

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

# Boom

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

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

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

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

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

# Kijk naar jezelf! Reflectie op beeldmateriaal in onderzoek en praktijk

*Krista van Mourik, Annica Brummel, Astrid Kemper, Ilse Menheere, Mariette Wesselink & Marion van Hattum\**

Samenwerken is een belangrijk onderdeel van het sociaal werk en manifesteert zich op verschillende niveaus, zoals met cliënten, collega's en leidinggevendenden. In de praktijk van sociaal werkers die werken met gezinnen met meervoudige en complexe problemen is behoefte aan inzicht in wat een sociaal werker *doet* (en *nalaat!*) om samenwerking te bevorderen en welke impact dat heeft op de ondersteuning aan een gezin. In dit artikel doen we verslag van een praktijkonderzoek waarin zes ambulante sociaal werkers die werken met genoemde gezinnen, intensief zijn gevolgd. Hierbij is gebruik gemaakt van beeldmateriaal en *stimulated recall* interviews om werkzame elementen in de samenwerking met deze gezinnen en andere betrokkenen zichtbaar en bespreekbaar te maken.

## Samenwerken: een kwestie van houding

Uit meerdere onderzoeken komt naar voren dat de samenwerkingsrelatie tussen een hulpverlener en een cliënt, ook wel alliantie genoemd, een belangrijke voorspeller is voor rendement van de hulp (Bordin, 1979; Elvins & Green, 2008; De Greef, Pijnenburg, Hattum, McLeod & Scholte, 2017). Bij het werken met gezinnen met meervoudige en complexe problemen spelen verschillende complicerende factoren mee in de vormgeving van deze alliantie. Allereerst heeft de sociaal werker in de ondersteuning aan deze gezinnen met meerdere gezinsleden van doen, waardoor hij meervoudige allianties dient aan te gaan. Belangen en vraagstukken van de verschillende gezinsleden kunnen echter sterk uiteenlopen. Ten tweede maakt de complexiteit van de vraagstukken dat meerdere professionals tegelijk bij een gezin betrokken zijn. Daarnaast ervaren hulpverleners deze gezinnen veelal als weerbarstig voor hulp (Ghesquiere, 1993; Van der Steege & Zoon, 2015). Dit wordt ener-

\* De auteurs zijn allen werkzaam bij het lectoraat Werkzame Factoren in de Jeugd- en Opvoedhulp van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Drs. Krista van Mourik is junior onderzoeker bij het lectoraat en daarnaast senior onderzoeker bij de afdeling Public Health en Eerstelijngeneeskunde van het LUMC. E-mail: k.van\_mourik@lumc.nl. Dr. Annica Brummel is senior onderzoeker bij het lectoraat en daarnaast projectleider innovatie en ontwikkeling bij Het Inter-Lokaal & Tandem (Nijmegen). E-mail: annica.brummel@han.nl. Dr. Astrid Kemper (docent en inhoudscoördinator Pedagogiek) E-mail: astrid.kemper@han.nl. Drs. Ilse Menheere (docent Maatschappelijk Werk en Dienstverlening) ilse.menheere@han.nl. Drs. Mariette Wesselink (docent Deeltijd Sociale Studies) zijn allen als docent-onderzoeker aan het lectoraat verbonden. mariette.wesselink@han.nl. Dr. Marion van Hattum werkt als lector bij het lectoraat. E-mail: marion.vanhattum@han.nl.

zijds veroorzaakt door de ervaring dat cliënten het lastig vinden een (duidelijke) hulpvraag te formuleren en dat de wijze van communiceren soms afwijkt van wat maatschappelijk gangbaar is. Anderzijds ligt een oorzaak erin dat gezinnen teleurgesteld zijn in de hulpverlening en de hulpverlening tekortschiet door het ontbreken van een integraal en langdurig aanbod (Van der Steege & Zoon, 2015).

Een verkennend onderzoek gericht op de perspectieven van sociaal werkers op de samenwerking met cliënten in gezinnen met meervoudige en complexe problemen brengt naar voren dat sociaal werkers zich realiseren dat er een andere werkhouding van hen wordt gevraagd (Van Hattum & Van Hal, 2015). Zij willen zich duidelijker positioneren, zich als professional beter verbinden met alle betrokkenen – cliënten, sociaal netwerk, professionals en leidinggevendenden – en hen kunnen aanspreken op (de effecten van) hun handelen. Sociaal werkers willen daarom graag meer zicht op hoe ze deze houding in de praktijk (kunnen) brengen en op welke wijze zij deze houding bespreekbaar kunnen maken met elkaar.

Het onderzoek *Samenwerken: een kwestie van houding?!* heeft als doel inzicht te krijgen in de werkzame gedragingen van sociaal werkers in de samenwerking met gezinnen met meervoudige problemen, hun netwerk, collega's en leidinggevendenden. In drie verschillende gemeenten zijn observaties gedaan om de samenwerking van sociaal werkers rondom gezinnen met complexe vraagstukken in beeld te brengen. In situ observaties leveren rijk onderzoeksmateriaal op, omdat hierbij gedragingen in de natuurlijke context worden vastgelegd, waaronder lichaamstaal en interacties (Verschuren, 2017). Als methode zijn *stimulated recall interviews* (SRIs) ingezet. In dit artikel beschrijven we de ervaringen met deze methode van onderzoek en de meerwaarde voor de praktijk vanuit de perspectieven van de onderzoeker, sociaal werker, de cliënten en de overige betrokken hulpverleners.

## ***Stimulated recall interviews***

### *Methodologische achtergrond*

In de etnografische traditie worden veelvuldig participerende observaties ingezet (Boeije, 2012). Observeren ter plaatse levert informatie op uit de eerste hand en bevat meer en andersoortige informatie dan geschreven materiaal, zoals dat verkregen wordt uit bijvoorbeeld enquêtes of interviews. Desondanks wordt in sociaal-wetenschappelijk onderzoek slechts een kleine tien procent van het onderzoeksmateriaal op deze wijze verkregen (Verschuren, 2017, p. 94). Een belangrijke reden is de in verhouding grote tijdsinvestering die in situ observatie vereist. Het is van essentieel belang om het vertrouwen te winnen van de respondenten en naast de observaties is het vaak nodig om van tevoren gesprekken met de respondenten te voeren om te achterhalen hoe ze op bijvoorbeeld een camera zullen reageren. Daarnaast vraagt het training van onderzoekers om zuiver te observeren; een observator moet leren *beschrijven* wat hij *ziet*, niet wat hij denkt of meent te zien (Verschuren, 2017, p. 112).

In het onderzoek wordt gebruikgemaakt van observaties door middel van *stimulated recall* interviews (SRIs). De afgelopen dertig jaar wordt deze methode in toenemende mate gebruikt in onderzoek van onderwijs, geneeskunde en psychotherapie (Rowe, 2009). SRIs sluiten aan bij de traditie van participerende observatie binnen etnografisch onderzoek. Participerende observatie stelt onderzoekers in staat een uniek inzicht te krijgen in hoe mensen handelen en om in verschillende situaties te analyseren wat hieraan ten grondslag ligt. Aanvullende interviews bij de observaties verschaffen verder inzicht in de motieven en overwegingen van betrokkenen (Dempsey, 2010). SRIs brengen onderzoekers een stap dichterbij het moment waarop een interactie daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Het biedt interviewers de mogelijkheid om betrokkenen naar eerder gemaakte opnamen van zichzelf in sociale interacties te laten kijken, hun te vragen wat ze concreet deden en wat hun bijbehorende overwegingen of motieven waren. Dit terwijl retrospectieve interviews veelal vragen naar wat iemand zich kan herinneren van een sociale interactie (Dempsey, 2010). SRIs bieden de mogelijkheid inzicht te krijgen in de individuele ervaring van een interactie, namelijk een toelichting op *wat* er plaats heeft gevonden en *waarom* dit zo heeft plaatsgevonden. Zoals Rowe (2009) omschrijft, biedt het onderzoek deelnemers de mogelijkheid om inzicht te verkrijgen in een situatie vanuit het perspectief van een buitenstaander, maar met de kennis van motivaties en intenties van een direct betrokkene.

#### *Werkwijze*

De methode van *stimulated recall interviews* bestaat uit vier stappen. Ten eerste worden videobeelden gemaakt in een situatie. Ten tweede wordt het videobeeld teruggekeken met de betrokkenen. Daarbij kan men ervoor kiezen om de gehele video-opname terug te kijken, of om een geselecteerd aantal videofragmenten te bekijken. Ten derde wordt, aan de hand van de videobeelden, een interview gehouden met de betrokkene. In het interview wordt gevraagd wat betrokkenen zichzelf en de ander zien doen, wordt gevraagd commentaar te geven op de videobeelden en worden verschillende aspecten verder uitgediept. De vierde stap betreft de analyse van de verzamelde materialen.

Het onderhavige onderzoek is uitgevoerd door een team van onderzoekers in de gemeenten Apeldoorn, Doetinchem en Nijmegen. Per gemeente is een vaste docent-onderzoeker ingeschakeld voor het maken van videobeelden en afname van de SRIs, om de vertrouwdsheid voor de sociaal werkers en overige betrokkenen te vergroten. Hieronder wordt de toepassing van SRIs toegelicht.

#### *Stap 1: video-opnamen*

In het onderzoek zijn videobeelden gemaakt van overlegsituaties tussen sociaal werkers en verschillende gesprekspartners (cliënten, het sociaal netwerk van cliënten, leidinggevend van sociaal werkers en collega's van sociaal werkers). In totaal zijn zes sociaal werkers intensief gevolgd tijdens hun werkzaamheden in de drie gemeenten. Bij de selectie van de sociaal werkers is vertrokken vanuit het idee van *best persons*: sociaal werkers van wie benoemd werd dat ze positief opvielen in het samenwerken, dat zij sterk waren in het samenwerken en dat er van hen te leren viel. In de praktijk speelden echter ook pragmatische redenen een rol bij de selectie,

zoals beschikbaarheid van gezinnen die deel wilden nemen en bereidheid van de sociaal werker om mee te werken.

In totaal zijn twintig video-opnamen gemaakt in een periode van zes maanden. De opnamen zijn gemaakt met een GoPro-camera. Deze camera is geselecteerd omdat de videobeelden eenvoudig op de computer overgezet konden worden. Ook was de camera klein en geluidloos, waardoor deze niet prominent aanwezig is en de normale interactie tussen betrokkenen niet verstoord wordt. De camera werd op een statief geplaatst tussen de personen, zodat iedereen in beeld was. Indien een van de betrokkenen niet in beeld wilde komen, werd de camera zo geplaatst dat alleen degenen die hiervoor toestemming hadden gegeven, in beeld waren. Dit was bij twee van de twintig opnamen het geval. Na het maken van de video-opnamen zijn de betrokkenen kort bevraagd door de onderzoeker, om inzicht te krijgen in hun ervaring van het overlegmoment, de mate waarin het overlegmoment een weerspiegeling is van de interactie die er doorgaans is en om hen te vragen naar momenten tijdens het overleg waar ze meer of minder tevreden over waren.

#### *Stap 2: selectie van videofragmenten*

Bij het werken met de SRI-methode dient de keuze gemaakt te worden om de gehele video-opname terug te kijken met betrokkene(n) of om enkele videofragmenten te selecteren en terug te kijken. In dit onderzoek is ervoor gekozen om enkele videofragmenten te selecteren en deze fragmenten voor te leggen aan de betrokkenen. De selectie van de fragmenten is gebaseerd op zogenaamde 'raakmomenten' (Smeding, 2009); momenten uit de video-opname waarin een duidelijke reactie bij de cliënt zichtbaar wordt naar aanleiding van een actie van de sociaal werker. Dit kan bijvoorbeeld blijken door opmerkingen, door een verandering in gezichts-expressie of een verandering in intonatie van betrokkenen. Een raakmoment kan zowel positief als negatief zijn (bijvoorbeeld lachen of huilen) en het kan kort dan wel lang duren. De raakmomenten worden gezien als betekenisvolle momenten om inzicht te krijgen in de werkzaamheid van de gedragingen van de sociaal werker.

Voorbeeld raakmoment:

Cliënt: [is boos en spreekt met stemverheffing over een andere hulpverlener]

ZE KOMT ER NIET MEER IN! ZO IS DAT!

Sociaal werker: Dat moeten we denk ik niet hebben

Cliënt: DIT PIK IK NIET!

Sociaal werker: [schudt nee met haar hoofd]

Cliënt: IK WEET NIET WAT JULLIE VAN HAAR HOREN, MAAR ELKE MORGEN DOE IK DE AFWAS!

Sociaal werker: wat wij hebben begrepen. Mogen we dat eerst even samenvatten wat ze heeft verteld. Dan kunnen we het daar ook over hebben hé.

Cliënt: ja

Sociaal werker: [geeft op rustige toon uitleg over de informatie die de andere hulpverlener heeft gegeven over het gezin]

(AR1CL2, Fragment 2, 21022017)

Naast een selectie van ‘raakmomenten’ zijn in sommige gevallen videofragmenten geselecteerd die exemplarisch waren voor de interactie tijdens het overleg. Bijvoorbeeld een overleg waarin een sociaal werker herhaaldelijk taken direct uitvoert voor het gezin, zoals ter plekke formulieren invullen. Dit videofragment werd geselecteerd omdat hierbij sprake leek van een patroon of stijl van handelen van deze sociaal werker.

De videofragmenten zijn geselecteerd in samenspraak tussen twee onderzoekers. Beiden bekeken de videobeelden en noteerden onafhankelijk betekenisvolle momenten. Hierna wisselden de onderzoekers de momenten die zij hadden geselecteerd uit, om zo consensus te bereiken over de selectie van fragmenten. Gemiddeld zijn er zes videofragmenten geselecteerd per gemaakte video-opname.

### *Stap 3: stimulated recall interviews*

Naar aanleiding van de twintig gemaakte videobeelden zijn er 37 SRIs afgenomen. Dit betekent dat er ruim twee interviews zijn afgenomen per videobeeld. Een SRI is vormgegeven als een semigestructureerd interview op basis van de geselecteerde videofragmenten. De interviewers maakten tijdens het interview gebruik van een topiclijst. Het doel was om de deelnemers te laten reflecteren op wat zij de sociaal werker zien doen in de samenwerking met de ander. Vragen zoals ‘Wat zie jij jezelf hier doen?’ of ‘Hoe voelde jij je hierbij?’ stimuleerden de deelnemers om toelichting te geven op de beelden. De interviews werden gemiddeld anderhalve week na het maken van de video-opname afgenomen op een locatie naar keuze van de geïnterviewde, aan de hand van de beelden op een laptop. Er werd naar gestreefd de periode tussen de video-opname en de SRI zo kort mogelijk te houden, zodat de betrokkenen de situatie zich nog goed konden herinneren om toelichting te kunnen geven op de interactie op het videobeeld. Daarnaast is aan de betrokkenen gevraagd te reflecteren op hun ervaring met het werken met videobeelden.

### *Stap 4: analyse*

De SRI-methode heeft een scala aan onderzoeksmateriaal opgeleverd, bestaande uit zowel videobeelden als interviewmateriaal met een reflectie op de videobeelden door betrokkenen. In dit onderzoek zijn de videobeelden geanalyseerd met behulp van Excel. Daarnaast zijn de ad-verbatim getranscribeerde SRIs geanalyseerd met behulp van Atlas.ti-software. Bij de analyse van de videobeelden lag de focus op de verbale en non-verbale gedragselementen in de interactie tussen betrokkenen. Bij de analyse van de SRIs lag de focus op de werkzaamheid van de gedragingen van de sociaal werker, gebaseerd op de toelichting en interpretatie van betrokkenen op de videobeelden.

## **Meerwaarde voor de praktijk**

Het doel van dit onderzoek was het achterhalen wat een sociaal werker *doet (en nalaat!)* om samenwerking te bevorderen. De analyses van het onderzoeksmateriaal, bestaande uit videobeelden en SRIs, dienden een tweeledig doel: (1) inzicht krijgen in de werkzame elementen (c.q. gedragsindicatoren) van samenwerken,

wat heeft geresulteerd in een aanscherping van het reeds bestaande houdingsmodel 'Samenwerken: een kwestie van houding?!' (Van Hattum & Van Hal, 2015), en (2) nagaan wat (al dan niet) de meerwaarde is voor sociaal werkers om te reflecteren aan de hand van videobeelden.

#### *Werkzame elementen van samenwerken*

Op basis van de analyse van de videobeelden en de interviews was het mogelijk om werkzame gedragingen (c.q. gedragsindicatoren) te beschrijven die sociaal werkers al dan niet inzetten in de samenwerking met en rondom de gezinnen met meer- of minder- of complexe problemen. Deze gedragsindicatoren waren niet alleen verbaal van aard, maar ook non-verbaal. De volgende fragmenten geven voorbeelden van een gedragsindicator in een gespreks- en videofragment:

'Ik ben rustig. Het tempo ligt hier ook heel laag in dit stukje van het gesprek. Omdat ik wil dat zij het ook leest en begrijpt en dat wij... dat wij het eens worden over wat gaan wij hiermee doen.' [*stimulated recall* interview met sociaal werker – gedragsindicator *tactisch aansluiten*]

Sociaal werker: 'Dit is lastig hè. Dit blijft een discussiepunt met haar [de bewindvoerder]. Ik denk dat het goed is om te kijken wat een structurele oplossing kan zijn. En laten we eerlijk zijn – ik vind het wel netjes dat je het zegt – jullie doen ook wel boefjesdingen.

Clïënt: 'Ja, dat zeg ik ook. Maar dan moet zij ook... zij maakt ook fouten.'

Sociaal werker: 'Stel je voor dat zij die fouten niet meer zou maken. Zouden jullie dan nog steeds die boefjesdingen... die boefjesstreken doen?' [videofragment cliënt en sociaal werker – gedragsindicator *meervoudig partijdig aanspreken*]

In het onderzoek zijn verschillende gedragsindicatoren voor de samenwerking gevonden, zoals *meevoelend verbinden* door middel van het benoemen van de relatie, het praten over dagelijkse dingen, het gebruik van humor en iets over jezelf vertellen. Ook non-verbale indicatoren zijn gevonden, zoals fysieke aanraking. Naast de identificatie van werkzame gedragingen zijn er ook valkuilen gevonden, zoals rondom *meevoelend verbinden*: je afstandelijk of zakelijk opstellen, te laat komen en een non-verbale passieve of inactieve houding. Een ander voorbeeld van een gedragsindicator is *taakgericht verbinden*, gericht op het maken van afspraken, de verantwoordelijkheid van betrokkenen bespreken en overeenstemming bereiken over wat moet gebeuren. Gevonden valkuilen zijn onder meer: het gebruik van 'hulpverlenerstaal' (bijv. 'praten met dure woorden' (video cliënt 1 DR1, 03042017), de cliënt niet betrekken bij het opstellen van een plan en een te sturende houding.

De gevonden gedragsindicatoren zijn ter validering voorgelegd aan sociaal werkers en cliënten tijdens focusgroepen. Hieruit kwam naar voren dat de gedragsindicatoren hen hielpen te benoemen wat zij doorgaans inzetten in de samenwerking met de ander, terwijl het ook behulpzaam was om 'blinde vlekken' te vinden. Daarnaast kwam naar voren dat sociaal werkers doorgaans reflecteren op de inhoud van de casus en dat het gebruik van gedragsindicatoren hen helpt de focus te leggen op de interactie en samenwerking met cliënten en andere partijen:

‘Het voelt als een soort super interview. Het is confronterend met beeld, omdat je focus ligt op jezelf. Ook maakt het veel duidelijk, omdat je concreet ziet wat je doet.’ (Focusgroep sociaal werkers, 01112017)

‘Je voelt mee en je leeft je in als je naar de beelden kijkt. Het levert veel op. Maar soms heb je een blinde vlek. Het helpt om te kijken met gerichte kijkvragen. Je kijkt en luistert dan specifiek.’ (Focusgroep cliënten, 13112017)

### *Reflectie op gebruik videobeelden*

Het gebruik van videobeelden en de reflectie van betrokkenen hierop resulteerden in een vorm van *situated learning* waarbij ‘*success is more likely to occur if the learning takes place as close to a working environment as possible*’ (Geiger, Muir & Lamb, 2016, p. 459; vgl. ook Lave & Wenger 1990). Tijdens de bespreking van de videobeelden bleek dat het gebruik van videobeelden en het reflecteren hierop bijdroegen aan bewustwording bij de sociaal werkers van de houdingsaspecten in de samenwerking. Het ondersteunde hen in het reflecteren op het al dan niet congruent zijn van verbale en non-verbale aspecten in de samenwerking en hoe dat overkomt op een ander. Zo vroeg een sociaal werker zich af hoe ze over zou komen op beeld, omdat ze het lastig vond om met haar cliënt in gesprek te gaan over de klachten die hij had over een andere hulpverlener.

‘Het valt me op dat ik nog wel redelijk ontspannen blijf zitten dus dat vind ik wel mooi. [...] maar dat ik ze ook wel uitleg waar het vandaan komt. Zodat ik niet alleen maar meega in hun verwijten naar de hulpverlener toe. [...] En ik had een beetje het idee dat het allemaal niet zo duidelijk overkomt, maar als ik mijn uitleg terug hoor dan denk ik oh, nou dan vind ik hem nog wel redelijk verwoord.’ (SRI sociaal werker AR1, 09032017)

Ook aan cliënten is gevraagd te reflecteren op de videobeelden van het gesprek met hun sociaal werker. Hoewel hen tijdens de interviews voornamelijk gevraagd werd naar wat zij de sociaal werker zagen doen in de samenwerking, reflecteerden cliënten ook op hun eigen houding. Zo viel een cliënt op dat hij erg boos overkwam. Hoewel hij wist dat hij geïrriteerd was, kon hij zich niet herinneren dat hij zo boos was geworden.

‘Als ik het nu terugzie, nou dan had ik het anders kunnen zeggen. Maar op het moment dat je het zegt... ben je boos... dan denk je er niet bij na wat je zegt. Dan hoor je later wat je hebt gezegd [tijdens het terugkijken van de videobeelden]. Dan denk ik ‘Heb ik dat gezegd dan?’. Ja, nu zie ik de beelden en dan kan ik niet zeggen ‘dat heb ik niet gezegd’. En daar leer je van.’ (SRI cliënt AR1, 13032017)

Naast reflectie op hoe hij overkomt en wat hij heeft gezegd toen hij boos was, sprak hij zijn waardering uit voor de sociaal werker omdat hij op beeld zag dat hij rustig werd door haar houding.

Hoewel betrokkenen positief zijn over het gebruik van videobeelden, hadden ze



vooraf soms twijfel of ze opgenomen wilden worden. Die twijfel kwam voort over het zelf in beeld komen, de tijd die hiermee gemoeid zou zijn, alsook het benaderen van cliënten of zij gefilmd mochten worden. Echter, tijdens het filmen waren sociaal werkers en cliënten doorgaans snel de aanwezigheid van de camera vergeten. Eén cliënt gaf aan zich wel bewust te zijn van de camera tijdens het gesprek, omdat ze emotioneel werd en niet wilde huilen op beeld.

Tijdens de interviews is er rekening mee gehouden dat sociaal werkers en andere betrokkenen zichzelf niet vaak terugzien op beeld. Daarom is tijdens het interview altijd gestart met een kort en algemeen fragment, waarbij betrokkenen de ruimte kregen hun eerste reacties te uiten nadat ze zichzelf op beeld zagen en hoorden spreken. Het fragment diende ook om terug te halen waar het gesprek over ging. Doorgaans vonden geïnterviewden dat ze zich herkenden in de beelden en dat het een goede representatie was van hun algemene houding.

Samenvattend beoordeelden de sociaal werkers het gebruik van videobeelden als leerzaam en relevant voor hun dagelijkse werk alsook voor kwaliteitsverbetering rondom de op samenwerking gerichte houding. Sociaal werkers zien ook meerwaarde in het reflecteren en het geven van feedback op videobeelden van collega's:

'We gaan veel alleen op pad als sociaal werkers. Door de videobeelden van collega's krijg je een kijkje in de keuken. Ik heb dit weleens tijdens mijn studie gedaan [reflectie en feedback a.d.h.v. videobeelden]. De tips die ik kreeg, zijn me echt bijgebleven.' (Focusgroep sociaal werkers, 01112017)

## Discussie

Het onderzoek had tot doel inzicht te krijgen in werkzame gedragingen van sociaal werkers in de samenwerking met gezinnen met meervoudige en complexe problemen, hun netwerk, collega's en leidinggevenden. Hiertoe zijn de interacties op videobeeld gecodeerd door het onderzoeksteam en zijn betrokkenen tijdens SRIs gevraagd te reflecteren op deze interacties. Hierbij is met andere woorden gebruikgemaakt van zowel *emic* (ofwel het 'insider' perspectief, Harris, 1976) als *etic* (ofwel het 'outsider' perspectief) inzichten rondom werkzame gedragingen. Hoewel de combinatie van beide inzichten waardevolle informatie heeft opgeleverd, bracht dit ook een uitdaging met zich mee. Onderzoekers vonden het soms lastig om hun feitelijke observatie (c.q. beschrijven wat hij/zij ziet) te scheiden van hun mening. Zij dienden zich in de SRIs neutraal op te stellen ten aanzien van de – soms sterk afwijkende – interpretatie en perspectieven van betrokkenen op de videobeelden. Dit werd verder bemoeilijkt doordat betrokkenen geïnteresseerd waren in de interpretatie van de onderzoekers op 'hun' videobeeld en feedback op hun gedrag. Dit is ondervangen door op een later moment een groepsbijeenkomst te organiseren waarbij onderzoekers het houdingsmodel presenteerden gebaseerd op de analyse van alle videobeelden en waarbij sociaal werkers in interactie met elkaar videobeelden analyseerden en gericht feedback gaven.

Het gebruik van videobeelden levert een meerwaarde op voor de praktijk, door de bewustwording van sociaal werkers van de houdingsaspecten die een rol spelen in

de samenwerking. Het bleek belangrijk om gerichte vragen te stellen over de houding in samenwerking tijdens de SRIs. Zonder deze vragen – waarin betrokkenen werd gevraagd feitelijk te omschrijven wat ze de sociaal werker zien doen in interactie met de ander – legden betrokkenen de nadruk op de inhoud en waardering van de casus. Dit is wat Verschuren (2017, p. 112) aanwijst als een valkuil bij observeren, namelijk dat mensen de neiging hebben om interpretaties van waarnemingen te registreren, in plaats van de feiten zelf. Om dit te ondervangen is de cliëntencommissie die betrokken was bij het onderzoek gevraagd mee te denken over geschikte vragen om te reflecteren op de houding in de samenwerking. Door het stellen van vragen – zoals ‘Wat zie je jezelf doen?’, ‘Wat gebeurt er in dit fragment?’, maar ook ‘Hoe voelde je je?’ – verschoof de aandacht naar de (feitelijke) verbale en non-verbale aspecten van samenwerking en het effect van houding op de ander.

Hoewel bleek dat de betrokkenen in staat waren te reflecteren op de houding in de samenwerking aan de hand van videobeelden, vroeg dit om een omvangrijke tijdsinvestering. Deze tijdsinvestering bestond uit meehelpen aan de werving voor het opnemen van de video, het terugkijken van de beelden en reflectie hierop. Dit is een belasting voor het dagelijks werk van sociaal werkers, waarin tijdsdruk wordt ervaren. Gezien de meerwaarde van reflectie met videobeelden is ons advies om vanuit de organisatie hierin te investeren door het in te kaderen in reeds bestaande structuren, zoals intervisie of een casuïstiekbespreking. Een videobeeld kan hierbij ondersteunend zijn, waarbij in een leeromgeving met collega’s videobeelden worden bekeken en besproken.

## Conclusie

Dit onderzoek illustreert de toepassing van videobeelden en *stimulated recall* interviews in een praktijkgericht onderzoek. Deze methodiek heeft waardevolle inzichten opgeleverd voor theorieontwikkeling door de combinatie van *emic* en *etic* inzichten. De methodiek heeft ook het proces van *situated learning* gestimuleerd door werkzame gedragingen van sociaal werkers in de samenwerking met gezinnen met meervoudige en complexe problemen en andere betrokkenen zichtbaar en bespreekbaar te maken. Vervolgonderzoek wordt gedaan om na te gaan welke mogelijkheden er zijn voor de ontwikkeling van een digitaal leerinstrument waarmee sociaal werkers videobeelden kunnen delen en elkaar feedback kunnen geven op de op samenwerking gerichte houding.

## Literatuur

- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Amsterdam: Boom Lemma.
- Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16, 252-260. doi:10.1037/h0085885

- Dempsey, N.P. (2010). Stimulated recall interviews in ethnography. *Qualitative Sociology*, 33, 349-367. doi:10.1007/s11133-010-9157-x
- Elvins, R., & Green, J. (2008). The conceptualization and measurement of therapeutic alliance: An empirical review. *Clinical Psychology Review*, 28, 1167-1187. doi:10.1016/j.cpr.2008.04.002
- Geiger, V., Muir, T., & Lamb, J.J. (2016). Video-stimulated recall as a catalyst for teacher professional learning. *Journal of Mathematics Teacher Education*, 19, 457-475. doi:10.1007/s10857-015-9306-y
- Ghesquiere, P. (1993). *Multi-probleem gezinnen: problematische hulpverleningssituaties in perspectief*. Apeldoorn: Garant.
- Greef, M. de, Pijnenburg, H.M., Hattum, M.J.C., McLeod, B.D., & Scholte, R.H.J. (2017). Parent-professional alliance and outcomes of child, parent, and family treatment: A systematic review. *Journal of Child and Family Studies*, 26, 961-976. doi:10.1007/s10826-016-0620-5
- Harris, M. (1976). History and significance of the emic/etic distinction. *Annual Review of Anthropology*, 5, 329-350.
- Hattum, M. van, & Hal, L. van. (2015). Samenwerking tussen hulpverleners in gezinnen met meervoudige problemen. *Maatwerk*, 6, 31-33.
- Lave, J., & Wenger, E. (1990). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Rowe, V.C. (2009). Using video-stimulated recall as a basis for interviews: Some experiences from the field. *Music Education Research*, 11(4), 425-437. doi:10.1080/14613800903390766
- Smeding, S.L. (2009). *De invloed van aanzetten, raakmomenten en niet-geaccepteerde aanzetten op de therapeutische werkgrelatie in oplossingsgerichte gezinsbehandeling: Een microanalytisch onderzoek*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.
- Steege, M. van der, & Zoon, M. (2015). *Richtlijn multiprobleemgezinnen*. Utrecht: NJI, NIP, NVO, NVMW.
- Verschuren, P.J.M. (2017). *Kernthema's in de methodologie: Op weg naar beter onderzoek*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Yperen, T. van, & Steege, M. van der. (2010). Methodiek en hulpverlener tellen allebei: Algemeen werkzame factoren en specifieke methodieken in de jeugdzorg. *Jeugd en Co Kennis*, 4(2), 28-37.