

## In gesprek met...



### Ferdie Migchelbrink

*‘Je hebt onderzoekers met lef nodig.’*

#### **Actieonderzoek in een kloosterverzorgingshuis**

Ferdie Migchelbrink is als docent en onderzoeker aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies te Eindhoven verbonden. Vanaf 1986 is hij als projectleider en adviseur betrokken bij vele onderzoeken in zorg en welzijn. Hij is o.a. de auteur van succesvolle boeken als ‘Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn’ (1996) en ‘Actieonderzoek voor professionals in zorg en welzijn’ (2007). Ferdie ziet actieonderzoek als een manier waarop mensen een stukje van hun eigen leefwereld in handen kunnen gaan nemen. Hiervoor moeten mensen

over hun eigen onzekerheden heen stappen en uitdagingen durven aangaan. Dit soort moedige actieonderzoekers brengt uiteindelijk onderzoeksmatig waardevolle innovaties tot stand.

*Kunt u een voorbeeld beschrijven waarin u actieonderzoek succesvol hebt ingezet in de ontwikkeling van personeel en/of organisatie?*

Ik moet denken aan een onderzoek dat niet direct door mijzelf is uitgevoerd, maar door mijn studenten van de

opleiding voor maatschappelijk werk. Hun onderzoek speelde zich af in een kloosterverzorgingshuis. In een dergelijk verzorgingshuis zitten zusters in de leeftijd van 64 tot 94. Nu wilden de directeur en manager van dit kloosterverzorgingshuis een onderzoek naar de tevredenheid van de bejaarde zusters over hun 'materiële' zaken. De onderzoekers zouden er echter wel rekening mee moeten houden dat deze zuster hun hele leven in een strikte kloosterhiërarchie hadden geleefd. Dit betekende dat er in het klooster doorgaans voor hen werd beslist en dat ze bepaald niet gewend waren om hun persoonlijke behoeften aan te geven.

De onderzoeksgroep nam deze vraag op, maar besloot dat ze zich niet alleen wilden richten op de tevredenheid over materiële zaken, maar ook over immateriële zaken en dat ze niet alleen in iets kaart wilden brengen, maar ook daadwerkelijk iets wilden doen. Na wat onderhandelingen ging de opdrachtgever met deze aanpak akkoord.

De onderzoekers zijn vervolgens gestart met het in kaart brengen van de tevredenheid. Ze begonnen met interviews, waarbij ze de zusters vroegen waar ze niet tevreden over waren. Deze insteek leverde echter niet zoveel op. Deze vrouwen waren immers vanuit hun kloosterorde gewend dat ze niet mochten klagen. De onderzoekers besloten het dus over een andere boeg te gooien en begonnen de zusters te vragen naar wat er misschien verbeterd kon worden. Deze insteek sloeg duidelijk beter aan en de zusters vertelden de onderzoekers dat ze wel eens wat vaker gezamenlijk iets van ontspanning wilden doen. Het liefst op een speciaal daarvoor ingerichte plek. De onderzoekers koppelden deze uitkomsten terug naar de opdrachtgevers en de zusters. Dit was een geanimeerde

bijeenkomst waar tijdens deze bespreking een aantal zusters van verwondering bijna van hun stoel vielen. Ze hadden in al die jaren nog nooit met elkaar over deze zaken gesproken en ze hoorden elkaars verhalen nu dus voor de allereerste keer. Vervolgens gingen de onderzoekers over tot gezamenlijke actie. Ze organiseerden een viertal actiebijeenkomsten met de zusters. De bedoeling was dat ze gezamenlijk de ontspanningsactiviteiten gingen invullen. De zuster vonden dit echter maar niks. Moeten wij als bejaarde zuster ons daar nu mee bezig houden? Is dat niet meer iets voor jullie als onderzoekers of voor onze activiteitenbegeleiders? Ze kwamen dus wel naar de eerste bijeenkomst toe, maar ze stelden zich wel heel afwachtend op. Met heel veel moeite kwam er aan het einde van deze bijeenkomst uit dat ze misschien wel eens een ideeënbus konden gaan maken. In de tweede bijeenkomst hebben de onderzoekers sterk gefocust op het groepsproces. Ze vonden het belangrijk dat iedereen een stem zou krijgen in het overleg. Tijdens de eerste bijeenkomst waren sommige van de dames namelijk wel erg veel aan het woord geweest. In deze tweede bijeenkomst wilde men de zusters tot actie aanzetten. Dit kostte enige moeite. De onderzoekers stelden de zusters voor: 'Als we nou eens twee groepjes maken. Een groepje die de ideeënbus verder gaat uitwerken en een groep die de gezamenlijke activiteiten wat verder gaat uitwerken.' Nou, dat zagen ze ook niet zo zitten, want ze wilden liever alles gezamenlijk blijven doen. Uiteindelijk lukte het de onderzoekers om toch een klein clubje van mensen warm te maken, die het concept van de ideeënbus voor de derde bijeenkomst verder zou uitwerken. In die derde bijeenkomst vertelden de

onderzoekers dat hun aanwezigheid bijna voorbij was en dat ze straks de touwtjes zelf in handen moesten gaan nemen. Ze konden straks bijvoorbeeld zelfstandig gaan vergaderen over de ontspanningsactiviteiten. Nou, daar hadden de zusters wel moeite mee. Waarom moesten zij dat nu allemaal zelf gaan doen? De onderzoekers hielpen hen tijdens deze bijeenkomst om een vergadering op te zetten. Uiteindelijk stemde ook een van de zusters in om notulist te zijn. Maar niemand wilde voorzitter zijn. Nee, dat moest de activiteitenbegeleidster maar gewoon doen en dan kon zij het ook gelijk verder regelen. De vierde bijeenkomst zou een vergadering van de zusters worden. Maar wat gebeurde er? De gedoodverfde voorzitter kon niet. De activiteitenbegeleidster was door omstandigheden verhinderd om de vergadering van de zusters voor te zitten. Ja, en wat dan...? De onderzoeksgroep is toen bewust een beetje achterover gaan leunen en heeft zich er zo min mogelijk mee bemoeit. De zusters gingen stemmen over wie dan voorzitter zou moeten zijn en uiteindelijk heeft een zuster de taak toch op zich genomen. Vervolgens vormden ze met elkaar een groep die met de ideeënbus en de ontspanningsactiviteiten aan de slag ging. Ze beseften dat bij een dergelijke groep toch ook een passende naam hoorde en doopten zichzelf tot: "Actiegroep de bezige bijen". Aan het einde van de vierde bijeenkomst werd door de ' bezig bijen ' besloten om met het huisbestuur in gesprek te gaan over de invulling van de gezamenlijke activiteiten. Deze uitkomst van het actieonderzoek moest worden gevierd en de onderzoekers hebben samen met de dames nog een leuk feestje gebouwd...

Ik heb dit verhaal gekozen, omdat ik dit een mooi voorbeeld vind van actieonderzoek in pure vorm. Er zitten ook allerlei elementen in die in voor actieonderzoek erg belangrijk zijn. Een belangrijk element was bijvoorbeeld dat die zusters zelf gingen opkomen voor zaken die hun aan het hart lagen. Ze hebben een veranderingsproces door-gemaakt van heel afhoudend en heel afhankelijk tot het punt dat ze zelf een stuk van hun eigen leefwereld in de hand gingen nemen. Duidelijk een stuk 'empowerment': dat vind ik heel mooi! Een ander element was dat ze later ook daadwerkelijk andere ontspanningsactiviteiten zijn gaan organiseren. Het leverde dus concreet wat op. Zo zijn ze bijvoorbeeld uitstapjes gaan organiseren met een paar auto's in de omgeving.



**‘die zusters gingen zelf opkomen voor zaken die hun aan het hart lagen’**

Wat in dit verhaal ook een duidelijke succesfactor is geweest, is de looptijd. Dit onderzoekstraject duurde acht à tien maanden. Dat is net een mooie periode, want actieonderzoek heeft toch wat ruimte nodig. Tenslotte waren de onderzoekers in dit verhaal zelf ook een grote succesfactoren. Zij kregen de ruimte om actieonderzoek te doen en hebben dit prachtig opgepakt. Ze hebben het actieonderzoek mooi opgebouwd en aandacht besteed aan groepsprocessen en weerstand bij mensen. Uiteindelijk hebben zij de veranderingen niet tot stand gebracht, maar hebben ze deze gefaciliteerd. Ze hebben zaken gestructureerd, teruggekoppeld en het groepsproces begeleid. Ze hebben binnen dit actieonderzoek de ideale rol als onderzoeker ingevuld. Ik heb hen

tijdens dit onderzoeksproces ondersteund en vind het echt een knap stuk werk. Ook de studenten zelf waren trots en voldaan. Ze hadden zelfstandig onderzoek gedaan en tegelijk hadden ze het gevoel dat ze echt als maatschappelijk werkers bezig waren geweest. Studenten raken soms wel in de stress door tijdsdruk, maar ze beschrijven het onderzoeksproject ook heel vaak als het beste deel van hun opleiding. Ze zijn aan de slag met iets van hen zelf. Dat voelen ze heel sterk.

*Als u nou even mag wegdromen naar de ideale situatie waarin u actieonderzoek zou inzetten voor de ontwikkeling van mensen en organisaties. Hoe zou die er dan uit zien?*

Een ideale situatie is natuurlijk de situatie waarin je door een opdrachtgever gevraagd wordt om daar als actieonderzoeker aan de slag te gaan. Dat is verreweg de meest ideale situatie. Je kunt dan al gelijk starten als actieonderzoeker en je hoeft mensen dan niet eerst mensen te overtuigen van het feit dat actieonderzoek hier een geschikte onderzoeks aanpak is. In deze ideale situatie begin je na de kennismaking met het verkennen van de wederzijdse verwachtingen. Voel je echt een klik? Je moet een stukje interesse en enthousiasme kunnen proeven om aan de slag te gaan met het onderzoeksproject. Krijg je als actieonderzoeker de benodigde ruimte en medewerking? Actieonderzoek is immers een intensief proces. Niet alleen qua tijd, maar je moet er ook kunnen op kunnen rekenen dat je de mensen waar het omgaat in het actieonderzoek kunt betrekken. Het management zou medewerkers moeten motiveren en faciliteren om mee te doen in het actieonderzoek. Mensen moeten

zonder al teveel moeite hun werkzaamheden even kunnen onderbreken.

De ideale vragen die in zo een actieonderzoekstraject worden gesteld hebben bijvoorbeeld betrekking op het tot stand brengen van een vernieuwing. In het tot stand brengen van die innovatie vindt dat een stuk activering, bewustwording en empowerment bij mensen plaats. Andere vragen die zeer geschikt zijn voor actieonderzoek hebben meer betrekking op het eigen professioneel handelen. Het gaat in deze vragen dus over innoveren binnen de organisatie en leren van professionals op de werkplek. In de ideale situatie wordt binnen het actieonderzoek gezocht naar een goede balans tussen de belangen en de ontwikkeling van de organisatie en die van haar medewerkers.

Tenslotte heb je in de ideale situatie ook onderzoekers met lef nodig. Je hebt mensen nodig die over hun eigen onzekerheden heen durven stappen en de uitdagingen aan durven gaan. Ze moeten de leefwereld durven binnen gaan. Daarnaast hebben ze ook kennis van zaken nodig. Ze moeten communicatief sterk zijn. Ze moeten bijvoorbeeld weten hoe ze weerstanden kunnen overwinnen en groepsprocessen kunnen leiden. Bovendien moeten ze kennis hebben van een aantal onderzoeksgereedschappen. Er wordt heel gauw gezegd: "Dat doen we even", maar écht goed actieonderzoek dat vraagt veel van mensen.



**'Je hebt onderzoekers met lef nodig'**

*Als u kijkt naar de kwesties die op het gebied van actieonderzoek spelen. Waar ligt dan de grootste kans en de grootste uitdaging voor actieonderzoek binnen uw werkveld?*

De grootste kans is natuurlijk dat je als je via actieonderzoek werkt ook met een grote mate van zekerheid een oplossing krijgt die werkt. Dat is de grootste kans. Dat onderzoeksmatig innoveren is ook de sterke kant van actieonderzoek. Wat betreft de uitdaging denk ik dat er een paar dingen zijn die spelen. Er is een revival van actieonderzoek, maar vanuit



**‘ Bij bepaalde groepen mensen heerst nog een beetje koudwatervrees bij het woord actieonderzoek.’**

de universitaire wereld volgt men deze hernieuwde opkomst kritisch. Zo van: ‘Wat gebeurt er allemaal? Is dat wel wetenschappelijk verantwoord onderzoek?’ De uitdaging voor het veld van actieonderzoek is om duidelijk te maken dat actieonderzoek werkt. Ik denk dat er veel meer gevalbeschrijvingen zouden moeten komen, die zijn er nog vrij weinig. Vanuit het HBO wordt daar hard aangewerkt, maar in de universitaire wereld wordt dit nog steeds heel beperkt gedaan. Verder denk ik dat het ook heel belangrijk is dat vanuit de werkvelden zelf, in het bijzonder het werkveld personeel en organisatie, naar buiten getreden wordt met successen. Dat heeft nog meer effect dan dat iemand in de universitaire wereld dat doet. Tevens moet er meer gepubliceerd worden en moet er meer via werkveldconferenties naar voren komen.

*Wat zou op dit moment de eerste concrete stap vooruit moeten zijn op het gebied van actieonderzoek?*

Ik denk dat er nu eerst eens meer naar buiten getreden moet worden met succesvolle voorbeelden van actieonderzoek. Bij bepaalde groepen mensen heerst namelijk nog een beetje de koudwatervrees bij het woord actieonderzoek. Die koudwatervrees is denk ik voor een stuk historisch verankerd en stamt uit de jaren '70, waarin actieonderzoek gerelateerd werd aan het linkse milieu van activisten. Voor een ander deel is deze koudwatervrees geworteld in hoe er binnen sommige wetenschappelijke kringen tegen actieonderzoek aangekeken wordt. Daar bestaat soms nog het beeld dat actieonderzoekers, maar wat aanrommelen. De eerste stap zou er dus uit moeten bestaan om actieonderzoek meer voor het voetlicht te brengen als een betrouwbare manier waarop je onderzoek en innoveren met elkaar samen kan laten gaan.