



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

De taal van oplossingen: een empirisch begrippenkader voor oplossingsgerichte interactie

van Dijk, D.J.

Publication date
2013

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Dijk, D. J. (2013). *De taal van oplossingen: een empirisch begrippenkader voor oplossingsgerichte interactie*.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

HOOFDSTUK 2

WAARNEMEN EN WAARDEREN: CONSTRUCTIE EN VALIDERING VAN EEN MEETINSTRUMENT

Aanhakend op de praktijk van een OG-introductie cursus voor *Master SEN*-cursisten onderzoeken we in deze exploratiefase in hoeverre waarnemingen te meten zijn. Als stimulus benutten we de openingsscène van een evident succesvol meesterprotocol. De cursisten worden tweemaal in de gelegenheid gesteld op een formulier de werkzame elementen van OGW te noteren, vóór en na de introductie cursus. Codeurs verwerken de data overeenkomstig de voorschriften uit een codeboek. Er zijn zes variabelen en drie combinatievarianten. Zo krijgen we een gevarieerde indruk van de kwaliteit van de waarnemingen van cursisten in voor- en nameting. De vraag die we aan het einde van dit hoofdstuk proberen te beantwoorden is of we een valide, betrouwbaar en voldoende discriminerend instrument hebben weten te construeren.

1. INLEIDING

In een boek gewijd aan beeldend kunstenaar James Turrell schrijft Gerrit Willems (1996):

Turrell creëert situaties waarin je het licht direct en ongehinderd kunt waarnemen. Hij maakt het licht los van zijn bron, isoleert het en bewerkt het zó dat je het gaat beleven als tastbaar aanwezig in de ruimte. Niet dat je het licht werkelijk met je handen zou kunnen aanraken, maar Turrell activeert een zien waarin de ervaring van het tasten wordt vastgehouden. (p. 37)

Tijdens een bezoek aan Turrells *Hemels Gewelf* (zie foto omslag) in 2009 – ‘een plek waar je de hemel voor jezelf hebt en je kunt oefenen in kijken’ (ibid., p. 22) – drong zich de vergelijking op met ons onderzoek. Als zien kan worden geactiveerd, geldt dat vermoedelijk ook voor gewaarworden, waar meer zintuigen mee zijn gemeoid. En daar blijft het niet bij. Gerrit Willems schrijft:

Zien en kennen worden als begrippen gewoonlijk van elkaar gescheiden. [...] Zien wordt beschouwd als een gedachteloze activiteit, die zich beperkt tot de ogen. Kennen daarentegen behoort tot het domein van het denken. In het denken worden de ruwe gegevens van de waarneming, die langs zintuigen tot ons doordringen, geordend en van betekenis voorzien. (pp. 33-34)

Ons kennen structureert onze waarneming, vormt een kijkkader. Wat niet gekend wordt, valt gemakkelijk buiten ons blikveld. Aangenomen mag worden dat zulks ook geldt voor de waarneming van gesprekken. Kenners van een bepaald soort gesprekken zien en horen andere zaken dan leken. Voor OGW, ons onderzoeksterrein, zal dat niet anders zijn.

Het kenmerk van de OG-aanpak is dat problemen door agent in het perspectief van hun oplossingen worden geplaatst, met de intentie om cliënt daarop te attenderen. De vraag is of geïnteresseerde waarnemers – nog geen kenners, maar ook geen leken meer – dat ook echt zien, als ze zo'n gesprek waarnemen en beschouwen. En zo ja, wat zien ze dan precies? Zijn ze in staat de typische OG-bestanddelen te isoleren en te identificeren? Als dat zo is, moet het ook mogelijk zijn de onderlinge verschillen te kwalificeren. Registreren hangt samen met de competentie te zien wat er te zien valt; rapporteren vooronderstelt daarenboven dat je die registratie in woorden kunt vatten. Dit hoofdstuk bevat de verantwoording van de constructie van een instrument dat meet in hoeverre de waarnemer in staat is OG-verschijnselen te herkennen en te beschrijven.

Een goed instrument is gevoelig voor ontwikkeling binnen de te meten persoon. Men mag verwachten dat een vorm van bewerking de kwaliteit van de rapportage beïnvloedt. Heuvelman, Gutteling & Drossaert (2004) betogen dat 'kennis en verwachtingen invloed hebben op de interpretatie van wat we waarnemen' (p. 113). Ervan uitgaande dat instructie bijdraagt aan meer kennis over het specifieke karakter van OGW, zou een instrument het verschil in de kwaliteit van waarnemen – voor en na de instructie – moeten kunnen vaststellen.

1.1 Context

In de periode 2008 – 2011 gaf ik college aan de *Master SEN* opleiding van Fontys OSO in Tilburg, Amsterdam en Utrecht. Aan het begin van het programma was een tweedaagse ingeruimd voor mijn specialisme, OGW in het Onderwijs. In het cursusjaar 2010-2011 verrichtte ik onder de cursisten het onderzoek ten behoeve van de instrumentconstructie.

2. DOEL EN ONDERZOEKSVRAGEN

Het ultieme doel van deze studie is de OG-kwaliteit te bevorderen van onderwijskrachten in begeleidingssituaties. Uitgangspunt is dat je kunt leren waarnemen, in casu dat je kunt leren OG-kenmerken waar te nemen. De assumptie die hieraan ten grondslag ligt, is dat wie beter OG-kenmerken kan waarnemen ook beter in staat is zelf OG te werken en/of anderen daarbij te ondersteunen. Om verschillen in kwaliteit te kunnen meten, is een instrument nodig dat de waarnemingsvaardigheid inschaalt. In deze fase van het onderzoek proberen we zo'n instrument te construeren. De onderzoeksvragen representeren de drie kwaliteiten waaraan het instrument moet voldoen.

2.1 Inhoudsvaliditeit

Het instrument moet representeren wat in dit onderzoek centraal staat: de kwaliteit van het waarnemen van OGW. Met dat oogmerk zijn de essentiële elementen in het instrument gespecificeerd op grond van literatuuronderzoek en praktijkervaring. De

onderzoeksvraag luidt: biedt het instrument inzicht in de kwaliteit van de waarneming van OGW?

2.2 *Betrouwbaarheid*

Het beoordelen van waarnemingsvaardigheid kan niet anders dan door tussenkomst van menselijke interpretatie. Dit kan niet geautomatiseerd plaatsvinden, omdat de beoordeling van interactionele manifestaties altijd contextgebonden is, en dus menselijke interpretatie vergt. Beoordelaars van gerapporteerde waarnemingen moeten geleid worden door een nauwkeurige beschrijving van de onderdelen. De intersubjectieve overeenstemming moet zodanig hoog zijn, dat de scores min of meer onafhankelijk zijn van de beoordelaars. De onderzoeksvraag luidt: is dit instrument betrouwbaar?

2.3 *Discriminerend vermogen*

Het instrument moet verschillen kunnen aangeven tussen de kwaliteit van de kandidaten: een geoefende waarnemer moet hogere scores realiseren dan een minder geoefende waarnemer. Of andersom, waarnemers die een hogere score krijgen, moeten betere waarnemers zijn dan kandidaten met een lagere score. Verschil in kwaliteit kan op twee manieren optreden. Allereerst zullen personen onderling verschillen: verschillen tussen waarnemers. Die verschillen moeten gerepresenteerd worden in de scores. Daarnaast kan iemand zich gaandeweg bekwamen: verschil in vaardigheid binnen één waarnemer vóór en na de introductie cursus. Zo'n ontwikkeling moet ook zichtbaar worden in de scores. De onderzoeksvraag luidt: stelt het instrument verschillen in kwaliteit tussen en binnen waarnemers vast?

3. INSTRUMENTCONSTRUCTIE

Het instrument is samengesteld uit vijf componenten: (1) een *stimulus* bestaande uit de videoregistratie van een exemplarisch OG-fragment, (2) een *instructie* bestaande uit een waarnemingsopdracht, (3) een *werkblad* bestaande uit een voorbedrukt formulier waarop de deelnemers hun waarnemingen noteren, (4) een *codeboek* bestaande uit een toelichting op de genormeerde onderdelen en (5) een *training* bestaande uit een cursusprogramma voor beoordelaars met de voorbeeldscores van een aantal waarnemers.

Onder *Een voorbeeldig gesprek* (paragraaf 3.1) komt de stimulus aan de orde, onder *Dataverzameling - cursisten* (paragraaf 4.2.3) komen de instructie en het werkblad aan de orde, en onder *Dataverzameling - codeurs* (paragraaf 4.2.4) het codeboek en de training van de beoordelaars.

De ontwikkeling van het instrument staat of valt met de vaststelling van wat aantoonbaar moet worden gemaakt. Dat is in deze studie de kwaliteit van de waarneming van OG-interactie. Het begint met de mate waarin de waarnemer in staat is het gespreksfragment te splitsen in delen. Dat is diversifiëren: het onderscheiden van de dingen die naast elkaar gebeuren. In de kwaliteitsafweging ligt het primaat uiteraard

bij de herkenning van OG-onderdelen. Zoals in de introductie reeds ter sprake kwam, is hierbij het kijkkader van de waarnemer essentieel.

De mate waarin de waarnemer in staat is de tweeledigheid der dingen te registreren – observatie én duiding, verbale én non-verbale aspecten, individuele én interactieve noties – is eveneens indicatief voor de kwaliteitsafweging. Wie oog heeft voor deze tweeledigheid is zich bewust van de samenhang der dingen en van het feit dat OG-interactie een co-constructie is (zie hoofdstuk 1).

Ten slotte is er de mate waarin de waarnemer in staat is zijn waarnemingen zo te rapporteren, dat de relatie tot het OG-gedachtegoed eruit kan worden afgeleid. Daarmee toont hij aan de signalen binnen de discipline te hebben begrepen. Wie zich wil inlaten met oplossingen bedient zich van een jargon dat daarbij past. De kwaliteitsafweging hangt samen met het aantal correct gebezigde termen.

Samenvattend wordt de kwaliteit van de waarneming van OG-communicatie gekenmerkt door drie aspecten, die in de komende paragrafen nader worden toegelicht. Het zijn achtereenvolgens: *Diversificatie* (3.2), *Registratie* (3.3) en *Rapportage* (3.4). Eerst volgt een beschrijving van de stimulus.

3.1 Een voorbeeldig gesprek

Het fragment dat is geselecteerd als stimulus is zeer herkenbaar voor onderwijsgevenden. Het komt weliswaar uit de Verenigde Staten, maar had zich evengoed kunnen afspelen in de schoolpraktijk van het Nederlandse voortgezet onderwijs. In het fragment gaat Insoo Kim Berg in gesprek met Carl, een suicidale jongen die haar hulp inroept. Insoo Kim Berg is met Steve de Shazer grondlegger van het OG-gedachtegoed en vervult de rol van begeleider/therapeut meer dan voorbeeldig. Een korte schets van context en inhoud.

Insoo zal een lezing geven op een school in Austin, Texas (VS). Ze ontmoet Carl, een 16-jarige leerling, en raakt met hem aan de praat. Als hij haar toevertrouwt dat hij recent heeft geprobeerd zijn leven te beëindigen, nodigt ze hem uit voor een gesprek na afloop van haar voordracht. Toevallig is er een cameraman in de buurt – Insoo is niet elke dag op school aanwezig. Carl's moeder maakt tegen de opname geen bezwaar.

3.1.1 Transcript

Uit dit gesprek is het begin geselecteerd: 00:00 tot 01:38. Agent Insoo (I) en cliënt Carl (C) hebben een plekje gevonden in de bibliotheek. Ze zitten ten opzichte van elkaar in een hoek van ongeveer 90°. In tabel 1 volgt de letterlijke weergave.

Tabel 1. Transcriptie 00:00 - 01:38

I	1	Uh Carl, uhm, what, uhm, what is your best subject in school?
C	2	My best subject so far, right now is, has to be math or algebra 2.
I	3	Math and algebra.
C	4	Or just algebra 2 period.
I	5	Algebra 2?

- C 6 Yeah.
- I 7 Oh, what's algebra 2?
- C 8 *Lacht*
- I 9 It's been a long time since I took math or algebra.
- C 10 Well uhm, it's like, kind of like a process.
- 11 When you're in junior high, you take pre-algebra.
- 12 It's like written math, kind of like you use factoring; solving, and grouping.
- 13 It's basically like a process of elimination and all that.
- I 14 Oh.
- C 15 And then you move up. Like when you get to high school.
- I 16 Yeah.
- C 17 You'll take algebra 1, the actual algebra; then you take geometry, which I don't like (*lachend*), and then you take algebra 2.
- I&C 18 *Lachen*
- C 19 And then uh, then you take uh algebra2.
- I 20 Oh, so that's what you're taking now.
- C 21 Yeah, and I like it.
- I 22 And that's what you're best at?
- C 23 Yeah.
- I 24 That's what you're best at?
- C 25 I'm making all A's on it.
- I 26 You're making all A's on that?
- C 27 Yeah.
- I 28 So you must be a very smart young man.
- C 29 Well, now (*lachend*), no (*nee schuddend*), I'm all right, average.
- I 30 Oh, I see, all right, good and ... so math and algebra 2.
- C 31 (C: hm-m.)
- 32 So you're good in math also?
- C 33 Somewhat, but I, I think uh if I was a major in something, it would probably be algebra or algebra 2.
- I 34 Okay.

3.1.2 Transcript of face-to-face?

Met de weergave van de gesproken tekst is slechts een deel van de werkelijkheid weergegeven. Om de kwaliteit van OGW volledig tot zijn recht te laten komen, moeten we de beelden 'meenemen', vooral met het oog op een functioneel-pragmatische analyse. Deze visie wordt ondersteund door Bavelas & Chovil (2000). Ze stellen dat een *face-to-face* registratie dynamischer is, de continuïteit en samenhang completer representeert en meer het product is van primaire socialisatie (ouders en gezin) dan secundaire socialisatie (gemeenschap en cultuur). In tabel 2 worden de verschillen in schema gezet.

Tabel 2. *Geschreven tekst versus face-to-face registratie*
Bron: Bavelas & Chovil, 2000, p. 165

<i>Written Text</i>	<i>Face-to-face dialogue</i>
<p>Is a persistent, static <i>object</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • It can be reread any time. • It seldom requires a rapid response. <p>Consists of discrete, separate symbols:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Words are easily separated. • Text is organized spatially. <p>Is relatively context free:</p> <ul style="list-style-type: none"> • It uses only words and punctuation. • The words are highly explicit. • Text is monologue and solitary. • There is no immediate reader. • The writer and reader are in different places. • Text must often be addressed to a general audience. <p>Is acquired as secondary socialization:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Literacy is learned institutionally (in schools). • It is taught with explicit, conscious norms. • The norms are more standardized, with less variation. 	<p>Is ephemeral, <i>dynamic</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • It cannot ordinarily be reviewed. • The participants must respond immediately, <i>online</i>. <p>Is virtually continuous:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Words and other acts merge. • Dialogue is organized temporally. <p>Is highly dependent on context:</p> <ul style="list-style-type: none"> • It uses face and hand gestures, as well as prosody features. • The words can be less explicit. • Dialogue is a "social interplay." • There is an addressee present. • The participants are in the same setting. • Dialogue can draw on the setting and the ongoing conversation. <p>Is acquired as primary socialization:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogue is learned interpersonally (at home). • It is practiced rather than explicitly taught. • The norms are freer, with more variation.

Source. The information in this table has been adapted from Linell, 1982, pp. 5-10.

Note. Some of the above features of written text do not apply to computer-mediated communication, especially if both parties are online at the same time.

De extra constituerende elementen zijn van wezenlijk belang voor een compleet inzicht in de werkelijkheid die de actanten *face-to-face* construeren. Als ze in de beschrijving worden betrokken, ontstaat een *narratieve reconstructie* die model kan staan voor het OG-concept.

3.1.3 *Narratieve reconstructie*

I maakt contact met C door zijn context te verkennen. Ze informeert naar C's beste vak. Als C antwoord geeft, betoont I zich onwetend en dat moedigt C extra aan. Hij doet gedetailleerd uit de doeken waar hij goed in is. Het resulteert in een compliment dat C's beste vak ontstijgt: *So you must be a smart young man*. Zo boort I een krachtbron van C aan, nog voordat zijn probleem (de zelfmoordpoging en wat daarachter steekt) ter sprake komt. Dit alles gebeurt in de eerste anderhalve minuut van het gesprek. Er is de essentie van OGW in vervat.

In tabel 3 wordt het handelingsverloop herschreven en van commentaar voorzien. Dit gebeurt onder verwijzing naar de regelnummers uit transcript 1 en met inachtneming van de *eyecatchers* van Bavelas & Chovil (2000). De (veelal letterlijke) commentaren uit het panelonderzoek (zie hoofdstuk 3) vormen de basis van deze parafraze, waarin de constituerende elementen zijn geïsoleerd. De reconstructie vormt een vooruitwijzing naar de onderdelen die verderop in dit hoofdstuk worden uitgewerkt. Onder *Regel* wordt verwezen naar het transcript uit tabel 1. Onder *Functie of techniek (fi)* wordt vermeld welk interactioneel fenomeen aan de orde is. De vetgedrukte *fi's* kennen we uit de *Zevenstappendans* (zie hoofdstuk 1, figuur 2); de overige *fi's* zijn algemeen van aard.

Tabel 3. *Handelingsverloop en functies en technieken (fi's) in fragment 1*

<i>Handelingsverloop en commentaar</i>	<i>Regel</i>	<i>Functie/techniek (fi)</i>
I begint met een open vraag, los van de problematische context. Ze informeert belangstellend naar C's talenten. Concreter: de vakken waar C het beste in is.		<i>contextverkenning</i>
I neemt er de tijd voor, is klantgericht: nieuwsgierig en betrokken. Ze focust op C's successen.		<i>contact maken</i>
I kijkt alsof ze wil zeggen van: ben je er wel? Dan noemt ze luid en duidelijk zijn voornaam: <i>Uh, Carl, uhm...</i> , buigt zich naar C over en stelt haar vraag.	1	<i>fysieke toenadering zoeken</i>
I ziet hem letterlijk naar de ogen en maakt contact. Het lijkt op een rapport-check ⁵ .		<i>oogcontact maken</i>
Daarop volgt de vraag: <i>...in welk vak ben je het best?</i> C geeft direct antwoord, handen in zijn schoot: <i>Mijn beste vak tot nu toe, op dit moment, moet wiskunde zijn of algebra II.</i> Terwijl hij formuleert, verschijnt er iets van een glimlach op zijn gezicht.	1 2	<i>krachtbron aanboren</i>
Bij zijn laatste woorden doet I haar hoofd naar achteren en toont een verwonderde blik. Het betekent: ik ben geïnteresseerd in je; ga heel nauwkeurig luisteren; ik geef je erkenning voor dat wat er werkt, geef me de details maar; ik ben nieuwsgierig.		<i>luisterrespons algemeen</i>
I herhaalt C's woorden met een uitnodigend knikje in zijn richting: <i>Wiskunde en algebra.</i>	3	<i>verbaal aansluiten</i> <i>krachtbron aanboren</i>
I laat nu (en later) in houding, toon en in haar uiterlijk merken er niet alles van te begrijpen. Haar onwetendheid wordt ondersteund door een vlakke toon en vragende blik.		<i>niet-wetende opstelling;</i> <i>prosodische ondersteuning;</i> <i>mimische ondersteuning</i>
Er zit iets in van: ik hoor wat je zegt, ik volg je. Klopt het? Bevestig het nog maar eens. Dan volgt C's zelfcorrectie: <i>Of alleen algebra II, op dit moment.</i> Het klinkt neutraal; we zien niet hoe hij erbij kijkt.	4	
I herhaalt opnieuw zijn woorden, vragend deze keer: <i>Algebra II?</i> Daarbij beweegt ze haar hoofd naar achteren, alsof ze duidelijk wil maken dat ze het begrijpt. Zo van: bedoel je dat? Een soort ja-vraag.	5	<i>luisterrespons specifiek</i> <i>krachtbron aanboren</i>

⁵ De term is gebezigd door het panel en komt uit NLP, een afkorting die staat voor *Neurolinguïstisch Programmeren* (Grinder & Bandler, 1999).

C antwoordt: <i>Ja</i> . I draait haar hoofd, zichtbaar nadenkend, naar links en weer terug in de richting van C: <i>O</i> .	6	<i>actieve luisterhouding</i>
Alsof ze C's zojuist herbevestigde kwaliteit probeert te visualiseren knijpt ze haar ogen een beetje samen en vraagt door: <i>Wat is algebra II?</i>	7	<i>niet-wetende opstelling; doorvragen</i>
Daar moet C om lachen.	8	
Tegelijkertijd bekent I: <i>Het is een tijdje geleden dat ik algebra had</i> . Haar intense luisterhouding nodigt C uit praktische informatie te verstrekken.	9	
C slaat zijn ogen op, kijkt I aan en begint aan zijn uitleg: <i>Nou eh, het is een beetje een proces. Als je in de onderbouw van de middelbare school zot, krijg je pre-algebra. Dat is een soort geschreven wiskunde. Je krijgt vermenigvuldigen, oplossen, groeperen. Het is gewoon een eliminatieproces en zo.</i>	10	<i>oogcontact</i>
C verduidelijkt zijn redenering met enkele gebaren van zijn rechterhand.	-	
I bevestigt, nadrukkelijk knikkend en met grote, geïnteresseerde ogen: <i>Ooh</i> .	13	
C gaat door met: <i>En dan ga je door. Net zoals je naar de bovenbouw gaat.</i>		<i>gebarentaal</i>
I reageert begrijpend: <i>Ja</i> . Ze knikt daarbij.	14	<i>mimische ondersteuning</i>
C vervolgt: <i>Dan krijg je algebra I, het echte algebra</i> . I knikt.	15	
C continueert gebarend: <i>Dan krijg je meetkunde, wat ik niet leuk vind.</i>	16	<i>luisterrespons algemeen</i>
Hij schiet erbij in de lach. Zij ook. C: <i>En dan krijg je algebra II</i> . Beiden nemen dezelfde houding aan: rug tegen de leuning, hoofd wat naar achteren. Handen beurtelings gevouwen en uit elkaar.	17	<i>gebarentaal</i>
Terwijl ze met haar vinger in C's richting wijst, concludeert I met nadruk, op iets verhoogde toon: <i>O, en dat is wat je nu hebt?</i> Het is een bevestiging en voortgangsvraag. C antwoordt met: <i>Ja, en ik vind het leuk.</i>	18	<i>non-verbale spiegeling</i>
I onderbreekt C met: <i>En dat is waar je het beste in bent?</i> Ze selecteert uit C's antwoord waar het haar om is begonnen: zijn resources of krachtbronnen. C reageert dadelijk: <i>Ja</i> . I stuurt doelgericht aan op een herhaling van zetten: I: <i>Dat is waar je goed in bent?</i>	20	<i>gebarentaal</i>
C knikt en bevestigt: <i>Ja, ik haal er alleen maar tien voor</i> . I's mond valt open bij zoveel competentie. En weer is daar die vragende toon en herhaling van haar ja-vraag: <i>Je haalt er alleen maar tien voor?</i> C herbevestigt: <i>Ja</i> .	21	<i>prosodische ondersteuning; luisterrespons specifiek; krachtbron aanboren</i>
Terwijl ze elkaar aanlijken, herkadert I de informatie en geeft C een compliment: <i>Dus dan moet je wel een slimme jongeman zijn</i> . C lijkt er een beetje door verrast. Hij lacht en stamelt, terwijl hij nee schudt: <i>Nou, nee. Nee, het gaat we, gemiddeld.</i>	22	<i>krachtbron aanboren</i>
I reageert instemmend: <i>O, oké, ik begrijp het, akkoord, goed</i> .	24	
Haar stem gaat omhoog als ze de positieve balans opmaakt: <i>Dus wiskunde en algebra II?</i>	25	<i>mimische ondersteuning krachtbron aanboren</i>
C humt knikkend ja. I, die het kennelijk nodig vindt, na de uitweiding over Algebra, nóg een krachtbron te accentueren zet nóg een keer vragend door: <i>Dus je bent ook goed in wiskunde?</i> C tempert haar conclusie: <i>Een beetje, maar ik denk als ik ergens mijn hoofdvak van zou maken, zou het waarschijnlijk algebra of algebra II zijn.</i>	27	<i>herformuleren</i>
I rondt deze fase van het gesprek af met een <i>Oké</i> . Het klinkt als: genoeg zo; hier kan ik wel wat mee.	28	<i>revoicing compliment geven</i>
	29	
	30	<i>luisterrespons algemeen en specifiek krachtbron aanboren</i>
	31	<i>mimische ondersteuning; herformuleren</i>
	33	
	34	<i>luisterrespons algemeen</i>

Tabel 3 laat zien dat een flink aantal *ft*'s niet specifiek OG is, zoals gedefinieerd door Van Dijk & Cauffman (2009). Toch staan ze in dienst van hetzelfde ideaal: het toewerken naar een oplossing. In paragraaf 3.2.2 wordt de verhouding nader uitgewerkt. Eerst komt een ander kwaliteitskenmerk aan de orde: de diversificatie van de waarneming.

3.2 Diversificatie

Uit tabel 3 blijkt dat in de conversatie veel tegelijkertijd gebeurt. In regel 3 van het transcript (tabel 1) herhaalt I louter wat C in de voorafgaande regel te berde heeft gebracht: *wiskunde en algebra*. Maar uit de kolom *Ft* blijkt wat er interactioneel nog meer aan de orde is: de woorden die voor cliënts krachtbronnen staan, worden letterlijk herhaald, waardoor aansluiting ontstaat tussen agent en cliënt. Agents verwonderde toon (prosodie) en gelaatsuitdrukking (mimiek) geven blijk van haar onwetendheid en interesse.

We gaan ervan uit dat de mate waarin iemand deze en dergelijke details kan onderscheiden indicatief is voor zijn inzicht in de OG-pragmatiek. Deze vaardigheidsmeting vormt een hoofdgroep uit het instrument.

Allereerst zijn daar de dingen die worden waargenomen – we noteren ze als *elementen*. En dan zijn daar de (in de elementen) herkende functies en technieken – we noteren ze als *ft*'s. *Diversificatie* is een kwaliteit die dus uit twee delen bestaat: *elementen* en *ft*'s. Het zijn beide kwaliteitsaspecten, die in de nu volgende subparagrafen aan de orde komen. We verplaatsen ons in de terugkoppeling van de waarnemer en vertalen, als dat zo uitkomt, de bijdrage van de actanten.

3.2.1 Elementen

Wie meer elementen weet te onderscheiden is vaardiger dan iemand die er minder weet te onderscheiden. Enkele voorbeelden maken dit duidelijker.

The best subject begint met Insoo's vraag naar Carls beste vakken. Maar zoals uit de reconstructie blijkt, gebeurt er tegelijkertijd meer. Ze adresseert:

Uh, Carl, uhm...

Dan buigt ze zich naar Carl over en kijkt hem nadrukkelijk aan. Dit zijn stuk voor stuk details die ertoe doen in OG-perspectief. Het voorgaande kan door waarnemer X worden weergegeven als:

Insoo maakt prettig contact.

Maar daarmee is de werkelijkheid slechts ten dele recht gedaan. Waarnemer Y die observaties rapporteert over zithouding, oogcontact, de toonhoogte en fysieke toenadering geeft blijk van een groter observatievermogen en meer inzicht in de essentie van OG-gesprekken, zoals in dit voorbeeld:

Insoo kijkt Carl indringend aan, buigt naar voren, noemt zijn naam en vraagt hem naar zijn beste vak.

Nog een voorbeeld. In het slot van het fragment concludeert Insoo dat algebra II het vak is waar Carl het beste in is. De wijze waarop ze dat doet, is kenmerkend voor de OG-aanpak. De reconstructie laat zien dat de conclusie voorafgegaan wordt door een moment waarop Insoo aangeeft Carl begrepen te hebben:

Oh, en dat is wat je nu hebt?

Tegelijkertijd wijst Insoo met haar vinger in Carls richting en spreekt ze op een verhoogde toon. Daarop antwoordt Carl:

Ja, en ik vind het leuk.

Nog voor hij is uitgesproken volgt dan haar conclusie:

En dat is waar je het beste in bent?

De conclusie wordt met vraagintonatie gepresenteerd, om Carl de gelegenheid te geven bevestigend te antwoorden. Daarmee wordt het ook zijn conclusie. Op deze manier wordt een *yes-set* gecreëerd, die de veel verdergaande slotsom van Insoo mogelijk maakt:

Dus dan moet je wel een slimme jongen zijn.

Voor Insoo is dit zeer waarschijnlijk een doelbewuste actie, voor Carl haast een onontkoombaarheid. Als de gerapporteerde waarneming alleen de conclusie behelst, maar niet de wijze waarop ndie conclusie wordt geuit, getuigt ze van weinig inzicht in de essentie van dit gesprek. Inzicht in OGW komt tot uiting in het aantal relevante details van de waarneming: hoe meer, hoe beter.

3.2.2 Functies en/of technieken (fi's)

Wie meer OG-functies en -technieken herkent, is vaardiger dan iemand die minder OG-functies en -technieken herkent. In de narratieve reconstructie van *The best subject* is al gewag gemaakt van het onderscheid tussen OG en algemene functies; in deze paragraaf wordt het verschil uitgelegd. Algemene functies ondersteunen gewoonlijk OG-functies. Ter verduidelijking een citaat uit het voorwoord van Isebaert's praktijkboek (2007):

OGW is een manier van denken en doen waarin alle mogelijke interventies een plaats kunnen krijgen. Natuurlijk hebben we voorkeur voor bepaalde – in het bijzonder: hoopgevende – technieken. Maar we wijzen voorshands geen enkele af, of zij moet strijdig zijn met onze diepgewortelde overtuiging dat het om het welbevinden van de cliënt gaat, en nergens anders om. (p. 7)

Cauffman & Van Dijk (2009) doen er in hun handboek nog een schepje bovenop:

Je hoeft helemaal geen nieuw jargon of compleet andere benadering aan te leren, niets overboord te gooien van wat je je (met veel moeite) eigen hebt gemaakt uit de pedagogiek en menselijke psychologie. Integendeel. We zouden juist graag zien dat je datgene wat je [...] oppikt zo naadloos mogelijk laat aansluiten bij wat je al weet en kunt, kent en doet. (p. 12)

Dezelfde opvatting ligt ten grondslag aan de benadering in deze studie: er zijn vele wegen die naar Rome leiden. Toch is de reeks stappen die Cauffman & Van Dijk

presenteren niet uit de lucht komen vallen. Gebaseerd op hun jarenlange ervaring in het opleiden van OG-specialisten en een eigen coachingspraktijk noemen ze een zevental stappen essentieel. Bij een kwalitatieve afweging van de waarneming hebben deze *OG-ft's* voorkeur boven algemene functies.

OG-ft's

Cauffmann & Van Dijk (2009) onderscheiden in hun handboek de volgende zeven stappen:

Contact leggen. De wijze waarop agent zijn cliënt tegemoet treedt, introduceert de stijl van de dialoog die zal volgen. De werkrelatie is in het geding, alsmede de in het OG-denken voorgestane coöperatie.

Context verhelderen. Contextgegevens zijn informatief en kunnen de perceptie van de betrokkene beïnvloeden; soms is dat zelfs gewenst: de werkelijkheid heeft meer gezichten. De gewenste oplossingsrichting kan uit één van deze perspectieven worden afgeleid.

Doelen stellen. In de OG-traditie gaat het altijd om de doelen van cliënt zelf. Het zijn realiseerbare verbeteringswensen in termen van eindgedrag.

Complimenten geven. Iedereen is gevoelig voor een schouderklopje. Wanneer die gaan over het doel van cliënt, verbetert de sfeer, de samenwerking en daarmee de kans op succes – lees een oplossing.

Differentiatie. Om niet in zwart-witschema's te blijven steken kan agent een schaalvraag stellen: 0 staat voor het minste resultaat en 10 voor het best denkbare resultaat. Het OG-uitgangspunt voor de verdere bespreking is altijd gelegen in de positieve score.

Toekomstoriëntatie. Het is heel wel mogelijk om cliënt een voorstelling te laten maken van zijn geprefereerde toekomst. De mirakel- of wondervraag is daartoe een geëigend middel: stel je problemen zijn morgenvroeg als sneeuw voor de zon verdwenen, hoe zou je dag er dan uitzien? Een gedetailleerde beschrijving kan zo een routekaart worden.

Krachtbronnen aanboren. Om zijn doelen te bereiken zal cliënt zijn persoonlijke kwaliteiten, competenties of vaardigheden moeten inzetten. Zijn probleem is nogal eens dat hij niet ziet dat hij deze bezit en/of waar hij ze kan vinden. Het is de taak van agent hem daarbij behulpzaam te zijn.

In hoofdstuk 1 paragraaf 2.1 is de *Zevenstappendans* afgebeeld (figuur 2). Door de pijlen en cyclische vorm kan men geneigd zijn te denken dat de stappen consecutief verbonden zijn en in elke sessie aan bod komen, of zouden moeten komen. Zo is het niet bedoeld. De *Zevenstappendans* is geen protocol, maar een dans waarin zekere patronen aan de orde kunnen komen. Cauffman & Van Dijk (2009) spreken van een tango:

Je probeert op een zo harmonieus mogelijke manier samen te bewegen: je leidt, je volgt, je danst in verschillende ritmes en je combineert de verschillende passen. Het aantal variatiemogelijkheden – lees verschillende combinaties van ritmes, passen en bewegingen – is ongekend. (p. 55)

Ze presenteren de stappen in een voor de hand liggende volgorde, maar haasten zich eraan toe te voegen dat het ‘niet meer dan een mnemotechnisch hulpmiddel’ (p. 55) betreft. Niet alle stappen worden noodzakelijkerwijs in elke sessie gezet. Tegelijkertijd kan een stap vaker dan eens gezet worden. Dat gebeurt in de reconstructie van *The best subject* ook, waarin Insoo naar Carls beste vak vraagt (tabel 1, regel 1) en hem vervolgens herhaaldelijk uitnodigt te bevestigen wat ze ervan heeft begrepen (tabel 1, r. 3, 5, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32). Het staat natuurlijk voor het aanboren van krachtbronnen:

Je zet immers alleen die stappen die je op dat moment en in die situatie nuttig acht. [...] Het procesprotocol dat in de *Zevenstappendans* verborgen zit, is een ordelijke en steeds veranderende manier van samenwerken met je partner. (ibid., p. 56)

Er is één stap die in elk gesprek aan de orde is: *Contact leggen*. Het is de eerste in een vermoedelijke reeks van vervolgstappen; het is niet met zekerheid te zeggen welke dat zijn. Geen gesprek verloopt gelijk. Het laat onverlet dat alle gesprekken ergens beginnen. Het belang van een goede aftrap is groot. Dat motiveren Cauffman & Van Dijk als volgt:

Op die manier open je de tango en introduceer je de stijl van de interactie die zal volgen. Dit moment van socialiseren behelst meer dan het uithangen van de (kind)vriendelijke leerkracht of collega; het doel is om een optimale werkrelatie tot stand te brengen. (ibid., p. 57)

Ten slotte valt nog op dat *complimenten geven* een centrale positie inneemt. De verklaring laat zich raden: In OG-perspectief zijn alle verworvenheden uit de overige stappen het waard geprezen te worden. Het versterkt de relatie agent-cliënt en niet te vergeten die van cliënt en zijn krachtbronnen. In *The best subject* wordt r. 28 (tabel 1) als zodanig aangemerkt.

Algemene ft's

In de interactieve context heeft elke handeling een functie. Watzlawick, Beavin (nu Bavelas) & Jackson (1974) stellen dat niet communiceren geen optie is.

Indien nu wordt aanvaard dat alle gedrag in een situatie van interactie een berichtwaarde heeft, d.w.z. communicatie is, dan volgt daaruit dat men, hoe men zich ook inspant, niet niet kan communiceren. Bedrijvigheid of werkeloosheid, woorden of stilzwijgen, hebben alle berichtwaarde; ze beïnvloeden anderen en deze anderen kunnen op hun beurt evenmin niet reageren op deze communicaties en communiceren zelf. (p. 39)

Algemene functies zijn niet specifiek voor de OG-aanpak. Te denken valt aan *luis-terrespons*, *prosodie*, *revoicing*, *spreekruimte* enzovoort. Deze algemene functies kunnen helpen om daadwerkelijk de richting naar de oplossing in te slaan.

Eén verzameling

Om herkenning van *OG-ft's* en *Algemene ft's* mogelijk te maken is een corpus samengesteld uit de volgende bronnen:

- de hoofdstukken over het vrije-attitude-interview uit *Gesprekstechniek* en *Luis-tervaardigheden* van Vrolijk (1991 en 1997);
- het *Praktijkboek* [...] van Isebaert (2007);

- het *Handboek [...] van Cauffman & Van Dijk* (2009);
- de *manual* van de *workshop Microanalyse* van Bavelas & Healing (2010);
- het *transcript* van Panel 1 - 23.09.2010 (zie hoofdstuk 3).

De complete verzameling is opgenomen in het codeboek (zie bijlage *Codeboek*). Er zijn twee kolommen: *Verbale functies* en *Non-verbale functies*. In enkele gevallen is sprake van eenzelfde nummer in de verbale en non-verbale kolom: *complimenteren*, *contact maken*, *luisterrespons algemeen* en *niet-wetende opstelling*. De functie is identiek, de techniek een andere. Dat gezegd zijnde dient zich meteen de vraag aan wat eigenlijk het verschil is tussen *functie* en *techniek*.

Onze voorlopige indruk is dat het onderscheid tussen *functie* en *techniek* te maken heeft met de mate waarin de handeling wordt geabstraheerd. Zo kun je zeggen dat vragen naar iemands favoriete schoolvakken⁶ een techniek is om de functie *contact maken* te realiseren. En de techniek van de schaalvraag heeft als functie *toekomstoriëntatie*. Het heeft te maken met het onderscheid tussen middel (techniek) en doel (functie). Goed beschouwd is een compliment een middel om een bepaald doel, bijvoorbeeld afstemming tussen agent en cliënt, te bereiken. In het voorafgaande hebben we *complimenten geven* een OG-functie genoemd. Daar schieten we tekort, zo lijkt het. Maar in hetzelfde rijtje staat ook *contact maken*, en daar hadden we het bij het rechte eind. We concluderen vooralsnog dat de begrippen ‘staan’ voor de abstractiegraad en dat de *Zevenstappendans* voor verbetering vatbaar is. Voorlopig bakenen we de *functie* en *techniek* niet scherp af – we combineren ze, zoals reeds aangekondigd in 3.2, tot *ft*; in hoofdstuk 4 komen we er uitvoerig op terug.

OG-kwaliteit

En dan is er nog iets. Niet alle vermelde *ft*'s voldoen aan het criterium van wederzijdse uitsluiting: soms kunnen meer *ft*'s tegelijk aan de orde zijn. De ene *ft*, bijvoorbeeld *positief formuleren*, heeft een meer overkoepelende strekking dan de andere, bijvoorbeeld *selectieve vraagstelling*. En *complimenten geven* is een OG-manier om cliënt te attenderen op zijn *krachtbronnen*, maar daar zijn ook andere middelen voor. Ter toelichting een voorbeeld. In *The best subject* eindigt Insoo met:

Dus dan moet je wel een slimme jongen zijn. (r. 28)

Het is een *positief verwoorden*, dat sowieso, en (toegepast op Carl) *herformuleren* van zijn capaciteiten, in de zin van ordenen, concluderen en samenvatten. Daarmee boort Insoo Carls *krachtbronnen* aan. Door de bewonderende manier waarop Insoo dit zegt, is het een *compliment* geworden. De *luisterrespons* uit r. 2 en 5 *mimiek* uit 3, 14 en 25 en *herformulering* uit r. 27 kunnen evenzeer als *compliment* worden uitgelegd. Wie dit fragment bekijkt, kan dus verschillende dingen opmerken en rapporteren. De een beschrijft de *positieve verwoording* of *selectieve vraagstelling*, de ander het aanboren van *krachtbronnen* of het *compliment*. De rapportages zijn alle

⁶ We spreken van algemene krachtbronnen. Het zijn kwaliteiten die een algemene geldigheid hebben, zoals interesses en talenten. Kwaliteiten die zijn toegesneden op de oplossing van specifieke probleemsituaties noemen we specifieke krachtbronnen.

adequaat, maar ongelijk in kwaliteit. De laatste twee registreren specifiek wat er aan de orde is in OG-perspectief dan de eerste: hoe specifiek hoe beter.

In het codeboek staan F3 (*complimenteren*), F5 (*contact leggen*), F6 (*context verkennen*), F7 (*differentiatie*), F8 (*doelen stellen*), F16 (*krachtbronnen aanboren*) en F31 (*toekomstoriëntatie*) voor de OG-ft's. We treffen de codes later in dit hoofdstuk aan in tabel 14 en figuur 6. Voor zover van toepassing zijn het deze codes die de voorkeur verdienen, omdat ze het dichtst in de buurt komen van de OG-kwaliteit. Tabel 4 geeft een inkijk in enkele voorbeelden uit het cursistenmateriaal. Sommige ft's zijn algemeen, andere zijn OG. Uit de laatste vier voorbeelden wordt duidelijk dat de accenten verschillend gelegd kunnen worden.

*Tabel 4. Voorbeelden van ft's;
OG = oplossingsgericht; Alg = algemeen*

<i>Werkzame bestanddelen</i>	<i>Uitleg</i>	<i>Ft's</i>	<i>OG</i>	<i>Alg</i>
<i>Interesse tonen.</i>	<i>Ze vraagt waar hij goed in is.</i>	Krachtbronnen aanboren.	x	
<i>Samenvatten.</i>	<i>Dit vat ze ook samen.</i>	Formuleren.		x
<i>Doorvragen.</i>	<i>Op deze manier heeft hij het gevoel dat hij gehoord wordt.</i>	Doorvragen.		x
<i>Uitgaan van het positieve en niet vanuit de problemen.</i>	<i>Laat hem beseffen dat hij mogelijkheden heeft.</i>	Krachtbronnen aanboren.	x	
<i>Knikken als C praat.</i>	<i>I geeft aan dat ze naar hem luistert en hem begrijpt.</i>	Luisterrespons algemeen.		x
<i>Ze zegt: 'Je zal wel een slimme jongen zijn.'</i>	<i>Bevestiging geven.</i>	Compliment geven.	x	
<i>I buigt naar C toe.</i>	<i>Ze staat open voor hem.</i>	Fysieke toenadering.		x
<i>Goede sfeer.</i>	<i>Door de vraagstelling wordt een bepaalde vertrouwelijkheid gecreëerd.</i>	Actieve luisterhouding.		x
	In onderstaande twee voorbeelden is de informatie vrijwel dezelfde, maar de rapportage (= score) verschillend			
<i>Anders 'teruggeven'</i>	<i>Een andere kijk geven.</i>	<i>Revoicing.</i>		x
<i>De dingen anders verwoorden</i>	<i>Zijn kwaliteiten onder de aandacht brengen.</i>	Krachtbronnen aanboren.	x	
<i>Open houding</i>	<i>Interesse in details.</i>	Niet-wetende opstelling.		x
<i>Open houding</i>	<i>Geïnteresseerd in de omstandigheden.</i>	Context verkennen.	x	

3.3 Registratie

We gaan ervan uit dat de mate waarin iemand in staat is geobserveerde handelingen, gedragingen en interactiepatronen adequaat te registreren indicatief is voor zijn inzicht in de OG-pragmatiek. Deze vaardigheidsmeting vormt, naast *Diversificatie* (zie paragraaf 3.1) een hoofdgroep uit het instrument.

Eigen ervaring, literatuuronderzoek en gesprekken met deskundigen (zie hoofdstuk 3) hebben geleid tot de onderscheiding van een drietal relevante dimensies, die zich gelijktijdig voordoen. De waarnemer richt zijn aandacht op één of meer van deze drie dimensies. Vanuit OG-perspectief laat de kwaliteit van zijn gerapporteerde waarnemingen zich als volgt karakteriseren:

Aard: observatie en duiding: Een goede waarneming van OGW bevat een combinatie van waarneembare handelingen of uitingen en een (oplossingsgerichte) interpretatie van de betekenis of bedoeling ervan.

Type: verbale en non-verbale elementen: Een goede waarneming bevat zowel verbaal als non-verbaal gedrag.

Focus: actie en interactie: Een goede waarneming neemt beide actanten in ogen-schouw, zowel agent als cliënt.

Deze dimensies kunnen elk verschillende vormen aannemen. Ze worden ‘opties’ genoemd. Onderstaande verantwoording wordt gevolgd door een kwalitatieve rangorde.

3.3.1 Aard: observatie en duiding

De eerste dimensie die nodig is om OGW te karakteriseren heeft te maken met het oog hebben voor observaties en duidingen, hun verschillen en hun samenhang.

First impressions might infer mental processes, make global impressions, or only focus on individual behaviors. All types of first impressions can be used to learn something about a therapy session; however trainers or supervisors must transform these first impressions into observable communicative behaviors [...]. (Bavelas, 2010, p. 27)

We hebben de indruk dat therapeuten en coaches (net als filosofen en psychologen – zie De Shazer, z.j.) nogal eens de neiging aan de dag leggen interpretaties te bezigen zonder helderheid te verschaffen over de observaties. Zo wordt er naar aannames toe geredeneerd, omdat de indruk nu eenmaal bestaat, of omdat er analogie bestaat met een vergelijkbare situatie. In tabel 5 noteren we enkele gefingeerde voorbeelden, gerelateerd aan de openingsscène.

Tabel 5. Duiding zonder observatie

Voorbeeld	Toelichting
<i>Ze is empathisch. Hij vertrouwt haar volledig. Ze begrijpen elkaar. De verstandhouding is optimaal.</i>	Er is sprake van een duiding (die op zichzelf correct kan zijn), maar wat er precies wordt waargenomen blijft onvermeld. Relevante vragen om de omissie te herstellen zijn: Wat zie je, wat hoor je precies?

De OG-agent is zich bewust dat impressies en duidingen er slechts toe doen als ze stoelen op concreet observeerbare gedragingen. Het lijkt een open deur dat het één niet zonder het ander kan.

Natuurlijk is er altijd een zekere mate van interpretatie, maar dat laat onverlet dat het vermogen om onbevangen te luisteren het bewijs vormt van echte wijsheid. Luisteren vanuit een houding van ‘niet-weten’ klinkt simpel, maar is verre van eenvoudig. [...] Het vergeet moed, wijsheid en een enorme behendigheid om je eigen ego terzijde te schuiven zonder in kinderlijke naïviteit te vervallen. (Cauffman & Van Dijk, 2009, pp. 197-198)

Inzicht in de OG-aanpak vereist dat de waarnemer zijn interpretatie expliciet verbindt aan concrete observaties. Met betrekking tot deze vorm van registratie zijn er drie opties:

- 1) *Observatie*: wat je ziet en/of hoort.
Voorbeeld: *Zij lacht naar hem.*
Toelichting: Het is waarneembaar. Bij het onder woorden brengen komt vaak een vorm van interpretatie kijken: *zij lacht vriendelijk*; het blijft niettemin een observatie: iets wat je kunt zien en/of horen.
- 2) *Duiding*: verklaring, motief, doel, verondersteld effect of functie.
Voorbeeld: *Dat stelt hem op zijn gemak.*
Toelichting: Het is een soort uitleg die in de plaats komt van de observatie.
- 3) *Observatie en duiding*: waarneming en interpretatie in relatie tot elkaar
Voorbeeld: *Zij lacht naar hem; dat stelt hem op zijn gemak.*
Toelichting: De observatie *Zij lacht naar hem* wordt gevolgd door een duiding: *dat stelt hem op zijn gemak.*

In tabel 5 staan twee voorbeelden⁷ uit het cursistenmateriaal, dat in paragraaf 4 wordt besproken, voorzien van uitleg.

Tabel 5. Voorbeelden van Aard uit het cursistenmateriaal (zie paragraaf 4);
1 = observatie, 2 = duiding, 3 = observatie en duiding

Voorbeeld 1	Uitleg over Aard: observatie en duiding	Optie
<i>Uitnodigende zithouding.</i>	Waargenomen wordt hoe I is gezeten t.o.v. C. Het adjectief <i>uitnodigende</i> geeft daar een zekere interpretatie aan, maar het blijft een observatie.	1
<i>Complimenterend.</i>	Hiermee wordt aan een handeling, die we <u>niet</u> letterlijk zien/horen, een functie toegekend: een duiding.	2
<i>Vragend om uitleg.</i>	We horen en zien het gebeuren; er wordt geen nadere functie aan toegekend.	1
<i>Hem laten vertellen wat hij goed aan zichzelf vindt/ waar hij goed in is.</i>	I vraagt naar C's beste vakken. Dat is te horen en te zien.	1
<i>De woorden herhalen.</i>	Letterlijke weergave, dus observatie.	1
<i>Eruit pikken waar de jongen iets positiefs zegt. Ingaan op wat hij zegt.</i>	Al valt er te twisten over wat ze er wel of niet uitpikt – het blijft een waarneming, observatie dus.	1

⁷ Voorbeeld 2 is ook afgebeeld in figuur 2.

<i>Open blik gericht naar hem.</i>	Je ziet dat ze naar hem kijkt, en hoe. Geen motief, doel, effect, functie of verklaring. Louter observatie.	1
<i>Ziet dat ze denkt.</i>	Er staat geschreven wat je ziet: observatie.	1
<i>Ze volgt hem echt.</i>		
<hr/>		
<i>Voorbeeld 2</i>	<i>Uitleg over Aard: observatie en duiding</i>	<i>Optie</i>
<hr/>		
<i>Gebruik ogen - vragend.</i>	Er staat geschreven wat je ziet: observatie.	1
<i>In combinatie met knikken - biedt complimenten aan, goedkeurend.</i>	De observatie is het <i>knikken</i> van I; de duiding dat ze ermee <i>complimenten</i> geeft, <i>goedkeurend</i> versterkt zowel de observatie als de duiding.	3
<i>Good - complimenteert.</i>	De een prijst de ander. Je hoort het in <i>good</i> ; dat is de observatie; de betekenis (duiding) die eraan gehecht wordt zit in <i>complimenteert</i> .	3
<i>Intonatie, stemgebruik - vragend, uitdagend.</i>	Er wordt een observatie gedaan met betrekking tot toon en stemgebruik. Na het streepje volgt een specificatie; geen duiding.	1
<i>Alsof ze 't even niet begrijpt - waarop Carl extra uitleg kan geven. Geeft 't gevoel meer te weten.</i>	Wat er gezien of gehoord wordt, is duidelijk: een aarzeling of iets van dien aard: observatie. Dan volgt de duiding.	3
<i>Veel knikken - je laat zien dat je 't goed doet.</i>	De observatie wordt genoemd én geduid.	3
<i>Zitten beiden op stoel dicht bij elkaar - geen barrière door tafel.</i>	Je ziet ze zitten: observatie. Het woord <i>barrière</i> is waarschijnlijk figuurlijk bedoeld, waarmee een duiding is gegeven.	3
<hr/>		

3.3.2 Type: verbaal en non-verbaal

De tweede dimensie die nodig is om OGW te karakteriseren heeft te maken met het oog hebben voor verbale en non-verbale elementen, hun verschillen en hun samenhang.

Words are, of course, part of the language. So are silences, gestures, facial expressions, etc. (De Shazer, 1994, p. 3)

[...] dialogue in face-to-face interaction is both audible and visible; language use in this setting includes visible acts of meaning such as facial displays and hand gestures. Several criteria distinguish these from other nonverbal acts: (a) They are sensitive to a sender-receiver relationship in that they are less likely to occur when an addressee will not see them, (b) they are analogically encoded symbols, (c) their meaning can be explicated or demonstrated in context, and (d) they are fully integrated with the accompanying words, although they may be redundant or nonredundant with these words. For these particular acts, the authors eschew the term nonverbal communication because it is a negative definition based solely on physical source. Instead, they propose an integrated message model in which the moment-by-moment audible and visible communicative acts are treated as a unified whole. (Bavelas & Chovil, 2000, p. 163)

Hoewel de suggestie van Bavelas & Chovil (2000) om de negatieve term te vermijden sympathiek aandoet, is de herkenbaarheid van het onderscheid *verbaal* en *non-verbaal* ook wat waard. Om die reden is het in het kader van deze studie gehandhaafd. De omschrijvingen zijn, hoewel grofmazig, eenduidig:

1) verbaal: gesproken taal in verstaanbare woorden;
 2) non-verbaal: niet-talige handelingen en paralinguïstische verschijnselen.
 Bavelas (2010) onderscheidt naast woorden de volgende non-verbale elementen in face-to-face registraties:

- betekenisvolle vocalisaties (zuchten, lachen enz.);
- prosodie (intonatie, volume, accent, snelheid enz.);
- gelaatsuitdrukking (interesse, scepsis, geestdrift enz.);
- oogopslag (naar wie of wat kijkt de spreker?);
- gebaren (met hand, schouders enz.).

We propose that language in face-to-face dialogue is composed of both audible and visible acts and that although these acts can be separated analytically, they are completely interwoven in performance. (Bavelas & Chovil, 2000, p. 164)

Een waarnemer die goed inzicht in OGW heeft, let dus op zowel verbale als non-verbale gedragingen. Met betrekking tot gerapporteerde registraties zijn er drie opties: (1) verbaal; (2) non-verbaal, en (3) verbaal en non-verbaal. Ter verduidelijking zijn in tabel 6 enkele voorbeelden uit het cursistenmateriaal opgenomen.

*Tabel 6. Voorbeelden van Type uit het cursistenmateriaal (zie paragraaf 4);
 1 = verbaal, 2 = non-verbaal, 3 = verbaal en non-verbaal*

<i>Voorbeelden</i>	<i>Uitleg over Type: verbaal en non-verbaal</i>	<i>Optie</i>
<i>Ze prijst hem om zijn resultaten.</i>	Gaat om wat ze zegt: verbaal.	1
<i>Compliment geven.</i>	Kan verbaal of non-verbaal zijn. Zonder toevoeging houden we het op verbaal.	1
<i>Ze kijkt hem vriendelijk aan.</i>	Gaat om de manier van kijken: non-verbaal.	2
<i>Ze knikt terwijl ze 'good' zegt.</i>	Gaat om wat ze zegt en om een hoofdgebaar: verbaal + non-verbaal.	3
<i>Zij legt hem uit dat zij er niet van gediend is.</i>	De notitie betreft wat gezegd wordt.	1
<i>Ze spreekt op hoge toon.</i>	Gaat niet om de gesproken woorden, wel om de manier waarop gesproken wordt: non-verbaal.	2
<i>Op hoge toon legt ze hem uit dat ze er niet van gediend is.</i>	Tekst plus ondersteunende non-verbaliteit.	3
<i>Ze gaat steeds harder praten.</i>	Gaat niet om de woorden; wel om de wijze waarop ze worden geuit.	2

3.3.3 Focus: individuele actie en interactie

De derde dimensie die nodig is om OGW te karakteriseren heeft te maken met het oog hebben voor de presentie van de actanten, hun onderscheiden rollen en hun interactie.

Als OG-werker⁸ ga je ervan uit dat werkelijk effectieve oplossingen door de ander zélf worden ge(co)creëerd door zijn eigen krachtbronnen te benutten. Juist doordat jij je zo goed kunt inleven [...] weet je hem duidelijk te maken dat hij groeit in zijn eigen oplossingen. (Van Dijk & Cauffman, 2009, p. 45)

Aangezien OGW altijd een co-constructie is van agent en cliënt, is het van wezenlijk belang dat de waarnemer beide actanten in het vizier houdt. Isebaert (2007) merkt op: ‘Telkens als we menen dat het ónze verantwoordelijkheid is om oplossingen te bedenken, geven we toe aan de verleiding om de plaats van cliënt in te nemen’ (p. 116). In deze dimensie is aan de orde op welke actant(en) de waarnemer zijn aandacht richt. Met betrekking tot de registratie zijn er drie opties:

- 1) individuele actie: er wordt één actor voorondersteld of expliciet genoemd;
- 2) interactie: behalve de eerste wordt expliciet melding gemaakt van een tweede actant;
- 3) algemene impressie: volstaan wordt met een globale indruk.

Optie 1 is aan de orde als de waarnemer slechts aan één van de actanten aandacht schenkt. Dat kan zowel impliciet: *interesse tonen*, als expliciet: *zij laat merken geïnteresseerd te zijn*. Optie 2 is aan de orde als vanuit het perspectief van de ene (A) de andere actant (B) expliciet wordt vermeld. Juist in de expliciete focus huist het OG-bewustzijn. Optie 3 is aan de orde als volstaan wordt met een algemene indruk zonder dat de actanten handelend worden opgevoerd. Het is een beoordeling vanuit het perspectief van een buitenstaander.

Enkele voorbeelden staan in tabel 7. De expliciete gevallen behoeven geen nadere uitleg. Als A en B samenvallen in één term of formulering is de waarneming vergelijkbaar. Verwijswoorden als ‘ze’, ‘elkaar’ en ‘iedereen’ impliceren de betrokkenheid van (ten minste) A en B. Zo is het ook met adverbiale toevoegingen als ‘samen’ of ‘gemeenschappelijk’. De impressie is geen directe waarneming. Er wordt een idee bevestigd: ‘het was een leerzaam fragment’, of weerlegd: ‘geen *problem talk*’.

Tabel 7. Voorbeelden van Focus uit het cursistenmateriaal (zie paragraaf 4);
optie 1 = individuele actie, optie 2 = interactie, optie 3 = algemene impressie

Vermelding	Voorbeeld	Uitleg over Focus; actie en interactie	Optie
Expliciet	<i>Insoo vraagt Carl waar hij goed in is.</i>	<i>Insoo = A; Carl = B.</i> Beide partijen worden genoemd, dus is de focus interactief.	2
	<i>Vragen waar hij goed in is.</i>	A wordt als handelende persoon geïmpliceerd; <i>hij = B.</i> De focus is interactief.	2
	<i>Doorvragen.</i>	A wordt als handelende persoon geïmpliceerd; aangenomen mag worden dat B degene is aan wie de vraag wordt gesteld, maar het ontbreken van explicitering geeft aan dat de focus slechts op de individuele actie van A is gericht.	1
Eén term of	<i>Complimenteert.</i>	Idem.	1
	<i>Ze zitten vlakbij</i>	A en B zijn beiden tegenwoordig in <i>ze</i> . De focus is	2

⁸ De term is aangepast; hier staat in het originele artikel ‘middenmanager’.

formulering	<i>elkaar.</i>	interactief.	
	<i>Samen lachen.</i>	A en B zijn beiden tegenwoordig in <i>Samen</i> . De focus is interactief.	2
	<i>Direct de focus naar Carl.</i>	A wordt als handelende persoon geïmpliceerd; B wordt expliciet genoemd. De focus is interactief.	2
Zonder of met toelichting	<i>Zij gaat hierop in.</i>	A = <i>zij</i> ; de bijdragen van B is geïmpliceerd in <i>hierop</i> . De focus is interactief.	2
	<i>Humor.</i>	De actie wordt aan niemand special toegeschreven. Aangenomen mag worden dat A wordt geïmpliceerd; B ontbreekt. De focus is dus slechts gericht op de individuele actie van A.	1
	<i>Humor - ze lachen vaak samen.</i>	Met toelichting (waarin beide <i>ze</i> en <i>samen</i> staan voor A en B) is de focus interactief.	2
Indruk	<i>Het was een boeiend gesprek.</i>	Er wordt geen actie gemeld van A en/of B. Er is slechts sprake van een algemene impressie.	3
	<i>Voorbeeldig optreden.</i>	Idem.	3
	<i>Instructieve dialoog.</i>	Idem.	3

3.3.4 OG-kwaliteit

Nu de drie dimensies zijn toegelicht, kan een ordening naar kwaliteit worden aangebracht. De kundige waarnemer van OGW herkent vooral de samenhang tussen de drie dimensies en brengt die in zijn rapportage tot uitdrukking. Bovendien bevat zijn waarneming per dimensie de gunstigste optie. De opties binnen elke dimensie getuigen immers in verschillende mate van OG-kwaliteit. In tabel 8 is binnen iedere dimensie een rangorde aangebracht in de opties, op basis van de verantwoording hiervoor. Hoe meer plustekens, hoe hoger de kwaliteit van de waarneming van OG-interactie.

Tabel 8. Kwalificatie opties per dimensie

Dimensie	Opties	Omschrijving	Waarde
<i>Aard</i>	1 observatie	waarneembaar gedrag	++
	2 duiding	interpretatie	+
	3 beide	waarneembaar gedrag plus duiding	+++
<i>Type</i>	1 verbaal	talige uiting	+
	2 non-verbaal	niet-talige uiting	+
	3 beide	een combinatie van talige en niet-talige elementen	++
<i>Focus</i>	1 individueel	handeling van één van de actanten	++
	2 interactief	handeling in relatie tot de ander	+++
	3 impressie	algemene indruk	+

Binnen de dimensie Aard heeft duiding minder kwaliteit dan observatie. De combinatie van observatie en duiding vertegenwoordigt de hoogste waarde. Voor de dimensie Type geldt dat er geen kwaliteitsverschil is tussen de waarneming van verbaal en non-verbaal gedrag. De hoogste kwaliteit in deze dimensie geldt voor de

combinatie van beide soorten gedrag. Bij Focus is de algemene impressie het laagst gekwalificeerd, een individuele focus is beter, een interactieve focus het beste. In tabel 8 staat een overzicht.

Insoo Award

De optimale registratie van kenmerken van OGW bevat de drie dimensies samen en op elk van de drie dimensies de hoogste waarde: bij *Aard* de combinatie van observatie en duiding, bij *Type* de combinatie van verbale en non-verbale aspecten en bij *Focus* de interactie. De titel *Insoo Award* is een eerbetoon aan ons voorbeeld. We nemen wat voorbeelden door, ontleend aan het cursistenmateriaal, dat we in zie paragraaf 4 bespreken.

Stel, de waarnemer noteert het volgende: *Knikken, ja zeggen tijdens het luisteren. Ze laat zien dat ze open staat en goed naar hem luistert* (formulier 97), dan geeft hij daarmee aan het helemaal te hebben gezien en verstaan. Hij meldt met betrekking tot de *Aard* (A3) een observatie (*knikken en ja zeggen*) plus duiding (*open staat en goed luistert*). Deze respondent is niets ontgaan van dat ene moment. Hij signaleert met betrekking tot het *Type* overdracht (T3) zowel verbale (*ja zeggen*) als non-verbale elementen (*knikken, laat zien dat...*) Hij geeft blijk van een interactieve *Focus* (F2) door beide actanten expliciet (*Ze en hem*) te vermelden. De respondent scoort maximaal: A3T3F2. Zijn inzicht is optimaal – dat is de conclusie.

Het kan ook anders. In die gevallen is het inzicht van de respondent niet optimaal. Stel de waarnemer schrijft *Herhalen van complimenten* (formulier 12), dan heeft hij weliswaar een juiste waarneming gedaan, maar de interactie niet of nauwelijks bij zijn waarneming betrokken. Hij meldt met betrekking tot de *Aard* (A3) wel een duiding (*complimenten*), maar geen observatie waar deze op stoelt. Hij signaleert met betrekking tot het *Type* overdracht (T1) alleen een verbale notie (*herhalen van complimenten*). Hij blijkt slechts de *Focus* (F1) te richten op één van de actanten, de agent (deze wordt impliciet verondersteld in *Herhalen van complimenten*). Er zijn nog allerlei tussenvormen denkbaar:

Ze laat hem de expert zijn op bepaald gebied. (formulier 12) - A2 = duiding; T1= verbaal; F2= interactie.

Vragen naar beste vak. Positieve eigenschap laten verwoorden. Positief denken. (formulier 97) - A3= observatie en duiding; T1= verbaal; F1= individuele actie.

De houding van I is echt belangstellend. Ze zit ontspannen. (formulier 205) - A3= observatie en duiding; T2= non-verbaal; F1= individuele actie.

Knikken. Non-verbaal. Zo komt over dat ze hem begrijpt. (formulier 370) - A1= observatie; T2= non-verbaal; F2= interactie.

3.3.5 Tweeledige samenhang

Ons instrument dient gradaties in kwaliteit weer te kunnen geven. Welke alternatieven zijn er als de integratie maar gedeeltelijk tot stand wordt gebracht, en hoe verhouden die alternatieven zich in kwalitatief opzicht? Met andere woorden, kan het instrument ook samenhang tussen de dimensies weergeven als verschillende grada-

ties van kwaliteit? We concentreren ons hierna op de tweeledige combinatievarianten *Aard* en *Type*, *Aard* en *Focus*, en *Focus* en *Type*.

In tabel 9 zijn de waarden uit de afzonderlijke dimensies als uitgangspunt genomen. De optelsom van de tweeledige combinaties representeert opnieuw een rangorde. Zo krijgt elke combinatie een waarde op een ordinale OG-schaal.

Tabel 9. Waardering opties in twee interactie-dimensies:
Aard-Type ($A_{123}T_{123}$), *Aard-Focus* ($A_{123}F_{123}$) en *Type-Focus* ($T_{123}F_{123}$)

	A1	A2	A3		A1	A2	A3		F1	F2	F3
T1	2	1	3	F1	5	4	6	T1	3	5	1
T2	2	1	3	F2	8	7	9	T2	3	5	1
T3	3	2	4	F3	2	1	3	T3	4	6	2

De waarden dienen uitsluitend binnen de combinatie in kwestie te worden beschouwd: de waarde 9 van *Aard-Focus*, die staat voor de combinatie A3F2, is niet drie keer zo waardevol als de waarde 3 van *Aard-Type* (A3T1, A3T2), *Aard-Focus* (A3F3) of *Type-Focus* (T1F1 of T2F1).

3.3.6 Hoge en lage scores

Hier volgen enkele voorbeelden van hoge en lage waarden binnen de drie afzonderlijke combinatievarianten. Ze betreffen hetzelfde fragment en komen uit de dataverzameling die in de volgende paragraaf wordt toegelicht.

Aard-Type: AT – hoog

I zegt vaak 'Good' en ze knikt en lacht. Positieve feedback. (formulier 132)

De respondent noteert onder *Aard* de optie met de hoogste OG-kwaliteit waarneembaar gedrag (*zegt vaak 'Good' en ze knikt en lacht*) plus duiding (*positieve feedback*), en onder *Type* eveneens de hoogste optie, verbale (*zegt vaak 'Good'*) plus non-verbale elementen (*knikt en lacht*). Waarde: 4.

Aard-Type: AT – laag

Compliment. Samen op 1 lijn; basis gelegd voor verder gesprek over wat moeilijk is. (formulier 231)

De respondent noteert onder *Aard* de optie met de laagste OG-kwaliteit, duiding (*compliment, samen op 1 lijn, basis voor verder gesprek over wat moeilijk is*), en onder *Type* ook de laagste optie, verbaal, (*compliment en gesprek*). Waarde: 1.

Aard-Focus: AF – hoog

Gevoel. Ze bouwt een vertrouwensband op door bevestigend te knikken. Het wederzijds gevoel is ok. (formulier 35)

De respondent noteert onder *Type*, de hoogst gewaardeerde optie, observatie (*bevestigend knikken*) plus duiding (*gevoel en bouwt een vertrouwensband op*), en onder *Focus* de hoogste optie, interactie (*wederzijds*). Waarde: 9.

Aard-Focus: AF – laag

Door deze opening goede relatie om te starten. (formulier 260)

De respondent noteert onder *Type*, de laagst gewaardeerde optie, duiding (*goede relatie*) maar geen observatie, en ook onder *Focus* de laagste optie, algemene impressie (*door deze opening goede relatie om te starten*). Waarde: 1.

Type-Focus: TF – hoog

So you must be a smart young man. C lacht, maar relativeert deze conclusie. (formulier 219)

De respondent noteert onder *Type*, de optie met de hoogste kwaliteit, verbaal plus non-verbaal (*So you must be a smart young man* en *C lacht*) en onder *Focus*, de ook de hoogste optie, interactie (*you*). Waarde: 6.

Type-Focus: TF – laag

Wat gaat goed? Stemming verhogend, breekt eventuele spanning. (formulier 219)

Dit is een voorbeeld van de op één na laagste score, omdat bij *Focus* de optie algemene impressie, de laagste OG-kwaliteit, zeer weinig voorkomt. De respondent noteert onder *Type*, de optie met de laagste OG-kwaliteit, verbaal, (*Wat gaat goed?*) en onder *Focus* de optie met de op-een-na laagste waarde, individuele actie (*Wat gaat goed?*). Waarde: 3.

3.4 Rapportage

We gaan er van uit dat de mate waarin iemand in staat is zijn inzichten in het daartoe geëigende OG-jargon te vatten indicatief is voor zijn inzicht in de OG-pragmatiek. Deze vaardigheidsmeting vormt, naast *Diversificatie* (zie paragraaf 3.1) en *Registratie* (paragraaf 3.2) een hoofdgroep uit het instrument.

Het OG-jargon behelst meer dan een toevallige keuze. De tegenhanger van OG-taalgebruik, *solution talk*, is *problem talk*. Isebaert (2007) betoogt:

In de medische en psychologische opleiding leren we ons op problemen te richten. Dat is heel belangrijk voor de somatische geneeskunde en biologische psychiatrie. Maar als we ons in de therapie daartoe beperken, geschiedt het volgende: cliënt en therapeut zetten allebei een zwarte bril op, en ja dan kleurt het hele landschap donker. Het blikveld wordt totaal gevuld met problemen; tot aan de horizon is er alleen maar ruimte voor symptomen. In principe komt de cliënt naar ons toe om geholpen te worden, niet om nog meer te lijden. Als we ons echter alleen in termen van het probleem met hem verstaan, is de kans groot dat hij er na ons onderhoud nog beroerder aan toe is. Is het niet veeleer onze taak een context van hoop op verandering te creëren? (pp. 76-77)

De ‘context van hoop op verandering’ is typerend voor de OG-aanpak. Isebaert (2007) somt een aantal vindplaatsen op. Hij lardeert zijn betoog met tal van voor-

beelden. En al die voorbeelden bestaan uit vraagzinnen. Mits uitnodigend geformuleerd belichamen ze cliënts existentiële transformatie: van probleemhouder naar bedenker en uitvoerder van zijn eigen oplossingen. De vragen zijn in tabel 10 ondergebracht.

*Tabel 10. Isebaert's vragen;
bron: Isebaert, 2007, pp. 77-79*

Veranderingen

- *Wat moet er veranderd zijn, wilt u kunnen zeggen: ik hoef geen therapie meer?*
- *Waarom zou uw vrouw (partner, kind enzovoort) kunnen merken dat de therapie succes heeft?*
- *Wat moet u anders doen, en hoe anders moet u zich voelen, wilt u kunnen zeggen dat u tevreden bent?*

Nut

- *Wat moet er gebeuren, wil de therapie nuttig voor u zijn?*
- *Wat moeten we vandaag bespreken, wil het voor u nuttig zijn?*
- *Wat moet er veranderen, wilt u kunnen zeggen dat het een goed idee was om hiernaartoe te komen?*

Begin

- *Wat zou de kleinste verandering (het eerste stapje) zijn waaraan u merkt dat u op de goede weg bent?*
- *Wie zou als eerste merken dat het die goede kant op gaat? Hoe zou diegene dat merken?*

Bestemming

- *Als we elkaar over een jaar weer ontmoeten, en u zou me vertellen dat het goed met u gaat, wat zou er dan anders zijn?*
- *Wat doet u anders?*
- *Hoe voelt u zich daarbij?*

Uitzonderingen

- *Zijn er momenten waarop u minder angstig (gespannen, triest enzovoort) bent dan nu?*
- *Hoe doet u dat?*
- *Waren er de laatste weken dagen waarop u minder gedronken hebt? Of: ... meer energie had (grotere belangstelling, een prettiger gevoel)?*
- *Kunt u een moment noemen waarop uw vrouw...?*
- *Is er al wat veranderd sinds u deze afspraak gemaakt hebt?*

Algemene resources

- *U hebt uw problemen aardig onder controle, en het is me duidelijk geworden wat u anders zou willen doen. Om u te helpen, wil ik ook nog weten wat u niet veranderen wilt.*
- *Wat wilt u in uw leven zo houden als het nu is?*
- *Wat zou uw vrouw (man, vader, vriend enzovoort) antwoorden op de vraag wat zij (hij) aan u op prijs stelt?*
- *Hoe krijgt u dat voor elkaar?*
- *Wat doet u zo allemaal waarover u tevreden kunt zijn?*

Wat al veranderd is

- *Wat hebt u goed gedaan en wat is er nog niet zo goed gegaan?*
 - *Wat is er beter gegaan sinds de laatste keer?*
 - *Wat zou uw man (vrouw, vriend...) zeggen dat er beter gaat?*
 - *Hoe hebt u het voor elkaar gekregen om van (bijvoorbeeld) 2 naar 4 te stijgen op de schaal van 1 tot 10?*
-

Bannink (2006) offreert haar lezers een verzameling van 1001 OG-vragen. Ze noemt ze het ‘gereedschap van de OG-professional’ (p. 191) en schetst het belang ervan als volgt: ‘De vragen nodigen de cliënt uit na te denken over transformatie en helpen hem zijn leven te veranderen in de gewenste richting’ (p. 191). Cauffman & Van Dijk (2009) spreken zelfs van ‘het krachtigste gereedschap dat een onderwijskracht kan bezitten’ en benadrukken het belang van ‘de efficiëntie in de omgang met anderen’ (p. 199). Zij geven hun lezers een zestal concrete adviezen:

1. Formuleer uitnodigend.
2. Vraag: wat werkt er nog steeds?
3. Vraag: hoe stopt het probleem?
4. Stel OG-vragen.
5. Vraag naar meer, naar details, aspecten, elementen.
6. Gebruik hoe in plaats van waarom. (ibid.)

3.4.1 De woordkeus van de waarnemer

Alle voorbeelden en kenmerken uit het voorafgaande betreffen de *solution talk* van agent. Maar hoe staat het met de taal van de waarnemer? Benut deze dezelfde begrippen in de rapportage van wat hij waarneemt? Er zijn verschillende manieren om te noteren wat je waarneemt: ‘the reteller of the story is part of the story he retells’ (De Shazer 1994, p. xvi). Toegepast op de situatie waarin we verkeren – cursisten reflecteren op een exemplarisch fragment – zou je kunnen zeggen dat uit het toegepaste taalgebruik van de waarnemer blijkt hoezeer hij vertrouwd is met de OG-praktijk. De aanname in dit verband is: hoe meer OG-termen hij correct bezigt, hoe meer hij ervan heeft begrepen.

We need to look at how we have ordered the world in our language and how our language (which comes before us) has ordered our world. This has led me to believe that we need to study language in order to study anything at all. (ibid., p. 9)

3.4.2 OG-Lexicon

Om het woordgebruik van de waarnemer te toetsen op zijn OG-gehalte, is een verzameling van OG-termen ontleend aan:

- het register van het handboek van Cauffman & Van Dijk (2009);
- de introductie cursus OGW door Van Dijk (zie tabel 12 en hoofdstuk 5);
- het eerste paneltranscript (zie hoofdstuk 3).

Het is een alfabetische woordenlijst van ruim 200 OG-woorden (zie bijlage *Codeboek*) geworden. Tabel 3 uit dit hoofdstuk bevat er vanzelfsprekend ook een aantal, zoals *vraag, vragend, context, talenten, het beste in..., rapport, geïnteresseerd, luisteren, erkenning, details, nieuwsgierig, uitnodigend, begrijpen, ondersteund, ja-vraag, visualiseren, uitleg, verduidelijkt, uitnodigend, begrijpen, uitleg, bevestigt, continueert, selecteert, doelgericht, herhaling, waar je goed in bent, competentie, herkadert, positieve*. Maar zoals gezegd: er zijn er meer. De keuze is in zekere zin arbitrair, synonieme constructies of net iets anders samengestelde woordgroepen kunnen buiten de boot vallen. Het moge zo zijn, grosso modo hebben we een OG-

lexicon samengesteld, waaraan het idiolect van de OG-waarnemer kan worden gespiegeld.

3.5 *Het instrument samengevat*

Het instrument representeert de essentie van OGW. Het is bedoeld om vast te stellen met welke kwaliteit een waarnemer de OG-werkwijze diversificeert, registreert en rapporteert. De volgende onderdelen zijn indicatief voor de kwaliteitsmeting:

Diversificatie. Het instrument stelt allereerst vast hoeveel elementen de waarnemer signaleert en vervolgens in welke mate hij *OG-ft*'s onderkent.

Registratie. Het instrument stelt vast in hoeverre de waarnemer oog heeft voor de samenhang binnen de dimensies *Aard (observatie en duiding)*, *Type (verbaal en non-verbaal)* en *Focus (actie en interactie)*.

Rapportage. Het instrument stelt vast in welke mate de observant voor zijn rapportage correcte OG-termen benut.

4. BEPROEVING VAN HET INSTRUMENT

4.1 *Nog twee onderzoeksvragen*

In paragraaf 3 is de inhoudsvaliditeit van het instrument aan de orde geweest. In paragraaf 4 beproeven we de betrouwbaarheid en het discriminerend vermogen. Ge-parafraseerd luiden de nog resterende onderzoeksvragen (zie paragraaf 2.2 en 2.3):

- 1) Is het instrument in voldoende mate onafhankelijk van de beoordelaars?
- 2a) Onderscheidt het instrument verschillen tussen personen?
- 2b) Onderscheidt het instrument veranderingen binnen personen?

4.2 *Methode*

Om het instrument te beproeven zijn plannen gesmeed én in uitvoering genomen. Hieronder volgt een overzicht, dat tegelijkertijd als verslag kan worden gelezen.

4.2.1 *Proefpersonen*

Allereerst was er een grote groep proefpersonen nodig. Het waren cursisten uit de drie opleidingsplaatsen van de *Master SEN* opleiding van Fontys OSO, allen onderwijskrachten uit het po, vo, mbo of hbo, die, naast hun werk als lijn- of staffunctionaris, een masteropleiding volgden. Tabel 11 geeft de exacte aantallen weer.

Het is belangrijk te weten dat de proefpersonen niet blanco stonden tegenover OGW. Men had de introductie uit de folder gelezen, de informatie kunnen voorbespreken in de opleidingsgroep en kennis kunnen nemen van de aanbevolen literatuur

(waaronder het handboek van Cauffman & Van Dijk, 2009). Het was door zijn professionele achtergrond en gemeenschappelijke belangstelling voor *Special Educational Needs* dus een vrij homogene groep.

Tabel 11. Proefpersonen

<i>Plaats</i>	<i>Opleiding</i>	<i>Datum</i>	<i>Aantal</i>
Utrecht	SEN OW ⁹	14-15.10.10	22
Tilburg	SEN GS ¹⁰	03-04.11.10	131
Amsterdam	SEN GS	10-11.11.10	102
Totaal			255

4.2.2 Codeurs

Verder waren medewerkers nodig die de waarnemingen van de proefpersonen konden interpreteren, hierna *codeurs* genoemd. Ze moesten bekend zijn met de OG-praktijk; daarom werden ze gerekruteerd uit de Utrechts cursistengroep, de enige die in zijn geheel gericht was op OGW in het onderwijs. Daarnaast zijn oud-cursisten van dit opleidingstraject aangeschreven. Het leverde een groep van zeven uit de Utrechtse opleiding en twee oud-cursisten op. Ze werden een dag uitgenodigd voor instructie en uitvoeringswerkzaamheden. Hun werd ten slotte gevraagd, het resterende werk (tegen een kleine vergoeding) thuis te verrichten.

4.2.3 Dataverzameling - Cursisten

Procedure: instructie

Na een korte kennismaking – wie is Insoo Kim Berg en wie is Carl? – volgde de vertoning van *The best subject*. De cursisten hadden geen inzage in het transcript. Hun opdracht luidde de werkzame bestanddelen uit het fragment te identificeren en schriftelijk te rapporteren. Hardop meedenken of een gesprek-naar-aanleiding-van zou tot de valide mogelijkheden hebben behoord, ware het niet dat het onmogelijk is voor zo'n groot aantal cursisten vergelijkbare omstandigheden te creëren. Daarom is gekozen voor een schriftelijke rapportage. Kort samengevat kwam de instructie van de deelnemers hierop neer:

- a) het staat je vrij om wel of niet mee te doen;
- b) anonieme deelname is geen optie;
- c) kijk en luister nauwgezet;

⁹ SEN OW staat voor Deeltijdopleiding OGW in het onderwijs. Ik heb er de inleidende tweedaagse voor verzorgd, een intervisiegroep begeleid en zes cursisten ondersteund bij de totstandkoming van hun masterwerkstuk.

¹⁰ SEN GS staat voor Deeltijdopleiding Gedragsspecialist. Ik heb er de inleidende tweedaagse voor verzorgd.

- d) de voorstelling wordt één keer herhaald;
- e) tussentijds worden onbegrepen termen vertaald;
- f) noteer wat er in deze conversatie volgens jou toe doet;
- g) er is geen goed of fout; elke waarneming telt;
- h) dit is één van de twee metingen: vooraf en achteraf;
- i) je levert in als je klaar bent.

Procedure: werkblad

De *contextuele informatie* was op een werkblad afgedrukt, gevolgd door de *opdracht* en een vak, waarin *naam, opleiding, opleidingsplaats* en *datum* konden worden genoteerd. Het grootste deel van het werkblad werd in beslag genomen door twee lege kolommen voor de *werkzame bestanddelen* (links) en de *uitleg* daarvan (rechts). Onderaan stond de opmerking dat ook de achterkant gebruikt kon worden. Verder was er geen enkele vorm van structurering aangebracht, geen vakjes, nummers of zelfs regels: het zou de deelnemers maar afleiden van hun authentieke inbreng. In figuur 1 is een ingekort formulier afgebeeld.

*Figuur 1. Antwoordformulier.***OGW in het onderwijs**

Zo dadelijk wordt het openingsfragment vertoond uit een gesprek tussen Insoo Kim Berg, therapeut, en Carl, leerling van de *Gonzalo Garza Independence High School* in Austin, Texas (VS). Carl heeft de avond ervoor geprobeerd zich van het leven te beroven met een mes. Hij is toch gewoon op school. Daar maakt hij kennis met Insoo, die er een lezing houdt. Min of meer terloops vertelt hij haar wat er is gebeurd. Ze spreken af om na haar optreden verder te praten.

Leg uit wat volgens jou de werkzame bestanddelen zijn in deze conversatie.

Naam:	
Opleiding:	Opleidingsplaats:
Datum:	

Werkzame bestanddelen	Uitleg

Gebruik ook de achterzijde, als je meer ruimte nodig hebt.

Meting 1 en 2

Er werden twee metingen verricht: aan het begin van de tweedaagse en aan het einde ervan. Daartussen bevond zich het cursusprogramma. Het Handboek van Cauffman & Van Dijk (2009) vormde het richtsnoer, met dien verstande dat relatief veel tijd werd ingeruimd voor ‘the way you look at things’ (quote van Wayne Dyer uit een filmpje op YouTube). In tabel 12 staat de agenda van de tweedaagse. Zie voor een toelichting ook hoofdstuk 5 paragraaf 4.1.2.

Tabel 12. Agenda tweedaagse

Dag 1	Dag 2
1) Priming	8) Herkaderen
2) Kennismaking	9) Schaalvraag en wondervraag
3) IKB: meting 1 (dag 1, 10.15 uur)	10) Overige technieken (7 stappendans)
4) Wat is ow niet/wel?	11) Werkrelatie (flowchart)
5) <i>Common factors</i>	12) <i>Eagle and a Mouse</i> (instructiefilm)
6) <i>The way you look at things</i>	13) IKB: meting 2 (dag 2, 16.00 uur)
7) <i>Classroom Solutions</i> (instructiefilm)	

Het geselecteerde fragment is tijdens de tweedaagse niet meer aan de orde geweest. Cursisten leerden wel met behulp van andere videofragmenten wat OGW in de praktijk behelst. In figuur 2 staat een ingevuld voorbeeldformulier van één van de cursisten afgedrukt.

Figuur 2. Ingevuld cursistenformulier.

gebruik ogen in comb. knikken	- biedt complimenten ; goedkeurend reagend.
goed	- complimenteert
Aomatie, stemgebruik	- nagend, uitnodigend
alsof ze 't even niet begrijpt	- waarom Carl extra uitleg kan geven. geeft 't gevoel meer te weten
veel knikken	- je laat zien dat je 't goed doet
zitten beide op stoel dicht bij elkaar.	- geen barrière door tafel

De proefpersonen namen deel aan beide metingen. Van verplichting was geen sprake. Wanneer één van de twee formulieren (door afwezigheid of weigering) niet werd ingeleverd, werd ook het andere onbenut gelaten. Het kan zijn dat respondenten die de eerste dag aanwezig waren, de tweede dag verstek lieten gaan, of andersom. Al-

leen als van een respondent een set van twee herkenbare formulieren beschikbaar was, werden de data in de analyse verwerkt.

Uit tabel 12 kunnen we aflezen dat het maximale aantal cursisten 255 bedraagt en dat er (door verstek of weigering) een uitval is van 49, ofwel 20%. Uiteindelijk bestaat onze dataverzameling uit 205 bruikbare sets.

Tabel 12. Dataverzameling

Plaats	Aanwezigen		Meting		Bruikbare sets
	1 ^e dag	2 ^e dag	1 ^e dag	2 ^e dag	
Utrecht	21	22	21	22	21
Tilburg	131	120	124	117	113
Amsterdam	102	100	90	76	71
Totaal					205

4.2.4 Dataverzameling - Codeurs

Codeboek

In paragraaf 3.1 is de kwaliteit van de waarneming van OG-interactie uiteengezet in drie aspecten: *Diversificatie*, *Registratie* en *Rapportage*. *Diversificatie* valt uiteen in *bestanddeel* en *ft*; *Registratie* in *Aard* (*observatie-duiding*), *Type* (*verbaal-non-verbaal*) en *Focus* (*actie-interactie*). Bij elkaar zijn er dus zes kwantificeerbare variabelen. In figuur 3 zijn ze overzichtelijk gerangschikt.

Figuur 3. Zes variabelen.

Diversificatie		Registratie			Rapportage
Bestanddeel	Functie/Techniek	Aard <i>observatie – duiding</i>	Type <i>verbaal - non-verbaal</i>	Focus <i>actie - interactie</i>	Termen
geteld onderdeel nrs 1 - 20	uit lijst van 37 mogelijkheden nrs. 1 – 37 99 = niet te coderen	1 = observatie 2 = duiding 3 = beide 7 = onjuiste observatie 8 = onjuiste duidin 9 = niet te coderen	1 = verbaal 2 = non-verbaal 3 = beide 9 = niet te coderen	1 = individuele actie 2 = interactie 3 = alg. impressie 9 = niet te coderen	aantal trefwoorden uit o/g lexicon 0 - 10 per notitie

De operationalisering van de variabelen heeft een codeboek opgeleverd (zie bijlage *Codeboek*), dat behalve omschrijvingen en toelichtingen veel voorbeelden bevat. Het vormde het richtsnoer voor de codeurs.

Procedure: training codeurs

De codeurs zijn voor een instructiedag bij elkaar geroepen. Tijdens deze dag zijn door de onderzoeker en de begeleider het codeboek toegelicht (zie bijlage *Codeboek*), evenals de voorbeeldscores van verschillende waarnemers. Na en naar aanleiding van deze toelichting zijn enkele oefenrondes uitgevoerd. De moeilijkheden, lees beoordelingsdilemma's, zijn gezamenlijk doorgesproken. Daarna werd begonnen met het eigenlijke coderen: bij twijfel konden de codeurs overleggen met elkaar, met de onderzoeker en met de begeleider.

Natuurlijk vergt zo'n coderingsoperatie de nodige voorbereiding. Er was niet te zien of het een eerste of tweede invulling betrof. De formulieren hadden een uniek nummer, dat niet verraadde of het een eerste of tweede invulling betrof. Dat geschiedde willekeurig. Het kon bijvoorbeeld niet zo zijn dat even nummers altijd de tweede invulling betroffen, of hoge nummers (boven 205). De oplossing voor het laatste probleem was simpel: we reserveerden voor de tweede invulling de lage nummers, 1-205, en voor de eerste invulling de hoge, 206-410. Voor onderzoeker en begeleiders was duidelijk dat 36 en 241 respectievelijk de tweede en eerste invulling van cursist 36 waren; de codeurs hadden er geen weet van. Met behulp van een identificatielijst in Excel, waarin de naam van de respondent, plaats en nummer van de meting stonden vermeld, kon in een later stadium de koppeling tussen codeur en cursist tot stand worden gebracht. Nog enkele voorbeelden:

formulier 36	cursist 36	Utrecht	2 ^e meting	codeur 1
formulier 241	cursist 36	Utrecht	1 ^e meting	codeur 10
formulier 385	cursist 180	Amsterdam	1 ^e meting	codeur 9
formulier 180	cursist 180	Amsterdam	2 ^e meting	codeur 4

De originele formulieren waren herkenbaar aan hun unieke nummer. Metingnummer, naam cursist en datum waren verwijderd.

Verdeling formulieren

De verdeling van het materiaal over de codeurs kwam als volgt tot stand. Er was een dakpansgewijze overlap (vijf formulieren met vorige en vijf formulieren met volgende codeur), zodat ook na afloop nog een controle op interbeoordelaarsbetrouwbaarheid kon worden verricht. Bij een totaal van 410 formulieren, werden er per codeur circa 50 formulieren gecodeerd. Iedere codeur codeerde als enige 40 formulieren. Deze kwamen zowel uit de eerste als uit de tweede meting. Geen enkele codeur deed uitsluitend eerste metingen of uitsluitend tweede metingen.

Er waren zeven codeurs (beo 1-7). Enkelen hadden zelf deelgenomen aan de Utrechtse metingen; zij kregen echter niet het eigen werk of dat van hun groepsgenoten te beoordelen.

Een aantal formulier werd gebruikt in de oefenrondes. Het waren 1 t/m 5, 22, 23, 206, 208, 209, en 210; deze formulieren werden niet nogmaals gecodeerd. Zo waren er in totaal 365 formulieren die uniek werden gecodeerd en 45 formulieren die door twee codeurs werden verwerkt.

De overlap bevond zich in het midden van het pakket, zodat de codeur goed op dreef was, maar nog niet vermoeid. Bij enkele codeurs zat de tweede meting voor-

aan en de eerste meting achteraan; bij andere codeurs was dit juist omgekeerd, zodat op gang komen en vermoeidheid niet aan één meting waren gekoppeld. De codeurs verwerkten de formulieren in de aangeboden volgorde.

4.2.5 Analyse

Voor de verwerking van de gegevens hebben we SPSS versie 18 gebruikt. De informatie uit de volgende paragraaf is daaruit afgeleid. Allereerst zijn de gegevens per codeur geïmporteerd, dat wil zeggen per formulier en per item. Daarna is de koppeling weer hersteld tussen cursist, locatie, eerste en tweede meting en formulier.

Validiteit

De data die op notitieniveau gecodeerd zijn, zijn geaggregeerd naar deelnemersniveau. Op het niveau van de individuele deelnemers is bepaald in welke mate inzicht hebben in de processen die kenmerkend zijn voor de OG-aanpak. Voor alle variabelen is een beschrijvende statistiek toegepast. Het instrumentarium kan als geschikt worden bestempeld, wanneer de beschrijvende statistiek aantoont dat er ruime variatie in OG-kwaliteit is tussen formulieren.

Betrouwbaarheid

Op twee momenten is de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid vastgesteld: tijdens de instructiedag en tijdens het codeerwerk zelf. Na uitvoerige instructie en enkele oefenrondes op de instructiedag hebben zes beoordelaars ieder zelfstandig alle items op vijf formulieren beoordeeld. Hierin waren door ons de grenzen tussen de elementen al gemarkeerd, zodat de overeenstemming op niveau van de elementen kon worden bepaald: 39 in totaal. Voor alle elementen hadden we zelf vooraf de *ideale* beoordeling vastgesteld. De scores van de zes beoordelaars zijn met die ideale beoordeling vergeleken. Voor *Aard*, *Type* en *Focus* is Cohen's kappa berekend. Voor *Aard* bedroeg de kappa gemiddeld .54, met .28 als laagste en .76 als hoogste waarde. Bij *Type* was de kappa gemiddeld .74, met .63 als laagste en .89 als hoogste score. *Focus* vertoonde een gemiddelde kappa van .73, met .53 als laagste score en .90 als hoogste. De kappa voor *Aard* kan als redelijk beschouwd worden, die voor *Type* en *Focus* als goed. Over *Functie* kon kappa niet worden berekend: wegens het grote aantal keuzemogelijkheden (37 verschillende functies) konden de kruistabellen niet voldoende worden gevuld. Over *Termen* berekenden we een Pearson correlatie: gemiddeld .87, met .76 als laagste en .96 als hoogste score.

In het codeerwerk zelf dat door zeven beoordelaars is doorgenomen (zes uit de instructiegroep plus de onderzoeker zelf), zaten steeds vijf formulieren die ook aan het pakket van een andere beoordelaar waren toegevoegd. Beoordelaars waren niet op de hoogte welke formulieren overlaptten met het pakket van een collega. In totaal zijn er 44 formulieren door een eerste en een tweede beoordelaar gecodeerd. Omdat beoordelaars hier zelf de grenzen tussen de elementen moesten vaststellen, is de betrouwbaarheid niet op het niveau van de elementen bepaald, maar op het niveau van de individuele student: het zijn immers die scores die we in het onderzoek gebruiken, en daarvan stellen we de betrouwbaarheid vast. Voor *Elementen* en *Termen*

is een Pearson correlatie berekend over de totalen per formulier. Per waarde van de enkelvoudige variabelen uit de hoofdgroep *Registratie* is de som berekend (*Aard, Type, Focus*), voor de gecombineerde variabelen uit deze groep is de mediaan en het gemiddelde berekend (*Aard-Type, Aard-Focus, Type-Focus*). Over deze geaggregeerde waarden zijn Pearson correlaties berekend.

Elementen correleerde hoog: .90, *Termen* eveneens: .96. Voor de enkelvoudige variabelen uit de hoofdgroep *Registratie* bedroeg de Pearson correlatie gemiddeld .91 (met .73 als laagste en .98 als hoogste waarde), voor de gecombineerde variabelen uit deze groep .82 (tussen .71 en .92 als uitersten). Alle correlaties zijn bevredigend tot goed. De betrouwbaarheid van de drievoudige combinatie *Aard-Type-Focus* bleek te gering te zijn: .44.

Geconcludeerd kan worden dat de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid voor de variabelen *Elementen, Aard, Type, Focus* en *Termen* goed was, maar voor de variabele *Functie* niet kon worden berekend. De tweevoudige combinaties (*Aard-Type, Aard-Focus, Type-Focus*) zijn ook betrouwbaar beoordeeld, maar de drievoudige combinatie (*Aard-Type-Focus*) bleek door de lage overeenstemming niet geschikt om te gebruiken.

Discriminerend vermogen

De verschillen tussen de voor- en de nameting zijn in kaart gebracht. Voor alle variabelen is *d*, de effectgrootte, berekend. Hier gelden de vuistregels van Cohen (1992) uit tabel 13 als richtsnoer.

Tabel 13. De vuistregels van Cohen

<i>Bij een d tussen</i>	<i>is het effect</i>	<i>en is de cursist vaardiger dan ... procent zonder tweedaagse</i>
1.3 en hoger	zeer groot	± 90 % of meer
.80 en 1.29	groot	± 80-90 %
.50 en .79	middelgroot	± 70-80 %
.20 en .49	klein	± 60-70 %
-.19 en .19	verwaarloosbaar	± 40-60 %
-.20 en -.49	klein negatief	± 30-40 %
etcetera	etcetera	etcetera

5. RESULTATEN

In deze paragraaf zetten we de resultaten van voor- en nametingen op een rijtje. Maar voor het zover is, plaatsen we nog enkele kanttekeningen. Na de cijfers volgt de interpretatie.

5.1 *Kanttekeningen bij de data*

5.1.1 *Invultijd*

De cursisten bleken ongeveer zeven minuten nodig te hebben voor het invullen. Onze indruk was dat er in de eerste meting consciëntieuzer is gewerkt, in elk geval energiever. Er speelde ook in mee dat, ondanks mijn geruststellende woorden, iets in de lucht hing van: ik heb iets waar te maken. Na twee vermoeiende dagen was de stemming ontspannender; leek er minder van af te hangen.

5.1.2 *Contextvariatie*

De tweede meting stond onder invloed van de inhoud van de tweedaagse, maar ook van de nadere kennismaking met groepsleden, het feit dat er al een eerste vertoning had plaatsgehad en ten slotte de vermoeidheid. Natuurlijk had het effect op de anderen dat na vijf minuten mensen naar voren liepen om hun papier in te leveren (om vervolgens hun plaats weer in te nemen, maar niet altijd te zwingen).

5.1.3 *Thuiswerk*

De codeurs die geen thuiswerk wilden verrichten droegen het restant aan Van Dijk (beo 10) over. Eén van de codeurs (beo 6) leverde niets in – daar waren privéredenen voor. Van deze medewerker codeerde Van Dijk (beo 10), in tweede instantie, alle werk.

5.1.4 *Focus 3*

In de groep *Registratie* stond onder *Focus*, behalve *individuele actie* (F1) en *interactie* (F2) nog een derde subvariabele: *algemene impressie* (F3). In de operationalisatiefase was namelijk gebleken dat er cursisten waren die geen *individuele actie* of *interactie* registreerden, maar een globale indruk. Het gaat hier om de laagst gekwalificeerde optie (zie tabel 8) en combinatievariant (zie tabel 9), omdat de registratie nauwelijks inzicht geeft in het optreden van de actanten. De subvariabele wordt in het codeboek (zie bijlage *Codeboek*, p. 8) omschreven als: ‘De observant geeft een globale indruk/beoordeling in de trant van *de sessie/therapeut/cliënt was bijzonder, doelmatig, overtuigend, hield rekening met...* of wat dan ook, zonder deze concreet toe te lichten’. Dus prijzen we ons gelukkig dat de subvariabele F3 slechts sporadisch is gescord: 17 keer (0,8%) op een totaal van 2055 notities. In de betrouwbaarheidsbepaling van het thuiswerk is F3 helemaal niet opgetreden, waardoor geen Pearson correlatie is berekend. Omdat het om een weinig concrete en sporadisch gekozen subvariabele gaat, hebben we besloten F3 buiten de verslaglegging te houden.

5.2 *Voor- en nameting*

De resultaten uit de voor- en de nameting zijn in tabel 14 samengebracht.

Tabel 14. Resultaten in voor- en nameting;
gem = gemiddelde, sd = standaarddeviatie, p = overschrijdingskans, d = effectgrootte;
de codering (F3, F5, F6 en F16) stemt overeen met de functiecodering in het Codeboek

Resultaten	Voortoets		Natoets		Effect	
	<i>gem</i>	<i>sd</i>	<i>gem</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
<i>Diversificatie</i>						
<i>Elementen</i>	4.82	1.95	5.43	2.31	.00	.29
<i>F3 complimenteren</i>	0.65	0.63	0.70	0.54	.40	.09
<i>F5 contact maken</i>	0.56	0.70	0.64	0.80	.26	.11
<i>F6 context</i>	0.23	0.47	0.20	0.45	.59	-.05
<i>F16 krachtbronnen</i>	0.64	0.63	0.80	0.69	.02	.24
<i>OG-ft's</i>	2.07	1.31	2.34	1.29	.04	.21
<i>Algemene ft's</i>	2.74	1.79	3.02	2.00	.14	.15
<i>Registratie</i>						
<i>Aard 1: observatie</i>	1.47	1.63	1.69	2.02	.18	.12
<i>Aard 2: duiding</i>	0.67	1.09	0.79	1.14	.29	.10
<i>Aard 3: observatie + duiding</i>	2.69	1.71	2.94	1.91	.12	.14
<i>Type 1: verbaal</i>	2.85	1.47	3.57	1.62	.00	.47
<i>Type 2: non-verbaal</i>	1.47	1.37	1.43	1.34	.73	-.03
<i>Type 3: verbaal + non-verbaal</i>	0.40	0.63	0.36	0.64	.51	-.07
<i>Focus 1: individuele actie</i>	1.79	1.79	3.01	2.24	.00	.61
<i>Focus 2: interactie</i>	2.97	1.36	2.41	1.73	.00	-.37
<i>Combinaties</i>						
<i>Aard-Type</i>	2.59	0.45	2.51	0.46	.05	-.19
<i>Aard-Focus</i>	4.51	1.07	3.84	1.12	.00	-.61
<i>Type-Focus</i>	2.45	0.59	2.01	0.62	.00	-.72
<i>Rapportage</i>						
<i>Termen</i>	5.01	2.36	5.97	3.00	.00	.36

De vergelijking tussen voormeting en nameting levert het volgende beeld op: er wordt meer en oplossingsgerichter gediversifieerd; de registratie verandert, maar neemt in kwaliteit niet toe; de rapportage is meer oplossingsgericht. We lichten de resultaten in de volgende paragrafen toe.

5.3 Interpretatie van de resultaten

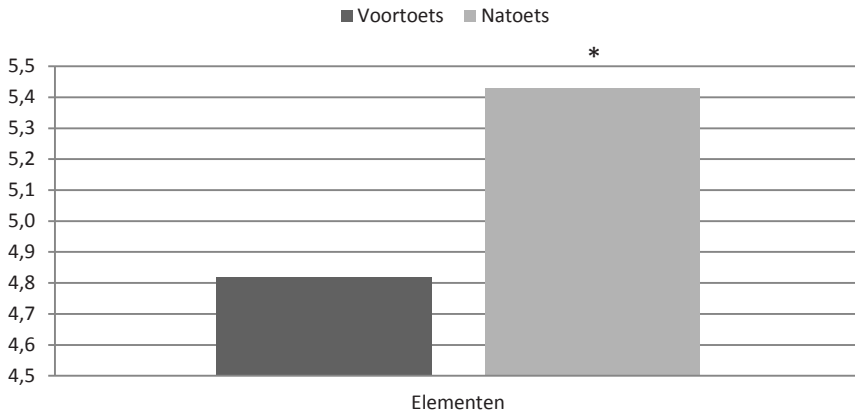
5.3.1 Diversificatie

In de vorige paragraaf onderscheidden we *Diversificatie* naar element en functie of techniek (*ft*). Die lijn wordt hier voortgezet, omdat beide aspecten een onderscheiden kwaliteit vertegenwoordigen.

Elementen

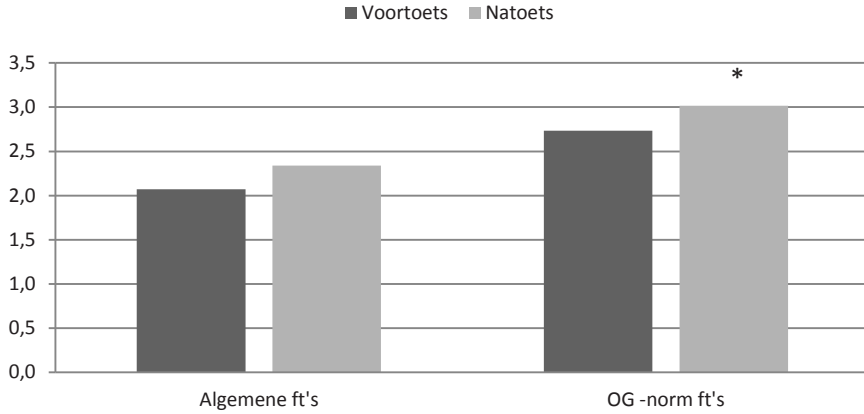
Uit de tabel 14 blijkt dat er in de tweede meting meer elementen zijn onderscheiden dan in de eerste meting. Het betekent dat de cursisten gemiddeld gedetailleerder hebben waargenomen dan de eerste keer.

Figuur 4. Aantal elementen in voortoets en natoets;
* = significant effect.

*Functies en technieken (ft's)*

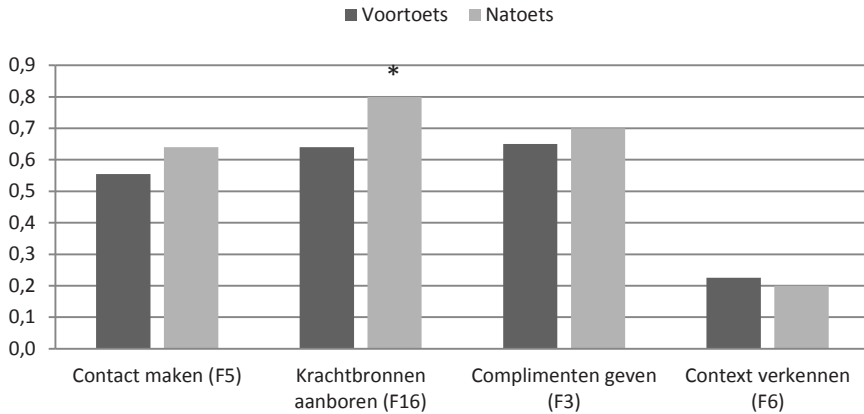
Hoe meer waarnemingen hoe meer *ft's*. Interessant is natuurlijk om te weten of de toename van het aantal waargenomen elementen samenhangt met een grotere OG-alertheid. Uit figuur 5 blijkt dat inderdaad het geval: *OG-ft's* die zich in dit fragment voordeden, blijken vaker te zijn herkend. Er is geen significante toename van de *Algemene ft's*, waaronder we in dit verband alle overige (behalve de *OG ft's*) verstaan. Ofschoon de figuur een ongeveer even grote stijging laat zien voor *Algemene ft's*, is deze stijging niet statistisch significant wegens de grotere standaarddeviatie dan die van *OG-ft's*.

Figuur 5. Aantal Algemene ft's en OG-ft's in voortoets en natoets.



Uit de panelbespreking (zie hoofdstuk 3) wordt duidelijk uit welke OG-ft's hier gekozen kon worden. Het zijn: *Complimenten geven* (F3), *Contact maken* (F5), *Context verkennen* (F6) en *Krachtbronnen aanboren* (F16). Uit figuur 6 blijkt dat *Krachtbronnen aanboren* (F16) significant vaker wordt herkend.

Figuur 6. Aantal OG-ft's in voortoets en natoets; * = significant effect; de codering (F3, F5, F6 en F16) stemt overeen met de functiecodering in het Codeboek.



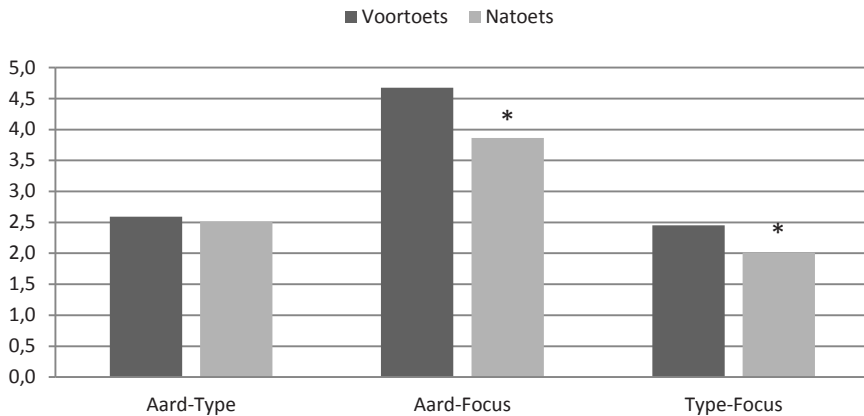
5.3.2 Registratie

Hieronder nemen we allereerst de combinaties onder de loep. Daarna volgen de onderscheiden dimensies *Aard*, *Type* en *Focus*.

Combinatievarianten

Uit figuur 7 blijkt dat de combinaties *AF* (*Aard* + *Focus*) en *TF* (*Type* + *Focus*) in de natoets beide significant lager scoren. In figuur 7 is het gemiddelde weergegeven. Het effect is middelgroot. De deelnemers gaan meer letten op wat agent doet, dan op de interactie tussen beide gespreksdeelnemers. De bewondering voor Insoo Kim Berg speelt daar zeer waarschijnlijk een rol in. Ze wordt gaandeweg een rolmodel.

*Figuur 7. Gemiddelde score Combinatievarianten Aard-Type, Aard-Focus en Type-Focus in voortoets en natoets; * = significant effect.*



Aard

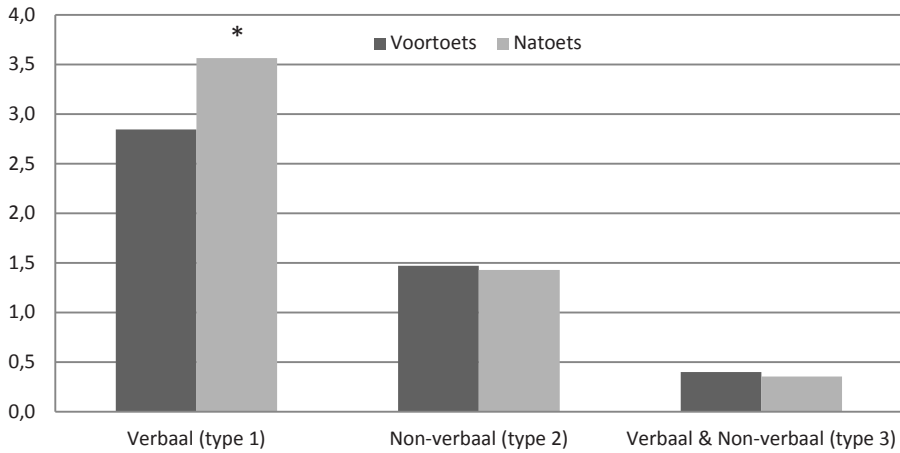
De deelnemers scoren niet meer observaties in combinatie met duidingen; die combinatie zou een hogere OG-waarde vertegenwoordigen. De toename in het aantal keren dat alleen een duiding of alleen een observatie wordt geregistreerd, is evenmin significant. De kwaliteitsafweging uit paragraaf 3.3.1 maakt een andere score wenselijk: meer combinaties, meer observaties en minder losse duidingen. Kennelijk vormt wat waarneembaar is niet het eerste of enige houvast van de deelnemers. Daarin schiet de tweedaagse tekort.

Type

Uit figuur 8 blijkt dat er in de natoets meer verbale notities worden gemaakt dan in de voortoets, of dat ze meer als zodanig worden gelabeld. Het effect is significant, maar klein. Wat de twee alternatieven betreft, non-verbaal of een combinatie van verbaal en non-verbaal, is er geen ontwikkeling. Al eerder spraken we over Insoo

Kim Berg als rolmodel. Je zou van *modeling* kunnen spreken, waarbij haar verbale voorbeeld klaarblijkelijk het meest aanspreekt.

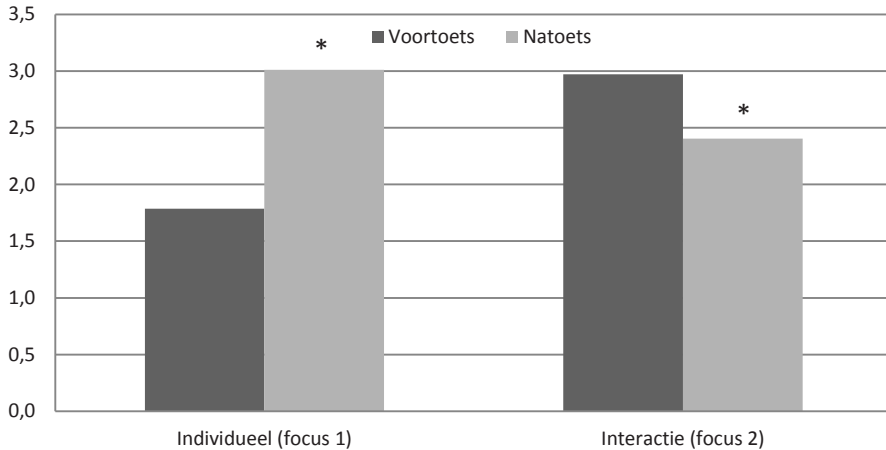
*Figuur 8. Gemiddeld score Type in voortoets en natoets;
* = significant effect.*



Focus

Aan de orde is datgene waar de waarnemer op focust: is het de individuele handeling (*Focus 1*), doorgaans van agent, of de handeling waarin beide gespreksdeelnemers zijn betrokken (*Focus 2*)? Zoals uit de toelichting blijkt (zie paragraaf 3.3.3), is het onderscheid scherp gedefinieerd door pas van interactie te spreken, als de tweede partij expliciet wordt vermeld. Uit figuur 9 blijkt dat in de natoets meer individuele acties zijn genoteerd en minder interacties.

Figuur 9. Gemiddelde score Focus in voortoets en natoets;
* = significant effect.

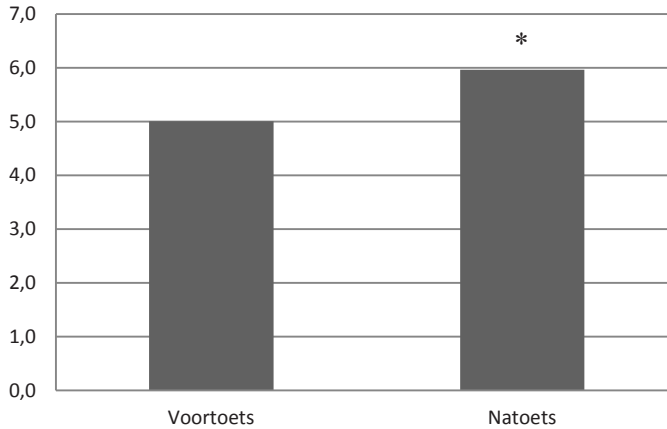


De toegenomen aandacht voor *Individuele actie (Focus 1)* is middelgroot; de afgenomen aandacht voor de subvariabele *Interactie (Focus 2)* klein. De deelnemers zijn vermoedelijk meer gericht op het exemplarisch handelen door Insoo Kim Berg (*modeling*) dan op beide gespreksdeelnemers. Evengoed moet je vaststellen dat ze tegelijkertijd minder aandacht hebben voor de reacties van Carl, haar gespreksgenoot. Over het ontbreken van de subvariabele *Algemene impressie (Focus 3)* hebben we ons in paragraaf 5.1.4 al uitgelaten.

5.3.3 Rapportage

Geturfd zijn de aantallen OG-termen per formulier. Een term wordt slechts één keer per item geteld. Als dezelfde term in een ander item opnieuw wordt gebezigd, telt deze opnieuw mee. Het totaal is de som van alle vermeldingen. Aangezien dezelfde termen in meer items kunnen voorkomen, gaat het bij *Rapportage* dus niet zozeer om het aantal, maar om de gebruiksfrequentie. Uit figuur 10 blijkt dat er sprake is van een kleine toename in de tweede meting ($d = .36$). De waarnemer eigent zich, zij het in geringe mate, het OG-jargon toe.

*Figuur 10. Gebruiksfrequentie OG- termen in voortoets en natoets;
* = significant effect.*



6. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

6.1 Reflectie op de resultaten

In deze exploratiefase van ons onderzoek hebben we een instrument geconstrueerd dat de waarnemingsvaardigheid van cursisten toetsbaar zou moeten maken. Natuurlijk zijn we in staat OG-bestanddelen te identificeren, maar kunnen we het inzicht in OG-pragmatiek daadwerkelijk meten? De vooraf gedefinieerde kwaliteiten (zie paragraaf 2 en 4.1) nemen we één voor één door.

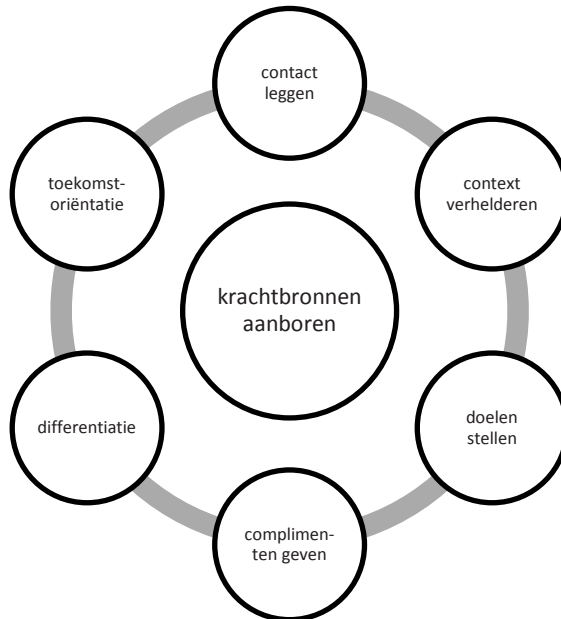
Inhoudsvaliditeit

Onze speurtocht naar werkzame OG-bestanddelen is vooral gestoeld op literatuuronderzoek, praktijkervaring, een workshop microanalyse en een protocolbespreking met een groep deskundigen. Het resultaat is een grote verzameling van middelen, doelen, handelingen en termen. Nader onderzoek zou wel eens kunnen uitwijzen dat we onze verzameling moeten aanpassen. We plaatsen alvast enkele schoten voor de boeg.

We denken dat de hoofdgroepen *Diversificatie*, *Registratie* en *Rapportage* een goede indicatie geven van het inzicht in de OG-pragmatiek. De onderverdeling van *Diversificatie* in *Elementen* en *Functies* kan worden gehandhaafd. Wel moet worden opgemerkt dat bezinning op de functies is geboden. De functies die we hebben aangemerkt als typisch OG stemmen overeen met de *Zevenstappendans* (zie hoofdstuk 1 figuur 2). De vraag is echter: zijn ze dit allemaal, en zijn ze allemaal van dezelfde orde van grootte? Werkend met cursisten en codeurs zijn we erachter gekomen dat de kern van OGW is cliënt in contact te brengen met zijn krachtbronnen. Die functie staat weliswaar in de *Zevenstappendans*, maar bij nader inzien op de verkeerde plek.

Je zou verwachten dat *Krachtbronnen aanboren* in het centrum zou staan. Alle overige stappen zijn op enigerlei wijze toeleidend. Ze zijn meer procesmatig van aard. In figuur 12 is de aanpassing verwerkt. Hierover buigen we ons verder in de volgende hoofdstukken.

Figuur 12. De aangepaste Zevenstappendans



De onderverdeling van *Registratie* in drie dimensies en combinatievarianten kan eveneens worden gehandhaafd: er zijn geen aanwijzingen dat de onderverdeling in drie dimensies niet functioneert. Er zijn wel enkele verbeteringen nodig. Zo bleek de dimensie *Aard* lastig te coderen. Verder was er geen vooruitgang waarneembaar tussen de eerste en de tweede meting voor deze dimensies. Dat kan de vraag oproepen of dit dan wel dimensies zijn die ertoe doen. Wij denken dat *Aard*, *Type* en *Focus* juist de kern vormen van OG-inzicht, en dat het gemis aan effecten toegeschreven moet worden aan de inhoud, vorm en duur van de instructie. Hier wijden we nog enkele woorden aan in onze reflectie op het codeboek (zie paragraaf 6.3.4).

De hoofdgroep *Rapportage* bleek wel gevoelig voor het effect van instructie. Men kan daarvan zeggen dat het louter verbalisme is. Dat wagen we echter te betwijfelen. We codeerden niet het gebruik van termen maar het correcte gebruik van termen: een hogere score op de nameting duidt dus op een beter inzicht in de OG-begrippen.

Kort en goed representeert ons meetinstrument de tot nu toe bekende kenmerken van OGW. We hebben scores verzameld van een grote groep cursisten op alle varia-

belen en combinatievarianten. Voordat we het instrument evenwel inzetten voor trainings- en toetsingsactiviteiten, is het nodig dat we ons diepgaander bezinnen op de essentialia uit de OG-pragmatiek.

Betrouwbaarheid.

De opzet van het onderzoek was groot en complex. Dat wil zeggen: er waren veel cursisten bij betrokken en ook nog eens zeven codeurs. De laatste groep bestond uit (oud-)cursisten, en dat vraagt om de nodige betrouwbaarheidswaarborgen. We hebben een codeboek ontwikkeld, de codeurs getraind en op twee momenten betrouwbaarheidsmetingen verricht (Cohen's kappa en Pearson correlatie). Het resultaat is bevredigend. Het wil zeggen dat de intersubjectieve overeenstemming zodanig hoog is, dat de scores onafhankelijk zijn van de betrokken beoordelaars. Er kunnen meer personen met het instrument werken, tenminste als ze enigermate OG zijn geschoold.

Discriminerend vermogen.

We wilden externe verschillen en interne veranderingen inzichtelijk maken. Het instrument onderscheidt zowel verschillen tussen personen (1) als veranderingen binnen personen (2). Het laatste behelst een ontwikkeling na instructie. Positieve ontwikkelingen (*Diversificatie* en *Rapportage*) stemmen tevreden, en negatieve ontwikkelingen (*Registratie*) dagen ons uit. Daar was en is het ons in dit onderzoek om begonnen. Het discriminerend vermogen is technisch gesproken op orde: de ex- en interne vergelijkingen zijn uitleesbaar in de scores.

6.3 *Reflectie op de instrumentconstructie*

6.3.1 *Stimulus*

Een briljant en dankbaar onderdeel. We prijzen ons gelukkig dat in de tweede meting het aantal elementen in de waarneming significant toeneemt en dat meer OG-variabelen worden herkend. Met name de toename van de functie *krachtbronnen aanboren* is bemoedigend. Cursisten hebben kennelijk ingezien dat het om een soort van kernvariabele gaat.

Dat leergierige adepten veel opsteken van hun voorbeelden (*modeling*) heeft ook een keerzijde. De resultaten van het onderzoek lijken te wijzen op eenzijdige belangstelling voor de ambachtelijke kwaliteit van agent. De trainingspraktijk wijst ook uit dat cursisten die Insoo Kim Berg aan het werk gezien hebben, nogal eens de neiging vertonen haar optreden te kopiëren: 'Ooooooh' en 'fántáástic' zijn dan niet van de lucht, alsmede een overgeacteerd mimiek. Door ook andere toetsstimuli te gebruiken zou dat effect teniet gedaan kunnen worden.

6.3.2 *Instructie*

Gelet op het feit dat er weinig vragen zijn gesteld over de gewenste toedracht, lijkt de instructie toereikend te zijn geweest.

6.3.3 Werkblad

De ongestructureerde vorm van de kolommen geeft maximale vrijheid, maar maakt het coderen lastig. Een opmerking over de gewenste leesbaarheid en overzichtelijkheid zou wellicht hebben geholpen. Of een klad- en een netwerkblad. Op het laatste kunnen de eigen aantekeningen enigszins gestructureerd worden overgenomen.

6.3.4 Codeboek

De te coderen variabelen waren in het codeboek (zie bijlage *Codeboek*) nauwgezet beschreven. Daardoor konden de codes overwegend doeltreffend worden aangebracht. Als er twijfel bestond, boden de voorbeelden meestal soelaas. *Diversificatie* (zie paragraaf 3.2) en *Rapportage* (zie paragraaf 3.4) waren goed te coderen, al maakte het grote aantal keuzemogelijkheid onder *Functie* en *Termen* de klus arbeidsintensief. *Registratie* (zie paragraaf 3.3) bleek veel lastiger, met uitzondering van *Focus (actie-interactie)*. Het moeilijkst bleek *Aard (observatie-duiding)* te coderen. Ondanks de lange lijst met voorbeelden werd er tijdens de training geregeld aandacht gevraagd voor het schemergebied tussen observeren en duiden. *Focus (actie-interactie)* was ook niet makkelijk; daartegenover stond dat het onderscheid in het codeboek duidelijk was gemarkeerd. Er kwam bij dat de formulering tijdens de bespreking nog eens werd aangescherpt: als de tweede actant niet expliciet wordt vermeld, wordt deze geacht niet te zijn geregistreerd. Dat was duidelijke taal, waar we bij *Aard (observatie-duiding)* van hadden kunnen leren.

6.3.5 Training

Het is een hele klus geworden voor de codeurs. Dat zat hem niet alleen in de hoeveelheid materiaal, ook in de complexiteit. Daar kwam nog eens bij dat, door het ongestructureerde werkblad, de afbakening van de notities geen sinecure was. Een leer-werkdag bleek een prima formule. Onze instructie werd op prijs gesteld, evenals de onderlinge uitwisseling van ervaringen. Het laat onverlet dat de vaardigheid in het coderen bij de meesten pas laat op gang kwam. Daardoor moest het werk mee naar huis worden genomen, wat de terugkoppeling op de instructeurs niet, maar de concentratie vermoedelijk wel, ten goede kwam. Alle thuiswerkers rapporteerden dat het coderen na verloop van tijd steeds soepeler verliep.

6.4 Tot slot

We zijn ervan uitgegaan dat de mate waarin iemand in staat is kenmerkende OG-elementen en OG-functies of technieken te onderscheiden (*Diversificatie*), OG-handelingen te registreren (*Registratie*), en OG-inzichten in het geëigende jargon te vatten (*Rapportage*) indicatief zijn voor het inzicht in de OG-pragmatiek. De instrumentconstructie blijkt valide en betrouwbaar, maar wat het intern discriminerend vermogen betreft, past ons bescheidenheid.

Met betrekking tot de *Diversificatie* is de toename van het aantal waargenomen elementen en *OG-ft's* mogelijk toe te schrijven aan de interventie, lees de introduc-

tielcursus. Het gegeven dat in de nameting met name meer krachtbronnen zijn gesignaleerd, hebben we in paragraaf 6.3.1 ‘bemoedigend’ genoemd, omdat we gaande het onderzoek tot de overtuiging zijn gekomen dat het daar in OGW in essentie om draait.

We zien ook een positief resultaat bij *Rapportage*. De waarnemers hebben vermoedelijk baat gehad bij het jargon uit de voorbeelden en de interventie, en kozen voor meer geëigende OG-termen. De eerlijkheid gebiedt echter dat we een slag om de arm houden. Er is sprake van een *vermoedelijk* effect. De simpele herhaling van de stimulus kan ook al zijn uitwerking hebben.

Genuanceerder ligt het bij de *Registratie*. De cursisten hebben nog een hoop te leren over *Aard (observatie-duiding)*, *Type (verbaal-non-verbaal)* en *Focus (actie-interactie)*. De metingen wijzen uit dat noch een herhaling van de stimulus noch een algemene instructie over OGW significant positief zijn. Integendeel: men registreert meer verbaliteit, meer individuele actie en minder interactie. De conclusie luidt dat, als we van mening zijn dat de OG-praktijk is gediend met het inzicht dat duidingen stoelen op observaties (*Aard 3*), je niet mag aannemen dat uitsluitend een introductiecursus daar aanleiding toe geeft. Hetzelfde geldt voor het inzicht in verbale én non-verbale aspecten (*Type 3*) en een open oog voor zowel agent als cliënt (*Focus 2*).

In de sliptestream van dit hoofdstuk doen we vier aanbevelingen voor het vervolg: 1) de indeling in drie hoofdgroepen moet worden heroverwogen; 2) de *Zevenstap-pendans* (zie hoofdstuk 1 figuur 2) moet worden herzien; 3) de instructie moet worden verfijnd; 3) de codering moet strikter en eenduidiger.