

2 Observeren en rapporteren

Inleiding

In dit hoofdstuk staan observeren en rapporteren centraal. Deze twee vaardigheden zijn nauw met elkaar verbonden en ze komen elke dag aan bod in zorg- en begeleidingssituaties.

Leerdoelen

Na het bestuderen van dit hoofdstuk:

- weet je wat observeren inhoudt;
- ken je het verschil tussen de begrippen objectief en subjectief;
- weet je welke factoren een observatie kunnen beïnvloeden;
- ken je de algemene observatiedoelen;
- kun je een observatieplan maken;
- kun je een observatie uitvoeren;
- kun je een rapportage maken van de geobserveerde gegevens.

2.1 Observeren

Observeren begint met waarnemen. Waarnemen is het opnemen en verwerken van prikkels. Je maakt hiervoor gebruik van je zintuigen. Bijvoorbeeld: je ziet een rode auto voorbij rijden of je hoort een cliënt schreeuwen. Observeren gaat verder dan 'toevallig' waarnemen: observeren is doelgericht, systematisch waarnemen, interpreteren en registreren van gedrag. Doelgericht wil zeggen dat je een bepaald doel hebt. Je observeert om iets te bereiken. Systematisch wil zeggen dat je op een vaste, ordelijke manier te werk gaat.

Kenmerken van observeren	Toelichting
Gedrag waarnemen	Gedrag is alles wat de ander doet. Dit kun je waarnemen. Gedachten of gevoelens kun je niet waarnemen.
Doelgericht waarnemen	Je hebt een doel. Je weet wat je doet en waarom.
Systematisch waarnemen	Je volgt een aantal vaste stappen. De stappen sluiten op elkaar aan.
Interpreteren	Je verbindt een conclusie aan je waarneming.
Registreren	Je schrijft op wat je hebt waargenomen.

Objectief en subjectief

Een observatie moet altijd objectief zijn: het gaat om feiten, niet om jouw mening, visie of ideeën. De interpretatie van de observatie is wel subjectief. Het gaat om de conclusie die jij aan het gedrag verbindt. Je observatie wordt onder andere beïnvloed door de volgende factoren:

- **je referentiekader:** dit is het geheel van waarden, normen, overtuigingen en verwachtingen van waaruit je handelt. Een referentiekader is de 'kleur' die je aan een situatie geeft. Je observeert bijvoorbeeld een cliënt die veel en snel praat. Jij ervaart dit als gezellig. Je collega vindt het storend gedrag. Jullie observeren hetzelfde, maar interpreteren het gedrag anders.
- **interne factoren:** dit zijn factoren in jezelf. Als je hoofdpijn hebt, net ruzie hebt gehad of je verdrietig voelt, beïnvloedt dit de observatie.
- **externe factoren:** dit zijn factoren buiten jezelf. Als er harde muziek klinkt, de telefoon gaat of iemand spreekt je aan, dan is het lastig om geconcentreerd te observeren.
- **voorkeuren:** de ene cliënt ligt je beter dan de andere. Deze voorkeur kan je observatie beïnvloeden: je kunt de gegevens positiever of minder positief interpreteren.
- **vooroordelen:** je hebt een bepaald beeld van de cliënt en zijn gedrag. Je denkt al te 'weten' wat er uit de observatie komt. Hierdoor kun je niet vrij en objectief observeren.

Doelen van observeren

Observeren doe je met een reden. Er zijn een aantal algemene observatiedoelen:

- je kunt het gedrag van de cliënt in een bepaalde situatie in kaart brengen;
- je kunt nagaan onder welke omstandigheden bepaald gedrag optreedt;
- observatie kan helpen om er achter te komen waarom de cliënt zich op een bepaalde manier gedraagt;
- je kunt controleren of een bepaalde begeleidingsmethode of aanpak werkt.

Observeren is een hulpmiddel om meer te weten te komen over de cliënt en zijn gedrag. Je combineert de gegevens uit de observatie vaak met andere bronnen. Denk aan: rapportages, onderzoeksverslagen door bijvoorbeeld een arts of testen. Zo krijg je een vollediger beeld van het gedrag van de cliënt en kun je beter inspelen op zijn zorg- of begeleidingsvragen.

Stappenplan observeren

Om goed te kunnen observeren is een observatieplan nodig. Dat omvat de volgende stappen:

- 1 Noteer waarom je gaat observeren.
- 2 Noteer het doel van de observatie.
- 3 Formuleer de vraagstelling.
- 4 Noteer concreet gedrag.
- 5 Orden de gedragingen.
- 6 Kies een observatiemethode en -werkwijze.
- 7 Bepaal waar, wanneer en hoe laat je gaat observeren.
- 8 Schrijf de algemene gegevens op.
- 9 Observeer.

Observeren is een vaardigheid die oefening en uitleg vraagt. Daarom volgt er een toelichting op en voorbeeld van een observatieplan. Bij de voorbeelden staat Bert centraal, een 37-jarige cliënt met een matige verstandelijke beperking. Hij gaat naar de dagbesteding. Hier pakt hij zeepjes in.

Stap 1: noteer waarom je gaat observeren

Neem een cliënt in je gedachten van wie je het gedrag wilt observeren. Schrijf op wat de aanleiding is om deze cliënt te observeren.

Bijvoorbeeld: Ik heb de indruk dat Bert erg vaak hulp vraagt aan de begeleiding tijdens het inpakken van de zeepjes. Ik wil controleren of deze indruk klopt.

Stap 2: noteer het doel van de observatie

- 1 Schrijf op wie je gaat observeren.
- 2 Schrijf op welk aspect van het gedrag je gaat observeren. Wees concreet. Bijvoorbeeld: je wilt de zelfredzaamheid van een cliënt observeren. Dit is een heel breed begrip. Concreter: je wilt observeren of de cliënt zelf zijn boterham kan beleggen en snijden.
- 3 Schrijf op in welke situatie je gaat observeren. Bijvoorbeeld in de groepsruimte, buiten, tijdens het thee drinken.
- 4 Formuleer je observatiedoel. Waar wil je achter komen door te observeren?

Bijvoorbeeld: Ik ga het sociale gedrag (aspect) observeren. Ik wil weten hoe vaak Bert (wie) hulp aan de begeleiding vraagt terwijl hij zeepjes inpakt (doel). Ik observeer Bert tijdens de dagbesteding (situatie).

Stap 3: formuleer de vraagstelling

Combineer de punten uit stap 2 om een vraagstelling te formuleren.

Bijvoorbeeld: Hoe vaak vraagt Bert tijdens het inpakken van zeepjes hulp aan de begeleiding tijdens de dagbesteding?

Stap 4: noteer concreet gedrag

Noteer op welk gedrag je nu precies op gaat letten. Het gaat dus om concreet waarneembaar gedrag. Schrijf geen punten op die je niet met je zintuigen kunt waarnemen.

Bijvoorbeeld: Bert kan op verschillende manieren om hulp vragen: door dit te vragen, te roepen, door te kreunen of door aan de kleding van een begeleider te trekken.

Stap 5: orden de gedragingen

Orden de gedragingen uit stap 4. Kijk welke gedragingen bij elkaar horen en welke naam je dit gedrag kunt geven.

Bijvoorbeeld: Bij Bert kun je een onderscheid maken in:

- **directe manieren om hulp te vragen:** vragen, roepen;
- **indirecte manieren om hulp te vragen:** kreunen, aan de kleding van de begeleider trekken.

Stap 6: kies een observatiemethode en -werkwijze

Bij het kiezen voor een observatiemethode moet je jezelf eerst afvragen: welke methode past het beste bij de vraagstelling?

Observatiemethode	Voorbeeld
a Participerende observatie: je doet mee met de activiteit van de cliënt.	Je helpt Bert met het inpakken van de zeepjes en observeert hem ondertussen.
b Niet-participerende observatie: je kijkt van een afstandje naar het gedrag van de cliënt.	Je zit op een stoel, een paar meter van Bert af.
c Ongestructureerde observatie: je beschrijft wat je observeert, je maakt geen gebruik van schema's of vaste regels.	Je schrijft elke vorm van hulp vragen op.
d Gestructureerde observatie: je maakt gebruik van een observatieschema of -lijst.	Je telt het aantal keren dat Bert hulp vraagt.

Bij de vraagstelling over Bert past de niet-participerende, gestructureerde observatie het beste. Als begeleider oefen je namelijk invloed uit op het moment dat je je met zijn werkzaamheden gaat bemoeien. Het gedrag van Bert is makkelijk te tellen/turven.

LET OP: Je kunt gestructureerd of ongestructureerd participierend observeren.

Daarnaast kun je op verschillende tijdstippen observeren:

Manieren van observeren	Voorbeeld
a Continu observeren: perioden van 5 à 15 minuten achter elkaar observeren. Soms: een hele ochtend of middag.	Je observeert Bert 15 minuten lang tijdens het inpakken van de zeepjes.
b Met tijdsintervallen: je observeert de cliënt op bepaalde momenten. Je bepaalt van tevoren wanneer je gaat observeren. Bijvoorbeeld: iedere vijfde of tiende minuut kijk je wat er op dat moment gebeurt.	Je observeert Bert om de twee minuten. Dit doe je een half uur.
c Event sampling: je observeert de cliënt in een bepaalde situatie of gebeurtenis	Je observeert Bert alleen als hij hulp vraagt.

Je gaat Bert alleen observeren als hij hulp vraagt aan de begeleiding, je maakt dus gebruik van event sampling.

Stap 7: bepaal waar, wanneer en hoe laat je gaat observeren

Je noteert:	Voorbeeld
waar de observatie plaatsvindt;	In de ruimte van de dagbesteding.
situaties waarin je observeert;	Wanneer Bert zeepjes inpakt.
datum of data waarop je observeert;	9 en 11 november 2016.
tijdstip(pen) waarop je observeert;	10.00-10.30 uur.
wie er aanwezig zijn.	Renate observeert, Judith begeleidt de andere cliënten.

Stap 8: schrijf de algemene gegevens op

Schrijf algemene gegevens op over de cliënt die je observeert. Let op: schrijf alleen die gegevens op die nodig zijn bij deze observatie en deze vraagstelling. Deze gegevens komen bovenaan je rapportage te staan:

- **persoonsgegevens van de cliënt:** voor- en achternaam, geboortedatum;
- **naam van de observator:** jouw voor- en achternaam;
- overige gegevens die belangrijk zijn voor de observatie. Denk aan de woonsituatie, lichamelijke of psychische mogelijkheden;
- de vraagstelling.

Stap 9: observeer

Je gaat het observatieplan in de praktijk brengen en de observatie uitvoeren.

2.2 Rapporteren

Rapporteren is het schriftelijk of mondeling verslag doen van gebeurtenissen of situaties die je hebt waargenomen. Bij de schriftelijke rapportage zijn er twee vormen:

- **ongestructureerde rapportage:** je schrijft alles op wat je ziet;
- **gestructureerde rapportage:** je gebruikt een observatieschema of -lijst. Hierop kruis je aan of en hoe vaak een bepaald gedrag voorkomt.

De rapportage bevat een objectieve beschrijving van je observaties en een conclusie. De conclusie is het antwoord op je vraagstelling (zie stap 3 van het stappenplan).