

Noorderpoort

GEZONDHEIDSZORG EN WELZIJN
GRONINGEN

OPLEIDING VERZORGENDE

READER ZGK

OBSERVATIEMETHODES IN DE ZORG



Inhoudsopgave

- 1. Inleiding en doelstellingen**
- 2. Wat is observeren?**
- 3. Voorbereiding van de observatie**
- 4. Observatiemethoden**
- 5. Verwerking en interpretatie van de observatie**
- 6. Samenvatting**
- 7. Verwerkingsopdrachten**
- 8. Vaardigheden**
- 9. Observatie-instrumenten**

Let op:

De reader is gebaseerd op het boek:

Spoler-van den Hombergh e.a., Communicatie, observeren en rapporteren, Nijgh Versluijs, Baarn, 2000

Dit boek is geschreven voor sociaal-pedagogisch werkers, sociaal-cultureel werkers en sociaal dienstverleners. Sommige voorbeelden gaan daarom over doelgroepen waarmee je als verzorgende wat minder of bijna nooit te maken krijgt, zoals kinderen. Los van deze voorbeelden is de inhoud echter wel heel geschikt binnen de opleiding verzorgende en een aanvulling op de informatie in het boek Het zorgplan.

Het stappenplan voor observeren en de hulpmiddelen daarbij in deze reader kun je ook goed gebruiken als je in het laatste jaar van de opleiding een praktijkonderzoek gaat doen.

1 Inleiding en doelstellingen

Iedereen neemt dagelijks een heleboel dingen waar en krijgt op die manier informatie uit en over de omgeving. Van alle informatie die je op deze manier krijgt, selecteer jij datgene dat binnen jouw interesseveld ligt of dat jij nodig denkt te hebben.

Onbelangrijke dingen vergeet je weer meteen, maar gegevens die voor jou belangrijk zijn, onthou je. Een groot deel van de informatie uit de omgeving betreft het gedrag van mensen.

Door hier goed op te letten kun je bijzonderheden in het gedrag signaleren. Dit kan leiden tot een observatie wanneer je stuit op een problematiek die verder onderzocht moet worden. Je gaat het desbetreffende gedrag dan observeren, omdat je niet weet hoe je moet handelen, of omdat je het gedrag niet kunt verklaren. Een andere reden kan zijn dat je wilt weten wat de aanleiding voor het gedrag is (stimulus of consequentie). Bij de beroepen binnen het sociaal-agogisch werk, waarbij je mensen begeleidt, is observeren een waardevolle manier om aan informatie over de cliënten te komen. Er wordt in het werkveld regelmatig gebruik van gemaakt. Daarom wordt in dit hoofdstuk dieper ingegaan op hóé je moet observeren. De een haalt meer uit wat hij ziet, hoort, ruikt en voelt dan de ander. Dit heeft te maken met training en ervaring. We kunnen leren om scherper te zien en beter te luisteren door middel van het systematisch verzamelen van gegevens over het gedrag. In dit hoofdstuk leer je hoe je daarbij te werk kunt gaan.

Doelstellingen

Wanneer je dit hoofdstuk hebt doorgewerkt, heb je de volgende doelstellingen bereikt. Je kunt:

- aangeven wat observeren is en aangeven waarom observeren van belang is;
- het stappenplan ter voorbereiding van een observatie hanteren;
- de verschillende observatie- en registratiemethoden beschrijven en hanteren tijdens oefensituaties;
- zelf een observatieschema samenstellen naar aanleiding van een vraagstelling;
- er in de praktijk mee observeren en de verkregen observatiegegevens verwerken en interpreteren.

2 Wat is observeren?

Op verschillende manieren kun je informatie krijgen over wat er in je omgeving gebeurt. Je hoort allerlei geluiden, je ziet wat er gebeurt en in bepaalde situaties zullen ook de reuk- en tastzintuigen informatie opleveren.

Net zoals tussen luisteren en horen, bestaat er ook verschil tussen observeren en kijken. Dit wordt duidelijk aan de hand van het volgende voorbeeld.

Voorbeeld

Als je in een groep aan het werk bent, zie je allerlei dingen en je hoort van alles. Dit gebeurt meestal onbewust, je denkt er niet verder bij na. Wanneer je je echter bewust voorneemt de volgende keer in de groep te letten op Mark, omdat je erachter wilt komen hoe vaak en tegenover wie hij zich agressief gedraagt, dan ben je aan het observeren.

Kijken wordt observeren wanneer het kijken naar de ander bewust, doelgericht en systematisch is. Je kijkt bewust, met een bepaald doel voor ogen. Je hebt een specifiek gedrag gekozen waar je nadere informatie over wilt verzamelen. Om een antwoord te krijgen op een specifieke vraag is het nodig om systematisch te werk te gaan. De informatie die je verkrijgt, zul je moeten opschrijven of vastleggen (*registreren*) wil je er iets mee kunnen doen. Nadat je voldoende informatie hebt verzameld, ga je de resultaten verwerken en trek je conclusies (*interpreteren*). Zo komen we tot de volgende definitie van observeren:

Observeren is het bewust, doelgericht en systematisch waarnemen, registreren en interpreteren van het gedrag van een ander.

2.1 Waarom observeren wij?

Er zijn verschillende redenen waarom we gebruik maken van observeren. Een observatie kan gebruikt worden als:

- 1 **hulpmiddel om iemand beter te leren kennen**
In de specifieke relatie van opvoeder en opvoeding of hulpverlener en cliënt speelt het kennen van de ander een grote rol. We krijgen door te observeren een beter inzicht in de (on)mogelijkheden en de bijzondere eigenschappen en gedragingen van de ander. Hierdoor worden de achtergronden en oorzaken van zijn of haar gedrag duidelijker. Met behulp van deze informatie zijn we beter in staat hen te helpen in hun ontwikkeling.
- 2 **hulpmiddel om een bepaalde problematiek nader te onderzoeken en zo de achtergronden van het gedrag te achterhalen**
Door middel van het observeren krijg je een beter inzicht in de achtergronden van het gedrag, waardoor je beter in staat bent om een methodiek te bepalen met betrekking tot dat gedrag.

3 informatiemiddel bij de dienstwisseling

Het onderling uitwisselen van observatiegegevens is zeer belangrijk om zoveel mogelijk één lijn te trekken in de zorgverlening. Veelal gebeurt de uitwisseling schriftelijk, met daarna eventueel een mondelinge toelichting.

4 rapportagesysteem ten behoeve van anderen

Er wordt gerapporteerd aan contactpersonen om hen op de hoogte te houden.

Daarnaast wordt gerapporteerd aan andere personen of disciplines die betrokken zijn bij cliënten. Dit gebeurt ook om inlichtingen te vragen, bijvoorbeeld aan een psycholoog, therapeut, huisarts, specialist, de school of werkplek, of een andere instelling (bij overplaatsing). In dit soort situaties wordt meestal een totaalbeeld van een doelgroep gegeven.

5 manier om de eigen aanpak te toetsen

Je controleert zo of de aanpak of werkwijze wel goed is afgestemd op de behoeften en de ontwikkeling van cliënten. Het is dus een evaluatiemiddel.

2.2 Objectief en subjectief observeren

Wanneer drie mensen onafhankelijk van elkaar dezelfde foto bekijken en beschrijven wat ze hebben gezien, zul je hoogstwaarschijnlijk drie verschillende beschrijvingen krijgen. Hieruit blijkt dat iedereen op zijn eigen manier waarneemt, waardoor de beschrijvingen *subjectief* worden. Ook een observatie kan subjectief zijn.

Een observatie wordt subjectief genoemd als er eigen meningen, gedachten en gevoelens in verwerkt worden. Het tegenovergestelde van de subjectieve observatie is de *objectieve* observatie. Een observatie is objectief, wanneer je alleen van de feiten uitgaat, zonder je eigen meningen, gedachten en gevoelens in de observatie te verwerken.

Je observeert in een objectieve observatie alleen dat wat je daadwerkelijk ziet en/of hoort.

Tijdens je werk signaleer je van alles en dat gebeurt op een subjectieve manier: het vormt jouw idee van de situatie. Het signaleren van bijzonderheden die je opmerkt mag subjectief zijn.

Een observatie moet echter objectief zijn, omdat de *observatiegegevens* een zo zuiver en nauwkeurig mogelijke weergave van de werkelijkheid moeten zijn, wil je er conclusies aan kunnen verbinden.

Bekijk figuur 1 en schrijf op wat je ziet.

Je zou het volgende opgeschreven kunnen hebben: 'Ik zie twee mannen. Ze hebben deftige kleren aan en ouderwetse hoeden op. De ene man is heel boos. Hij achtervolgt de andere man, omdat deze waarschijnlijk iets heeft gestolen.' In dit geval heb je *subjectief* geobserveerd. Jij vindt de kleren deftig en de hoeden ouderwets. Jij interpreteert dat de ene man boos is, het is echter geen feit. Ook hoeft het niet zo te zijn dat de ene man de andere achtervolgt. De verklaring die er gegeven wordt voor de achtervolging is een eigen mening die absoluut niet hoeft te kloppen. Er zijn wel meer *interpretaties* denkbaar. Al deze interpretaties zijn echter subjectief omdat daarbij wordt gegist naar een verklaring voor hun gedrag. Woorden als erg, veel, lelijk, deftig, ouderwets zijn subjectieve begrippen, omdat deze een eigen interpretatie van de observator inhouden. Een objectieve observatie zou als volgt geformuleerd kunnen worden: 'Ik zie twee mannen. Een man met effen kleding en hoed rent voorop. Daarachter rent een man met geruite kleding en hoed.' Bij deze observatie wordt geen eigen mening gegeven en spelen geen gedachten of gevoelens mee.

Een observatie kan echter nooit volledig objectief zijn. Dit heeft te maken met het feit dat dat wat de observator waarneemt door hem geïnterpreteerd wordt en deze interpretatie maakt de observatie subjectief. De observator geeft namelijk aan alles wat hij ziet en hoort een eigen betekenis. Hij verklaart datgene wat hij waarneemt en brengt het vervolgens onder woorden. Hij kan dit onmogelijk doen zonder zijn eigen mening, gedachten of gevoelens te gebruiken. Het is daarom van belang ervoor te zorgen dat de observator zo min mogelijk hoeft te *interpreteren*. Immers: hoe geringer de mate van interpretatie van de observator, des te objectiever de observatie is. Wanneer er dus tijdens het observeren regelmatig gegevens moeten worden geïnterpreteerd, is de kans op subjectiviteit groter. De observator kan daarom beter pas achteraf interpreteren.

Je zult je misschien afvragen wat er tijdens het observeren kan gebeuren, waardoor de observatie subjectiever wordt. Er kan iets misgaan bij de waarneming zelf: je kunt bijvoorbeeld niet goed waarnemen doordat je last hebt van de zon, of er loopt steeds iemand voorbij waardoor je weer een stukje hebt gemist. Je kunt afgeleid worden of je bent eigenlijk niet zo gemotiveerd waardoor je gebrekkig waarneemt. Daarnaast kan er iets misgaan bij de interpretatie van de waarneming: je geeft een verkeerde betekenis aan datgene wat je hebt waargenomen.



Figuur 1
Observeer je subjectief of objectief?

Verschillende factoren kunnen invloed uitoefenen op de observator. Deze factoren zijn:

- 1 **eigen mening van de observator**
 Je laat je beïnvloeden door je eigen mening. Ieder heeft zo zijn eigen meningen, gedachten, visies, ideeën en idealen. Wanneer je een kind observeert dat erg beweeglijk is, kun jij dat een druk en wild kind vinden, terwijl iemand anders het een actief en ondernemend kind vindt. Het zijn allebei interpretaties van hetzelfde waargenomen gedrag.
- 2 **emotionele betrokkenheid**
 Je bent te zeer persoonlijk betrokken bij de observatie. Dit kan te maken hebben met de situatie waarin de observatie zich afspeelt, met de aanwezige personen of met degene die je moet observeren. Je voelt je misschien onzeker doordat het afdelingshoofd erbij aanwezig is. Of je hebt een bepaalde relatie met degene die je moet observeren en je vindt het moeilijk om deze relatie los te zien van de observatie. Doordat je op een of andere manier gevoelsmatig bij de ander betrokken bent, bestaat het gevaar dat je subjectief waarneemt.
- 3 **het halo-effect en het horn-effect**
 We staan zelden of nooit neutraal tegenover anderen. Wanneer je iemand sympathiek vindt, ben je eerder geneigd vooral het positieve in die ander te zien. Je sluit je als het ware af voor zijn of haar minder positieve eigenschappen. Dit kan leiden tot een te positieve waardering van de ander op grond van een goede eigenschap (*halo-effect*). Het tegenovergestelde kan zich ook voordoen (*horn-effect*).
- 4 **vooordeel**
 Je hebt een vooropgezette mening over degene die je moet observeren. Mensen hebben soms de neiging om te snel een oordeel te vellen over iemand. Vaak neem je een mening over van anderen, of berust je mening slechts op één enkele ervaring. Wanneer je je hierdoor laat beïnvloeden, neem je niet meer objectief waar. Je ziet slechts dat wat je verwacht te zien. Je sluit je af voor die aspecten die in strijd zijn met je mening.
- 5 **projectie**
 Je projecteert jezelf in degene die je moet observeren. Je schrijft de ander jouw eigen gedachten, gevoelens, verlangens en eigenschappen toe. Wanneer je projecteert, ga je te zeer van je eigen zelfbeeld uit en beschouw je de ander niet als een uniek individu. Een voorbeeld hiervan is het volgende: wanneer je ziet dat de cliënt geschrokken reageert op een afkeuring van een groepsbegeleider, trek je de conclusie dat hij of zij bang is voor die groepsbegeleider. Je kunt je dat goed voorstellen want jij keek zelf toen je hier kwam werken erg op tegen deze groepsbegeleider. Deze conclusie kan echter ook verkeerd zijn, want misschien kan de cliënt niet goed omgaan met kritiek en voelt hij of zij zich afgewezen door de groepsbegeleider.

Zo zijn er nog wel meer factoren te noemen die de observatie subjectief kunnen maken, zoals jouw stemming op dat moment, jouw ervaring met observeren, het te snel veralgemeniseren van de gegevens, enzovoort. Het belangrijkste is dat je je ervan bewust bent dat er factoren zijn die van invloed zijn op de manier waarop jij waarneemt en interpreteert.

Bepaalde gedragingen worden daardoor wel waargenomen, andere niet. We *selecteren* onbewust zó dat het waargenomene in onze kraam te pas komt. Het is onmogelijk om je niet door alle subjectieve factoren te laten beïnvloeden. Er bestaan echter wel hulpmiddelen of richtlijnen die ervoor zorgen dat je observatie zo objectief mogelijk blijft, zoals:

- Zorg voor een duidelijke formulering van het observatiedoel en de daaruit voortvloeiende vraagstelling.

- Bepaal van tevoren op welk specifiek gedrag je gaat letten en formuleer duidelijke categorieën.
- Probeer niet-participerend te observeren.
- Werk met een observatielijst of een observatieschema.
- Formuleer geldige en betrouwbare conclusies.

In de rest van dit hoofdstuk komen deze hulpmiddelen en hoe je ze kunt toepassen aan de orde.

3.1 Het stappenplan

We hebben gezien dat onze observatie door verschillende factoren beïnvloed kan worden. Dit moet je goed onder ogen zien om vertroebeling van de waarneming en een onjuiste interpretatie van de gegevens te voorkomen. Doe je dit niet, dan bestaat het gevaar dat je alleen maar losse gegevens vermeldt zonder enige samenhang of betekenis. De verkregen gegevens zijn in dat geval onbetrouwbaar en er kunnen geen geldige conclusies getrokken worden. Het is daarom van belang om gericht te *observeren* en zorgvuldig te werk te gaan bij de voorbereiding van je *observatie*.

Gebruik bij de voorbereiding steeds het stappenplan in figuur 2.

Stap 1	Geef de aanleiding van de observatie aan
Stap 2	Stel het observatiedoel vast en formuleer de vraagstelling
Stap 3	Inventariseer het concrete gedrag
Stap 4	Bepaal de observatiecategorieën
Stap 5	Kies een observatiemethode en beschrijf de werkwijze
Stap 6	Bepaal de plaats, situaties, data, tijdstippen
Stap 7	Beschrijf de algemene gegevens

Figuur 2
Stappenplan voor observeren

In de volgende paragraaf zullen we elke stap uitvoerig bespreken aan de hand van een voorbeeldsituatie.

3.2 Uitwerking van het stappenplan

Stap 1 Geef de aanleiding van de observatie aan

Het is de bedoeling dat je uitlegt wat de reden is van de observatie. De aanleiding van de observatie kan van jezelf uitgaan (intern), of van buitenaf opgelegd zijn (extern). In het eerste geval heb je zelf een aantal redenen om te observeren. Je bent bijvoorbeeld ongerust over de motorische ontwikkeling van het kind, of je bent nieuwsgierig naar de manier waarop het nieuwe lid van je groep nieuwe contacten aangaat.

Komt de aanleiding van buitenaf, dan krijg je de opdracht om te observeren van iemand anders, zoals het afdelingshoofd, de psycholoog, of de ouders. Stel jezelf bij het onderzoeken van de aanleiding vragen als: 'Waarom ga ik observeren,' 'Wat gaf daartoe aanleiding'? Ga nog niet in op je observatiedoel. We gaan uit van het volgende voorbeeld dat zich afspeelt op een basisschool.

Voorbeeld

Dion (vier jaar) vraagt de laatste tijd best veel aandacht, niet alleen van de leerkracht, maar ook van de andere kinderen. Dit gedrag van Dion vormt de aanleiding voor jouw observatie.

Stap 2 Stel het observatiedoel vast en formuleer de vraagstelling

Met iedere observatie die je uitvoert, heb je een doel. Je zoekt informatie over een bepaald aspect van het *gedrag* van de ander. Het is heel belangrijk dat je van tevoren precies weet wat je met de observatie beoogt. Beschrijf bij deze stap dus zo duidelijk mogelijk wat je doel is.

In ons voorbeeld wil je graag weten op welke manier Dion aandacht vraagt van andere kinderen. Je vraagt je af of dit vooral op een positieve of op een negatieve manier gebeurt.

Formuleer vervolgens aan de hand van je observatiedoel een concrete vraagstelling. Een vraagstelling als: 'hoe gedraagt Dion zich in de groep,' is veel te algemeen en te ruim gesteld. Je moet zorgen voor een goed afgebakende vraagstelling, die duidelijk aangeeft op welk specifiek onderdeel van het gedrag je wilt letten. Uit de vraagstelling moet duidelijk blijken:

- wie je gaat observeren;
- welk aspect van het gedrag je gaat observeren;
- in welke situatie je gaat observeren.

De vraagstelling: 'op welke manieren vraagt Dion (vier jaar) aandacht van de andere kinderen tijdens de vrije spelmomenten,' is een veel concretere, duidelijk afgebakende vraagstelling.

Het is natuurlijk ook mogelijk dat er meerdere vraagstellingen voortvloeien uit je observatiedoel. In dat geval zal je observatie meer tijd in beslag nemen, omdat je vaker en gedurende langere tijd moet observeren. Het is niet aan te bevelen om meer vraagstellingen tegelijkertijd te observeren.

Dat maakt de observatie onnodig ingewikkeld. Je waarneming zal beter en betrouwbaarder zijn wanneer je je op één vraagstelling tegelijk richt. Wanneer je het erg moeilijk vindt om een concrete vraagstelling te formuleren, omdat je eigenlijk nog niet zo duidelijk voor ogen hebt waar je op wilt gaan letten, is het aan te bevelen om een keer vooraf (zonder vraagstelling) te observeren. Noteer daarbij alles wat je opvalt. Maak uit wat je zoal hebt geobserveerd een keuze en formuleer aan de hand daarvan een vraagstelling.

Stap 3 Inventariseer het concrete gedrag

We weten nu wat je wilt observeren, maar het is van belang dat je, voordat je gaat observeren, een beeld hebt van het gedrag waarop je precies moet letten. Dit wordt het *concrete gedrag* genoemd. Zo bestaat het gedrag aandacht vragen uit meerdere concrete gedragingen. Het is noodzakelijk om dit gedrag zo goed mogelijk uiteen te rafelen. Dit doe je door jezelf steeds de vraag te stellen: 'Waarom kan ik zien of merken dat Dion aandacht vraagt?' Dit is een heel belangrijke vraag. Ga steeds ervan uit dat je het gedrag moet kunnen *waarnemen*. Maak op deze manier een lijst van alle gedragingen die te maken hebben met je vraagstelling, in dit geval aandacht vragen. Schrijf alles op wat je te binnen schiet. Denk er nog niet over na of het wel of niet bruikbaar is, dat komt later. Zorg er bij dit brainstormen voor dat de gedragingen concreet zijn. Gedragingen als zelfstandigheid, agressie, ongeïnteresseerdheid of probleemgedrag zijn te algemeen en te vaag: dit zijn termen die iedereen op een andere manier kan *interpreteren*. Stel op deze manier een lange lijst van gedragingen samen met betrekking tot aandacht vragen. Zo'n lijst staat bijvoorbeeld in figuur 3.

Lijst van gedragingen bij aandacht vragen

- aan de haren trekken bij anderen
- huilen
- lachen
- op schoot kruipen
- roepen
- schreeuwen
- duwen
- slaan
- vragen om een stuk speelgoed
- kusje geven
- aaien
- praten
- vragen stellen over het spel
- iets geven aan een ander kind

Figuur 3

Het observeren van een zo concreet mogelijk gedrag zal tot gevolg hebben dat je observatie objectiever zal zijn. Het belang hiervan blijkt duidelijk wanneer je samen met collega's gaat observeren. Als jullie hadden geobserveerd met de minder concrete vraagstelling: 'hoe vaak is Henry agressief,' had je misschien het volgende beeld van Henry gekregen:

- maandag: Henry is tienmaal agressief geweest;
- dinsdag: Henry is geen enkele keer agressief geweest;
- woensdag: Henry is driemaal agressief geweest.

Ten onrechte zou diegene die maandag heeft geobserveerd kunnen denken dat de agressiviteit van Henry met haarzelf te maken heeft. Zij heeft niet alleen geteld hoe vaak hij een medeciënt sloeg, maar ook hoe vaak hij begon te schelden. En de collega van dinsdag kan trots zijn op zichzelf: bij hem heeft Henry immers geen enkele keer de boel kort en klein geslagen.

Je merkt dat voor hen niet duidelijk was waaruit het concrete gedrag moest bestaan.

Er kunnen echter ook verschillen in de observaties optreden als gevolg van andere factoren. Je kunt hierbij denken aan de *stimulus* of de *consequentie* van het gedrag. Stimuli en consequenties kunnen per dag en per groepsbegeleider verschillend zijn. Daardoor kan het voorkomen dat Henry de ene dag agressiever reageert dan de andere dag. Daarom is het noodzakelijk dat je meer dan één keer observeert, en bovendien op verschillende dagen en tijdstippen.

Stap 4 Bepaal de observatiecategorieën

Lees de lijst van gedragingen nog eens over en ga het concrete gedrag ordenen en *selecteren*. Sommige gedragingen overlappen elkaar en kunnen onder één noemer geplaatst worden. In de voorbeeldlijst bij stap drie geldt dit bijvoorbeeld voor roepen en schreeuwen. Ook zou je kunnen overwegen om alles wat met het stellen van vragen te maken heeft, samen te voegen in een categorie. Aangezien het stellen van vragen inhoudt dat er gepraat wordt, zou je praten ook hieronder kunnen laten vallen. Andere gedragingen kunnen om een of andere reden worden geschrapt.

Probeer op deze manier een lijst van vijf tot acht gedragingen over te houden, die het beste aansluiten bij je observatiedoel en je vraagstelling. Deze gedragingen vormen de *observatiecategorieën* waarmee je gaat observeren. Bij ons voorbeeld zou het kunnen leiden tot de zes categorieën in figuur 4.

Zes observatiecategoriejën bij aandacht vragen

- 1 vragen stellen
- 2 lachen
- 3 positief lichamelijk contact
- 4 roepen en schreeuwen
- 5 huilen
- 6 negatief lichamelijk contact

Figuur 4

We hebben nu de categorieën bepaald. Om tot een juiste *interpretatie* daarvan te kunnen komen, moet je elke categorie beschrijven. In de beschrijving leg je uit wat je onder deze categorie verstaat en welk *gedrag* er wel of niet in past.

De beschrijving van de derde categorie zou er als volgt uit kunnen zien:

Positief lichamelijk gedrag is gedrag waarbij Dion andere kinderen op een aardige, liefdevolle manier aanraakt. Je kunt hierbij denken aan een kusje geven, aaien, arm om schouder leggen.

Het is je misschien opgevallen dat er drie categorieën zijn die betrekking hebben op positieve manieren van aandacht vragen en drie categorieën die gericht zijn op negatieve manieren van aandacht vragen. Door je categorieën op deze wijze samen te stellen verkrijgt je een evenwichtig beeld van het gedrag. Je kunt aan de hand van de resultaten zien welke kant meer de overhand heeft. In ons voorbeeld kun je dus zien of Dion meer gebruik maakt van positieve manieren om aandacht te vragen, of meer van negatieve manieren. Het is heel belangrijk dat je hierop let bij het samenstellen van je categorieën. Zorg hierbij voor een evenredig aantal categorieën.

Hoe beter de kwaliteit is van de categorieën, des te nauwkeuriger en betrouwbaarder is je observatie. Er kunnen enkele voorwaarden worden genoemd waaraan categorieën moeten voldoen:

- Ze moeten helder en duidelijk geformuleerd zijn. Je moet het waargenomen gedrag makkelijk kunnen indelen in een bepaalde categorie.
- Ze moeten uitputtend oftewel volledig zijn. Voor elk gedrag dat je waarneemt (met betrekking tot de vraagstelling) moet in je lijst van categorieën een plaats zijn.
- Ze moeten uitsluitend zijn. De ene categorie moet de andere uitsluiten, zodat het niet voorkomt dat een bepaald gedrag in twee of meer categorieën kan worden geplaatst.

Stap 5 Kies een observatiemethode en beschrijf de werkwijze

Er zijn verschillende methoden om te observeren. Welke dit zijn, kun je in de volgende paragraaf lezen. Kies de methode die het beste past bij de vraagstelling, de situatie en jezelf. Houd daarbij rekening met subjectiverende factoren. Kies een methode waarbij de invloed van deze factoren zo klein mogelijk is. Je kunt kiezen voor bestaande *observatielijsten* of *-schema's*: dit zijn door anderen samengestelde lijsten of schema's die je kant-en-klaar kunt aanschaffen en gebruiken. De behoefte aan deze observatielijsten of *-schema's* is groot. Dit heeft te maken met de veranderingen die plaatsvinden binnen zorg, welzijn en dienstverlening (meer individuele benadering van de cliënt/patiënt, zorg op maat, kleinschaliger woonvormen). Alles moet efficiënter, dat wil zeggen meer kwaliteit ofwel rendement opleveren in minder tijd. Daarom zijn bestaande observatielijsten zo in trek. Een nadeel van kant-en-klaar verkrijgbare lijsten is echter dat ze meestal niet exact aansluiten bij jouw observatiedoel en jouw vraagstelling. Daarom maken groepsbegeleiders vaak toch gebruik van zelf samengestelde lijsten. Soms zijn deze lijsten door een psycholoog of een orthopedagoog die op de instelling werkt, samengesteld. Deze persoon kent de instelling en de cliënten die er verblijven goed en kan dus een op maat toegesneden observatielijst maken. Wanneer dit niet mogelijk is, kun je zelf een lijst of schema samenstellen. Hoe je dit moet aanpakken, lees je in paragraaf 4.5. Daar worden ook voorbeelden gegeven van observatieschema's.

Wanneer je een keuze hebt gemaakt voor een observatielijst of *-schema*, beschrijf je de werkwijze. Bij een bestaande lijst zit meestal een uitvoerige beschrijving van de werkwijze. In dat geval hoef je zelf geen beschrijving te maken. Bij een zelf samengestelde observatielijst geef je aan hoe je te werk moet gaan bij het observeren. Wanneer je gebruikmaakt van een schema, leg je uit hoe je met het schema moet observeren. De beschrijving van de werkwijze is enerzijds van belang voor de personen die de observatiegegevens te zien krijgen, waardoor zij beter in staat de observatie te begrijpen. Anderzijds is de beschrijving van belang wanneer meerdere personen (collega's) gaan observeren. In dat geval is het namelijk noodzakelijk dat alle observatoren een duidelijke beschrijving van de werkwijze krijgen, zodat zij op dezelfde wijze gaan observeren.

Stap 6 Bepaal de plaats, situaties, data, tijdstippen

Meestal observeer je meerdere keren om er zeker van te zijn dat je voldoende informatie hebt om je vraagstelling te beantwoorden. Zet daarom de volgende zaken op papier en geef deze door aan de betrokken personen:

- de ruimte waar de observaties plaatsvinden;
- situaties waarin geobserveerd wordt;
- data waarop geobserveerd wordt;
- tijdstippen waarop geobserveerd wordt;
- personen die meewerken aan de observatie.

Met het laatste punt doelen we op de mogelijkheid om met meerdere personen te observeren. Dit kan noodzakelijk zijn wanneer je bijvoorbeeld verschillende personen gelijktijdig moet observeren. Ieder neemt dan een of meer personen voor zijn of haar rekening. Het kan ook voorkomen dat je een persoon gedurende een aantal opeenvolgende dagen wilt observeren. Je bent zelf niet altijd in de gelegenheid om alle observaties uit te voeren.

Het met meerdere personen observeren heeft als belangrijk voordeel dat het de objectiviteit van de observatie ten goede komt. De ene collega besteedt meer aandacht aan een bepaald aspect dan de andere. Dit laatste zal zeker gelden wanneer je kiest voor een beschrijvende manier van registreren, waarbij je alles opschrijft wat je ziet met betrekking tot een bepaald gedrag. In paragraaf 4 wordt hierover meer geschreven.

Maak duidelijke afspraken met alle betrokken personen. Reserveer de ruimte en geef de data en tijdstippen door.

Stap 7 Beschrijf de algemene gegevens

Bij deze stap noteer je alle gegevens die je hebt van de te observeren persoon (personen) weet. In het bijzonder dienen hier te worden vermeld:

- persoonsgegevens als naam, leeftijd, geslacht;
- gegevens over de gezinssituatie of de woon/leefsituatie: samenstelling van het gezin of de woon/leefgroep, de omgang met elkaar, de cultuur;
- gegevens over de gezondheidstoestand voor zover ze van belang zijn voor de observatie;
- gegevens over de school/werksituatie;
- typering van de persoon: jouw persoonlijke indruk.

3.3 Het observatieplan

Nadat je de hiervoor besproken zeven stappen hebt doorlopen, maak je een *observatieplan* waarin de belangrijkste zaken omtrent de observatie zijn vastgelegd. Een observatieplan maakt duidelijk wat je



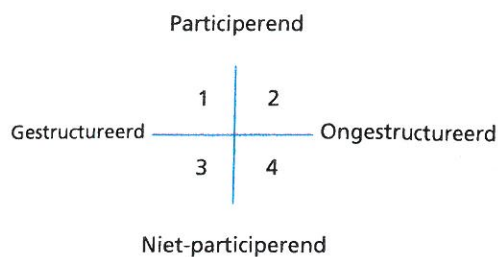
Figuur 5
Als je zelf deelneemt, is het lastiger je observaties te noteren.

van plan bent en hoe je dit organiseert. In het observatieplan worden de volgende onderdelen aangegeven:

- de aanleiding van de observatie;
- wie je observeert en wat je doel is;
- hoe je gaat observeren en van welke hulpmiddelen je gebruikmaakt;
- de plaats, situaties, data, tijdstippen en uitvoerders van de observaties;
- hoe de resultaten worden verwerkt;
- aan wie de resultaten worden voorgelegd en wanneer dit plaatsvindt.

Het maken van een observatieplan is noodzakelijk omdat je hierdoor alles voor jezelf op een rijtje zet: het geeft structuur aan je observatie. Een tweede zeker zo belangrijke reden om een observatieplan te maken is om collega's en andere betrokkenen goed te informeren over de ophanden zijnde observatie. Hoe beter mensen vooraf geïnformeerd zijn, hoe meer medewerking je krijgt tijdens de observatie.

Je kunt bij het observeren gebruikmaken van gestructureerde en minder gestructureerde methoden. Daarbij kun je participierend of niet-participierend observeren. Dit levert verschillende mogelijkheden op, zoals weergegeven in het schema van figuur 6.



- 1 Een participerende gestructureerde observatie
- 2 Een participerende ongestructureerde observatie
- 3 Een niet-participerende gestructureerde observatie
- 4 Een niet-participerende ongestructureerde observatie

Figuur 6
Verschillende manieren van observeren

Participerende observatie

De observator neemt zelf deel aan de handelingen van de persoon die geobserveerd wordt. Het voordeel van deze observatievorm is dat je zelf vorm en richting kunt geven aan de activiteit, waardoor de vraagstelling goed tot zijn recht komt. Realiseer je echter wel dat je invloed uitoefent op het gedrag van de ander, waardoor jouw gegevens minder betrouwbaar worden. Een ander nadeel is dat je pas achteraf je observaties kunt noteren of nader kunt uitwerken, waarbij de mogelijkheid bestaat dat je of dingen vergeet, of inkleurt, of over het hoofd ziet.

Niet-participerende observatie

De observator neemt zelf niet deel aan de handelingen van de geobserveerde persoon. Hij is toeschouwer, terwijl iemand anders met de persoon bezig kan zijn. Men kan daarbij in dezelfde ruimte gaan zitten, zodat de reacties van de geobserveerde persoon te verstaan zijn. Nadeel hiervan is dat deze je kan opmerken en op jou kan reageren. Dit kun je voorkomen door gebruik te maken van een one-way screen (een glasruit waar men slechts van één kant doorheen kan kijken). Een andere mogelijkheid is

het zogenaamde spionnetje (een klein groothoeklensje in de deur). Je kunt natuurlijk ook een video-opname maken. Verder kun je gewoon door een raam naar binnen kijken. Wanneer de ruimte echter groot genoeg is en er meerdere personen aanwezig zijn kun je het beste in de ruimte zelf gaan zitten op een onopvallende plek.

Ongestructureerde observatie

Er zijn geen uniforme en strenge regels opgesteld en geen vaste afspraken gemaakt voor de beschrijving van de observatie. Er wordt niet gewerkt met van tevoren vastgestelde categorieën of schema's. De observator observeert aan de hand van zijn vraagstelling het gedrag van de persoon. Hij kan de informatie tijdens de observatie registreren of naderhand. De registratie vindt plaats in de vorm van een beschrijvend verslag. Tijdens het observeren worden korte notities gemaakt, die achteraf in een verslag worden uitgewerkt.

Gestructureerde observatie

Bij deze manier van observeren worden vooraf uniforme en strenge regels gesteld. De observatiecategorieën staan van tevoren vast en worden in de vorm van een observatielijst of observatieschema uitgewerkt. Er worden vaste afspraken gemaakt voor de beschrijving van de observatie.

Bekijk figuur 6 nog eens en probeer eens aan te geven met welke van de vier methoden (die onder het schema worden vermeld) je de meest objectieve observatie verkrijgt.

4.1 Manieren van observeren

Er zijn verschillende manieren waarop je kunt observeren. M. van Duinen (1982) geeft drie manieren van observeren aan, waarbij zij tevens wijst op de mogelijkheid om een combinatie van deze manieren te gebruiken. Deze manieren van observeren zijn:

- 1 **iemand continu observeren**
Dat wil zeggen, perioden van vijf à vijftien minuten achter elkaar. Soms kan de periode een hele ochtend of middag omvatten.
- 2 **iemand op bepaalde momenten observeren**
Hierbij werk je met van tevoren vastgestelde



tijdstippen waarop je gaat observeren. Je bekijkt bijvoorbeeld iedere vijfde of tiende minuut in een flits wat er op dat moment gebeurt.

3 iemand in bepaalde situaties observeren

Hierbij kan sprake zijn van situaties die zich spontaan voordoen, of van uitgelokte of nagebootste situaties.

Wanneer je bijvoorbeeld wilt observeren met welke materialen de kinderen spelen in een peuterspeelzaal en hoe vaak, zou je jezelf gek maken als je alle kinderen tegelijkertijd continu zou proberen te observeren. Dat lukt niet. Je wilt met het observeren bereiken dat je een betrouwbare uitslag krijgt met betrekking tot het doel dat je jezelf hebt gesteld. Het toeval moet worden uitgesloten. Zou je in bovenstaande situatie slechts op één bepaald moment van de dag van alle kinderen noteren met wie ze spelen, dan geeft dat geen betrouwbaar antwoord op je *vraagstelling*. Observeer je echter steekproefsgewijs op een aantal momenten van de dag, dan benaderen de gegevens al veel meer de werkelijkheid.

4.2 Registreren van de observatie

De manier van observeren hangt nauw samen met het vastleggen van de gegevens die je waarneemt. De observatiegegevens moeten genoteerd worden, zodat je ze in een later stadium nog eens rustig kunt bekijken en er conclusies uit kunt trekken. Wanneer

de observatiegegevens op papier staan, krijgt de observatie ook meer waarde. Mensen hebben nu eenmaal de neiging om iets dat op papier staat geloofwaardiger te vinden dan iets dat mondeling gezegd wordt. Observatiegegevens die niet geregistreerd zijn en alleen maar in jouw hoofd zitten, kunnen na verloop van tijd worden vergeten, of ze veranderen omdat je je niet meer precies herinnert wat er toen ook weer gebeurde. Daarom dient het registreren van observatiegegevens zo nauwkeurig mogelijk plaats te vinden.

Aan het registreren van *observatiegegevens* wordt een aantal eisen gesteld:

- Het moet een zo nauwkeurig mogelijke weergave zijn van de geobserveerde situatie.
- Het moet zo *objectief* mogelijk beschreven worden.
- Er mogen geen interpretaties in voorkomen; dat gebeurt pas achteraf wanneer de conclusies worden getrokken.
- Er mogen alleen gegevens geregistreerd worden die te maken hebben met de vraagstelling.
- De registratie moet duidelijk en begrijpelijk zijn, zodat ook anderen die niet bij de geobserveerde situatie aanwezig zijn geweest zich een goed beeld kunnen vormen van de situatie.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op enkele ongestructureerde en gestructureerde registratiemethoden. Voor welke registratiemethode men kiest, is afhankelijk van het doel van de observatie en de manier waarop gerapporteerd moet worden.

4.3 Ongestructureerde registratiemethoden

Er zijn verschillende manieren mogelijk om ongestructureerd te registreren:

- 1 **alles wat je ziet letterlijk opschrijven**
Dit vergt een hoog schrijftempo, en dan nog is het moeilijk om alles bij te houden wat er gebeurt. Door de situatie op te nemen op video, kun je dit probleem ondervangen. Dit is echter niet altijd mogelijk en bovendien geeft een video-opname ook maar een uitsnede van de werkelijkheid.
- 2 **trefwoordensysteem**
Meestal wordt er bij minder gestructureerde observaties gewerkt met trefwoorden die tijdens de observatie worden genoteerd. Na afloop van de observatie worden deze trefwoorden uitgewerkt in een beschrijvend verslag. De trefwoorden roepen een bepaalde situatie weer voor de geest, zodat bij de uitwerking van het verslag de gehele situatie beschreven kan worden. Je moet niet te lang wachten met het uitwerken van het verslag, anders loop je het risico dat je al te veel vergeten bent.

4.4 Gestructureerde registratiemethoden

Bij de gestructureerde registratiemethoden hangt de keuze van de methode sterk af van het doel van de observatie.

We maken onderscheid tussen twee soorten doelen:

- 1 **een observatie met als doel te komen tot een totaalbeeld van de persoon**
Dit totaalbeeld is nodig bij het maken van een zorgplan voor een cliënt, bij overplaatsing van een cliënt, of bij het inwerken van een nieuwe groepsbegeleider. Bij dergelijke observaties wordt meestal gebruikgemaakt van bestaande observatie- of rapportagelijsten die een groot

aantal onderwerpen bevatten, gericht op persoonsgegevens, gezondheidstoestand, gedrag en ontwikkeling van de persoon.

- 2 **een observatie met als doel te komen tot een toegespitste observatie van bepaalde aspecten van het gedrag van de persoon**

Een meer toegespitste observatie is nodig om te komen tot een gerichte individuele aanpak van de persoon. Een totaalbeeld is hiervoor veel te algemeen en te omvangrijk. Het bevat niet voldoende specifieke informatie om te komen tot een concreet behandelingsplan. Wanneer je je echter beperkt tot concrete deelaspecten van het gedrag dat geobserveerd wordt op een bepaald dagdeel, in een bepaalde situatie, ruimte en groep, zal de informatie veel specifiekere zijn. Voorbeelden hiervan zijn: storend gedrag van een cliënt in de leefgroep, of de zelfwerkzaamheid van een kind tijdens creatieve activiteiten in een buurt- of clubhuis.

Om dit te observeren wordt gebruikgemaakt van concrete vraagstellingen die geobserveerd worden met behulp van een specifieke *observatielijst of observatieschema*.

Er zijn twee mogelijkheden bij het kiezen van een observatiemethode: je kunt gebruikmaken van bestaande systemen (soms al geautomatiseerd), of je maakt gebruik van een zelf samengesteld systeem. Je zult de voor- en nadelen op een rijtje moeten zetten en afwegen wat in deze situatie bij deze persoon het beste is. Je *observatiedoel* en de daaruit afgeleide *vraagstelling(en)* zijn hierbij van grote betekenis. Enkele bestaande systemen komen aan de orde als we het hebben over rapporteren. In de volgende paragraaf gaan we nader in op het zelf samenstellen van *observatiesystemen*. Daarbij leggen we de nadruk op het werken met schema's.

4.5 Zelf een observatieschema samenstellen

Voordat we uitleggen hoe je zelf een observatieschema kunt ontwerpen, bespreken we eerst twee manieren van *registreren*, namelijk:

- 1 het turfsysteem;
- 2 het intervalstelsysteem.

Deze twee manieren worden het meest gebruikt bij het observeren met een observatieschema.

1 Het turfsysteem

Hierbij wordt het aantal keren dat een gebeurtenis zich voordoet genoteerd. We noemen deze manier van werken 'event-sampling'. De gebeurtenis (Engels: event) staat centraal.

We geven een voorbeeld.

In paragraaf 3 gingen we uit van de volgende vraagstelling: op welke manieren vraagt Dion (vier jaar) aandacht van de andere kinderen tijdens de vrije spelmomenten? Steeds wanneer Dion op een bepaalde manier aandacht vraagt, noteren we dit in ons schema door achter de desbetreffende categorie een streepje te zetten (turven). Na afloop tellen we per categorie het aantal streepjes (Engels: sampling) en noteren het totaal in de totaalkolom.

Het turfsysteem is geschikt voor observaties waarbij je wilt weten hoe vaak een bepaald gedrag of een gebeurtenis voorkomt. Hoe lang het gedrag aanhoudt of op welk tijdstip het gedrag zich precies voordoet kan men met dit systeem niet meten; daarvoor is het intervalstelsel de geschikte methode. Het turfsysteem is vooral bruikbaar bij gedrag dat weinig voorkomt. Wanneer het gedrag heel vaak voorkomt kun je het namelijk niet bijhouden met turven. In dat geval is het ook beter om te werken met een *intervalstelsel*. Het is mogelijk om de lengte van het gedrag toch vast te leggen door bij elk turfstreepje de begin- en eindtijd aan te geven. Zorg er dan wel voor dat het schema overzichtelijk blijft.

In figuur 7 zie je een voorbeeld van een *observatieschema* volgens het turfsysteem.

Werkwijze voorbeeld

Iedere keer wanneer Stijn ergens mee speelt, zet je een streepje achter het desbetreffende speelgoed. Aan het einde van de observatie tel je het totaal aantal streepjes per regel bij elkaar op en noteer je dit in de totaalkolom. Vervolgens trek je conclusies.

Conclusies voorbeeld 1

Stijn speelt het meest met de voertuigjes, namelijk zes keer. Hij heeft vier keer bij de glijbaan gespeeld en drie keer met blokken. Hij heeft geen enkele keer gespeeld met klei, papier of in de poppenhoek.

'Mijn antwoord op de vraagstelling luidt dus: Stijn speelt het meest met voertuigjes.'

Observatieschema volgens het turfsysteem

Datum: _____ Naam geobserveerde: _____
Tijd: _____ Naam observator: _____
Situatie: _____
Systeem: Turfsysteem

Vraagstelling: Met welk speelgoed speelt Stijn (3 jaar en 2 maanden) het meest?

Speelgoed	Aantal keren turven	Totaal
1 puzzels	I	1
2 blokken	III	3
3 klei	0	0
4 papier	0	0
5 voertuigjes		6
6 glijbaan		4
7 poppenhoek	0	0
8 verkleedspullen	I	1

Figuur 7
Voorbeeld van een observatieschema volgens het turfsysteem

2 Het intervalstelsel

Bij dit stelsel wordt van tevoren een tijdsinterval (tijdsperiode) vastgesteld, bijvoorbeeld een periode van een minuut. Steeds wanneer er een minuut verstreken is, noteer je welk gedrag zich heeft voorgedaan.

We noemen deze manier van werken *time-sampling*.

Hierbij staat de tijd waarop het gedrag plaatsvindt centraal. Er kan op twee manieren worden gewerkt:

1 Puntscoringmethode

Dit betekent dat je steeds op het einde van het tijdsinterval kijkt welk gedrag zich op dat moment voordoet. Bij een interval van vijf minuten noteer je dus elke vijfde minuut het gedrag dat je op dat moment waarneemt door een kruisje te zetten achter de categorie in de desbetreffende kolom. Wanneer er weer vijf minuten verstreken zijn, kijk je opnieuw en noteer je het resultaat.

2 Samenvattende methode

In dit geval observeer je doorlopend, terwijl je steeds op het einde van het tijdsinterval noteert welk gedrag zich in het afgelopen interval heeft

voorgedaan. Bij een interval van een minuut observeer je gedurende die minuut en noteer je op het einde van de minuut het gedrag dat regelmatig is voorgekomen. Ook dit doe je door een kruisje te zetten achter de categorie in de desbetreffende kolom. Vervolgens kijk je weer een minuut en noteer je het resultaat aan het einde van de minuut, enzovoort.

Op deze manier krijg je informatie over het tijdstip waarop het gedrag of de gebeurtenis zich voordoet en hoe lang het gedrag/de gebeurtenis aanhield. Bij gedrag dat veel voorkomt, gaat de voorkeur uit naar dit stelsel. Ook bij gedrag dat langer aan één stuk wordt gezien, is dit stelsel de juiste keuze. Wanneer je let op de luisterhouding van een persoon, kan het voorkomen dat deze persoon gedurende een aantal minuten in dezelfde houding blijft zitten. Hij verandert even van houding en gaat vervolgens weer in dezelfde houding zitten gedurende de rest van de tijd. In dit geval geeft een intervalstelsel nauwkeurigere informatie, omdat je precies kunt aangeven hoe lang het gedrag duurt. Bij een turfstelsel zouden er maar twee streepjes geturfd worden, waardoor het lijkt alsof het gedrag slechts weinig voorkwam.

In figuur 8 zie je een voorbeeld van een *observatieschema* volgens het *intervalstelsel*.

De observatie van Dion (zie paragraaf 3) heeft je aandacht gevestigd op het lichamelijk contact. Daarvan bleek hij veel gebruik te maken. Je besluit dit aspect van zijn gedrag nader te onderzoeken met behulp van het schema uit onderstaand voorbeeld. Je hebt gekozen voor het intervalstelsel omdat je graag wilt weten hoe lang het gedrag aanhoudt en wanneer het zich precies voordoet.

Werkwijze voorbeeld

Je observeert een minuut. Vervolgens gebruik je vijf seconden om een kruisje te zetten achter elk gedrag dat zich gedurende die minuut veelvuldig heeft voorgedaan. Dan observeer je weer verder en aan het einde van de volgende minuut kruis je weer aan wat je hebt gezien, enzovoort. Als de observatie beëindigd is, tel je per regel het aantal kruisjes op en noteert het aantal in de totaalkolom.

Conclusies voorbeeld

Dion maakt meer gebruik van positief lichamelijk contact. Hij heeft gedurende de totale observatie van elf minuten acht minuten positief lichamelijk contact gezocht. Het negatief lichamelijk contact komt gedurende drie minuten voor.

Het positief lichamelijk contact dat het meest voorkomt is een kusje geven (vier keer) en stoeien (drie keer). De verschillen tussen de *categorieën* zijn echter niet groot. Bij het negatief lichamelijk contact komen de categorieën slaan, duwen en trekken elk twee keer voor.

'Mijn antwoord op de vraagstelling luidt: Dion zoekt vooral op een positieve manier lichamelijk contact. Dit doet hij met name door kusjes te geven en te stoeien.'

Wanneer je nu met behulp van een zelf samengesteld schema wilt observeren, moet je eerst overwegen voor welke van de beschreven systemen je kiest. Welk systeem past het beste bij je observatiedoel, je vraagstelling en de categorieën waarmee je gaat observeren?

Observatieschema volgens het intervalstelsel

Datum: _____ Naam geobserveerde: _____
 Tijd: _____
 Situatie: _____ Naam observator: _____
 Systeem: Intervalstelsel

Vraagstelling: Op welke manieren zoekt Dion (4 jaar) lichamelijk contact met anderen?

Manieren van lichamelijk contact	Interval per minuut											Totaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Positief												
1 kusje geven	X	X	X				X					4 min.
2 aaien		X					X					2
3 hand vasthouden		X						X				2
4 stoeien				X					X	X		3
5 dragen									X			1
6 omhelzen	X											1
7												
8												
subtotaal	X	X	X	X			X	X	X	X		8 min.
Negatief												
1 slaan					X	X						2 min.
2 schoppen												0
3 krabben												0
4 duwen en trekken					X				X			2
5 aan haren trekken												0
6 bijten												0
7												
8												
subtotaal					X	X			X			3 min.

Figuur 8
 Voorbeeld van een observatieschema volgens het intervalstelsel

Gebruik voor het maken van het schema het model van figuur 9.

Aan de hand van dit model kun je ieder gewenst schema verder uitwerken. In de eerste kolom vul je het concrete gedrag in (de gekozen categorieën). Kolom twee kan variëren, afhankelijk van het gekozen systeem; zie de voorbeeldschema's. De laatste kolom is altijd de totaalkolom. In sommige gevallen heb je onder aan het schema nog een totaalkolom nodig. Dit is het geval wanneer je vraagstelling bestaat uit twee vragen. Je werkt dan met meerdere kolommen in het middelste vlak. Zo kun je het model volledig aanpassen aan de situatie waarin je het gaat gebruiken.

Wanneer je zelf een *observatieschema* wilt samenstellen, begin dan niet meteen met het schema, maar ga te werk volgens het *stappenplan*. Werk alle stappen rustig af. Wanneer je bij stap vijf bent, komt het schema vanzelf aan bod.

Zorg ervoor dat je altijd ruimte overhoudt in je schema om tijdens het *observeren* een *categorie* die je over het hoofd hebt gezien, eraan toe te voegen.

Figuur 9
Model voor het zelf maken van een observatieschema

Observatieschema		
Datum:	Naam geobserveerde:	
Tijd:	Naam observator:	
Situatie:	Systeem: Turf-/intervalstelsel	
Vraagstelling:		
		Totaal
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
werkwijze:		
conclusies:		

5

Verwerking en interpretatie van de observatie

Een belangrijk onderdeel van de observatie is het verwerken van de gegevens. Hierbij worden de resultaten op een rij gezet waarna conclusies getrokken worden. Jammer genoeg wordt hier niet altijd voldoende werk van gemaakt. De observatie zelf wordt centraal gesteld en er wordt vaak onzorgvuldig te werk gegaan met de resultaten. Het is erg belangrijk om na afloop van de observatie tot uitspraken te komen die direct voortvloeien uit de observatiegegevens. Deze uitspraken of conclusies moeten betrouwbaar zijn.

De observatie moet kunnen bijdragen aan het krijgen van een beter inzicht in de (on)mogelijkheden en de bijzondere eigenschappen en gedragingen van de persoon. Daarom is het noodzakelijk dat je meerdere keren observeert met dezelfde *vraagstelling*. Je conclusies zullen dan betrouwbaarder zijn omdat je op verschillende tijdstippen en in verschillende situaties hebt geobserveerd.

5.1 Verwerking van de resultaten

De gegevens die je verzamelt door middel van je observaties moeten worden verwerkt. Je kunt dit het beste doen door een overzicht te maken waarin je de resultaten van de verschillende observaties naast elkaar legt. Hiervoor kun je gebruik maken van het schema in figuur 10.

5.2 Interpreteren van de observatie

Onder het *interpreteren* van de observatie verstaan we het geven van betekenis aan de *observatiegegevens*. Allereerst zul je daarvoor de gegevens moeten kunnen begrijpen. Pas daarna kun je verklaren wat ze betekenen. Hierbij wordt meestal niet alleen gebruikgemaakt van de observatiegegevens, maar ook van de algemene gegevens die je in stap 7 bij je voorbereiding hebt aangegeven.

Bekijk bij het verklaren van resultaten van de drie observaties of ze nagenoeg overal in overeenstemming met elkaar zijn. Wanneer dat zo is mag je daaraan voorlopige conclusies verbinden. Met behulp van deze conclusies kun je het opvoedkundig handelen met betrekking tot de persoon aanpassen of bijstellen. Wanneer de resultaten niet overeenstemmen, zul je meer observatiegegevens moeten verzamelen wil je er uitspraken over kunnen doen.

Figuur 10
Schema voor het verwerken van de resultaten van je observaties

Vraagstelling:

	totaal 1	totaal 2	totaal 3	eindtotaal
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Bij het interpreteren van de resultaten is het onmogelijk om volledig *objectief* te zijn. Het gaat hier immers om jouw mening, uitleg van en visie op het geobserveerde. Je kunt wel proberen om zo objectief mogelijk te blijven. Omdat dit bij het geven van een *interpretatie* heel moeilijk is en het geven van de juiste interpretatie behoorlijk veel deskundigheid vereist, zien we in de praktijk dat deze stap vaak aan een deskundige wordt overgelaten. Je hebt dan als groepsbegeleider de taak om de observatie uit te voeren en de gegevens te registreren. Daarna worden de observatiegegevens aan de deskundige gegeven, die de gegevens interpreteert en vervolgens in het team rapporteert. Vaak zijn dergelijke deskundigen verbonden aan de instelling. In andere gevallen wordt een externe deskundige geconsulteerd.

In situaties waarin jij zelf de observatiegegevens moet interpreteren, is het belangrijk te letten op de volgende richtlijnen:

- Trek alleen conclusies die aantoonbaar zijn.
- Je moet je conclusies kunnen aantonen met de gegevens uit je observatielijst of -schema (of je beschrijvend verslag). Vermeld geen dingen die jij wel gezien hebt maar die niet in je schema of in je verslag zijn opgenomen.
- Vermijd subjectieve woorden als vaak, veel, soms of weinig, maar noem de aantallen.

Voorbeeld

Zeg dus niet: 'Sally neemt erg vaak het woord in de groep,' maar: 'Sally neemt twaalf keer het woord in de groep'.

- Vermijd subjectieve begrippen als agressief, afhankelijk, emotioneel of angstig.

Voorbeeld

Zeg dus niet: 'Jannie was vandaag erg emotioneel,' of 'Bart reageert angstig op zijn moeder,' maar beschrijf het gedrag waaraan je dat ziet.

- Vermijd woorden die de persoon een stempel opdrukken en in feite niets concreets zeggen, zoals zeuren, klagen, kletsen.

Voorbeeld

Zeg dus niet: 'Mevrouw Meyer heeft deze week al vijftien keer over het eten gezeurd,' maar beschrijf een en ander meer in termen van 'een opmerking gemaakt over,' of 'een klacht geuit over'.

- Geef niet te snel een verklaring voor gedrag.
- Ken je eigen beperkingen wat betreft kennis.
- Geef altijd aan dat het om jouw interpretatie, mening en indrukken gaat.

Voorbeeld

Schrijf dus: 'Mijn indruk is dat Arif bang is voor de komende overplaatsing,' of: 'Ik denk dat Bea zich zorgen maakt over haar vader'.

- Geef een duidelijk en zo objectief mogelijk antwoord op je *vraagstelling*.

Om geldige en betrouwbare conclusies op te leveren, moet de observatie aan een aantal voorwaarden voldoen. Als het concrete gedrag niet voldoende aansluit bij de vraagstelling (je let op heel andere dingen dan in de vraagstelling staan aangegeven), zijn je conclusies niet betrouwbaar. Of wanneer je na één keer observeren in één bepaalde situatie al conclusies gaat trekken, zijn je conclusies niet geldig. De verkregen *observatiegegevens* kunnen immers op toeval berusten. In een andere situatie kan de geobserveerde persoon zich heel anders gedragen. Zo zijn er nog meer voorwaarden te noemen.

Je kunt alleen geldige en betrouwbare conclusies trekken wanneer:

- de vraagstelling niet te ruim of te vaag is;
- het concrete gedrag volledig afgestemd is op de vraagstelling;
- het concrete gedrag duidelijk en eenduidig geformuleerd is;
- het gekozen systeem aansluit bij de vraagstelling;
- de genoteerde gegevens berusten op objectief waargenomen feiten;
- er voldoende gegevens verzameld zijn, door meerdere keren te observeren op verschillende tijdstippen en/of in verschillende situaties.

Wanneer een of meer van deze punten niet in orde zijn, zijn je conclusies minder betrouwbaar. Je observatie is in dat geval niet bruikbaar omdat er immers geen opvoedkundig handelen mag worden afgestemd op onjuiste of bevooroordeelde conclusies. Daarom verdient het aanbeveling je observatie grondig en zorgvuldig voor te bereiden en zo nodig tussentijds bij te stellen. Overleg met je collega's is hiervoor van belang. Hanteer het *stappenplan* ter voorbereiding van een observatie, maak een *observatieplan* en houd bovenstaande punten goed in de gaten. Het is zonde van de energie en de tijd die je eraan hebt besteed als een observatie achteraf niet bruikbaar blijkt te zijn.

5.3 Het vervolg

Door het interpreteren van je observatie breng je de resultaten ervan in verband met je *observatiedoel*. Je bekijkt of je een antwoord hebt gevonden op je vraagstelling. Wanneer dat antwoord inderdaad gegeven kan worden, is de observatie klaar. Dat wil niet zeggen dat de kous daarmee af is: de observatie moet een vervolg krijgen.

Allereerst moet de observatie worden gerapporteerd aan alle betrokkenen. Dit kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden. Hier komen we in hoofdstuk 4 uitgebreid op terug. Naar aanleiding van de *rapportage* wordt de balans opgemaakt. Welke conclusies kunnen getrokken worden met betrekking tot bijvoorbeeld het gedrag van de geobserveerde cliënt? Welke consequenties heeft dit? Hoe gaan we nu handelen? Er wordt een methodiek uitgestippeld, die vervolgens tot uitvoering gebracht moet worden.

Na verloop van tijd kan men nogmaals observeren om te zien of de nieuwe handelswijze resultaat heeft.

In dit hoofdstuk heb je geleerd dat observeren betekent het bewust, doelgericht en systematisch waarnemen, registreren en interpreteren van het gedrag van een ander. Observeren is een belangrijk hulpmiddel bij het werk van een sociaal-agogisch werker. Er moet zorgvuldig en zo objectief mogelijk geobserveerd worden. De observatiegegevens moeten namelijk een zo nauwkeurig mogelijke weergave van de werkelijkheid zijn. Realiseer je hierbij dat er factoren zijn die van invloed zijn op de manier waarop jij waarneemt en interpreteert, zoals bijvoorbeeld je eigen mening, het halo- of horn-effect en vooroordelen die je hebt.

Je hebt geleerd dat het noodzakelijk is bij de voorbereiding van de observatie vol-

gens het stappenplan te werk te gaan. Bij het observeren kun je van verschillende observatiemethoden gebruikmaken. Er zijn ongestructureerde methoden, zoals het trefwoordensysteem, en gestructureerde methoden, zoals het turfsysteem en het intervalstelsel. Wanneer je een gestructureerde observatie wilt uitvoeren, kun je gebruik maken van bestaande systemen, zoals de beoordelingsschalen of de maand- of jaarrapportage. Je kunt echter ook kiezen voor een zelf samengesteld observatieschema.

Als je een aantal keren hebt geobserveerd, kun je de gegevens verwerken zodat de resultaten zichtbaar worden. Aan de hand daarvan probeer je geldige en betrouwbare conclusies te trekken, waarbij je je moet houden aan een aantal voorwaarden.

1 Objectieve en subjectieve zinnen

Je ziet hieronder een aantal zinnen. Onderstreep bij iedere zin de subjectieve zinsdelen. Welke zinnen noem je objectief en welke subjectief?

- 1 Het meisje komt de winkel in en loopt naar de winterjassen.
- 2 Dat mooie meisje heeft een ruige leren jas aan die haar goed staat.
- 3 Meneer Peters zal wel weer klachten hebben over het eten, zoals altijd.
- 4 Hij staat nu een uur te wachten bij de bushalte en kijkt van tijd tot tijd op zijn horloge.
- 5 Zij was erg slordig gekleed en maakte een onverschillige indruk.
- 6 Mijn vriendin werd ten onrechte beschuldigd, want die vent heeft gewoon een hekel aan haar.
- 7 Die leerling is erg onzelfstandig want hij stelt voortdurend vragen.
- 8 De man draagt een blauwe broek met een blauw-wit gestreepte trui.
- 9 Volgens mij had ze vandaag geen goede zin, want ze keurde alles af.
- 10 Toen het Joost voor de derde keer niet lukte het stukje in de puzzel te leggen, gooide hij het stukje op de grond.
- 11 Als hij lacht knijpt hij zijn ogen samen en komen er rimpeltjes aan weerskanten.
- 12 Het hoofd van de afdeling zegt tegen de stagiaire dat zij die cliënt de volgende keer niet mag helpen met aankleden, omdat deze dat goed zelf kan.

Als je klaar bent, kun je bij de docent het antwoordmodel gaan halen en je antwoorden nakijken.

2 Subjectieve factoren die de observatie beïnvloeden

Wanneer we observeren, moeten we erop bedacht zijn dat we beïnvloed kunnen worden door een aantal factoren. Daardoor kunnen we interpretatiefouten maken.

Maak de volgende zinnen zo af dat de fout duidelijk naar voren komt:

- 1 Als ik de te observeren persoon erg aardig vind, dan ...
- 2 Als ik tijdens het observeren gedragingen van de ander herken bij mezelf, dan ...
- 3 Als ik het gedrag van de persoon die ik observeer afkeur, dan ...
- 4 Als ik van tevoren gehoord heb hoe de te observeren persoon is, dan ...
- 5 Als ik de persoon die ik moet observeren persoonlijk ken, dan ...

3 Registratiemethoden

- 1 Wat wordt bedoeld met het turfsysteem? Hoe gaat dit systeem in zijn werk?
- 2 In welke situaties maak je gebruik van het turfsysteem? Geef voorbeelden.
- 3 Wat wordt bedoeld met het intervalstelsel? Hoe gaat dit systeem in zijn werk?
- 4 In welke situaties maak je gebruik van het intervalstelsel? Geef voorbeelden.
- 5 Voor welk registratiesysteem kies je in de volgende situaties?
 - a Je observeert de luisterhouding van een cliënt.
 - b Je observeert met welk speelgoed het meest gespeeld wordt door de kinderen van je groep.
 - c Je observeert de emotionele uitbarstingen van een cliënt.
 - d Je observeert het samenspel van twee kinderen uit je groep.

8 Vaardigheden

1 Observeren met of zonder doel

- 1 Observatieoefening zonder doel

Voer de volgende stappen uit:

- a Stel vast waar en hoe lang je gaat observeren. Bespreek niet wat je gaat observeren.
- b Voer de observatie uit. Maak zo nodig korte aantekeningen. Praat niet met elkaar tijdens de observatie en kijk ook niet naar wat de ander opschrijft.
- c Werk je eigen observatie individueel uit en probeer te komen tot een interpretatie.
- d Leg jullie rapportages naast elkaar en bespreek ze. Waar zijn verschillen en overeenkomsten tussen jullie verslagen? Hoe komt dat?

- 2 Observatieoefening met doel

Voer de volgende stappen uit:

- a Stel vast waar, hoe lang en wat je precies gaat observeren.
- b Voer de observatie uit. Maak zo nodig korte aantekeningen. Praat niet met elkaar tijdens de observatie en kijk ook niet naar wat de ander opschrijft.
- c Werk je eigen observatie individueel uit en probeer te komen tot een interpretatie.
- d Leg jullie rapportages naast elkaar en bespreek ze. Waar zijn verschillen en overeenkomsten tussen jullie verslagen? Hoe komt dat?

Schrijf ten slotte op wat je van deze opdracht hebt geleerd.

- 1 In hoeverre vertoont de caissière van een supermarkt klantvriendelijk gedrag?
- 2 In welke etalages kijken mensen het meest tijdens het winkelen?
- 3 Op welke manieren begroeten mensen elkaar als ze samen staan te wachten op de bus/tram/trein/metro?
- 4 In hoeverre ruimen leerlingen hun eigen rommel op als ze hebben geluncht?
- 5 Van welke gebaren maken mensen gebruik tijdens gesprekken?
- 6 Van welke lichaamstaal maken studerende leerlingen gebruik?

2 **Het voorbereiden van een observatie**

Bij deze opdracht wordt in tweetallen gewerkt.

Stel dat jullie iemand gaan observeren, bijvoorbeeld een docent. **J**e wilt bijvoorbeeld te weten komen hoe vaak deze docent straft en beloont en op **w**elke manier hij dat doet, of hoe vaak de docent bepaalde soorten vragen stelt en aan **w**ie hij ze stelt.

- 1 Bereid aan de hand van deze gegevens de observatie voor **v**olgens het stappenplan. Werk alle stappen zorgvuldig af en noteer alles op **p**apier.
- 2 De docent vraagt aan drie tweetallen hun stappenplan op **h**et bord te noteren. Deze stappenplannen worden klassikaal besproken.
- 3 Elk tweetal voert deze observatie (indien mogelijk) uit **t**ijdens een les en bespreekt daarna de resultaten. Zijn er veel verschillen? Zo **j**a, waar heeft dat mee te maken?
- 4 Welke conclusies kunnen jullie nu trekken en hoe luidt **j**ullie antwoord op de vraagstelling?

9 Observatie-instrumenten

Op onderstaande websites staan voorbeelden van en uitleg over kant-en-klare observatie-instrumenten. Zulke tests worden over het algemeen afgenomen door (para)medici. Als verzorgende kun je hierin een ondersteunende rol hebben.

<http://www.btsg.nl/infobulletin>

Hier staat informatie over tests die vaak afgenomen worden in de ouderenzorg, zoals BOP, BPS en GIP.

http://www.testweb.bsl.nl/over_testweb.asp

Hier staat algemene informatie over diverse tests voor diverse doelgroepen.

[http://www.nji.nl/nl/Kennis/Databanken/Sociale-Redzaamheidsschaal-voor-Zwakzinnigen-\(SRZ\)](http://www.nji.nl/nl/Kennis/Databanken/Sociale-Redzaamheidsschaal-voor-Zwakzinnigen-(SRZ))

<http://www.pits-online.nl/nl/vineland-z.html>

<http://wetenschap.infonu.nl/onderzoek/110872-amsterdamse-dementie-screeningstests-6.html>

www.zorgvoorbeter.nl

