdam: uitgeverij SWP.

Grootenk, E.*Journal of sociaal intervention theorie and praktice*. 2009. Volume 18 issue 1 pp 86-90 from <http://www.journalsi.org/index.php/pad/article/view/126>

Guhrs, M.Nowak, C. (2009).*Het constructieve gesprek*. Amsterdam: uitgeverij SWP.

Hay,J. (2009) *We lossen het samen wel op. Transactionele analyse op de werkvloer*.Amsterdam: Uitgeverij SWP

Ikelaar, R.(2006) cursusboek basiscursus TA.www.roosikelaar.nl

Jacobs, G. 2010 *Professionele waarden in Kritische dialoog. Omgaan met onzekerheid in educatieve praktijken*. Tilburg: Fontys Hogescholen.

Jacobs,Meij, Ten Wolde & Zomer (2009) 'Goed werk'. *Verkenningen van normatieve professionalisering*. Amsterdam. Uitgeverij SWP.

Stewart & Joines V. (2010) *Transactionele Analyse, Het handboek voor persoonlijk en professioneel gebruik*. Amsterdam: uitgeverij SWP.

Schuman, H. Montesano Montessori, N. Lange, R.de (2010) *Praktijkgericht Onderzoek voor Reflectieve Professionals*. Uitgeverij: Maklu.

Artikelen:

<http://www.bookmarksurfer.com/show.php?id=493830ad16f14#>

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/passend-onderwijs/plannen-passend-onderwijs>

Bijlagen

Bijlage 1

Bergen

Datum: 4 april 2011

Betreft: deelname interview

Beste E,

Hartelijk dank voor je aanmelding om deel te nemen aan mijn onderzoek in het kader van mijn master traject bij Fontys OSO, leerroute “inspirerend leidinggeven aan innovatie’.

Thema van mijn onderzoek is: Normatieve professionaliteit. Welke invloed heeft het script in de kritische begeleidingssituatie van de ambulant begeleider en hoe reflecteert hij / zij hier op.

In dit onderzoek maak ik gebruik van vragenlijsten, mindmapping, interviews en audio - opnamen.

Ik ben mij zeer bewust van de ethische kant door dit onderzoek uit te voeren met collega's van mijn eigen team en mijn rol als teamleider in dit team. Toch heb ik hiervoor gekozen omdat ik denk dat de veiligheid en het vertrouwen in elkaar in ons team heel groot is.

De uitkomsten van dit onderzoek zullen niet gebruikt worden in relatie tot je persoonlijke functioneren.

Alle informatie die ik verzamel zal vertrouwelijk worden behandeld. De verzamelde data zullen uitsluitend voor de overeengekomen doeleinden gebruikt worden en na afloop van het onderzoek worden vernietigd.

Het onderzoek zal plaatsvinden in de periode april -mei . Het onderzoek zal van jou een tijdsinvestering van vijf -zes uur vragen.

Ik zal je persoonlijk benaderen voor een afspraak voor het interview.

Om de uitkomsten zo objectief mogelijk te interpreteren wil ik je vragen deel te nemen aan een focusgroep. Doel is om samen met de andere deelnemers vanuit elkaars script te reflecteren en aanbevelingen te halen om het professionele handelen in kritische begeleidingssituaties te vergroten.

Mocht je nog vragen hebben, wil je dan contact met mij opnemen?

Vriendelijke groet, Karin Schulink

Bijlage 2.

Bergen

Datum: 4 april 2011

Betreft: voorbereiding deelname interview.

Beste

Ter voorbereiding op het interview wil ik je het volgende vragen:

1. Beantwoord de volgende vragenlijsten op de website: www.alberteinstein.nl

Klik op boeken / zeilen / hoofdstukindex / spiegels

Kies vervolgens:

Spiegel 2: persoonlijke communicatiestijl

Spiegel 2: denkstijlen

Als je de vragenlijsten hebt ingevuld klik je op uitslag en deze print je uit. Wil je deze prints s.v.p. meenemen tijdens het interview?

2. Maak een mindmap rond jouw levensverhaal. Verwerk **onderstaande thema's** in je mindmap.

Bedenk een titel voor jouw verhaal of symbool / tekening

Wat heb je nodig: gekleurde stiften of kleurpotloden

Vel blanco A3 papier

Eventueel de samenvatting over Transactionele Analyse

(uitgedeeld in de vergadering van 22 maart 2011).

Thema's: kindtijd – sleutelervaringen – emoties / gevoelens – kritische begeleidingssituaties

- **Kind:**

Welke rol had jij binnen het gezin (je eerste team?)

Welke verboden kreeg je (onbewust) mee van je ouder(s)?

Verboden (= stoppers)

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. besta niet | 7. voel niet (voel wat ik ...) |
| 2. wees jezelf niet | 8. doe niet [s] / slaag niet |
| 3. wees geen kind | 9. wees niet belangrijk |
| 4. groei niet op | 10. kom niet dichtbij |
| 5. heb geen behoeftes | 11. hoor er niet bij |
| 6. denk niet (denk wat ik) | 12. wees niet gezond/
normaal |

Welke verboden herken je in je eigen gedrag?

Welke verbinding zie je met je persoonlijke communicatiestijl?(zie uitslag vragenlijst)

Welke verbinding zie je met je persoonlijke denkstijl?

Waar werd jij als kind blij van?

Wie was jouw held / heldin?

Wat bewonderde je in hem/ haar?

- **Gevoelens / emoties (basis emoties: angst-woede-verdriet-blijdschap)**

Welke gevoelens kun je moeilijk uitdrukken?

Hoe reageer je i.p.v. daarvan?

Met welke gevoelens van anderen heb je moeite?

Hoe reageer je in plaats daarvan?

Welke relatie heeft dit met de 'verboden'?

- **Sleutelervaringen:**

Welke gebeurtenissen in je leven zijn van grote invloed geweest op je levensloop?

Hoe ben jij je bewust van de invloed van deze sleutelervaringen in je professionele handelen?

Welke rol spelen deze ervaringen in je professionele handelen?

- **Waarden en normen**

Welke waarden en normen zijn belangrijk voor jou?

Welke rol spelen deze waarden en normen in jouw professioneel handelen?

- **Kritische begeleidingssituaties**

Bedenk een gesprekssituatie uit je werksituatie waarin je je onprettig voelde.

Herken je bij jezelf en de andere deelnemers rollen uit de drama driehoek?

In welke positie zie jij jezelf in de dramadriehoek?

Welke indirecte boodschap in deze situatie triggerde jou?

Met welke 'zwakke plek' uit je referentiekader ben je er op ingesprongen?

Wanneer dook dit of een soortgelijke ervaring voor het eerst op in je leven?

Hoe bewust ben je je van deze triggers in je professionele handelen?

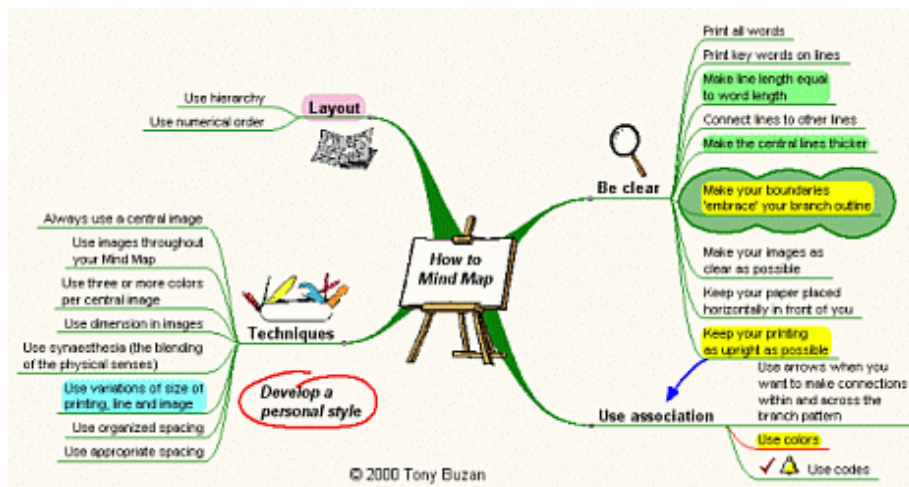
Hoe reflecteer je hierop?

Slotvraag: Wat neem je mee uit het maken van deze mindmap en het interview (in je professionele handelen)?

- **Nog even een paar tips over het maken van een mind map:**

- Pak het grote papier en schrijf in het midden de titel van jouw levensverhaal op. Dit is het onderwerp waar de Mind Map om draait.
- Zet onder de tekening je naam
- Gebruik altijd kleuren als je aan het Mind Mappen bent
- Kies een gekleurde stift en teken een **tak van de middelste afbeelding** naar buiten. Schrijf op deze tak een woord dat te maken heeft met de genoemde thema's.
- Teken met andere kleuren ook nog een aantal andere takken

- Aan de grote takken die je net getekend hebt kun je nu subtakken toevoegen. Die **subtakken** ontwikkelen het thema verder.
- Door subtakken te plaatsen vertaal je je vaardigheden in concrete acties en resultaten.



Succes met het maken van de mindmap!

Tijdens het interview is jouw mindmap het uitgangspunt. Jij vertelt jouw verhaal en ik vraag af en toe verheldering. Het interview wordt opgenomen (audio). Vervolgens werk ik het interview uit. Ik vraag je toestemming om jouw verhaal te delen met de andere deelnemers. Zo wil ik voorkomen dat mijn verslag subjectief wordt. In de focusgroep wil ik met alle deelnemers vanuit het onderzoek reflecteren op wat er nodig is in de organisatie om de normatieve professionaliteit in kritische begeleidingssituaties te vergroten.

Ik wil je alvast heel hartelijk bedanken voor je voorbereiding en deelname!

Karin Schulincx

Teamleider AB Helioskoop team Noord

Bijlage 3.

Toestemming deelname interview

Ik:..... (naam deelnemer)

Werkzaam bij:..... (naam afdeling /school)

als:..... (taak / functie)

ben bereid mee te werken aan het praktijkgerichte onderzoek dat gedaan wordt door Karin Schulink in het kader van de opleiding Master SEN, leerroute 'Inspirerend leiding geven aan innovatie'.

Ik ben er van op de hoogte dat het audio materiaal van het interview en de ingevulde vragenlijsten alleen gebruikt worden voor de verdere uitwerking van dit onderzoek, dat de gegevens uit de vragenlijsten en het interview vertrouwelijk behandeld zullen worden en na afloop vernietigd zullen worden.

De conclusies uit de interviews en vragenlijsten zullen anoniem verwerkt worden.

Datum:

Handtekening:

Bijlage 4.

Vragenlijsten persoonlijke denkstijl en communicatiestijl

Spiegel 2: Denkstijlen

1 Ik heb sterke meningen over sommige zaken.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

2 Ik houd er van de voors en tegens af te wegen voor ik een besluit neem.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

3 Kinderen zouden moeten leren meer respect te hebben voor volwassenen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

4 De meeste van de ideeën van mijn ouders zijn geheel uit de tijd.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

5 Ik voel me in de war als mensen boos worden.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

6 Als ik in een lastige situatie terecht kom tel ik eerst tot tien voor ik reageer.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

7 Ik vertrouw vaak op mijn eerst ingeving als ik besluit moet nemen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

8 Ik denk na over de gevolgen als een besluit neem.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

9 Ik vertrouw dikwijls op mijn ervaring als ik een besluit moet nemen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

10 Ik kan de reacties van andere mensen observeren zonder dat ik me net zo ga voelen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

11 Ik voel me nogal eens meer volwassen dan andere mensen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

12 Ik voel me vaak veel jonger dan ik in werkelijkheid ben.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

13 Ik voel me op mijn gemak als ik in relevante situaties besluiten moeten nemen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

14 Ik verberg soms mijn werkelijke gevoelens voor anderen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

15 Soms vind ik dat andere mensen zich kinderachtig gedragen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

16 Ik heb graag dat iemand anders de besluiten neemt.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

17 Ik heb een aantal ideeën, dat ik van mijn ouders overnam aan deze tijd aangepast.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

18 Ik ga er vanuit dat ik altijd mijn eigen beslissingen neem.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

19 Ik heb er een hekel aan als anderen mij vertellen wat ik moet doen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

20 Ik heb veel van de ideeën die ik heb overgenomen van mijn ouders.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

21 Ik kan dingen leren van jongere mensen.

geldt voor mij niet ☐ ☐ ☐ ☐ geldt geheel voor mij

Uitslag!

Spiegel 2: Persoonlijke Communicatiestijl

1 Ik vertel anderen met stelligheid hoe zij zich moeten gedragen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

2 Ik heb de neiging dingen eerst te beredeneren alvorens ze uit te proberen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

3 Ik doe dingen zoals het mij verteld wordt.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

4 Ik gedraag mij welwillend ten opzichte van mensen met problemen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

5 Ik geniet echt wanneer ik met anderen samen ben.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

6 Ik geniet ervan om voor anderen te zorgen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

7 Ik vind het prettig om problemen op een systematische en logische wijze op te lossen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

8 Ik vertel anderen wat zij moeten doen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

9 Ik laat anderen zonder schroom weten hoe ik mij werkelijk voel.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

10 Ik ben aardig en beleefd.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

11 Ik doe het tegenovergestelde van wat anderen van mij verwachten.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

12 Wanneer iemand nieuw is, doe ik een poging ze te laten zien waar alles is.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

13 Ik blijf rustig in een panieksituatie.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

14 Wanneer ik weet dat ik gelijk heb, sta ik erop dat anderen naar mij luisteren.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

15 Ik stel veel vragen wanneer ik nieuwsgierig ben.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

16 Ik ben erg enthousiast over mijn werk.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

17 Anderen rekenen erop van mij het antwoord te horen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

18 Ik word veelal gevraagd mij te bekommeren over nieuwkomers.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

19 Ik kan goed overweg met mensen die aardig voor mij zijn.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

20 Ik blijf in staat om zelfs onder druk logisch te denken.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

21 Mijn werkaanpak is systematisch en geordend.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

22 Ik draag naar het werk graag vergelijkbare kleren als anderen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

23 Ik doe graag dingen voor anderen wanneer ik denk dat zij niet voor zichzelf kunnen zorgen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

24 Ik kan putten uit mijn vroegere ervaringen wanneer problemen overheersen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

25 Anderen zeggen vaak dat ik creatief en vindingrijk ben.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

26 Ik hou ervan zelf de leiding te nemen in plaats van een ander te volgen.

niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij

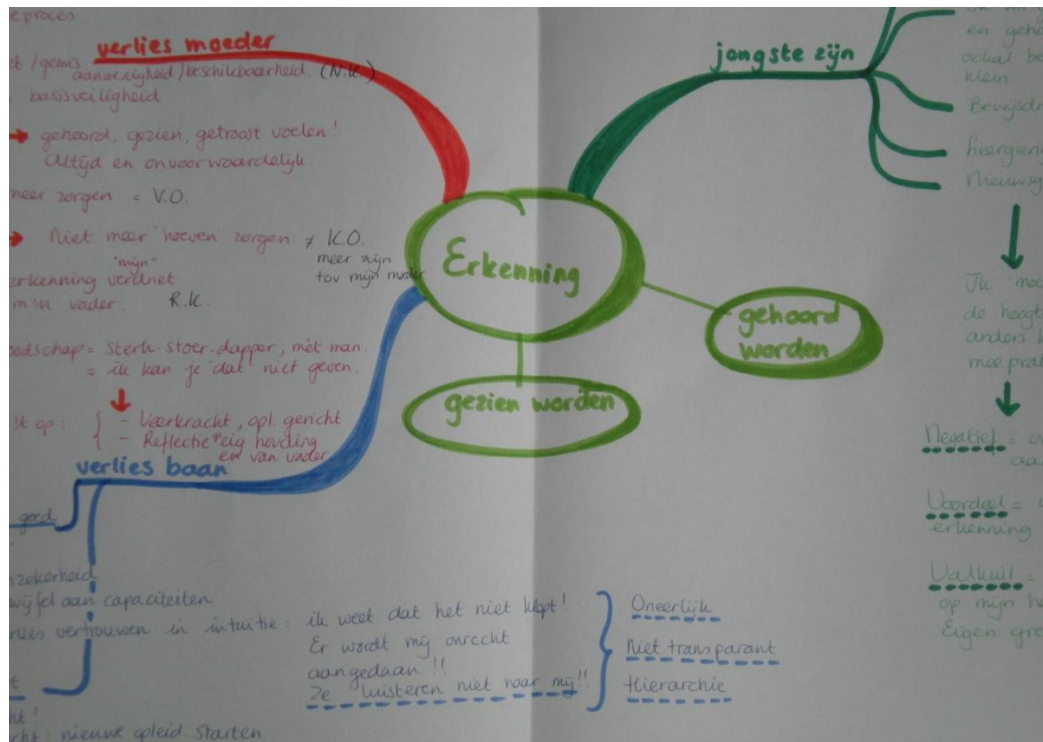
27 Ik maak mij te druk om anderen.

- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 28 Ik ben te emotioneel in vergelijking met anderen.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 29 Ik reken erop dat mijn chef mij een instructie meegeeft.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 30 Ik neem alle gezichtspunten door voordat er een beslissing wordt genomen.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 31 Ik daag anderen uit hun eigen kwaliteiten te tonen.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 32 Anderen klagen over mijn bazigheid.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 33 Ik besteed veel tijd om te kunnen genieten.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 34 Anderen zeggen dat ik uitermate beleefd ben.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 35 Ik val op door mijn rustige en beheerste optreden.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 36 Ik toon mijn gevoelens of ik mij gelukkig of ongelukkig voel, zodat anderen mij kunnen gelukwensen of ondersteunen.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 37 Ik heb anderen gecontroleerd, zelfs wanneer zij zichzelf kunnen redden.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 38 Ik heb de neiging grappen uit te leggen, waardoor ik het voor anderen bederf.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 39 Anderen doen wat ik zeg.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-
- 40 Ik doe precies wat anderen van mij willen.
- niet passend bij mij ☐ ☐ ☐ ☐ echt passend bij mij
-

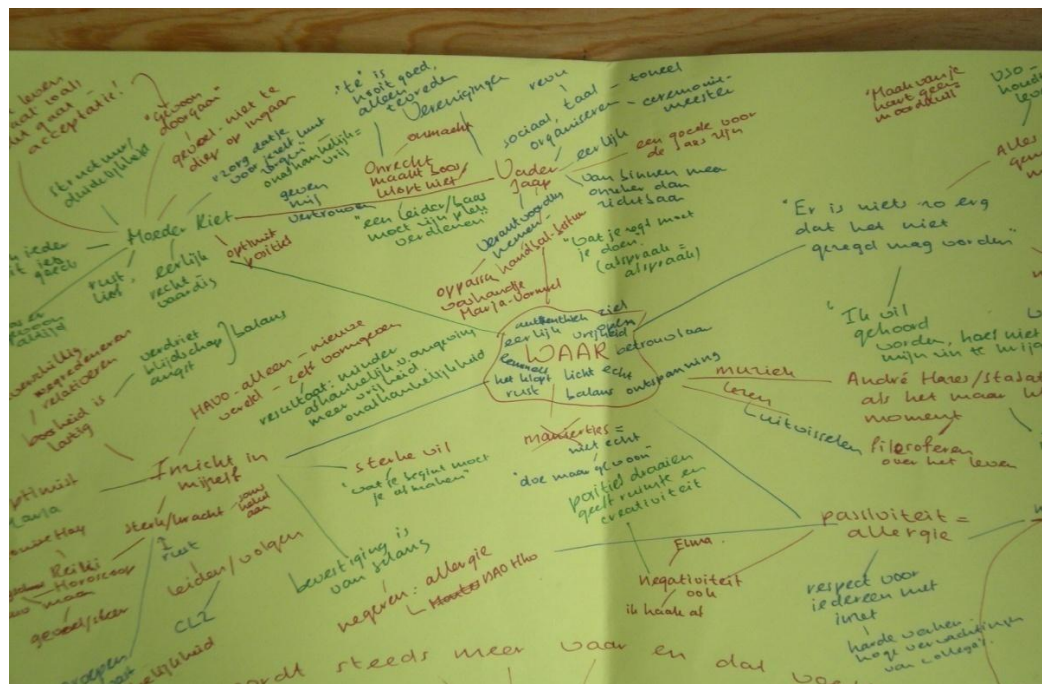
Uitslag!

Foto's van de mindmaps

1.



2.



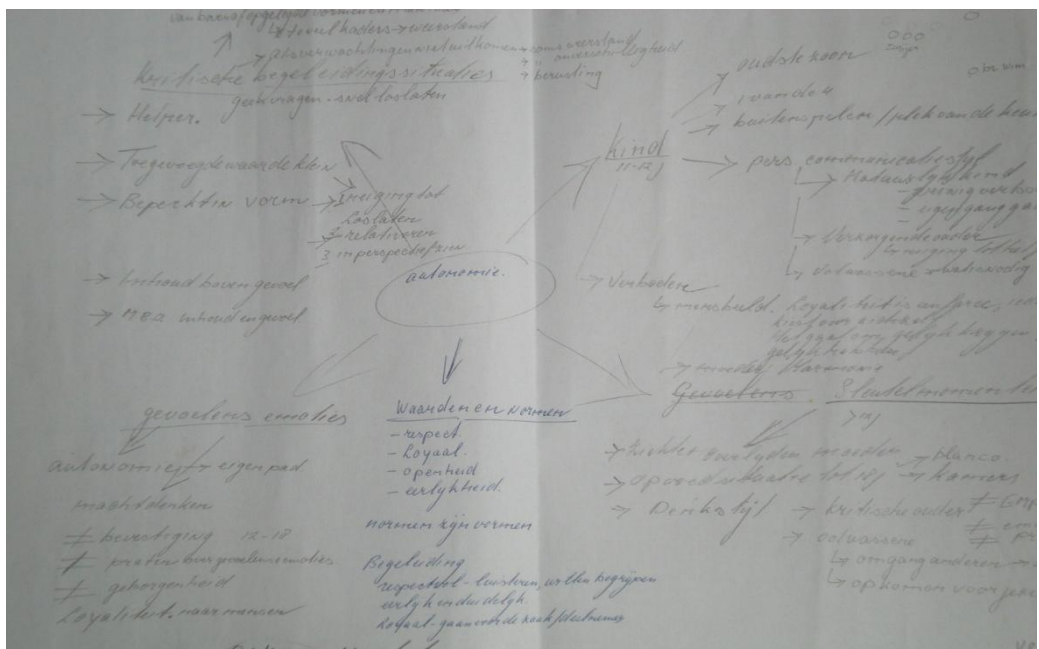
in ontwikkeling

- verbaasd**
 - voel niet / kom niet dichtbij
 - alleg niet zoeken naar balans
- vredig**
 - er zijn voor de ander
- bemiddelaar**
 - geen eigen goeder
 - sfeer behouden / voor komen van ruzie
- kind**
 - man
 - kinderen
 - moeder
 - vader
 - overlijden vriend / oma
 - school
 - opvoeding
 - adoptie broer/zus
 - contacten
 - relaties
 - ouders
 - vriendinnen
 - vriendjes
 - collega's
 - gelofte
 - moeder
- gevoelens**
 - van buiten, kinderen
 - heerlijk
 - bepalend
 - soms heilend
 - zelf me
 - op andere gedachten
 - Liefde
 - gebof
 - waarden / normen; plichtsgevoel
 - respect
 - goed willen doen
 - gelykwaardigheid
 - ieder mag zijn wie hij is
- slachtoffer**
 - te weinig kennis
 - puberteit
 - kritische begeleiding
 - situaties
 - minderwaardigheidsgevoel
- schoolloopbaan**
 - middelbare school; op zoek naar mezelf
 - PABO vervolgen
 - toelating
 - los laten
 - normen waarden
 - bijstellen
 - leerkracht zijn
 - AB bewust worden / zaden vallen op zijn ple

5.



6.



Bijlage 5.

Focusgroep gesprek

Datum: 07-06-2011

6 participanten: nummers 1/6

Audio opname: 1 u en 15 min

Evaluatie instrument: barometer van bewustwording

Start: invullen eerste drie items vd barometer (bijlage)

Gelijk opmerking: mis een moment van bewustwording nl: na het maken van de mindmap voor het interview. Dit meetmoment voegen we gelijk toe.

Nl: Door het maken van de mindmap ontstaat het inzicht.

Doel gesprek: delen van ervaringen en momenten van bewustwording tijdens de verschillende onderdelen in het onderzoek. Vervolgens dit koppelen aan de hypothese en de onderzoeksvragen.

3. Het invullen van de vragenlijsten was heel bruikbaar om mee te beginnen. Is dit een bestaand instrument? Hier wordt aan het einde nog een opmerking over gemaakt

Vraag: Zit er in de mate van bewust zijn verandering tijdens de verschillende onderdelen in het onderzoek?

6. Geeft aan geen toename van bewustwording te hebben ervaren. Na het focusgroepgesprek geeft hij aan dat dit gesprek wel voor toename van de bewustwording heeft gezorgd (zie barometer)

2. Geeft aan wel vergroting van bewustwording te hebben ervaren na het maken van de mindmap en het interview. Gaf geen nieuwe inzichten wel groter bewust zijn voor haarzelf als persoon. Had (nog) geen vertaling naar begeleidingssituaties (korte tijd tussen interview en focusgroep gesprek).

Is zich wel bewuster van zichzelf als persoon in gesprekken. Dat is dan de verandering die zij heeft ervaren.

4. Op het moment van invullen was zij zich wel bewuster. Het was niet nieuw. Interview + terugkoppeling van het interview vergrote de bewustwording. Het op papier zetten (mindmap en samenvatting) helpt ook. Geeft visuele input. Deze bewustwording heeft opgeleverd dat zij wat vaker bewust boven de gesprekken kan staan; niet altijd persoonlijk aantrekken wat er gebeurd. Misschien dat het minimaal iets doet met jezelf. Die bewustwording zit nu in mij. De herkenning van een zelfde kritische begeleidingssituatie zorgt ervoor dat ik daar bewust nu anders in kan gaan. Dit is nog niet voorgekomen in de tussen liggende tijd (NB tijd te kort tussen interview en dit gesprek).

5. mijn valkuil is dat ik denk dat het aan mijzelf ligt (wanneer het niet gaat in een gesprek). Dat maakt mij onzeker-> raakt emotionele stuk = script . Doordat ik hier weer mee bezig ben geweest is het nog weer een stukje helderder geworden.

3. Vanuit het kind – ouder – volwassen bewust zijn ben ik mij bewust geworden van 'projectie'. Zie het nu zuiverder. We zijn allemaal bezig met een spel. In elke situatie kan er weer een nieuw spel zijn. We zitten in een spel van projectie. Ik maak even een verhaal en zo zit ik er in! Ik zie wat mijn emotionele draai is om de situatie te verdraaien vanuit je eigen werkelijkheid. Dus dit is mijn basale houding in een moeilijke situatie (jongste zijn). Vanuit mijn oude perspectief creëer ik een rollenspel (drama driehoek). Onthullend hoe je de werkelijkheid op alle momenten kunt projecteren. Proberen uit het rollenspel te komen / te blijven door je Volwassen ego-toestand in te zetten.

2. Mijn kernwoord is "waar" -> balans. Bemerkt bij mij zelf een gave om harmonie aan te voelen. Ik voel een goede sfeer aan in een gesprek. Als die er niet is dan bekijk ik wat mijn eigen rol is in die sfeer. En vraag mij af hoe de ander er in zit.; is dit een disharmonie tussen bepaalde mensen? Vanuit deze bewustwording kan ik hier iets mee. Als ik vervolgens constateer dat ik de disharmonische sfeer alleen voel en de anderen niet, leg ik dit gevoel naast mij neer. Ik neem het dan niet voor "waar" aan. Anders creëer ik ook een werkelijkheid. Dit is een groot goed voor mij(gave, intuïtie).

4. bewust zijn van : "Hé zo bekijk ik mijn wereld en de ander bekijkt het vanuit zijn werkelijkheid."

1. Door de mindmap op papier te tekenen werd het heel visueel dit zorgde voor vergroten bewustwording.

5. Mooie aanvulling: ik heb 2/daagse training TA gedaan als theoretisch model en cassussen besproken. Door nu in te zoemen op mijn persoonlijke stuk merk je hoe diep dit in jezelf aanwezig is en wordt je je bewust van de invloed die dit heeft)script' op je professionele handelen.

Samenvatting Karin:

Bewust reflecteren op je eigen rol in een gesprek. Indien je in script gaat weer in je volwassen ego/toestand komen en op deze manier zorgen dat je uit de drama driehoek blijft, maar in de professionele communicatie.

Hypothese onderzoek:

Wie wij zijn als professionals met ons eigen levensverhaal, gevoelens en normen en waarden is van invloed op de manier waarop wij ons professionele handelen uitvoeren in de dagelijkse praktijk.

Alle 6 participanten bevestigen deze hypothese. Zij voegen hieraan toe:

'de mate van bewust zijn en de mate waarin je uit je script kunt stappen vergroot het professioneel handelen.' Dit bewust zijn creëert weer iets van een afstand.

'Je levensscript heeft altijd invloed op je professionele handelen'.

**‘Als ik altijd vanuit ‘script’ zou handelen zou ik niet professioneel zijn’)
eigenlijk omgekeerde hypothese!**

Vraag: hoe reflecteer je?

1. Ik ga eerst de interne dialoog aan. Vanuit die stap kijk ik naar de ander. Ik haal feiten en gevoelens uit elkaar. Wat gebeurt er met mij?

5. Reflecteren met anderen (collega's). Je moet oppassen dat je niet in dezelfde situaties blijft ronddraaien: 'de groef verdiepen'

2. Ik ga eerst zelf reflecteren: hoe tevreden ben ik over dit gesprek. Als het complexe situatie betreft is het fijn om te delen met anderen.

5. Belangrijk is : wat heb je nodig op dat moment?

3. Als je ziet hoe je er zelf in kan schieten kan ik ook zien hoe de ander er in schiet. Dit geeft ruimte en humor: we deden het weer... 'Vergevingsgezindheid.

5. Reflectie met anderen heb ik nodig om inzicht te vergroten. Waarom voel ik wat ik voel. Na gesprek soms behoefte om even stoom af te blazen bij collega's.

2. Reflecteer tijdens en gesprek al op wat er gebeurt.

6. reflecteer ook veel. Moet toch constateren dat ik weer in dezelfde patronen schiet. Weet dit, TA, al jaren. Op het moment dat een situatie of gesprek je overvalt raak ik in script- patroon. Vraag me af of ik er ooit nog uit kom.

Karin: gedicht van de kuil in weg ken je dat? Elma verteld het verhaal.

5. Je bent er toch ook mens voor. Dus gebeurt dit ook. Alleen als je het je bewust bent dat dit gebeurt dan kun je er wat mee. Reflecteren en je af vragen wat kan ik anders doen.

6. Ik maak wel gebruik van **communicatie technieken** als ik een lastig gesprek ga voeren. Dan bereid ik mij daar op voor.. Bv: het gebruiken van kernkwadranten. Dit zou een insteek kunnen zijn om vervolgens naar **het levensscript** te kijken.

3. Wat mij helpt is om er met humor naar te kijken en met compassie. Dit geeft ruimte. **Professionele distantie bewaren vergroot het professioneel handelen. Bij je natuurlijke zelf blijven is een kwaliteit om uit je projecties te blijven.**

2. wat mij opvalt is dat ik mijn kernwoord 'waar' nu steeds tegen kom om mij heen in de maatschappij. Herkennen jullie dat? Bepaalde inzichten nu tegen komen of komt dat omdat je er op inzoemt?

3. Ik kwam overal projecties tegen in mijn omgeving. Als je ergens op focust kom je het ook tegen.

Vraag Karin: Hoe hou je de bewustwording levend?

Constatering in de groep:

Het maken van de mindmap en het invullen van de vragenlijsten heeft bij alleen het bewust zijn beïnvloed – of vergroot.

TA is een waardevolle theorie in combinatie met het eigen levensscript om het inzicht en de bewustwording te vergroten in het professionele handelen.

Vragen en opmerkingen :

- Hoever ga je hiermee binnen je organisatie?

- Moet **niet te soft** worden: we moeten ons inzetten om professioneel te handelen. Te veel begrip kan ook leiden tot weinig productie.
Als je TA in gaat zetten als theoretisch model haal je het juist uit het soft.
- Als het niet goed gaat in je werk, hoe zou je dan ondersteunt kunnen worden? Geen voorstander van om hand in hand te lopen is dit projectie of name?
- **TA gekoppeld aan levensscript maakt duidelijk in welk rollenspel je schiet. Dat is wat TA anders maakt. Heel veel andere theorieën vallen hiermee op zijn plek voor mij.**
- **In ons werk kom je kwetsbare situaties tegen:** ouders, leerkracht, kind. **Om deze situatie professioneel te kunnen handelen moet je zicht hebben op je eigen stuk.** Om vanuit je eigen organisatie als mens gezien te worden is belangrijk.
- **Ook in de huidige veranderende situatie, context waarin wij werken is dit bewust zijn ook belangrijk.** Wat doet deze situatie met mij? Wat doet dit met de ander? Verschillen zien, andere werkelijkheid.
- In het stuk in zoemen op **levensscript moet een stuk vrijwilligheid** zitten om dit aan te gaan. Als iemand in zijn kuil wil blijven zitten en zeggen dat het de schuld van anderen is dat hij er in zit is er nog geen bewustwording..Iemand moet het aan willen gaan. Als je vast loopt in je werk /: gesprek met leidinggevende aan gaan.
- **Je bent een totaal mens en niet alleen een professional.** Ik wil graag gezien worden als een totaal mens.
- **TA als gemeenschappelijk kader van waaruit het team werkt.** Spreken dezelfde taal.
- **Intervisie ook vanuit TA evenals gesprekstechnieken.** Gevaar van te veel verschillende theorie of gesprekstechnieken.
- **Coaching** door CLZ of senior AB'er.
- Coaching door college kan ook te dicht bij komen. Dan mogelijkheden buiten de eigen organisatie zoeken. Kortom het vraagt **individueel maatwerk.**

Aanbevelingen voor vergroten professioneel handelen in het team:

- **Theorie TA en invloed levensscript in de vorm van studiedagen**
- **Mindmap maken en delen met collega op basis van vrijwilligheid**
- **Intervisie vanuit TA**
- **Gesprekstechnieken vanuit TA in de vorm van studiedagen of situaties oefenen**
- **Coaching door collega of coördinator leerlingenzorg**
- **Pop – F gesprekken voeren vanuit TA door teamleider**

Bijlage 6

Barometer bewustwording van de invloed van het levensscript in het dagelijks professionele handelen.

Voor het maken van de mindmap

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Na het interview

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Na de terugkoppeling

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Na het focusgroep gesprek

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Welke waarde heeft deze bewustwording voor je professionele handelen ?

.....

.....

.....

.....

Hoe hou je deze bewustwording levend in je professionele handelen?

.....

.....

.....

Wat kan de organisatie of ik als teamleider hieraan bijdragen ?

- ☐ Deskundigheidsbevordering op gebied van:
- ☐ Supervisie door
- ☐ Collegiale intervisie 0 Anders, nl:

Bijlage 7

Autobiografie in vijf korte hoofdstukjes door Portia Nelson (Steward & Joines, 2010 pag. 257)

1. Ik loop langs de straat.
Er is een diepe kuil in het trottoir
Ik val erin
Ik ben verloren...ik ben hulpeloos
Het is niet mijn schuld
Het duurt een eeuwigheid om eruit te komen.
2. Ik loop langs dezelfde straat.
Er is een diepe kuil in het trottoir.
Ik doe alsof ik die niet zie
Ik val er weer in
Ik kan niet geloven dat ik op dezelfde plaats ben.
Maar het is niet mijn schuld.
Het duurt nog steeds lang om eruit te komen.
3. Ik loop langs dezelfde straat.
Er is een diepe kuil in het trottoir.
Ik zie dat die er is
Maar ik val er toch in ...het is een gewoonte
Mijn ogen zijn open
Ik weet waar ik ben.
Het is mijn schuld.
Ik klim er direct uit.
4. Ik loop langs dezelfde straat.
Er is een diepe kuil in het trottoir
Ik loop er omheen.
5. Ik loop langs een andere straat.