

Training WIEK interview

Draaiboek voor training van co-onderzoekers



WIEK interview



NIVEL

Kennis voor betere zorg

versie mei 2019

Training WIEK interview

Draaiboek voor training van co-onderzoekers

Aukelien Scheffelaar
Nanne Bos
Mattanja Triemstra

030 272 97 00
nivel@nivel.nl
www.nivel.nl

© 2019 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Inleiding	4
Training 1 – Kennismaking & uitleg onderzoek	6
Training 2 – Leren interviewen	12
Training 3 – Informatiebrief, WIEK kaarten aanpassen en leren kijken	21
Training 4 – WIEK interview	25

Inleiding

1. Inhoud en doel

Dit is een handboek voor een trainer die co-onderzoekers voorbereidt op een kwaliteitsonderzoek met het 'WIEK interview'. De training gaat over gespreks- en luistervaardigheden die de co-onderzoekers nodig hebben en is vooral bedoeld om te oefenen met het uitvoeren van het kwalitatieve instrument. De training bestaat in totaal uit 4 bijeenkomsten van elk 1½ tot 2 uur.

De training is ontwikkeld in het kader van het onderzoek waarin 'WIEK interview' is uitgevoerd en geëvalueerd. De training werd destijds ontwikkeld en uitgevoerd door het Nivel en Raad en Daad Onderzoek.

Alleen de laatste training gaat specifiek in op het uitvoeren van 'WIEK interview'; de andere trainingen zijn ook breder bruikbaar binnen participatief (kwaliteits)onderzoek voor onder andere het trainen van interviewtechnieken. De training bevat onderdelen die ook op een eigen, aangepaste manier kunnen worden vormgegeven.

2. Doelgroep

Deze training is ontwikkeld voor co-onderzoekers, mensen met ervaringskennis die zelf langdurige zorg/ondersteuning krijgen. Het gaat in het bijzonder om:

- mensen met psychische problemen;
- mensen met een licht verstandelijke beperking;
- mensen die vanwege ouderdom langdurig zorg nodig hebben.

3. Laat training aansluiten bij co-onderzoekers

Voor het trainen van co-onderzoekers is het heel belangrijk dat de training aansluit bij hun kennis en begripsniveau. Allerlei woorden en termen die voor onderzoekers heel normaal zijn en onderdeel zijn van hun woordenschat, zijn vaak onbekend voor co-onderzoekers. Heb jij iemand in je familie of directe omgeving met een laag IQ, een verstandelijke beperking, of een oma die een lage opleiding heeft gehad? Houd deze persoon in je achterhoofd bij de voorbereiding en uitvoering van de training.

Co-onderzoekers zullen het niet meteen zeggen als ze je niet begrijpen. Controleer en vraag daarom bij elk onderdeel of iedereen het snapt. Gebruik hierbij niet alleen vragen, maar vooral oefeningen of herhaling in eigen woorden van die persoon (bijvoorbeeld: 'kunnen jullie kort vertellen wat de belangrijkste punten uit het eerste deel van de training waren?').

4. Sluit aan op wensen

Belangrijk voor de training van co-onderzoekers is dat zij er zelf verder mee komen, en leren wat zij belangrijk vinden. Vraag daarom bij de start van de training wat de co-onderzoekers graag willen leren en wat zij belangrijk vinden om te bespreken. Dit kan eventueel ook al worden gevraagd bij de kennismakingsgesprekken met co-onderzoekers. Baseer de training op deze wensen, en besteedt tussentijds of aan het einde van elke trainingsbijeenkomst aandacht aan deze leerpunten.

5. Basisvoorwaarden voor training en verdere samenwerking

- Sluit aan bij de doelgroep:
 - gebruik simpele woorden (geen jargon of moeilijke woorden);
 - gebruik een groot lettertype;
 - houd in de presentaties en oefeningen rekening met de doelgroep;
 - tempo: sluit aan bij de snelheid van de doelgroep.
- Steek de training interactief in, waardeer alle inbreng van co-onderzoekers.
- Oefen zo veel mogelijk vaardigheden die worden besproken.
- Kies als locatie een toegankelijke, goed bereikbare en rustige ruimte (met zo min mogelijk afleiding en prikkels).
- Bel de dag voor de (eerste) training de co-onderzoekers even op om hun reis naar de training voor te bespreken.
- Plan trainingen in op een moment dat co-onderzoekers aanwezig kunnen zijn.
- Creëer een sfeer van vertrouwen (besteed hier elke keer weer aandacht aan).

Training 1 – Kennismaking & uitleg onderzoek

In de eerste trainingsbijeenkomst maken co-onderzoekers, coördinator en de trainer kennis met elkaar en wordt toelichting gegeven over het kwaliteitsonderzoek WIEK interview. Verder worden de basisregels over samenwerking, privacy en vertrouwelijkheid uitgelegd. Alle co-onderzoekers ontvangen deze training. Daarnaast zijn de coördinator (als trainer) en interviewondersteuners (ervaren co-onderzoekers) aanwezig bij de trainingen.

De eerste training kenmerkt de start van de vorming van het onderzoeksteam. Het verloop van deze eerste training is bepalend voor een veilige sfeer en een gelijkwaardige samenwerking. Op het programma staan de kennismaking, uitleg over het onderzoek en wat onderzoek eigenlijk inhoudt, en het maken van basisafspraken. Deze trainingsbijeenkomst duurt 1 ½ tot 2 uur (inclusief pauze van 15 minuten).

1. Voorbereiding bijeenkomst

De bijeenkomst vindt plaats in een rustige ruimte die goed toegankelijk en bereikbaar is voor de co-onderzoekers. Zet een kring stoelen klaar, eventueel rond een blok tafels. Start de PowerPointpresentatie op. Zet thee, koffie en koekjes klaar. Leg de materialen (zie hieronder) op een goed bereikbare plek, bijvoorbeeld achter je stoel. Lees nog even het draaiboek door en wacht totdat de co-onderzoekers binnenkomen.

Materialen

Voor deze trainingsbijeenkomst zijn nodig:

- laptop met PowerPointpresentatie;
- fotocamera;
- associatiekaarten;
- flap-over met stiften;
- inhoudelijke thema's op papier;
- drinken en koekjes;
- post-its en pennen;
- eventueel een audio recorder (reflectie trainer).

2. Ontvangst

Heet alle co-onderzoekers persoonlijk welkom. Stel jezelf voor. Schenk wat te drinken voor iedereen in. Zorg ervoor dat co-onderzoekers zich een beetje op hun gemak voelen door over locatie/weer/iets laagdrempeligs te praten. Vraag hoe hun reis ging.

3. Start training [5 minuten]

Heet de groep welkom, zeg dat je het fijn vindt dat iedereen is gekomen en dat je zin hebt in deze training.

Vandaag: training 1

1. Elkaar leren kennen
2. Uitleg over dit onderzoek: wat gaan we doen?
3. Wat is onderzoek?

Pauze

4. Basisafspraken maken

Stel jezelf voor, en geef aan voor welke organisatie of afdeling je werkt. Vertel over de planning voor vandaag.

4. Inhoud training

De eerste training bestaat uit vijf onderdelen:

- Kennismaking en reden deelname.
- Wat is onderzoek?
- Uitleg over dit onderzoek: wat gaan we doen?
- Wat wil je leren of bespreken in de training?
- Basisafspraken maken.

Maak duidelijk dat de training bedoeld is om te leren: je mag alles zeggen wat je wilt. Ook als je iets niet begrijpt.

A. Kennismaking [20 minuten]

Kennismaken is erg belangrijk voor het onderlinge vertrouwen in het onderzoekteam. De kennismaking kan bijvoorbeeld plaatsvinden aan de hand van associatiekaarten (zie bijvoorbeeld <https://www.bol.com/nl/f/associatiekaarten-coachkaarten-fotokaarten/9200000051445955/>).

Zoek een plaatje uit. Waarom doe je mee?

Vertel aan de groep:
•Hoe heet je?
•Wat wil je over jezelf vertellen?
•Vertel over het plaatje dat je kiest.
Waarom doe je mee?

Werkvorm: Kennismakingsspel

Spread de associatiekaarten met de afbeeldingen goed zichtbaar in het midden van de groep uit. Vraag aan alle aanwezigen om één kaart uit te kiezen, met een plaatje dat voor hen laat zien waarom zij mee willen doen aan het onderzoek. Zoek zelf ook een afbeelding uit.

Vraag de teamleden zichzelf voor te stellen:

- Hoe heet jij?
- Wat wil je over jezelf vertellen? (waar woon je, hobby, werk, et cetera).
- Vertel over het plaatje dat je kiest. Waarom doe je mee?

Vraag wie wil beginnen met voorstellen. Ga daarna het rondje af. Elk antwoord is goed, ga er verder niet inhoudelijk op in en bedank elk teamlid na het voorstellen.

B. Wat is onderzoek? [5 minuten]

Vertel dat kwaliteitsonderzoek doen veel verschillende activiteiten omvat. Dit zijn vaak dingen die je ook in normale gesprekken gebruikt. Zoals ontmoeten, in gesprek gaan, goed luisteren, vertrouwelijkheid en vragen naar ervaringen. Dit zorgt ervoor dat je meer te weten komt over goede en minder goede ervaringen van iemand over een onderwerp.

2. Wat is onderzoek?



C. Uitleg kwaliteitsonderzoek: wat gaan we doen? [15 minuten]

Doel en doelgroep

Vertel over het doel van dit kwaliteitsonderzoek: ervaringen van een cliënt met zorgprofessionals in beeld brengen en eventuele verbeterpunten te weten komen. Bij wie: doelgroep bestaat uit mensen die lange tijd zorg of ondersteuning nodig hebben. Dat zijn cliënten uit de langdurige zorg: ouderen, mensen met een verstandelijke beperking, of een psychische kwetsbaarheid).

3. Dit onderzoek

- Contact tussen cliënt en [zorgprofessional]*
- Kwaliteitsonderzoek: doel is zorgcontact verbeteren
- Langdurige zorg

* Hoe wordt de zorgprofessional genoemd die cliënten het meest in de week zien? Deze naam kunnen jullie gebruiken in plaats van [zorgprofessional]

Rondvraag: Hoe wordt de zorgprofessional genoemd die cliënten het meest in de week zien? Deze naam kunnen jullie gebruiken in plaats van [zorgprofessional].

Bijvoorbeeld:

- Gehandicaptenzorg: persoonlijk begeleider.
- GGZ: persoonlijk begeleider, behandelaar, verpleegkundige.
- Verpleging, verzorging en thuiszorg: verzorgende, cliënt contact persoon.

Rondvraag: waarom is de relatie met een zorgprofessional zo belangrijk? Omdat dit het onderwerp van het kwaliteitsonderzoek is, vinden we het belangrijk dat we samen bespreken wat de zorgrelatie nou zo speciaal/belangrijk maakt.

Vraag: waarom is de zorgrelatie met een [zorgprofessional] zo belangrijk?

Voor en door mensen met ervaringskennis

Dit kwaliteitsonderzoek wordt uitgevoerd door mensen met ervaringskennis: mensen die zelf zorg/ondersteuning ontvangen in de langdurige zorg. Zij worden ook wel co-onderzoekers genoemd, omdat jullie *met ervaringskennis samen* het onderzoek doen.

Waarom samen met co-onderzoekers? [5 minuten]

Vraag aan de co-onderzoekers waarom het zo belangrijk is dat zij met hun ervaringskennis betrokken zijn.

Mogelijke antwoorden kun je eventueel aanvullen met:

- *Inhoudelijke argumenten:* mensen met ervaringskennis weten goed hoe het is om zorg te krijgen, en er vallen daarom andere dingen op als een cliënt vertelt. Ook kunnen jullie de vragen goed stellen op een begrijpelijke manier, in makkelijke woorden.
- *Instrumentele argumenten:* Doordat jullie als mede-client (met ervaringskennis) cliënten gaan interviewen, voelen zij zich misschien meer op hun gemak zodat zij meer open vertellen over hun ervaringen dan bij een zorgmedewerker of onderzoeker. Ook kan jullie bijdrage ervoor zorgen dat de zorgorganisatie en zorgprofessionals hard aan de slag willen gaan met de resultaten, omdat zij het fijn vinden dat jullie hieraan (mee)werken.
- *Ontologische argumenten:* Door mee te doen, krijgen jullie een hele nieuwe rol. Hierdoor kunnen jullie jezelf verder ontwikkelen en iets nieuws leren: het uitvoeren van interviews en kwaliteitsonderzoek. Misschien vind je het ook wel fijn om iets te kunnen betekenen voor andere cliënten, of voor de zorgorganisatie.

Waarom samen met co-onderzoekers?



Maak eventueel gebruik van het volgende verhaal.

Er waren zes reizigers die op hun reis een olifant tegenkwamen. De zes reizigers waren blind en konden niet zien. Ze hadden geen idee van de vorm en het uiterlijk van de olifant en probeerden ieder door te voelen er achter te komen wat voor dier de olifant was.

De eerste blinde man liep op de olifant af, maar viel toen hij tegen de flanken van de olifant aan botste. "De olifant is een soort muur van klei die in de zon gebakken is", concludeerde hij.

De tweede blinde man voelde een slagrand van de olifant, en riep: "Wat kan er zo rond en scherp zijn? De olifant moet een speer zijn!"

Toen kwam de derde blinde man dichterbij, strekte zijn handen uit naar de olifant en greep min of meer per ongeluk de slurf van de olifant. "Aha," zei de derde blinde man, "de olifant lijkt nog wel het meest op een slang."

Daarna stak de vierde blinde man zijn handen uit en voelde de knie van de olifant. "Het lijkt mij wel duidelijk waar de olifant het meest op lijkt," zei hij, "De olifant moet wel een boom zijn!"

De vijfde blinde man raakte toevallig een oor van de olifant aan. Hij zei: "Zelfs als je niet kunt zien is het overduidelijk dat de olifant nog het meeste op een waaier lijkt."

De zesde blinde man had zijn handen nog niet eens uitgestoken of hij voelde al de slingerende staart, die hem al zwaaiend een plagerig duwtje gaf. De man stak zijn handen uit en voelde. "Ik weet het al," zei de zesde blinde man, "de olifant is een touw."

Toen ze aan elkaar vertelden wat zij van de olifant gevoeld hadden en dachten wat het was, vertelden ze allemaal iets anders! De mannen gingen steeds harder praten en probeerden boven elkaar uit te komen. Pas toen ze goed naar elkaar gingen luisteren en al hun ervaringen bij elkaar optelden, kwamen ze erachter hoe de olifant er echt uitzag.

Vertel dat zoals de reizigers uit het verhaal allemaal iets anders voelden met hun handen, wij ook allemaal een andere manier van kijken hebben. We hebben allemaal onze eigen ervaringen en kennis, en zullen daarom misschien op verschillende dingen letten en zelfs andere dingen horen of belangrijk vinden. Jullie hebben zelf ervaring met het krijgen van zorg en een relatie met een zorgprofessional. Daarom willen wij graag met jullie het kwaliteitsonderzoek doen, zodat we samen de goede vragen kunnen stellen aan een cliënt, en zo goed mogelijk horen wat de cliënt vertelt.

Pauze [15 minuten]

Eerst een groepsfoto maken! Deze groepsfoto willen we gebruiken voor de uitnodiging voor cliënten om mee te doen met de interviews.

Daarna 10 minuten pauze.

In de pauze worden de formulieren voor de vergoedingen/het geld uitgedeeld, waarop de gegevens staan die we nodig hebben om de vergoeding te kunnen uitbetalen. Co-onderzoekers kunnen het formulier thuis invullen (eventueel samen met een zorgprofessional). In de tweede trainingsbijeenkomst vragen we co-onderzoekers om de formulieren in te leveren.

Wat doe ik als co-onderzoeker?

We gaan:

- Informatie verzamelen, bijvoorbeeld met gesprekken of door goed te kijken.
- Informatie bespreken, lezen en bekijken
- Belangrijkste uitkomsten opschrijven en vertellen.



C. Vervolg: Wat gaan we doen? [20 minuten]

In dit onderzoek gaan we samen een kwaliteitsonderzoek doen. Dat doen we met het instrument 'WIEK interview'.

Het instrument bepaalt de manier waarop we het onderzoek gaan doen.

Wat gaan we doen?

1. Cliënten interviewen: jij stelt de vragen en de ander geeft antwoord. Van het interview maak je een verslag voor zorgprofessionals.
2. Werkbijeenkomsten met het onderzoeksteam.
 - Hoe vind je het interviewen gaan?
 - Wat vond je makkelijk / lastig?
 - Wat komt er uit de interviews?

18

Trainingen

In de training gaan we oefenen met interviewen: o.a. vragen stellen, doorvragen, jouw houding als interviewer.

Ook gaan we de interviews voorbereiden. We schrijven een uitnodiging voor cliënten, en maken basisafspraken.

Interviews

Een interview is een gesprek.

Jij gaat andere cliënten interviewen.

Jij stelt vragen en de ander geeft antwoord.

Je kan worden geholpen door een interview ondersteuner.

Werkbijeenkomst

Een werkbijeenkomst is een overleg met het hele onderzoeksteam.

Tijdens de werkbijeenkomst maken we samen de vragen voor de interviews.

Later bespreken we de interviews.

Je werkt elke week een halve dag mee aan het onderzoek.

Wat doe ik als co-onderzoeker?

We gaan:

- Informatie verzamelen met gesprekken.
- Informatie bespreken, lezen en bekijken. Dit wordt ook wel analyseren genoemd.
- Belangrijkste uitkomsten opschrijven en vertellen aan cliënten en zorgprofessionals.

Rolverdeling: Waar ben jij goed in? Welke rol zie je voor jezelf weggelegd? Doorvragen in interview, in werkbijeenkomsten.

D. Wat wil je leren of bespreken in de training?

[10 minuten]

Inventariseer wat co-onderzoekers willen leren in de training.

Werkvorm: Ontwikkelpunten

Je kunt hierbij gebruik maken van de post-its en pennen, laat iedere co-onderzoeker eerst zelf opschrijven /tekenen welke onderwerpen hij/zij belangrijk vindt. Bespreek de leerpunten daarna in de groep.

Vertel welke van de genoemde leerpunten in deze training aan de orde zullen komen.

WIEK interview

Interview over relatie met [zorgprofessional]

Doen:

- De cliënt kiest twee onderwerpen uit.
- De cliënt vertelt over deze twee onderwerpen.
- Wanneer nodig helpt iemand je.
- Uitkomsten gebruikt de [zorgprofessional] om te werken aan de relatie.

Meer weten?

Je krijgt een hele training over de manier van interviewen.

Wat doe ik als co-onderzoeker?

1. Trainingen
 - Oefenen met interviewen
 - Voorbereiden interviews
2. Uitvoeren van de interviews
3. Werkbijeenkomsten: samen praten over onze ervaringen

Waar ben jij goed in?
Welke rol zie je voor jezelf weggelegd?
Zie je jezelf al interviewen?

Na de trainingen gaan we dit samen nog een keer bespreken, om te kijken wat iedereen gaat doen.

17

Inhoud training: jullie wensen

[Invullen van de dingen die co-onderzoekers graag willen leren in training]

E. Basisafspraken maken [15 minuten]

Het is belangrijk voor onze samenwerking om samen af te spreken hoe we dingen doen:

- Hoe gaan we om met informatie uit interviews?
- Hoe werken we goed samen?
- Wat gebeurt er als een co-onderzoeker ziek wordt of het te druk heeft?

Schrijf op een flap-over de punten die genoemd worden en afspraken die jullie maken.

Eventueel kan je de onderstaande punten inbrengen wanneer deze nog niet automatisch besproken worden:

- **Samenwerking:** Als er iets is wat je niet fijn vindt, gewoon gelijk zeggen en vertellen in het team. Met vragen kun je altijd terecht bij de coördinator. Dingen die je lastig vindt: bespreek deze met het onderzoeksteam!
- **Verantwoordelijkheden:** De coördinator blijft verantwoordelijk voor de voortgang en het verloop van het kwaliteitsonderzoek, dus daarover hoeft je geen zorgen te maken.
- **Vertrouwelijkheid:** informatie niet doorvertellen. Niet praten/roddelen over iemands ervaringen met diens naam erbij. Ook niet met begeleiders/professionals. Privacy: niets delen met andere cliënten of in andere interviews.
- **Te druk:** Je kunt altijd (tijdelijk) stoppen met interviews als het te druk is. Wel zo vroeg mogelijk laten weten als je niet kunt komen.

4. Basisafspraken maken

- Afspraken waaraan we ons houden
- Hoe gaan we om met informatie uit interviews?
- Hoe werken we goed samen?
- Wat gebeurt er als een co-onderzoeker ziek wordt of te druk?
- We maken nu samen basisafspraken



5. Afronding [5 minuten]

Korte inventarisatie: wat vonden jullie van vandaag?

Wat gaan we volgende training doen?

Afronding

- Wat vond je het belangrijkste van vandaag?



Training 2 – Leren interviewen

Deze training wordt aan alle co-onderzoekers gegeven. Deze trainingsbijeenkomst duurt 1½ tot 2 uur (inclusief pauze van 15 minuten). Het gaat daarbij om het kennis krijgen over en oefenen met de volgende vaardigheden:

- Professionele houding van de co-onderzoeker;
- Interviewen:
 - open en gesloten vragen;
 - doorvragen;
 - samenvatten;
 - afronden van een interview.

Na een korte introductie wordt eerst ingegaan op hoe een co-onderzoeker zich ‘hoort’ te gedragen. Daarna wordt uitgebreid aandacht besteed aan het interviewen. Deze training richt zich specifiek op het aangaan en voeren van een vraaggelicht (interview) aan de hand van een paar onderwerpen en vragen (vooral open vragen).

In de training wordt gebruik gemaakt van sketches. De gebruikte sketches zijn enerzijds bedoeld als illustratie en anderzijds om even anders met elkaar bezig te zijn (variatie in werkvormen en ter verluchting). De sketches worden steeds heel kort ingeleid (wat is de setting, welk onderdeel is aan bod?), dan getoond en vervolgens nabesproken: wat zie je, wat valt je op, hoe kan dit beter?

1. Voorbereiding bijeenkomst

De bijeenkomst vindt plaats in een rustige ruimte die goed toegankelijk en bereikbaar is voor de co-onderzoekers. Zet een kring stoelen klaar rond een blok tafels. Start de PowerPointpresentatie op. Zet thee, koffie en koekjes klaar. Lees nog even voor jezelf het draaiboek door en wacht totdat de co-onderzoekers binnenkomen.

Materialen

Voor deze training is nodig:

- een laptop met de presentatie (PowerPoint)
- filmpjes (is te downloaden via de website www.nivel.nl/toolboxhs);
- losse boxjes voor geluid;
- internet voor het afspelen van een filmpje;
- ruimte waarin in groepjes geoefend kan worden en ook plenaire onderdelen gehouden kunnen worden;
- drinken en koekjes;
- pennen.

2. Ontvangst

Heet alle co-onderzoekers persoonlijk welkom.

3. Gemaakte basisafspraken [5 minuten]

Kom terug op de gemaakte basisafspraken. **Deel een printje van de afspraken uit.** Voelt iedereen zich hier goed bij, en zijn deze volledig?

4. Introductie leren interviewen [10 minuten]

Aan het begin van de training:

- Heet de co-onderzoekers persoonlijk welkom (hernieuwde) kennismaking.
- Korte terugkoppeling van de vorige training: wat heeft men gedaan en geleerd?
- Uitleg programma training 2 (en heel kort de volgende training(en)).
- Inventarisatie vooraf over interviewen: waar zie je tegen op, wat lijkt je moeilijk, wat hoop je te leren? We gaan oefenen, dus fouten maken mag; commentaar van de trainer is nooit vervelend bedoeld, wel om je iets te leren.
- Inventarisatie: heb je ervaring met interviewen?
 - Stel gerust: geeft aan dat interviewen helemaal niet zo iets bijzonders is, maar dat iedereen dat dagelijks met elke vraag doet.
 - Geef op meerdere punten in de training aan dat wat co-onderzoekers ervaren in het gesprek (onzekerheid: doe ik het wel goed?), dat cliënten dit ook kunnen ervaren (en de trainer ook).

Het belangrijkste



Relax!

Werkvorm: Terug horen ervaringen

- Gespreksvragen kunnen zijn:
 - Wat hebben jullie in de vorige twee trainingen gedaan en geleerd?
 - Interviewen: waar zie je tegen op, wat lijkt je moeilijk, wat hoop je te leren?
 - Heb je al wat ervaring met interviewen?
- Handig voor de trainer om te horen wat men van de vorige training(en) opgepikt heeft, wat men lastig vond, waarover men (nog) onzeker is;
- Informeren bij trainingsgroep hoe men dit onderwerp ziet en op reacties van de trainingsgroep aansluiten met aanvullende informatie en geruststelling.

5. Algemene houding interviewen [15 minuten]

Inventarisatie van hoe co-onderzoekers zelf aankijken tegen hoe goed te interviewen; het betreft de volgende punten:

- **Manier van spreken en luisteren:**
 - spreek duidelijk;
 - indien nodig: herhaal met dezelfde woorden wat je gezegd hebt;
 - gebruik andere woorden als je merkt dat de cliënt je niet begrijpt;
 - maak oogcontact;
 - stimuleer tot spreken door te hummen, 'ja' te zeggen en met je hoofd te knikken (niet allemaal tegelijkertijd);
 - neem een actieve luisterhouding aan: (voor zover mogelijk) voorover leunend en niet achterover of onderuitgezakt.

Houding als onderzoeker

- Roept u maar!
- Uitgangspunt: hoe wil je zelf benaderd worden?
- Praten en luisteren
- Respect
- Omgaan met gevoelens
- Doel bereiken: waarom ga je gesprek aan?

- **Wees respectvol:**

- besef dat je te gast bent;
- stel de cliënt op zijn/haar gemak; niet alleen jij bent misschien wat zenuwachtig (mag je best zeggen; speel geen toneel), maar wellicht ook de cliënt: hij/zij weet immers niet precies wat er komen gaat en is mogelijk bang 'domme antwoorden' te geven;
- probeer in te schatten (of vraag het gewoon) of de cliënt liever met 'u' of met 'jij' aangesproken wil worden;
- besef dat jij als onderzoeker degene bent die 'hulp' nodig heeft; je bent letterlijk 'de vragende partij';
- geef geen eigen mening (dus niet: "Vindt u dat nou ècht?", "U vindt zeker ook wel dat ...") en ga de cliënt **niet sturen** in zijn/haar antwoord;
- ga nooit met de cliënt in discussie;
- geef ook geen oordelen of adviezen (daarvoor ben je er niet);
- pas op met eigen ervaringen: je kunt die eventueel wel 'gebruiken' om de cliënt te laten merken dat je begrijpt waarover hij/zij het heeft, maar niet *jouw* ervaringen moeten centraal staan, maar die van de cliënt;
- probeer zo snel mogelijk in te schatten of iemand wel in staat is om een goed gesprek te voeren en breek het interview eventueel af (bij doofheid, onverstaanbaarheid, vermoeidheid, verwardheid of gebrek aan aandacht, bijvoorbeeld als iemand net iets naars heeft meegemaakt);
- wees niet bang voor een denkpauze of stilte; neem als nodig de tijd voor jezelf om even je gedachten te ordenen, en gun de cliënt tijd om over een antwoord na te denken.

- **Omgaan met gevoelens:**

- door wat een cliënt vertelt, kan hij/zij emotioneel worden en bijvoorbeeld gaan huilen. Gun hem/haar even de tijd om tot zichzelf te komen. Vraag gewoon of dit een te moeilijk onderwerp is en een ander onderwerp aangesneden moet worden of dat hij/zij toch hierop wil doorgaan;
- wees zelf niet van slag en voel je niet 'belast' als iemand je heel verdrietige of persoonlijke dingen vertelt. Bespreek het met je collega-onderzoeker na als je het verdriet of de boosheid van een cliënt lastig vond;
- omgaan met onverwachte eigen gevoelens van co-onderzoekers tijdens het uitvoeren van een interview;
- probeer een aantal keren tijdens het gesprek in te schatten of de cliënt niet te vermoeid raakt ("Kunnen we nog even doorgaan?"); als de vermoeidheid toeslaat, maar men nog wel even verder wil, probeer dan wat makkelijkere thema's/onderwerpen uit te kiezen.

- **Besef dat je een doel hebt: informatie krijgen**

- weet dat je een *doel* hebt met dit gesprek: jullie contact is niet voor de gezelligheid (hoewel het gesprek liefst wel in een gemoedelijke sfeer verloopt), maar om ervaringen of meningen te verzamelen over hoe de cliënt aankijkt tegen verschillende punten van de relatie tussen cliënt en zorgmedewerker;
- houd de tijd in de gaten en loop niet teveel uit (houd je aan de afspraak met de cliënt, denk om je eigen tijdsplanning (volgens gesprek?) en het helpt je meer aan je doel te houden);
- pas op voor zijweggetjes (bijzaken): voordat je het weet, ben je verdwaald! Probeer de cliënt van zo'n zijweggetje weer terug te leiden naar de 'hoofdweg'.

Houding als onderzoeker

• Doel bereiken: waarom ga je gesprek aan?



Werkvorm: Interactief leren

In een groeps gesprek wordt eerst geïnventariseerd wat men zelf voor ideeën heeft over hoe een goede onderzoeker te zijn; hierop borduurt de trainer voort, zodat uiteindelijk alle punten besproken zijn, in welke volgorde dan ook.

6. Interviewen

Leren interviewen

- Voorbereiding
- Vooraf aan elk interview
- Uitleg geven over het onderzoek
- Interviewen
 - ❖ gebruik de vragenlijst als hulp
 - ❖ gesloten vragen
 - ❖ open vragen
 - ❖ doorvragen
 - ❖ samenvatten

a. Voorbereiding [3 minuten]

- Neem de juiste spulletjes mee (hangt af van instrument en onderdeel); stem met je collega-onderzoeker af wie wat meeneemt.
- Hoe antwoorden te noteren:
 - op papier; als geheugensteuntje tijdens en na het interview, waarmee je laat zien dat je de opmerkingen van cliënt serieus neemt (voordeel), maar je moet snel schrijven (nadeel);
 - digitaal (laptop); hierdoor kun je gegevens gemakkelijker verwerken, maar maak je misschien minder (oog)contact met cliënt (je verschuilt je achter computerscherm).

Werkvorm: Goede voorbereiding is het halve werk

Van te voren opgenomen sketch van een halve minuut, waarin de onderzoeker ongelofelijk zit te rommelen, omdat hij zich niet goed heeft voorbereid (moet pen vragen aan cliënt). Dit filmpje nabespreken: wat valt je op, wat is goed en wat niet? Elementen hierbij zijn:

- interviewer stelt zich niet voor;
- interviewer gedraagt zich niet als gast (gaat uit zich zelf zitten);
- interviewer negeert de vraag van de cliënt en steekt meteen van wal;
- interviewer duikt in z'n tas om spullen te zoeken (geen oogcontact, slechte verstaanbaarheid);
- interviewer is slecht voorbereid (verkreukelde vragenlijst, geen pen mee);
- interviewer is ook nog ongeduldig als de cliënt een pen voor hem haalt.

b. Voorafgaande aan elk interview [3 minuten]

- Melden bij de receptie of huisadres van de cliënt:
 - wees een half uur voor de afgesproken tijd aanwezig, zodat je nog even kunt voorbespreken met je collega-onderzoeker;
 - wacht op je collega-onderzoeker.
- Voorstellen aan cliënt:
 - vertel waarvoor je komt en wie je bent; verwijs naar de gemaakte afspraak voor het interview;
 - komt het wel gelegen (niet ziek?).
- Hoe ga je zitten ten opzichte van de cliënt?
 - je bent gast;
 - niet te dichtbij of recht tegenover elkaar; liefst haaks op elkaar;
 - je hebt werkruimte nodig om te schrijven.

- Uitleg zorgrelatie-onderzoek:
 - doel zorgrelatie-onderzoek
 - een cliënt mag het gesprek stoppen wanneer hij/zij wil;
 - tijdsduur van het gesprek;
 - elk antwoord is goed, want het beschrijft zijn/haar mening;
 - vertrouwelijkheid, anonimiteit;
 - eventuele vragen van de cliënt beantwoorden;
 - als co-onderzoeker mag je dingen ook 'niet-weten', maar belooft dan dat je het navraagt en het antwoord later geeft (en doe dat dan ook);
 - vragen of alles duidelijk is en eventuele vragen van de cliënt beantwoorden.

c. Afnemen van interview (het gesprek aangaan volgens een onderwerpenlijst /leidraad, met open vragen) [80 minuten, inclusief pauze van 15 minuten]

- Zorg ervoor dat het gesprek WIEK kaart in grote lijnen volgt; zo'n vragenlijst bevat vragen en onderwerpen:
 - als het zo uitkomt, is het geen probleem als een andere volgorde van thema's wordt aangehouden;
 - beperk zijweggetjes, zonder onsympathiek of bot te zijn (zie laatste punt van 'Algemene houding onderzoeker').
- In tegenstelling tot een gesloten vragenlijst, waarbij vaak een kort antwoord voldoende is, is het nu de bedoeling om juist de *achtergrond* van zo'n antwoord te achterhalen. Dat kun je op verschillende manieren doen:
 - gesloten vragen beginnen vaak met een doe-woord (werkwoord);
 - stel vooral open vragen; dat zijn vragen die beginnen met woorden als: wat, waarom, hoe, wanneer, welke; zulke vragen nodigen uit een langer (informatierijker) antwoord te geven dan slechts 'ja' of 'nee'.

Vragenlijst als hulp



Gesloten vragen

- ❖ antwoord is 'ja' of 'nee'
- ❖ begint met werkwoord (= doe-woord)



Voorbeelden gesloten vragen

- ❖ Heeft u een persoonlijk begeleider?
- ❖ Bent u wel eens boos?
- ❖ Moet u vaak lang wachten voor iemand komt helpen?
- ❖ Vindt u warm eten lekker?
- ❖ Wilt u vaker gedoucht worden?
- ❖ ...

Open vragen

- ❖ antwoord is een verhaal
- ❖ begint met



Werkvorm: Gesloten en open vragen

- Korte uitleg door trainer aan de hand van dia's (presentatie);
- Toon vragende voornaamwoorden ('open vragen');
- Oefenen met gesloten en open vragen in drietallen (co-onderzoeker, cliënt en toeschouwer); vooral de toeschouwer let erop dat het juiste type vragen wordt gesteld; trainer kijkt/luistert;
- Uitleg van de oefening (zie hieronder):

- Eerst vier minuten alleen maar **gesloten** vragen stellen; daarna rollen wisselen en zes minuten lang alleen maar **open** vragen stellen,

Voorbeelden open vragen

- ❖ Waarom was u toen boos?
- ❖ Wat vindt u ervan als u lang moet wachten voor iemand komt helpen?
- ❖ Welk eten vindt u het lekkerst?
- ❖ Wanneer bent u tevreden over hoe u gewassen wordt?
- ❖ ...

- Bedenk (snel) zelf twee thema's of kies één van onderstaande thema's:
 - *Thema 1: feestje:*
gesloten voorbeeldvragen: Ben je kortgeleden nog naar een feestje geweest? Was het een leuk feestje?
open voorbeeldvragen: Hoe vond je het feestje dat je het laatst bezocht? Wat vond je er precies zo leuk (of stom) aan?
 - *Thema 2: maaltijden/eten:*
gesloten voorbeeldvragen: Houd je van soep? Vind je ijs lekker?
open voorbeeldvragen: Hoe ziet je lievelingsmaaltijd eruit? Naar welk soort restaurant ga je het liefst als je uit eten gaat?
 - *Thema 3: uitjes:*
gesloten voorbeeldvragen: Is een dierentuin jouw favoriete uitje? Houd je van pretparken?
open voorbeeldvragen: Welke dieren wil je altijd in de dierentuin zien? Waarom houdt je (niet) van pretparken?
 - *Thema 4: relatie met zorgmedewerker:*
gesloten voorbeeldvragen: Heb je een vaste zorg-medewerker? Zijn de zorgmedewerkers hier aardig voor je?
open voorbeeldvragen: Wat is de leukste ervaring van de afgelopen tijd met een zorgmedewerker? Waarom ben je zo (on)tevreden over hoe de zorgmedewerker met je omgaat?

➤ Nabespreken:

- Hoe 'voelt' dat: gesloten en open vragen (zowel voor co-onderzoeker als voor cliënt)?;
- Wat is de functie en waarde van beide vormen (open versus gesloten vragen)? (zie hieronder);
- Wat is de toeschouwer opgevallen?

Type vraag	Cliënt	Co-onderzoeker
Gesloten	Vragenvuur	Je suf bedenken welke vraag nu weer te stellen Je weet nog niet zoveel over het waarom (wat de ander precies bedoelt, vindt, voelt of denkt)
Open	Je kunt meer je ei kwijt	Je hoeft/kunt veel minder vragen stellen Je krijgt meer informatie

- Feedback geven door trainer.

- Vraag dóór; wees niet te snel tevreden met een kort antwoord.
- Dóórvragen doe je door te reageren op wat de cliënt je verteld heeft; wees niet teveel bezig met je volgende vraag alvast te bedenken; goed luisteren; probeer het verhaal van de cliënt echt te begrijpen en belicht verschillende kanten van zijn verhaal: wees in de goede zin nieuwsgierig:
 - Als co-onderzoeker mag (moet) je nieuwsgierig zijn, maar het moet wel gezonde interesse zijn (niet al te diep doorvragen op ruzies of geldzaken bijvoorbeeld; als de ruzie met een zorgmedewerker was, dan betreft het uiteraard

Doorvragen

- ❖ "Heeft u daar een voorbeeld van?"
- ❖ "Wat kunt u daar nog méér over vertellen?"
- ❖ "Hoe bedoelt u dat precies?"
- ❖ "Waarom vindt u dat van belang?"
- ❖ "Hoe is dat verder afgelopen?"
- ❖ "Wat is er vervolgens gebeurd?"
- ❖ "Wat deed het met u?" [gevoelens]
- ❖ "Hoe voelde u zich daarbij?" [gevoelens]

Wel leiden, maar niet sturen

*Wel leiden, maar niet sturen! Ofwel:
Help de cliënt antwoord te geven, maar wel zijn of haar *eigen* antwoord!

de zorgrelatie en is het doorvragen op zo'n ruzie wel interessant! Ook als er ruzie was tussen cliënten onderling, kun je doorvragen op wat de zorgmedewerker toen deed).

- Goede doorvragen zijn bijvoorbeeld "heeft u daar een voorbeeld van?", "wat kunt u daar nog méér over vertellen?", "hoe bedoelt u dat precies?", "waarom vindt u dat van belang?", "hoe is dat verder afgelopen?", "wat is er vervolgens gebeurd?"; allemaal open vragen!
- Vraag niet alleen naar gebeurtenissen, maar vooral ook naar het gevoel van de cliënt daarbij: "wat deed het met u?", "hoe voelde u zich daarbij?".
- Om goed te kunnen doorvragen, is het nodig om aandachtig geluisterd te hebben;
- Ga 'hummen', 'ja' zeggen of met je hoofd knikken.
- Houd het gesprek gaande met kleine vraagjes als "en toen?".
- Geef een invoelende reactie op gevoels-uitspraken: "Ik kan me voorstellen dat u erg boos was".

Werkvorm: Doorvragen

- Oefenen met doorvragen met reactie op wat cliënt heeft verteld in drietallen (co-onderzoeker, cliënt en toeschouwer); trainer kijkt/luistert; na vijf minuten rollen wisselen; zie voor de thema's in het vorige kader;
- Nabespreken:
 - hoe 'voelt' dat: dóórvragen (zowel voor co-onderzoeker als voor cliënt)?;
 - wat is de toeschouwer opgevallen?
 - feedback geven door trainer.
- Filmpje waarin dit wordt samengevat: <https://www.youtube.com/watch?v=uXQJgudBSkw>

- Samenvatten: vat per thema/onderwerp samen wat de cliënt verteld heeft:

- inleidende zinnestelsels kunnen zijn: "Als ik u goed begrijp, dan zegt u eigenlijk dat... klopt dat?" of: "Je hebt nu heel veel verteld. Volgens mij zijn de belangrijkste punten:... Heb ik het zo goed samengevat?";
- gebruik bij zulke mini-samenvattingen liefst woorden die de cliënt ook gebruikt heeft; dan laat je merken dat je goed geluisterd hebt, wat vertrouwen wekt;
- probeer de belangrijkste één of twee punten uit het antwoord te pikken en laat de rest achterwege;
- probeer in de mini-samenvatting (voor zover van toepassing) ook het geuite gevoel van de cliënt mee te nemen ("Als ik het goed begrijp, dan vond u dat die zorgmedewerker uw opmerking niet serieus nam en dat vond u niet leuk");
- controleer af en toe bij de cliënt of je samenvatting goed was ("Klopt dat?") en geef de cliënt de mogelijkheid voor aanpassingen;
- samenvatten is best een moeilijke vaardigheid; je kunt het ook overlaten aan of samen doen met je collega-onderzoeker.

Samenvatten

- ❖ Pik één of twee belangrijkste punten uit antwoord: "Als ik u goed begrijp, dan zegt u eigenlijk dat..."
- ❖ Vertel ook over het gevoel van cliënt
- ❖ Vraag of samenvatting klopt
- ❖ Moeilijk? Laat dit doen door collega-onderzoeker

Werkvorm: Samenvatten

- Korte uitleg van trainer aan de hand van de PowerPoint 'Samenvatten'.
- Voorbeeld: De cliënt vertelt "Ik vind het leuk om naar een dierentuin te gaan. En ook houd ik van het zwembad. En als er kermis is, dan ga ik daar ook altijd heen". De co-onderzoeker vat samen: "Ik hoor dat je van leuke uitjes houdt".

- Voorbeeld van een samenvatting van een heel verhaal over de relatie tussen cliënt en zorgmedewerker: “Als ik je goed begrijp, ben je op de meeste punten erg tevreden over hoe ze hier met je omgaan. Alleen dat ze je niet verteld hadden dat je vaste begeleider een andere baan had, vond je niet leuk. Klopt dat?”.
- Oefenen met samenvatten in twee drietallen (co-onderzoeker, cliënt); trainer kijkt/luistert toe; na vijf minuten rollen wisselen:
 - Bedenk (snel) zelf twee thema’s of kies uit onderstaande:
 - Thema 1: hobby
 - Thema 2: favoriet tv-programma
 - Thema 3: muziek
 - Thema 4: vrienden/familie
- Nabespreken:
 - Wat ging goed?
 - Wat kan beter? Wat heb je nodig om het beter te kunnen doen?
 - Feedback geven door trainer;
- Geef even een tussenstand van wat er al geleerd is.

- Rond het gesprek af:
 - controleer of je niet per ongeluk thema’s/onderwerpen/vragen hebt overgeslagen; nu kun je die ‘fout’ nog herstellen!;
 - vraag om ‘slotopmerkingen’: wat is er nog niet aan de orde geweest, terwijl de cliënt dat voor het onderzoek wel van belang vindt?;
 - bedank voor de informatie en genomen tijd;
 - vertel nog een keer in één zin wat er nu met de verzamelde informatie gedaan wordt: verbeterpunten doorgeven aan de eigen zorgprofessional en alle interviews worden bij elkaar gebundeld tot rapport voor de instelling;
 - wens de cliënt eventueel sterkte in zijn situatie (als uit het gesprek naar voren kwam dat die situatie nogal zwaar is);
 - geef eventueel een kleine cadeautje aan de cliënt als bedankje.

Afronden van interview

- ❖ Nagaan of je niks overgeslagen hebt
- ❖ Slotopmerkingen?
- ❖ Bedanken
- ❖ Kort uitleggen wat er met antwoorden gebeurt

Nabespreken met interview-ondersteuner

Werkvorm: Afronden interview

Uitleg van de trainer aan de hand van het filmpje met de sketch laten zien, waarin onderzoeker het interview afrondt.

Zie voor het filmpje de website: nivel.nl/wiek-interview

d. Na het interview [3 minuten]

Interview nabespreken met je collega-onderzoeker (in halfuur na interview):

- Wat ging goed, wat ging minder goed?
- Wat vond je van jouw rol?
- Wat viel je op aan het gesprek?
- Wat zou je een volgende keer anders doen?
- Eventueel: even stoom afblazen als je het een heftig interview vond
- Heb je tips/opmerkingen aan je collega-onderzoeker? Hij/zij geeft ook opmerkingen en tips aan jou als co-onderzoeker.

7. Korte beoordeling van de training [5 minuten]

- Wat was het leukste onderdeel, wat het moeilijkste?
- Waarmee wil je nog meer oefenen?
- Afspraken voor de volgende keer

Conclusie



*Relax!
Maak echt contact*

Werkvorm: Evaluatie

Kort groepsgesprekje, handig voor vervoltrainingen om te horen wat men ervan opgepikt heeft en wat men wellicht lastig vond.

Wat vond je van de training?

*Roept u maar!



Training 3 – Informatiebrief, WIEK kaarten aanpassen en leren kijken

Deze trainingsbijeenkomst duurt 1½ tot 2 uur (inclusief pauze van 15 minuten).

In het eerste deel van de training stelt het team de informatiebrief/uitnodiging voor cliënten op. In het tweede deel van deze training worden de WIEK kaarten aangepast. Ten derde wordt kort ingegaan op de vaardigheid 'leren kijken' (observeren), omdat observeren van non-verbale reacties van cliënten – los van het uiteindelijk uit te voeren kwaliteitsonderzoek (zie laatste training) – ook van belang is tijdens het interviewen.

1. Voorbereiding bijeenkomst

De bijeenkomst vindt plaats in een rustige ruimte die goed toegankelijk en bereikbaar is voor de co-onderzoekers. Zet een kring stoelen klaar rond een blok tafels. Start de PowerPointpresentatie op. Zet thee, koffie en koekjes klaar. Lees nog even voor jezelf het draaiboek door en wacht totdat de co-onderzoekers binnenkomen.

Materialen

Voor deze training is nodig:

- een laptop met de presentatie (PowerPoint)
- filmpjes (zie de website: nivel.nl/wiek-interview);
- losse boxjes voor geluid;
- internet voor het afspelen van een filmpje;
- een flap-over ;
- ruimte waarin in groepjes geoefend kan worden en ook plenaire onderdelen gehouden kunnen worden;
- drinken en koekjes;
- pennen.

2. Ontvangst

Heet alle co-onderzoekers persoonlijk welkom.

3. Start training

Vertel over de planning voor vandaag:

- Wervingsbrief cliënten.
- Instrument: WIEK interview – en vragen over de zorgrelatie.
- Leren kijken.

4. Informatiebrief schrijven

Samen bekijken we de informatiebrief voor cliënten die meedoen aan de interviews. Gebruik hiervoor de voorbeeldbrief die is gebruikt in het onderzoek 'Horen, Zien en Spreken' (2016-2019), zie de Handleiding WIEK interview (Bijlage 2).

2. Informatiebrief schrijven

- Wat moet er in de tekst staan?
- Formulering
- Samen schrijven informatiebrief.



Werkvorm: Informatiebrief opstellen

Eerst lezen cliënten in tweetallen de voorbeeldbrief samen door. Daarna bespreken we de brief regel voor regel en passen we de brief eventueel aan. De coördinator voert veranderingen in de brief dan meteen in op de computer en zorgt voor een projectie van het scherm, zodat iedereen kan meelezen.

5. Inhoudelijke thema's/vragen

Lees samen de inhoudelijke thema's/vragen door over de zorgrelatie. Leg uit dat deze inhoudelijke thema's al eerder zijn bedacht en besproken met co-onderzoekers (in het Nivel-onderzoek 'Horen, Zien en Spreken', 2016-2019). Ga in groepjes of met iedereen samen elke kaart langs, en vraag het volgende:

- Zijn er vragen die co-onderzoekers heel goed /belangrijk vinden?
- Welke vragen zijn nog niet zo duidelijk/niet goed gesteld?
- En zijn er vragen die kunnen worden toegevoegd?

De vragen worden wanneer nodig aangepast. Eventueel kan de opmaak van de kaarten ook worden aangepast.

3. Vragen stellen

- Onderwerpen zijn gebaseerd op eerder onderzoek.
- Welke vragen vinden jullie heel belangrijk?
- Welke vragen zijn nog niet zo duidelijk of niet goed gesteld?
- Zijn er vragen je op een onderwerp wil toevoegen?



Werkvorm: Leren kijken

Eerst lezen cliënten de WIEK kaarten samen door. Daarna wordt elke kaart uitgebreid besproken. Schrijf nieuwe vragen en aangepaste vragen op een flap-over of op een computer die gekoppeld staat aan de beamer, zodat iedereen kan meelezen. De WIEK kaarten zijn te downloaden via de website: nivel.nl/wiek-interview

6. Algemene houding als onderzoeker [2 minuten]

Zie training 2; deze geldt ook voor het voeren van groepsgesprekken.

7. Leren kijken (observeren) [10 minuten]

In elk contact met een medemens vertoont de ander (en jijzelf ook) gedrag, die informatie geeft over hoe hij/zij het contact ervaart: belangstellend, afgeleid, verveeld, onbegrip, invoelend, et cetera. Deze emotie/dit gevoel kun je terugkoppelen naar de cliënt(en) en hun reactie daarop of op elkaar uitvragen.

3. Goed kijken: observeren



- Welke gevoelens zie je hierboven?
- Filmpje: Welke gevoelens zie je daarin?

Werkvorm: Leren kijken

- Uitleg door trainer aan de hand van de dia.
- Toon dia met emoticons en benoem de getoonde gevoelens.
- Toon en bespreek na korte sketch die diverse gedragingen en emoties (gezichtsuitdrukkingen) bevat:

- Welke mimiek vertonen de spelers, waaruit je informatie kunt afleiden?
- Welke handelingen verrichten de spelers, waaruit je informatie kunt afleiden?

Elementen daarbij zijn:

1. de uitleg is veel te ingewikkeld, de cliënt kijkt niet begrijpend. Wel goed: nagaan of de informatie door de cliënt begrepen is; niet goed: het niet-begrijpen vervolgens negeren. De cliënt haakt af en leunt achterover.
2. De cliënt was blij met zorgmedewerker Petra en vertelt opgewekt. De cliënt is daarna echter verdrietig, omdat Petra een andere baan heeft: "Ik mis haar nog elke dag". Interviewer reageert invoelend en zegt dat hij zich haar verdriet kan voorstellen: "Jammer voor je, ik zie het aan je, het doet je wel wat".
Twijfelachtig: meteen overgaan op de nieuwe zorgmedewerker (enerzijds wat abrupt en verdriet te kort serieus nemen; anderzijds ook net blijven hangen in 'verleden'. De cliënt is onzeker over nieuwe zorgmedewerker Peter (let op wenkbrauwen): is hij wel te vertrouwen, straks gaat hij óók nog weg. Interviewer vat gevoel samen en raakt de cliënt begripvol aan. Hij geeft daarmee steun.
De cliënt leeft op bij de vraag over het uitje (praat sneller, luider en zit rechter op). Ook de interviewer gaat er eens goed voor zitten. De cliënt vertelt echter zó gedetailleerd, dat de interviewer ervan moet zuchten. Toch eindigt hij wel weer met een invoelende reactie, hoewel die niet helemaal 'echt' aanvoelt.
3. Het interview is halverwege. De cliënt ziet er moe uit (hand onder de kin) en zegt dat ook. De interviewer negeert dit, hoewel hij toegeeft dat het een dikke vragenlijst is. Interviewer neemt de cliënt niet zo serieus en zegt dat hij er óók al een uur zit en 'dwingt' haar vervolgens om door te gaan met ongepast enthousiasme.
4. Het begint met een mooie open vraag: "Hoe vind je dat eigenlijk?", maar daarna laat de interviewer zich afleiden door het schilderij: onfatsoenlijk richting cliënt, vooral ook omdat zij juist iets persoonlijks vertelt. Vervolgens reageert de cliënt ook wat boos op de volgende vraag.
5. De interviewer wacht het antwoord van de cliënt niet eens af. De cliënt zegt dat ze dat zojuist al verteld hééft en wordt geïrriteerd. Wel goed: de interviewer heeft een open houding en knikt aansporend met zijn hoofd. Toch weet de cliënt niet wat zij ermee aan moet als haar gevraagd wordt zich voor de derde keer te herhalen.

De interviewer komt blijkbaar in tijdnood en kapt het gesprek bruusk af. Hij laat de cliënt in vertwijfeling achter...

Tips

- Probeer te begrijpen wat de cliënt met zijn lichaamstaal probeert te 'zeggen'
- Reageer daarop met jouw gedrag: bijvoorbeeld duidelijker of langzamer praten
- Reageer daarop met een vraag: "Ik zie dat u moe wordt, klopt dat?"

8. Korte evaluatie van de training [5 minuten]

- Wat was het leukste onderdeel, wat het moeilijkste?
- Waarmee wil je nog meer oefenen?
- Afspraken voor de volgende keer

Conclusie



*Relax!
Maak echt contact*

Werkvorm: Terug horen ervaringen

Kort verkapt groepsgesprekje, handig voor de vervolgtraining om te horen wat men ervan opgepikt heeft, wat men lastig vond.

Wat vond je van de training?

•Roept u maar!



Training 4 – WIEK interview

Deze training is voor alle co-onderzoekers die het WIEK interview gaan uitvoeren. Deze trainingsbijeenkomst duurt 1½ tot 2 uur (inclusief een pauze van 15 minuten).

1. Voorbereidingen

In training 3 zijn de WIEK kaarten waar nodig aangepast. Maak vooraf kopieën van de WIEK kaarten en van het verslagsjabloon.

De bijeenkomst vindt plaats in een rustige ruimte die goed toegankelijk en bereikbaar is voor de co-onderzoekers. Zet een kring stoelen klaar, eventueel rond een blok tafels. Start de PowerPointpresentatie op. Zet thee, koffie en koekjes klaar. Leg de materialen (zie hieronder) op een goed bereikbare plek, bijvoorbeeld achter je stoel. Lees nog even het draaiboek door en wacht totdat de co-onderzoekers binnenkomen.

Materialen

Voor deze trainingsbijeenkomst zijn nodig:

- laptop met PowerPointpresentatie;
- WIEK kaarten;
- kopieën van de WIEK instructie;
- kopieën van het verslagsjabloon van WIEK;
- flap-over met stiften;
- drinken en koekjes;
- post-its en pennen.

2. Programma

- a. Uitleg over 'WIEK interview'
- b. Uitdelen WIEK kaarten en 'WIEK instructie'
- c. Oefenen met start interview
- d. Oefenen met vragen stellen
- e. Oefenen met afronding
- f. Rolverdeling
- g. Vooruitblik (planning en vervolgspraken)

A. Uitleg over 'WIEK interview' [10 minuten]

Doel 'WIEK interview'.

Doel van het 'WIEK interview' is om de ervaringen van één cliënt met de zorgrelatie in beeld te brengen en dit terug te koppelen aan zijn/haar zorgprofessional. De zorgprofessional gebruikt het verslag om te werken aan de zorgrelatie.

Programma

1. Uitleg over WIEK
2. Oefenen met start interview
3. Oefenen met vragen stellen
4. Oefenen met afronding
5. Rolverdeling
6. Aanpassingen methode nodig?

Kern WIEK interview

- Cliënt kiest 2 kaarten uit.
- Jij stelt de vragen van de gekozen kaarten.
- De cliënt vertelt.
- Jij of een interview ondersteuner maakt een verslag.
- Verslag gaat naar zorgprofessional.

Globale werkwijze 'WIEK interview':

- Cliënt kiest 2 kaarten uit.
- Jij stelt de vragen van de gekozen kaarten.
- De cliënt vertelt.
- Jij of een interview ondersteuner maakt een verslag.
- Verslag gaat naar zorgprofessional.

Elke co-onderzoeker maakt een keuze uit alleen interviewen of in een tweetal (samen met een andere co-onderzoeker/interviewondersteuner). In een tweetal kan de interview ondersteuner helpen met doorvragen, samenvatten en antwoorden opschrijven.

Tips voor de voorbereiding:

- Wees op tijd. Ontmoet elkaar 15 minuten van tevoren.
- Spreek vooraf af wie wat doet.
- Zoek een rustige plek voor het interview.

Interviewen alleen of in tweetal

- De interviewer stelt de vragen.
- De interview ondersteuner schrijft de antwoorden op en geeft samenvatting.

Tips voorbereiding

- Wees op tijd. Ontmoet elkaar 15 minuten van tevoren.
- Spreek vooraf af wie wat doet.
- Zoek een rustige plek voor het interview.
- Vraag of de cliënt iets wil drinken bij het interview.

B. Uitdelen instructie en kaarten [10 minuten]

Uitleg en instructie voor de co-onderzoeker doornemen. [5 minuten]

Tussendoor en achteraf ruimte voor vragen.

C. Oefenen met start interview [20 minuten]

Uitleg over de start, doorlopen wat aan de orde komt: [5 minuten]

- Stel jezelf voor en noem jouw functie/rol
- Leg uit waarom je dit interview doet
- Toestemming vragen voor geluidsopname
- Teken toestemmingsformulier

2. Start van WIEK interview

- Stel jezelf voor & noem jouw functie
- Leg uit waarom je dit interview doet
- Toestemming vragen geluidsopname
- Teken toestemmingsformulier

• Oefening in tweetallen



Oefening 1: Oefenen met onderdeel Start [10 minuten]

Vorm tweetallen waarin elke co-onderzoeker (om de beurt) oefent met het uitleggen van het onderzoek (zoals beschreven onder start).

Na het voeren van een open gesprek: plenair met elkaar bespreken hoe iedereen het vond gaan. De trainer geeft kort 2 of 3 hoofdtips. [5 minuten]

D. Oefenen met het gesprek over 2 WIEK kaartjes [40 minuten]

Uitleg:

- Stel open vragen over kaartje 1.
- Vraag door op de antwoorden: gebruik daarbij open vragen (wie, wat, waarom, etc.).

3. Kern WIEK Interview: Kaarten uitkiezen

- Laat de cliënt een verzorgende kiezen (foto)
- Laat de cliënt twee kaarten met onderwerpen uitkiezen
- Waarover wil de cliënt vandaag vertellen?

Het kan een onderwerp zijn wat nu speelt, wat niet zo goed gaat, wat beter kan, of juist goed gaat.

- Vraag door op een antwoord (zie hulpblad in de WIEK-instructie): Stel de vragen zonder oordeel, niet sturen.
- Ga door met het tweede kaartje en herhaal de vorige stappen.

Kern WIEK Interview: gesprek over zorgrelatie

- Stel open vragen over kaartje 1.
- Vraag door op de antwoorden.
- Jij of de interview ondersteuner schrijft steekwoorden op
- Ondersteuner vat het antwoord van de cliënt samen.
- Doe hetzelfde voor kaartje 2.

Oefening in tweetal



Oefening 2: Oefenen met gesprek en doorvragen [40 minuten]

Vorm drietallen (eventueel met trainer) en oefen samen met het laten uitkiezen van de twee kaarten en het voeren van het gesprek hierover.

Ieder kiest een andere rol:

- 1 persoon begint met vragen stellen (interviewer).
- 1 persoon beantwoordt de vragen (cliënt).
- 1 persoon luistert en geeft feedback (toeschouwer) en helpt eventueel met vragen stellen en/of antwoorden opschrijven (rol van interviewondersteuner).

Instructie oefening:

- Laat cliënt twee kaarten uitkiezen waarover hij/zij wil vertellen.
- Gebruik de vragen op de achterkant van het kaartje om het gesprek te starten. Je hoeft niet alle vragen te stellen, en ook niet op volgorde.
- Vraag door naar de onderwerpen (WIEK-kaarten) die de cliënt noemt. Gebruik hierbij de hulpvragen (zie hulpblad in de WIEK-instructie).
- Schrijf in steekwoorden op wat de cliënt vertelt. Vat samen wat een cliënt heeft verteld, en wat je samenvattend opschrijft.
- **Streep aan** als je een woord niet begrijpt. Schrijf ook op als je zelf een ander woord zou gebruiken.

Open vragen

- ❖ antwoord is een verhaal
- ❖ beginnen met



Doorvragen

- ❖ "Heeft u daar een voorbeeld van?"
- ❖ "Wat kunt u daar nog méér over vertellen?"
- ❖ "Hoe bedoelt u dat precies?"
- ❖ "Waarom vindt u dat van belang?"
- ❖ "Hoe is dat verder afgelopen?"
- ❖ "Wat is er vervolgens gebeurd?"
- ❖ "Wat deed het met u?" [gevoelens]
- ❖ "Hoe voelde u zich daarbij?" [gevoelens]
- ❖ Enzovoort en zo verder

Na 15 minuten bespreekt het drietal kort: hoe het ging, wat moeilijk was en wat makkelijk was, en wat tips zijn van de luisteraar/toeschouwer.

Daarna rollen door-/omdraaien (ieder krijgt een andere rol), totdat elke co-onderzoeker een keer vragen heeft gesteld.

Daarna plenair met elkaar bespreken hoe iedereen het vond gaan. De trainer geeft kort 2 of 3 hoofdtips. Kort samenvatten wat goed gaat, en wat nog verbeter tips of aandachtspunten zijn (dingen om op te letten). (5 minuten)

Tips voor interviewen

- Vraag door op antwoord (hulpblad)
- Stel de vragen zonder oordeel
- Niet sturen

Pauze [15 minuten]

E. Oefenen met afronding [15 minuten]

Uitleg over afronding

Uitleg via een opgenomen sketch: sketch tonen waarin de afronding wordt weergegeven.

4. Afronding WIEK interview

- Geef een korte samenvatting.
- Herhaal dat de uitkomsten naar de zorgprofessional worden gestuurd.
- Vragen over hoe de cliënt het interview vond
- Vraag naar tips
- Heeft de cliënt nog vragen?
- Bedanken: Bedankt voor de tijd en delen van de ervaringen & cadeau'tje

Oefening

- Geef een korte samenvatting.
- Herhaal dat de uitkomsten naar de zorgprofessional worden gestuurd.
- Vragen over hoe de cliënt het interview vond
- Vraag naar tips
- Heeft de cliënt nog vragen?
- Bedanken: Bedankt voor de tijd en delen van de ervaringen & cadeautje

Oefening 3: [10 minuten]

De tweetallen oefenen in nieuwe tweetallen de afronding.

Aanpassingen [10 minuten]

Vraag of er woorden waren die onduidelijk waren uit de vragen, of vragen die anders geformuleerd kunnen worden.

Achterafna interview

Nabespreken: hoe vond u het gaan?

Doorsturen uitkomsten naar zorgprofessional

F. Rolverdeling [10 minuten]

Bespreek de rolverdeling tussen co-onderzoeker en interviewondersteuner (ervaren co-onderzoeker): Waar ben jij goed in? Welke rol zie je voor jezelf weggelegd? Wat vind je moeilijk? Heb je eventueel nog ergens ondersteuning bij nodig?

Wie schrijft de antwoorden op? En wanneer?

5. Rolverdeling

De interviewers spreken samen de taakverdeling af:

- Wie leidt het gesprek / stelt de vragen
- Wie vraagt door
- Wie schrijft op en geeft samenvatting
- Rol coördinator bij plannen interviews

Is iedereen er klaar voor om aan de slag te gaan?

G. Vooruitblik: wat gaan we nu doen? [5 minuten]

Bespreek wat er na deze training gaat gebeuren: zijn de interviews al ingepland, op welk termijn zullen deze worden uitgevoerd? Wanneer komt het team samen om over de eerste ervaringen te praten in een werkbijeenkomst?

Afronding

- Afspraken maken WIEK interviews
- Vergoedingsformulieren ondertekenen
- Feedback op trainingen

