



# **Onderzoek naar de ervaren tevredenheid en de zelfgerapporteerde levenstevredenheid bij ZelftKonfrontatieMethodiek klanten**

---

**In opdracht van de Vereniging van ZKM beoefenaars (VvZB)**

**Dit onderzoek is openbaar**

---

Anke Abels  
2122596

---

# Onderzoek naar de ervaren tevredenheid en de zelfgerapporteerde levenstevredenheid bij ZelfKonfrontatieMethodiekKlanten

---

---

Uitvoering: Anke Abels Studentnummer: 2122596

Opdrachtgevende organisatie: VvZB

Onderzoeksbegeleider: Margreet Poulie

Afstudeerdocent: Marijke Bergman

Instituut: Fontys Hogescholen HRM en Psychologie, Toegepaste Psychologie

Februari 2012

---

## Voorwoord

---

Drieëntwintig weken geleden ben ik met goede moed gestart aan deze scriptie. Deze scriptie is het resultaat van het afstudeeronderzoek dat ik heb uitgevoerd ter afsluiting van de opleiding Bachelor Toegepaste Psychologie van De Fontys Hogeschool in Eindhoven. Het onderzoek is gedaan in opdracht van de VvZB en betreft de onderbouwing van de werkzaamheid van de ZelfKonfrontatieMethodiek.

Hard werken doe je nooit alleen en met de hulp van de volgende personen was het me zeker niet gelukt. Allereerst wil ik de VvZB bedanken, zij hebben mij na het voorgaande onderzoek de kans gegeven om bij hen te komen afstuderen. Alle leden van de Commissie van kwaliteit waren altijd bereid feedback te geven die altijd welkom was.

Daarnaast wil ik Margreet Poulie bedanken. Haar ondersteuning is voor mij heel belangrijk geweest. Altijd enthousiast bezig met het “sleuren” met vragenlijsten om mijn onderzoeken maar op gang te houden en altijd bereid te helpen waar nodig. Vooral onze afspraken waar we beide brainstormden over wat nog beter kon en hoe het ging hebben voor mij veel betekend. Zonder haar waren er verschillende onderdelen van dit onderzoek waarschijnlijk nooit gekomen.

Als derde wil ik Marijke Bergman bedanken. Als begeleider van deze scriptie, maar ook het voorgaande onderzoek heb ik altijd veel aan haar gehad. Wanneer ik even niet meer wist hoe ik nou verder moest was er altijd wel een oplossing. Ook werd er door haar wel eens voor mij op de rem getrapt als ik zelf even was vergeten waar die nou eigenlijk zat.

Ten slotte wil ik mijn vrienden en familie bedanken die altijd naar me geluisterd hebben als ik het even niet meer zag zitten. In het bijzonder ook Annet, die mijn scriptie met alle liefde nog eens heeft nagelezen op spelfouten en andere vreemdheden.

Anke Abels

Januari 2012

Dit onderzoek gedaan in opdracht van de VvZB gaat in op de onderbouwing van de werkzaamheid van de ZelfkonfrontatieMethodiek. De ZKM (Hermans, 1974) is sinds eind vorige eeuw een steeds meer gebruikte methodiek binnen de coaching en valt onder de narratieve psychologie. De narratieve psychologie is sinds 1980 sterk in opkomst maar heeft zich nooit ontwikkeld tot een aparte stroming binnen de psychologie (Bohlmeijer, Westerhof en Korte, 2010). In het verleden is er al eens een onderzoek uitgevoerd naar de ervaren tevredenheid en werkzaamheid van deze methodiek. Na dit onderzoek is de toen gebruikte vragenlijst aangepast en was de wens aanwezig om dit onderzoek nogmaals uit te voeren met deze vernieuwde vragenlijst om hier uitgebreider antwoord op te krijgen. Daarnaast gaf dit onderzoek de kans om te bekijken of er andere factoren bijdragen aan de algehele tevredenheid en zo ja in welke mate dit het geval is.

Er is voor gekozen om twee deelonderzoeken op te stellen om dit te onderzoeken. Ten eerste werd er ingegaan op de ervaren tevredenheid bij ZKM-cliënten. In dit eerste deelonderzoek werd de vraag beantwoord *"In hoeverre dragen de aspecten van tevredenheid bij aan de algehele tevredenheid van de ZKM-cliënten?"* Hiervoor werd de vernieuwde VvZB vragenlijst gebruikt die de cliënten invullen nadat ze klaar zijn met het doorlopen van het ZKM-traject. Naast deze vragenlijst werd ook de Life Satisfaction Scale meegestuurd om te kijken of levenstevredenheid ook bijdroeg aan deze algehele tevredenheid. Daarnaast werd er met deze vragenlijst ook bekeken of de levenstevredenheid daadwerkelijk bijdroeg aan het ervaren effect en de ontwikkeling.

Uit de resultaten bleek dat de relatie met de coach en het ervaren effect significant bijdragen aan de algehele tevredenheid en dat dit van de overige variabelen inzicht, persoonlijke ontwikkeling, effect en breder effect niet het geval bleek. Daarnaast bleek ook de levenstevredenheid niet bij te dragen aan de algehele tevredenheid. Wel bleek dat de ZKM-cliënten tevreden zijn met het traject en dat zij het idee hebben dat zij ook effect ervaren van het traject.

Voor deelonderzoek twee is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek dat ingaat op het keuzegedrag van de ZKM-cliënten en de invloed hiervan op het verloop en de opbrengst van het ZKM-traject. De hoofdvraag : *"Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst en het verloop van het ZKM-traject?"*. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van interviews die gehouden zijn met ZKM-cliënten die het traject nog doorliepen of net klaar waren. De interviews werden ondersteund door een topiclijst. Ook werd er gekeken of de cliënten hun levenstevredenheid anders ervaren voor of na het ZKM-traject.

Uit dit onderzoek bleek dat het ZKM-traject wel bijdroeg aan de stijging van de levenstevredenheid, maar dat deze stijging niet alleen te maken had met het traject. Een groot deel hiervan behoort toe aan de ervaren tevredenheid op het werk en de privésituatie. Daarnaast werd er geen verband gevonden tussen het ervaren verloop en de opbrengst van de ZKM en het keuzegedrag van de cliënten. Wel werd daar een mogelijk verband gevonden tussen het keuzegedrag en het doorvoeren van de plannen voor verandering. Maar om dat ook daadwerkelijk te bepalen is verder onderzoek noodzakelijk.

## Inhoudsopgave

---

|                                                       |        |
|-------------------------------------------------------|--------|
| Inleiding                                             | 4      |
| Theoretisch Kader                                     | 7      |
| Deelonderzoek één: Tevredenheidonderzoek              | 15     |
| Inleiding                                             | 15     |
| Methode                                               | 16     |
| Resultaten                                            | 20     |
| Discussie                                             | 21     |
| Deelonderzoek twee: Levenstevredenheid en keuzegedrag | 25     |
| Inleiding                                             | 25     |
| Methode                                               | 27     |
| Resultaten                                            | 30     |
| Discussie                                             | 38     |
| Algehele conclusie en aanbevelingen                   | 42     |
| Literatuurlijst                                       | 45     |
| Advies voor de opdrachtgever                          | 48     |
| <br>Bijlage Deelonderzoek één                         | <br>51 |
| Bijlage 1: Analyseplan deelonderzoek één              | 51     |
| Bijlage 2: Tevredenheidvragenlijst                    | 67     |
| Bijlage 3: Life Satisfaction Scale                    | 80     |
| Bijlage 4: Need for Closure Scale                     | 83     |
| <br>Bijlage deelonderzoek twee                        | <br>92 |
| Bijlage 5: Topiclijst deelonderzoek twee              | 92     |
| Bijlage 6: Transcripten interviews                    | 94     |
| Bijlage 7: Labeling interviews                        | 154    |
| Begrippenlijst                                        | 203    |

## 1. Inleiding

---

Coaching is de laatste jaren erg in opkomst. Met deze populariteit zijn ook meerdere coachingsstijlen ontstaan. Tegenwoordig heeft men dan ook een ruime keuze en neemt de concurrentie tussen de coachingsstijlen onderling toe. Wanneer een potentiële cliënt besluit een coachingstraject aan te gaan wordt de keuze voor dit traject door de cliënt gebaseerd op de veronderstelling dat zij na het doorlopen van een traject positief resultaat zullen zien. Dit is één van de belangrijkste redenen voor een coachingsmethodiek om te boek te staan als betrouwbaar en een traject met een goed resultaat. Er kan zo ver gegaan worden als het stellen dat de tevredenheid over een coachingstraject maatschappelijk van belang is. Wanneer naar buiten wordt gebracht dat een coachingstraject een werkend traject is dat effect heeft, is dit belangrijk voor de naam die de methodiek richting de buitenwereld krijgt. Dit geldt dan ook voor de ZelfKonfrontatieMethodiek.

De ZKM (Hermans, 1974) is sinds eind vorige eeuw een steeds meer gebruikte methodiek binnen de coaching en valt onder de narratieve psychologie. De narratieve psychologie is sinds 1980 sterk in opkomst maar heeft zich nooit ontwikkeld tot een aparte stroming binnen de psychologie (Bohlmeijer, Westerhof en Korte, 2010). Centraal hierbij staat dat mensen in een door verhalen gevormde wereld leven. Er wordt betekenis gecreëerd door ervaringen te structureren in tijdelijke betekenisvolle en samenhangende gebeurtenissen (Bohlmeijer, Westerhof en Korte, 2010). Binnen de ZKM werken de cliënt en de ZKM-coach samen om er voor te zorgen dat de cliënt eigen doelen, motieven, ervaringen en omstandigheden beter leert begrijpen. De ZKM gaat er vanuit dat een persoon geen stilstaand object is binnen de tijd, maar dat zelfontwikkeling een proces blijft gedurende het hele leven. Er wordt gesteld dat het zelf een historisch verhaal is met een verleden, heden en toekomst. Met deze continue dialoog wordt aan zelfactualisatie gewerkt (Hermans en Hermans-Jansen, 1995). Zelfactualisatie is een term uit de humanistische psychologie en betekent dat mensen zich graag verder willen ontwikkelen dan de basisbehoeften. Het is de uiting aan de behoefte om het beste uit jezelf naar boven te halen (Maslov, 1967).

Zoals veel coachingsmethodieken heeft de ZKM een beroepsvereniging, dit is de Vereniging van ZKM-Beoefenaars. Deze vereniging bestaat sinds 1996 en zorgt voor kwaliteitsverbetering, de digitale dialoog, effectieve marketing van de ZKM en het bewerkstelligen van vergoedingen van de ZKM door (zorg)verzekeraars (VvZB, 2008). De VvZB behartigt de belangen van zijn leden op professioneel en commercieel gebied en zorgt voor ontmoetingsmogelijkheden voor de leden. De VvZB werkt mee aan publicaties over de ZKM-beoefening (VvZB, 2011).

Vorig jaar is er vanuit de Commissie van Kwaliteit en de Wetenschapscommissie binnen de VvZB begonnen met het uitzetten van een tevredenheidvragenlijst onder leiding van Margreet Poulie. Deze vragenlijst is uiteindelijk gebruikt voor een tevredenheidonderzoek. Dit onderzoek was opgedeeld in twee deelonderzoeken waarvan deelonderzoek één inging op de kwaliteit van de vragenlijst waarmee de tevredenheid werd gemeten en deelonderzoek twee inging op de tevredenheid en de effectiviteit ervaren door de ZKM-clënten. Het doel toen was bepalen of de tevredenheid vernomen van de cliënten ook terugkwam in de ingevulde vragenlijsten en te bekijken of de ZKM ook daadwerkelijk effect heeft. Uit de resultaten van dat onderzoek bleek dat de vragenlijst onvoldoende compleet was

om uit de resultaten hiervan juiste conclusies te trekken (Abels, Blijlevens, Janssens en van Knegsel, 2011). De originele vragenlijst is hierna aangepast om in de nieuwe vorm opnieuw afgenomen te worden bij de deelnemende cliënten.

Voor het huidige onderzoek is de VvZB vragenlijst opnieuw afgenomen en zijn er nieuwe data beschikbaar om nogmaals te bekijken welk effect de ZKM heeft op haar cliënten en hoe tevreden deze zijn. Ook kan er met deze vragenlijst gedeeltelijk ingegaan worden op het effect dat men ervaart van de ZKM. Met het huidige onderzoek zal echter niet alleen ingegaan worden op de tevredenheid, er zal ook worden gekeken naar de levenstevredenheid van de ZKM-clieënten en of het persoonlijk keuzegedrag van de cliënten bijdraagt aan de uitkomst en opbrengst van het traject voor de ZKM-clieënten. Om die reden is er voor gekozen om buiten de nieuwe VvZB vragenlijst ook de Need for Closure scale en de Life Satisfaction Scale uit te sturen. Meer hierover is terug te vinden in het theoretisch kader.

Het onderzoek dat nu zal worden uitgevoerd is voor de VvZB gewenst omdat het voor hen de eerste stap is naar het opbouwen van een jaarlijks tevredenheidsonderzoek. Met dit onderzoek kan de ZKM zich profileren naar deze andere methodieken toe als betrouwbaar en als bewezen werkend voor de cliënten zelf. Daarnaast geeft het hen de bekendheid werkend te zijn tegenover alle andere trajecten die op dit moment in omloop zijn. De resultaten van dit onderzoek zullen bijdragen aan de profilering van de ZKM ten opzichte van andere coachingsstromingen en naar bekendheid richting de maatschappij in zijn algemeen.

De algemene doelstelling van het huidige onderzoek is veranderd sinds het vorige onderzoek. Ging het vorige onderzoek vooral in op de tevredenheid en de effectiviteit van de ZKM, nu wordt er ook gekeken naar de levenstevredenheid die de cliënten ervaren na het doorlopen van de ZKM. In het huidige onderzoek is de VvZB geïnteresseerd in het ervaren effect en de ervaren tevredenheid die de ZKM bij haar cliënten teweegbrengt. Daarnaast zouden zij graag onderbouwd willen zien dat hun methodiek werkt en wat binnen deze methodiek nu maakt dat hun cliënten effect en tevredenheid ervaren. De doelstelling van dit onderzoek is het onderbouwen van uitspraken van de cliënten over de werkzaamheid en duurzaamheid van de ZKM-coachingsmethode en bewijzen dat de ZKM tot zelfactualisatie leidt. Voor objectief effect onderzoek is het huidige design niet toereikend.

Om de algehele tevredenheid en de levenstevredenheid te kunnen onderzoeken is er gekozen voor twee deelonderzoeken. Deelonderzoek één zal ingaan op het onderbouwen van de uitspraken van de cliënten en het bewijzen van de werkzaamheid en het effect van de ZKM-coachingsmethode. Dit wordt gedaan omdat men wil weten of de cliënten tevreden zijn met en effect ervaren door de ZKM, teneinde;

- a) Uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit van de vernieuwde vragenlijst,
- b) Te meten hoe tevreden cliënten zijn en welk effect zij ervaren,
- c) Uitspraken te kunnen doen over de waarde die gehecht kan worden aan subjectieve uitspraken van ZKM-clieënten ( via externe validatie) en
- d) Adviezen uit te kunnen brengen over vervolgonderzoek ten aanzien van meer objectief onderzoek naar de effectiviteit van het ZKM proces.

Voor het eerste deelonderzoek is de volgende hoofdvraag geformuleerd: *“In hoeverre dragen de aspecten van tevredenheid (zoals persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach) bij aan de algehele tevredenheid van de cliënten die de ZKM hebben doorlopen?”*

Deelonderzoek twee zal ingaan op de levenstevredenheid van de ZKM-clënten na het ZKM-traject en de vraag of persoonlijk keuzegedrag maakt dat cliënten het traject en de uitkomst ervan anders ervaren, teneinde een advies uit te kunnen brengen over de mogelijkheden voor de ZKM om deze zo aan te passen dat zij inspelen op het persoonlijk keuzegedrag van de cliënt. Voor het tweede deelonderzoek is de volgende hoofdvraag geformuleerd: *“Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst en het verloop van het ZKM-traject?”*

Het huidige onderzoek is een verkennend onderzoek en zal één van de bouwstenen zijn waar op verder gebouwd zal worden als het gaat om het onderzoeken van dit ervaren effect en de ervaren tevredenheid. Daarnaast zal het onderzoek ook bijdragen aan het voortbouwen bij onderzoek van cliënten en is de VvZB erg benieuwd of het mogelijk is om buiten effectonderzoek om ook evaluatief onderzoek te verrichten.

#### Leeswijzer

Dit document bestaat niet alleen uit de zojuist gelezen inleiding met het doel en de vraag die er toe heeft geleid dat dit onderzoek wordt uitgevoerd. Om het doorlezen van het document te vergemakkelijken zal er eerst begonnen worden met het theoretisch kader, dit is hoofdstuk twee. Dit onderdeel zal ingaan op de theorie die relevant is voor de vragen gesteld in dit onderzoek. Per onderdeel zal er aangegeven worden welke vraag bij welke theorie hoort zodat het overzichtelijk blijft. Daarna wordt het document opgesplitst in twee deelonderzoeken, te weten deelonderzoek één het tevredenheidonderzoek en deelonderzoek twee, het onderzoek naar de samenhang van keuzegedrag en levenstevredenheid.

Hoofdstuk drie zal de inleiding van deelonderzoek één bevatten met de hoofd- en deelvragen die horen bij dit onderzoek. Daarna zal er in worden gegaan op de methode van onderzoek waar ook de operationalisatie van de gebruikte vragenlijsten terug te vinden is. Hierna volgen de resultaten waarin wordt besproken wat de analyses gedaan in SPSS hebben opgeleverd. Uiteindelijk volgen de conclusie, discussie en aanbeveling.

Hoofdstuk vier zal gestart worden met een korte inleiding voor deelonderzoek twee, wederom hier ook de deelvragen en de hoofdvraag die dit onderzoek zullen gaan beantwoorden. Daarna volgt de methode met daarin de procedure van de interviews gehouden en de operationalisatie van de topiclijst die gebruikt is voor deze onderzoeken. Ten slotte wordt ook hier weer afgesloten met de gevonden resultaten, conclusie, discussie en de aanbevelingen. Uiteindelijk zal er in hoofdstuk vier een algehele conclusie worden geschreven waarna er een advies zal worden geformuleerd in hoofdstuk vijf.



## 2. Theoretisch kader

---

Onderzoek naar de kwaliteit van coachingsmethoden kan op verschillende manieren gedaan worden. Zo kan er bijvoorbeeld een terugkoppelingsgesprek plaatsvinden, maar kan er ook gekozen worden om een tevredenheidsenquête rond te sturen in de vorm van een web-survey. De ZKM houdt zich voor hun tevredenheidsonderzoek voornamelijk bezig met het tweede. Zij houden wel terugkoppelingsgesprekken na afloop van het traject, maar kiezen er voor om hun jaarlijkse tevredenheidsonderzoek voornamelijk te baseren op de tevredenheidvragenlijst. Deze is in juli 2011 aangepast.

Voor een tevredenheidsonderzoek is het van belang om te bepalen wat tevredenheid nu eigenlijk is en wat hier aan bijdraagt. Daarom zal er allereerst worden ingegaan op tevredenheid en de variabelen die hier volgens de literatuur bij horen. Wanneer men kijkt naar wat de literatuur zegt over tevredenheid en de bijbehorende variabelen zijn er verschillende opties. Het blijkt dat tevredenheid het efficiëntst te onderzoeken is als er meerdere factoren aan worden gekoppeld. In dit geval zullen dit *de relatie met de coach, persoonlijke ontwikkeling, verkregen inzicht, effect en breder effect* zijn. Deze variabelen zijn gebruikt in de vragenlijst die is uitgestuurd door de ZKM, maar ook in de literatuur komen deze naar voren als voorspellers van tevredenheid.

In de literatuur komt de (therapeutische) werkrelatie tussen cliënt en coach vaak naar voren. Hierbij wordt onder (de kwaliteit van) de relatie verstaan *de professionele band tussen de cliënt en de therapeut, de overeenstemming (tussen coach en cliënt) in de doelen en onderwerpen waar aan gewerkt wordt en de overeenstemming in taken, aanpak of werkwijze*. Het gaat hier om diverse interactiefactoren van de coach en de cliënt. Beiden ervaren in de regel een goede samenwerking als er sprake is van een goede werkrelatie (Smeding, 2009). Door Duncan, Miller, Sparks, Claud, Reynolds, Brown en Johnson (2004) wordt de therapeutische werkrelatie gezien als een goede voorspeller als het gaat om het resultaat van een therapie of coachingstraject. Dat de tevredenheid en de relatie van de cliënt belangrijk is voor de positieve uitkomst wordt ook onderbouwd door Gyllenstein en Palmer (2007).

Echter er zijn ook onderzoeken die dit tegenspreken. Zo blijkt uit een onderzoek uit 2006 naar de verhouding van een goede werkrelatie tussen cliënt en coach dat deze geen voorspellende waarde heeft voor de waardering van het behandelresultaat maar wel voor de waardering van de communicatie van de hulpverlener. Dit zou betekenen dat cliënten de behandelkenmerken en de uitkomst verschillend beoordelen (Aarse, van den Brink, Koeter, 2006). Dit wordt ook ondersteund door Duncan, Miller en Sparks (2004), zij stellen dat het er bij een therapeutische relatie niet om gaat hoe de band is tussen cliënt en coach, maar hoe snel er verbetering optreedt. Uit onderzoek is gebleken dat een goede uitkomst van een traject ligt bij het gevoel van de cliënt dat er vooruitgang wordt geboekt, meer nog dan hoe de relatie is met desbetreffende coach of therapeut (Duncan, Miller en Sparks, 2004).

Dat er een (werk)relatie ontstaat tussen de cliënt en de coach gedurende het traject is een normaal verschijnsel. Dit wordt mede veroorzaakt door overdracht en tegenoverdracht tussen de coach en de

cliënt. Overdracht en tegenoverdracht hebben te maken met de projectie van onbewuste verwachtingen tussen begeleider en cliënt (overdracht) en andersom (tegenoverdracht). Het is hiermee een potentiële bron van miscommunicatie, maar kan ook een hulp zijn als het gaat over het vooruithelpen van een cliënt (van Delft, 2004).

De relatie tussen de cliënt en de coach is echter niet de enige voorspeller van tevredenheid. Als er verder wordt gekeken komt hier ook het bereiken van doelen naar voren en de *persoonlijke ontwikkeling* die men doormaakt (Lankamp en Sandman, 2010). Mensen zijn over het algemeen graag constant in ontwikkeling en leren graag dingen bij die voor hen van belang kunnen zijn zodat men tot zelfactualisatie kan komen. *Persoonlijke ontwikkeling* is het proces van leren wat nu voor een persoon *geluk* is (Sang Ho, 2003). Wanneer de weg naar *persoonlijke ontwikkeling* in gang is gezet, worden denkbeeldige obstakels overwonnen en daadwerkelijke obstakels geaccepteerd. Toch is het ook mogelijk dat er frustratie ontstaat als de ontwikkeling verkeerd uitpakt en de verwachtingen verkeerd worden geïnterpreteerd (Sang Ho, 2003). Dit hangt samen met het wel of niet bereiken van doelen, wat zelfactualisatie wel of niet mogelijk maakt. Zelfactualisatie is belangrijk, zeker als het gaat om de ZKM. Deze stelt dat zij met hun methodiek de cliënt helpen tot zelfactualisatie te komen.

*Persoonlijke ontwikkeling* kan gezien worden als de verandering die iemand doormaakt gedurende een coachingstraject of binnen zijn of haar leven. Als ontwikkeling verandering betekent, kan men zich afvragen welke soort veranderingen in het leven van de cliënt nu echt van belang zijn. Het antwoord hierop verschilt vaak per persoon. In de *narratieve psychologie* betekent *dit de steeds veranderende waarderingen en meningen die laten zien wat nu echt van invloed is geweest*. Daarnaast is het ook vaak een wisselwerking met andere personen die ons in staat stelt in beweging te komen en te veranderen (Hermans, 2002). Vaak heeft dit te maken met de ervaringen die op worden gedaan in het leven en de manier waarop men dingen aanpakt. De manier van aanpakken speelt hier een grote rol. De belangrijkste reden voor mensen om iets niet te veranderen of iets niet te ondernemen dat kan leiden tot zelfontwikkeling is vaak zelfkritiek. Ook het doordenken van het gevolg dat acties kunnen hebben, kan te maken hebben met het niet ondernemen van actie. Vaak is de oorzaak hiervan zelfbehoud en de angst negatief te veranderen als men inderdaad de persoonlijke ontwikkeling aangaat (Chambers, 1997) (Hermans, 2002).

De *persoonlijke ontwikkeling* die men doormaakt kan ook gekoppeld worden aan de verandering die iemand doormaakt in het handelen in conflicten en levensgebeurtenissen nadat zij een traject hebben doorlopen, ook hangt het af van de doelen die men heeft in het leven (Dijksterhuis, Baaren, Bongers, Bos, Leeuwen en van der Leij, 2007). *Persoonlijke ontwikkeling* en de eventuele veranderingen die dit met zich meebrengt kunnen bijdragen aan de tevredenheid van het ZKM-traject. Het is mogelijk dat wanneer men het gevoel heeft verder ontwikkeld te zijn in de positieve zin, zij ook tevreden zijn over het traject en de uitkomsten. Dit staat los van de vraag of de hulpvraag tijdens de ontwikkeling nu wel of niet beantwoord is. Het gaat in op het gevoel dat er wat verandert is dat verder gaat dan een doel dat zij wilde bereiken, het gaat om de verandering die iemand van binnen heeft gevoeld. Uit onderzoek is gebleken dat de cliënt de behandeling en de behandelingsuitkomst beoordeelt als twee losse variabelen binnen de uitkomst van een coachingstraject (Aarse, van den Brink en Koeter, 2006). Uit onderzoek van Duncan, Miller en Sparks (2004) blijkt ook dat 65% van de cliënten eerder stopt met

de therapie als zij geen vooruitgang zien na drie bijeenkomsten en het idee hebben dat hun doelen niet bereikt zullen worden. Er kan dus gesteld worden dat de *persoonlijke ontwikkeling* van mensen voor een persoon dusdanig belangrijk is dat zij een andere weg inslaan als deze verandering niet snel optreedt. Om dit alles te bereiken is het dus wel belangrijk dat de relatie en samenwerking tussen de cliënt en coach goed is, maar speelt de behoefte naar zelfactualisatie en het behalen van doelen een grotere rol als het gaat over de tevredenheid van cliënten over een coachingstraject.

Naast de *werkrelatie tussen de coach en de cliënt* en de *persoonlijke ontwikkeling* wordt er in de literatuur nog een andere variabele onderscheiden als het gaat over het onderzoeken van tevredenheid, namelijk *verkregen inzicht*. *Inzicht* is een begrip dat samen gaat met het gevoel dat er iets is veranderd in de manier waarop je jezelf ziet of beoordeeld. Zij het in de goede of slechte zin. *Inzicht* kan samengenomen worden met het *ervaren effect* omdat dit een direct gevolg kan zijn van nieuw verkregen inzicht. Een model dat past bij het verkrijgen van inzicht is het *kernkwadranten model* van Ofman (Ofman, 1992). Kernkwadranten zijn de specifieke sterktes die iemand kenmerken. Het zijn de vier hoofdkenmerken die iemand maken tot wie hij is. Het zijn vaak de punten die een persoon of zijn omgeving zal noemen als kenmerkend voor zijn of haar karakter. De methode is ontwikkeld voor coaching en human resource management en is nog niet zo lang geleden doorgedrongen tot de psychotherapie (Kleen en Jaspers, 2010). Het Kernkwadranten model is voor de ZKM belangrijk. Zij gebruiken dit model tijdens de sessies met de cliënt. Het Kernkwadranten model is een veelgebruikt model in de coaching en is hierdoor niet alleen een onderdeel van de ZKM. Zo wordt het vaak gebruikt voor managementdoeleinden en loopbaanvragen. Met het model als basis kan men namelijk verder op zoek gaan naar de therapeutische ondergrond van mogelijkheden van cliënten, zoals de verdere groei en ontplooiing van een persoon (Hillewaere, 2006). Ofman benadrukt namelijk dat een allergie een bron van een interactief leerproces kan zijn (Ofman, 1992). Binnen de ZKM gaat men ermee op zoek naar specifieke punten die iemand energie geven, of die juist niet werken voor een persoon. Het model sluit hier op aan omdat er wordt gekeken welke eigenschappen er passen bij deze kwaliteiten en valkuilen. Inzicht is over het algemeen een uitdaging om te meten omdat het iets is wat van binnen gebeurt en wat alleen de cliënt kan merken en voelen. Toch draagt dit ook bij aan het effect dat de cliënt ervaart van het traject. Zonder *veranderingen* en *nieuw verkregen inzichten* gebeurt er niets en is het lastig te bepalen of een cliënt ook baat heeft gehad bij het traject.

Het *ervaren effect* is een belangrijk onderdeel voor een tevredenheidsonderzoek en ik ook een onderdeel van tevredenheid. Het is niet ongebruikelijk dat men effectmetingen doet om tevredenheid te onderzoeken. Er moet hier gezegd worden dat het soms lastig blijft het begrip *effect* af te bakenen en er een juiste definitie aan te verbinden. Dit is zo omdat het *effect* vaak samengaat met de *tevredenheid* die men ervaart over een coachingstraject en grote overlapping kent met *inzicht* en *persoonlijke ontwikkeling*. Bij tevredenheidsonderzoeken wordt er bij effect voornamelijk gekeken naar de *tevredenheid over het ervaren effect, of de doelstelling bereikt is en wat voor soort effect het traject gehad heeft op de cliënt* (Schwartz en Baer, 1991; Wolf, 1987). Onder *effect* in de literatuur wordt verstaan het gevoel dat het beter gaat zonder dat er noodzakelijkerwijs daadwerkelijk iets veranderd is (Lankamp en Sandman, 2010). Daarbij komen de volgende punten naar voren als het gaat over de mogelijkheid om *effect* te ervaren: *De stand van zaken bij omgevingsfactoren die van invloed kunnen*

*zijn op het resultaat (factoren waar de cliënt niet altijd invloed op heeft), de motivatie van de cliënt om te veranderen en de mate waarin de cliënt coachbaar is* (Lankamp en Sandman, 2010) Er wordt ook wel gesteld dat *effect* de ervaring van doorgevoerde verandering is die men kan hebben lang nadat het traject is afgelopen.

In 1993 is er onderzoek gedaan naar de waarde die men mag hechten aan het ervaren *effect* van cliënten. Hieruit bleek dat de gemiddelde effectgrote afhangt van de wensen van de cliënt en wat zij nu in een traject eigenlijk wilde bereiken (Schagen, 1993). Zoals eerder al genoemd is het zo dat cliënten het gevoel moeten hebben dat er op korte termijn iets veranderd als zij in een traject doorlopen willen zij doorgaan. Het effect geeft hierbij aan of deze zogenoemde verandering ook is opgetreden en of de cliënt het gevoel heeft dat deze komt door het traject zelf of bijvoorbeeld het behalen van de gestelde doelen (Aarse, van den Brink, Koeter, 2006). De ZKM streeft ernaar om met hun coachingstraject *langdurig effect te bereiken*, dit is voor hen de bevestiging dat de methode ook daadwerkelijk de werking heeft die zij voor ogen hebben.

Daarnaast kan iemand tevreden zijn over het traject, maar toch het idee hebben dat het traject geen of weinig *effect* heeft gehad. Zoals hierboven al eens genoemd beoordelen cliënten de uitkomst en het de tevredenheid van het traject als twee losse dingen (Aarse, van den Brink, Koeter, 2006). Daarnaast is het lastige aan het onderzoeken en meten van *effect* dat het vaak zelfgerapporteerd is. Het is een gevoel dat cliënten zelf ervaren en wat niet noodzakelijkerwijs merkbaar is voor de omgeving.

Er kan dus geconcludeerd worden dat het lastig kan zijn om *effect* te onderzoeken omdat het een zelfgerapporteerd verschijnsel is. Toch wordt het vaak meegenomen in tevredenheidsonderzoeken omdat het wel een belangrijke graadmeter is voor de *tevredenheid* en de mate waarin de cliënt het gevoel heeft zijn of haar doel te hebben bereikt. Het is zeker belangrijk als het gaat over een coachingstraject zoals de ZKM omdat hierbij het effect aangeeft of een traject succesvol is geweest of niet. Ten slotte kan er ook geconcludeerd worden dat om *effect* te ervaren de situatie in de privésfeer optimaal zou moeten zijn en men zichzelf in staat moet achten om doelen te bereiken en veranderingen ook daadwerkelijk door te voeren en in stand te houden.

Omdat *effect* een breed begrip is, is er in dit onderzoek voor gekozen om te zoeken naar een instrument dat een specifiek aspect meet in de cliënt zijn leven waarop het *ervaren effect* invloed zou kunnen hebben. Door de ZKM wordt gesteld dat cliënten die hun traject doorlopen daadwerkelijk *effect* ervaren van hun coachingsmethodiek. Maar de vraag is wat nu bijdraagt aan dit *ervaren effect* en of dit ook daadwerkelijk allemaal naar het traject terug te leiden is. Levensfase gerelateerde levenstevredenheid lijkt de enige bron te zijn van informatie die men raadpleegt wanneer er gekeken wordt naar *levenstevredenheid* (Schwarz en Strack, 1999). *Levenstevredenheid* is het levensgeluk dat een persoon ervaart gedurende zijn leven. Het is het welbevinden dat men ervaart gedurende gebeurtenissen in het leven en het wordt door de sociale wetenschappers gedefinieerd als de kwaliteit van het leven (Diener, 2009). Het bestaat uit verschillende facetten en Diener (2009) stelt dat aan de hand van de waarde, gestelde doelen en het daadwerkelijke leven van een persoon bepaald kan worden of diegene tevreden is met het leven. Belangrijke aspecten die de levenstevredenheid kunnen bepalen voor mensen zijn de *levensstandaard, het familieleven en de hoeveelheid plezier en het*

genot dat iemand ervaart in zijn leven (Ryan en Dziurawiec, 2001). Daarnaast stellen Hackman en Oldham (1976) dat *levenstevredenheid* samenhangt met de omstandigheden die samenhangen met de perceptie die de cliënt zelf heeft. Om die reden is een veel onderzocht fenomeen de manier waarop men tevredenheid ervaart op zijn of haar werk. Dit omdat werk beïnvloedbaar is door de gemoedstoestand waarmee het werk gedaan wordt, en zoals het onderzoek stelt dit ook het geval blijkt te zijn bij ervaren *levenstevredenheid* en het daarom vergelijkbaar is.

Een geschikte methode om *levenstevredenheid* te meten is de *Life Satisfaction Scale*. Deze vragenlijst staat aangeschreven als een valide schaal, waarvan bij meerdere metingen de uitkomsten consistent blijven. De vragenlijst bestaat uit vijf stellingen waarvan de cliënt moet scoren of zij het hier wel of niet mee eens zijn (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985). Er is tot nu toe nog weinig onderzoek gedaan naar de ervaren tevredenheid van coachingstrajecten en de invloed hiervan op de *levenstevredenheid* waardoor er tot nu toe nog niet in de literatuur bewezen is dat hier ook daadwerkelijk een samenhang aanwezig is. Toch is het interessant om dit te onderzoeken omdat, mocht hier inderdaad een samenhang zijn, er een bewijs is van verandering binnen de *levenstevredenheid* nadat een traject is doorlopen en dit als een tastbaar onderdeel beschouwd zou kunnen worden als het gaat om ervaren effect.

Gekeken naar wat *levenstevredenheid* is en hoe het kan worden gemeten in combinatie met *algehele tevredenheid* en *effect* kan er gesteld worden dat *levenstevredenheid* in combinatie met tevredenheidonderzoek nog relatief nieuw is. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar deze combinatie. Wel is er onderzoek gedaan naar *levenstevredenheid* en *ervaren effect* en wordt in de hierboven genoemde onderzoeken geconcludeerd dat *effect* wordt ervaren als er gekeken wordt naar veranderingen die worden ervaren gedurende het leven. De *Life Satisfaction Scale* zal in dit onderzoek van belang zijn in beide deelonderzoeken. Voor deelonderzoek één is de *Life Satisfaction Scale* nagestuurd als aanvulling van de bestaande vragenlijst om te bekijken of de *levenstevredenheid* samenhangt met de algehele tevredenheid. Bij deelonderzoek twee zal hij gebruikt worden voor een topiclijst om het *effect* te onderzoeken van coachingstrajecten. De *Life Satisfaction Scale* is een geschikt instrument om te bekijken of de ZKM-cliënten gelukkiger zijn geworden na het doorlopen van het traject omdat deze ingaat op het doorlopen leven van de cliënt tot nu toe waarvan gesteld wordt dat dit bijdraagt aan de ervaren *levenstevredenheid* en dus waarschijnlijk ook aan het *ervaren effect* in bepaalde belangrijke mijlpalen in de cliënt zijn of haar leven.

Er is in dit onderzoek niet alleen gekeken naar de *algehele tevredenheid* van de cliënten over het ZKM-traject, hoewel de bovengenoemde aspecten hier wel allen deel van uitmaken is er nog een ander onderdeel waarvan de opdrachtgever het gevoel heeft dat het relevant is voor het *ervaren effect* van het coachingstraject en dan met name het verloop van het traject. Namelijk, *het keuzegedrag van de cliënten*. In de literatuur wordt onder *keuzegedrag* verstaan het nemen van een beslissing die groot of klein kan zijn maar die invloed heeft op één of meerdere aspecten binnen het leven van de cliënt (de Vries, Witteman, Holland en Dijksterhuis, 2010). Wanneer er gekeken wordt naar keuzegedrag komen deze in het grote geheel uit op twee basistypen, namelijk het maken van *bewuste* en *onbewuste keuzes*. Onder het maken van *onbewuste keuzes* wordt hier verstaan het maken van een keuze op gevoel (Evans en Over, 1996; Witteman, van den Bercken, Claes, en Godoy, 2009). Iemand

die een onbewuste keuze maakt zal er niet lang over nadenken en kiest wat goed voelt. Wat ons in essentie drijft zijn twee basisbehoeften: *De behoefte om een uniek en erkent persoon te zijn die iets neerzet in de wereld* en *de behoefte om je verbonden te voelen met een ander en daar deel van uit te maken* (Hermans, 1995).

Recent is hierover de Unconscious Thought Theory geformuleerd. Deze gaat over de sterktes en zwaktes van bewuste gedachten en de onbewuste gedachten, of het overwegen met of zonder de volle aandacht. Twee dingen zijn erg belangrijk in de context van de theorie. De eerste is dat een *bewuste keuze op een regel gebaseerd is en zeer precies. Bij een onbewuste keuze wordt meer gekeken naar abstracte patronen* (de Vries, Witteman, Holland en Ap Dijksterhuis, 2010). Ten tweede, zoals hierboven genoemd heeft een *bewuste gedachte* last van een lage capaciteit van het bewuste wat het minder geschikt maakt voor het maken van moeilijke keuzes. Een *onbewuste keuze* heeft hier geen last van. Het is gebleken dat gedurende een onbewuste gedachte een grote hoeveelheid informatie geïntegreerd kan worden wat kan resulteren in een onbewuste samenvatting van de te maken keus (Dijksterhuis, Bos, Nordgen en Baaren, 2007). Het blijkt namelijk dat men niet altijd kiest zoals wordt verwacht, zij laten zich bijvoorbeeld beïnvloeden door vooroordelen of de manier waarop keuzes worden geframed, of ze missen de wilskracht om de keuze te maken die voor hen het belangrijkste is. Daarnaast speelt, net zoals bij het levensgeluk en het gevoel dat men kan veranderen de omgeving mee als het gaat om het nemen van beslissingen (Tiemeijer, Thomas en Prast, 2009; Lankamp en Sandman, 2010).

Het maken van een *bewuste keuze* kan op verschillende manieren gedaan worden. De belangrijkste zijn hier *het afwegen van de keus* en *het benoemen van de voor en nadelen*. Sommige mensen hebben nu eenmaal een sterkere neiging tot nadenken over beslissingen dan anderen (Cacioppo en Petty, 1982). Interessant hier is dat de *onbewuste keuze*, of een keuze zonder dat er al te veel aandacht aan is besteed, kan leiden tot goede keuzes, terwijl een keuze die gemaakt is na het afwegen van mogelijkheden vaak gepaard gaat met blijvende twijfel en dus minder consistent blijft naarmate de tijd verstrijkt. Dit kan zelfs resulteren in spijt of zelfs ronduit slechte keuzes (Dijksterhuis, Bos, Nordgen en Baaren, 2007).

Naast een hoge of lage behoefte naar het afwegen van beslissingen is er nog een derde variabele die hoort bij *keuzegedrag*, de Need for Closure. Een belangrijk kenmerk is de behoefte om snel een oordeel te vormen waarop later niet teruggekomen hoeft te worden. Need for Closure beïnvloedt onder andere het gebruik van *vroege aanwijzingen*, *oordeelsvorming*, en *diverse sociale effecten*, zoals het *streven naar consensus in een groep* en het *positiever afzetten van de eigen groep ten opzichte van andere groepen* (Tiemeijer, Thomas en Prast, 2009).

Naast de genoemde factoren blijken er ook meer stabiele individuele verschillen te bestaan in de Need for Closure die mensen ervaren. Om deze te onderzoeken en meten is door Webster en Kruglanski (1994) de Need for Closure schaal ontwikkeld. In deelonderzoek twee zal er een onderdeel van deze schaal gebruikt worden in de topiclist om vooronderzoek te verrichten op deze veronderstelling. Als het *keuzegedrag* van cliënten inderdaad invloed blijkt te hebben op het ervaren effect van ZKM-clieuten zal het voor de ZKM van belang zijn hier ook op in te spelen met hun methodiek.



Daarnaast is er nog de vraag of *keuzegedrag* samenhangt met *levenstevredenheid*. Hoewel hier tot nu toe nog weinig onderzoek naar is gedaan kan er wel gesteld worden dat mensen die keuzes maken om altijd het beste te hebben minder gelukkig zijn in hun leven dan mensen die sneller tevreden zijn. Dit bleek uit een onderzoek van Schwartz (2004), hij liet de mensen een vragenlijst invullen waarin gekeken werd naar het geluk dat men ervoer van de opbrengst van een keuze. Daarnaast kwam er uit dit onderzoek dat het tegenvallen van beslissingen of het maken van de verkeerde beslissing om welke reden dan ook kan leiden tot depressie (Schwartz, 2004). Hoewel er geen onderzoek is dat bewijst dat het levensgeluk afhangt van het keuzegedrag kan er wel geconcludeerd worden dat depressie wel degelijk invloed heeft op dit genoemde levensgeluk en dus bijdraagt aan het wel of niet gelukkig zijn. Daarnaast kan er gesteld worden dat de uitkomst van de gemaakte keuzes invloed heeft op het leven van de cliënt, hoe klein ook en dat ook dit bijdraagt aan de *levenstevredenheid* die de cliënt ervaart. Voor dit onderzoek is dat relevant omdat er gesteld wordt door de ZKM dat keuzegedrag bij kan dragen aan de opbrengst en het verloop van het traject, wat in dit onderzoek onderbouwd wordt.

#### Het huidige onderzoek

Wat betekent de gevonden theorie voor het huidige onderzoek? Ten eerste zijn *de aspecten van tevredenheid* erg belangrijk voor het huidige onderzoek omdat zij allen bijdragen aan de tevredenheidvragenlijst gebruikt voor dit onderzoek. Zonder deze onderzochte aspecten zou de vragenlijst geen ondergrond hebben waardoor deze van mindere kwaliteit zou zijn. Daarnaast zullen deze punten getoetst worden in het huidige onderzoek omdat in voorgaande onderzoeken geen eenduidig beeld is van *tevredenheid* en of de gevonden punten *zoals persoonlijke ontwikkeling, effect, inzicht en de relatie met de coach* nu allen ook daadwerkelijk bijdragen aan *tevredenheid*. Hoewel men weet dat zij een rol spelen is het nog niet duidelijk welke nu als het belangrijkste worden ervaren. Dit zal in het huidige onderzoek worden onderzocht.

Daarnaast is er nog het begrip *levenstevredenheid*. Omdat *effect* zoals hierboven al eens is aangegeven een lastig te meten verschijnsel is, is er in dit onderzoek voor gekozen om naast het kopje *effect* in de vragenlijst te gaan kijken naar een specifiek punt waar effect werking op zou moeten hebben, namelijk het levensgeluk of *de levenstevredenheid*. Uit de literatuur kan geconcludeerd worden dat het doorgemaakte leven van nu en het verleden bij kan dragen aan de manier van het ervaren van belangrijke gebeurtenissen. Hierdoor is voor het huidige onderzoek gesteld dat dit voor het *ervaren effect* van een coachingstraject ook zo kan zijn. *De levenstevredenheid* zal in dit onderzoek in zijn geheel een grote rol spelen. Het zal worden betrokken bij het tevredenheidsonderzoek als variabele om te bekijken of *levenstevredenheid* samenhangt met de *algehele tevredenheid*, maar ook met het gevoel dat men heeft als het gaat om persoonlijke ontwikkeling en belangrijker nog, het *zelfgerapporteerde effect*.

In de literatuur is gevonden dat het *ervaren effect* per persoon verschillend kan zijn en dat dit komt door verschillende omstandigheden in iemands leven, *de levenstevredenheid* draagt hier ook aan bij en kan daarom een indicatie geven of het *effect* inderdaad afhangt van deze variabelen of dat er nog anderen dingen meespelen in het leven. Hieruit rees de vraag waar *levenstevredenheid* nu vanaf

hangt en in welke mate een coachingstraject nu bijdraagt aan een verandering van de *levenstevredenheid*.

Daarnaast ontstond ook de vraag of *keuzegedrag* misschien ook één van deze punten zou kunnen zijn die bijdraagt aan de opbrengst en het *effect* van een coachingstraject. Uit de literatuur blijkt dat er breed genomen twee soorten keuzegedrag zijn, *bewuste* en *onbewuste keuzes*. Er kan worden geconcludeerd uit diezelfde literatuur dat mensen die *onbewuste keuzes* maken vaker blij zijn met hun keuze en deze als de juiste ervaren, terwijl dit voor degene die er langer over nadenken juist vaker niet het geval is en er gevoelens kunnen ontstaan van spijt. In het huidige onderzoek zal er onderzocht worden of ook dit bijdraagt aan de opbrengst en het verloop van het ZKM-coachingstraject. Dit omdat iemand die *onbewuste keuzes* maakt misschien ook wel geneigd is anders antwoord te geven of sneller door te pakken dan dat iemand met ander *keuzegedrag* dat zou doen. Daarnaast zal er worden onderzocht of de *levenstevredenheid* ook samenhangt met dit *keuzegedrag*. Hier is op het moment nog geen onderzoek naar gedaan, wat dit juist extra interessant maakt.

Om de hoofdvragen in de inleiding meetbaar en onderzoekbaar te maken zijn er voor beide deelonderzoeken deelvragen geformuleerd. Voor deelonderzoek één is er gekozen voor een kwantitatief onderzoek dat ingaat op de tevredenheid van de cliënten door middel van twee vragenlijsten. De deelvragen die geformuleerd zijn:

1. *In hoeverre zijn de cliënten tevreden met het ZKM-traject?*
2. *In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach, inzicht en effect bij aan de algehele tevredenheid van de ZKM-clieënten?*
3. *In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat hij of zij zich ontwikkeld heeft gedurende de ZKM?*
4. *Wat is de mate van samenhang tussen het verkregen inzicht en de ervaren persoonlijke ontwikkeling?*
5. *In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat de ZKM daadwerkelijk effect heeft?*
6. *Wat is de mate van samenhang tussen de levenstevredenheid van de cliënt en het ervaren effect?*
7. *Wat is de mate van samenhang tussen de levenstevredenheid van de cliënt en de algehele tevredenheid over het ZKM-traject?*

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden voor deelonderzoek twee zal er een verkennend kwalitatief onderzoek plaats gaan vinden, dat zal bestaan uit interviews. Om de hoofdvraag hiervan te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. *Hoe kijken mensen aan tegen hun levenstevredenheid, in vergelijking met hoe het was voordat zij met de ZKM begonnen?*
2. *Wat is de zelfgerapporteerde manier van keuzes maken van de ZKM-clieënten?*
3. *Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen het verloop van de ZKM?*
4. *Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst van de ZKM?*



### 3. Deelonderzoek 1. Ervaren werkzaamheid van de ZKM methodiek bij ZKM-cliënten

---

In dit eerste deelonderzoek zal worden ingegaan op de waardering die de cliënten van de ZKM geven aan de kwaliteit en de effectiviteit van het ZKM proces. Er wordt bekeken hoe tevreden de cliënten zijn over het traject en de uitkomst van het traject. Hoewel de geluiden van de cliënten voornamelijk positief zijn wil de Vereniging voor ZelfKonfrontatieMethodiekBeoefenaars graag onderbouwd zien dat de ZKM werkend is en dat de cliënten tijdens het traject tot zelfactualisatie komen. Om dat laatste te kunnen onderzoeken is er voor gekozen om buiten de tevredenheidvragenlijst nog een tweede vragenlijst aan de cliënten toe te sturen. Namelijk de Life Satisfaction Scale.

Er zijn verschillende manieren om tevredenheid te meten bij respondenten. Zo kan er gebruik gemaakt worden van een terugkoppelingsgesprek aan het einde van een traject, maar er kan ook gekozen worden voor een web-survey (Donders, 2008). De VvZB hanteert beide methoden. Wanneer het traject is afgesloten wordt er een datum geprikt om nog eens te reflecteren en terug te kijken op het traject en wat dit met de cliënt gedaan heeft (Poulie, 2010).

De web-survey of *tevredenheidvragenlijst* van de VvZB kende vorig jaar een andere versie. Na het onderzoek van de studenten van de Fontys Hogeschool in Eindhoven in 2010 is deze aangepast zodat deze meer valide en betrouwbare resultaten op zou leveren (Abels, Janssens, Blijlevens en van Knegsel, 2010). Naast deze vernieuwde vragenlijst is er, zoals zojuist al genoemd is er voor gekozen om ook de *Life Satisfaction Scale* aan de cliënten toe te sturen. De vragen van de vernieuwde VvZB vragenlijst gaan voornamelijk in op de ervaringen van de cliënt en of zij het *idee hebben ontwikkeld te zijn, inzicht te hebben gekregen in zichzelf* en het gevoel dat het traject *effect* heeft gehad. De vragen van de Life Satisfaction Scale gaan in op de waarde waarop men zijn of haar *levenstevredenheid* en de omstandigheden in zijn of haar leven scoort (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985). De operationalisatie van beide vragenlijsten is terug te vinden in het hoofdstuk methode van dit deelonderzoek.

Met de antwoorden van de vragenlijsten zal ook worden gekeken of de cliënten die tevreden zijn ook *effect* ervaren door het ZKM-traject. Het is hierbij ook interessant om te kijken of de cliënten die tevreden zijn, het doel wat zij in eerste instantie wilde bereiken, met het traject hebben bereikt, of dat dit verder gaat dan alleen het bereiken van het doel en de cliënt er meer uit heeft gehaald dan in eerste instantie gedacht. Dit wordt ook onderbouwd in de theorie, die stelt dat het idee dat er iets verandert voor de cliënt in de eerste paar sessies, belangrijker is voor de uitkomst van het traject, dan andere factoren zoals de band met de coach (Duncan, Miller en Sparks, 2004).

Het valideren van de uitspraken van de cliënten van de ZKM is voor de VvZB van belang om naar de buitenwereld toe te kunnen bewijzen dat zij daadwerkelijk werkend zijn. Ook zal het een bevestiging zijn voor de VvZB dat de geluiden die worden gehoord ook daadwerkelijk weerspiegeld worden in de resultaten van dit tevredenheidonderzoek.

Om te kunnen meten of de aspecten relatie met de coach, inzicht, persoonlijke ontwikkeling, effect en breder effect nu bijdragen aan de tevredenheid van de cliënten en om een advies uit te kunnen brengen over de waarde die gehecht kan worden aan de uitspraken van de cliënten over de effectiviteit van het ZKM-proces is de hoofdvraag die beantwoord zal worden in dit deelonderzoek:

*“In hoeverre dragen de aspecten van tevredenheid (zoals persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach) bij aan de algehele tevredenheid van de cliënten die de ZKM hebben doorlopen?”*

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- 8. In hoeverre zijn de cliënten tevreden met het ZKM-traject?*
- 9. In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach, inzicht en effect bij aan de algehele tevredenheid van de ZKM-clieënten?*
- 10. In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat hij of zij zich ontwikkeld heeft gedurende de ZKM?*
- 11. Wat is de mate van samenhang tussen het verkregen inzicht en de ervaren persoonlijke ontwikkeling?*
- 12. In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat de ZKM daadwerkelijk effect heeft?*
- 13. Wat is de mate van samenhang tussen de levenstevredenheid van de cliënt en het ervaren effect?*
- 14. Wat is de mate van samenhang tussen de levenstevredenheid van de cliënt en de algehele tevredenheid over het ZKM-traject?*

## **Methode**

### Deelnemers

In dit onderzoek worden de gegevens van 101 respondenten (58 vrouw, 43 man, gemiddelde leeftijd van 43,9 jaar) die deelnamen aan het ZKM-traject geanalyseerd. Daarvan had 63,8% als hoogste opleiding HBO of universiteit. De respondenten komen uit een pool van vijftien coachingsbureaus die deelnemen aan het tevredenheidonderzoek van de ZKM die per jaar ongeveer 2500 cliënten behandelen. Van de oorspronkelijke 146 respondenten zijn de gegevens van 45 respondenten buiten beschouwing gelaten ( $146 - 45 = 101$ ). Dit omdat bij 40 van hen de vragenlijst helemaal leeg bleek te zijn en 4 van hen vielen onder een coach zonder eindtestimonium.

### Materiaal

#### *De VvZB tevredenheidvragenlijst*

Na het afsluiten van het ZKM-traject wordt aan de cliënten gevraagd om een tevredenheidvragenlijst in te vullen. Deze bestaat uit 86 vragen gericht op de relatie met de coach, de ervaringen van het traject en de effecten die het traject op de cliënt gehad heeft. Het doel hiervan is het meten van de algehele tevredenheid van de cliënten over het ZKM-traject.

De bovengenoemde punten zijn ondergebracht in vragen die ieder een overkoepelende dimensie hebben gericht op deze punten. In deze vragenlijst zijn dat *de relatie met de coach, inzicht, persoonlijke ontwikkeling, effect en breder effect*. De *verandering of ontwikkeling* die hier wordt bedoeld is die van het handelen, bijvoorbeeld of er belangrijke veranderingen zijn opgetreden in het omgaan met conflicten of levensgebeurtenissen en of deze na langere tijd ook in stand zijn gebleven (Morrison en Bennett, 2010). Het *effect* wordt vaak benoemd als het gevoel dat het beter gaat, zoals de ervaring dat men beter in zijn vel zit en of de doelen van de cliënt zijn bereikt. (Langkamp en Santman, 2010).

De vragen die onder iedere dimensie vallen zijn gebaseerd op modellen gevonden in de literatuur. Zo zijn de vragen over de *relatie met de coach* gebaseerd op *het traject zelf, de omgang met de coach, de tools die deze gebruikt om de cliënt verder te helpen en het gevoel dat de cliënt zichzelf begrepen voelt door de coach*. De vragen over *inzicht* zijn gebaseerd op de kernkwadranten van Ofman (Ofman, 1947) en zijn de vragen over *persoonlijke ontwikkeling* gebaseerd op het HAPA (Prochaska en DiClemente, 1978) en het TTM model (Schwarzer, 2009). Als laatste zijn de vragen over *effect en breder effect* gebaseerd op de theorie van Lankamp en Sandman (2010) die stelt dat de stand van zaken bij omgevingsfactoren van invloed kunnen zijn op het resultaat van een coachingstraject. Voor de gehele vragenlijst zie bijlage 1.

De nieuw opgestelde vragenlijst van de ZKM heeft net als zijn voorganger raakvlakken met de Session Rating Scale (Miller, 2004). Deze schaal is speciaal ontworpen voor het evalueren van uitkomsten binnen therapieën en is daarom ook geschikt om als basis te dienen voor de vragenlijst. Hierbij komt ook dat de SRS er op gericht is de sleuteldimensies te vinden van het effect van een effectieve therapeutische relatie tussen cliënt en coach (Stein, 2010). Iets wat belangrijk is voor de ZKM omdat dit een traject is waarbij de cliënt en de coach intensief contact hebben.

#### *De Life Satisfaction Scale*

Naast de VvZB tevredenheidvragenlijst is er voor gekozen om de Life Satisfaction Scale te gebruiken om de *levenstevredenheid* van de ZKM-clënten te meten. Deze vragenlijst staat aangeschreven als een valide schaal (cronbachs 0,85), waarvan bij meerdere metingen de uitkomsten consistent blijven. De Life Satisfaction Scale bestaat uit vijf stellingen waarbij de cliënt met een cijfer van één tot en met vijf kan aangeven of zij het eens zijn met deze stelling of juist niet (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985).

Om ervoor te zorgen dat de Life Satisfaction Scale en de VvZB vragenlijst samen onderzocht kunnen worden is er voor gekozen om de score van de *algehele tevredenheid* en de score van *het ervaren effect* van de VvZB vragenlijst in te voegen bij het bestand van de Life Satisfaction Scale. De Life Satisfaction Scale is een geschikt instrument om te bekijken of de ZKM-clënten gelukkiger zijn geworden na het doorlopen van het traject, of dat het eigenlijk geen verschil maakt.

In theorie zou het zo moeten zijn dat cliënten die hoog scoren op hun levenstevredenheid ook aangeven dat zij effect hebben ervaren van het ZKM-traject. Door het toevoegen van de Life Satisfaction Scale zal dit worden getoetst.

#### Procedure

Het proces van het afnemen van de VvZB vragenlijst is gestart na het herzien van de originele vragenlijst in juli 2011. Iedere ZKM-client die het traject afsloot kreeg na afloop de tevredenheidvragenlijst toegestuurd via een e-mail met een uitnodiging om de vragenlijst in te vullen. Wanneer de cliënt deze had ingevuld kwamen de gegevens terecht bij Parantion. Hetzelfde principe werd gehanteerd voor de Life Satisfaction Scale die later naar de cliënten is toegestuurd. Er is gestreefd naar een respons van ongeveer honderd cliënten voor de evaluatievragenlijst en zo veel mogelijk respondenten voor de Life Satisfaction Scale. Dit laatste is gedaan omdat binnen het

tijdsbestek de mogelijkheid voor honderd respondenten op de Life Satisfaction Scale niet mogelijk zou zijn. Er is voor beide vragenlijsten een sluitingsdatum vastgesteld waarna de spss bestanden gemaakt van de vragenlijst door Parantion, de onderzoeker, zijn toegestuurd. Nadat deze de bestanden heeft ontvangen zijn de bestanden opgeschoond en klaargemaakt voor het uitwerken van resultaten en conclusies. Een kort overzicht van de data analyses is hieronder terug te vinden.

### Data analyse

#### *Voorbewerking van de gegevens*

In opdracht van de VvZB heeft Parantion de gegevens van de vragenlijsten aangeleverd. Deze zullen worden gebruikt om de mate van *tevredenheid*, *levenstevredenheid* en *werkzaamheid* van de ZKM volgens zijn cliënten te bepalen. De ruwe data zijn gecontroleerd voordat er verder is gegaan met de verwerking en het analyseren van deze data. Dit is gedaan met behulp van een analyseplan. Het gehele analyseplan is terug te vinden in bijlage1 hieronder zullen de analyses kort besproken worden.

#### *Uitbijtersanalyse*

Van de respondenten die het oorspronkelijke databestand bevatte is eerst bekeken of er respondenten afweken op belangrijke punten van de rest van de steekproef, waardoor ze het beeld zouden kunnen verstoren. Daarnaast is er gekeken naar respondenten die relatief veel ontbrekende waarden hebben bij de voor de uiteindelijke analyse belangrijke variabelen. Door verwijdering van deze groep respondenten blijft er een steekproef over waarvan de gegeven volledig zijn ingevuld. Daarnaast is ook gekeken of de cliënten die meedoen aan het onderzoek ook allen vallen onder de een coach met eindtestimonium, die bleek bij vier cliënten niet het geval. Deze zijn om die reden verwijderd uit het bestand.

#### *Spreiding van de afzonderlijke variabelen en opbouw constructen*

Nadat alle uitbijters zijn verwijderd is per afzonderlijke variabelen bepaald of deze normaal verdeeld was. Dit is gedaan door de scheefheid en de kurtosis te berekenen. De voorwaarde van verschillende statistische toetsen is namelijk dat de variabele normaal verdeeld dienen te zijn omdat anders bepaalde analyses weinig tot geen zin hebben als ze niet normaal verdeeld zijn. Wanneer bij de variabelen bleek dat zij niet normaal verdeeld waren is er gekozen om de afwijkende waardes, ook wel uitbijters genoemd, op te sporen en te verwijderen waarna de normaal verdeling verbeterde (Pallant, 2007). Belangrijk hierbij om hierbij aan te geven is dat dit geen volledige respondenten zijn, maar afzonderlijke afwijkende waarden. Een enkele variabelen, die niet normaal verdeeld bleek te zijn liet geen uitbijters zien waardoor deze niet gerepareerd kon worden.

De variabelen zijn hierna samengesteld, zodat er een schaal geconstrueerd kon worden van de items die allen hetzelfde meten zoals *relatie met de coach*, *inzicht*, *persoonlijke ontwikkeling*, *effect* en *breder effect*. Om te bekijken of de samenhang tussen de variabelen voldeed aan de minimum voorwaarden werd er gebruik gemaakt van de berekening van de alfacoëfficiënt van Cronbach (Cronbach, 1951). In dit onderzoek is uitgegaan van een norm van 0,60.

#### *Beschrijving gebruikte statistische toetsen*

Na het klaarmaken van de bestanden en het samenstellen van de schalen is er vervolgens bekeken welke statistische toetsen gebruikt kunnen worden om de deelvragen en hoofdvraag van deelvraag één te beantwoorden.

#### *T-toets voor één steekproef*

Om te bepalen of de respondenten significant beter scoorden op de begrippen *algehele tevredenheid*, *persoonlijke ontwikkeling* en *effect* dan het midden van de schaal van 1 t/m 6 waar men op kon scoren is er voor gekozen om voor deze begrippen een t-toets te gebruiken.

#### *Meervoudige regressieanalyse*

Om te bepalen welke factoren het meest bijdragen aan de *algehele tevredenheid* is er gekozen voor een meervoudige regressieanalyse. In eerste instantie voldeden niet alle bovenstaande begrippen aan de normaliteits eis maar door het verwijderen van uitbijters voldeden deze uiteindelijk wel aan de normaliteits eis en konden zij gebruikt worden voor de analyse. Dit gold niet voor *breder effect*, deze bleek geen uitbijters te bevatten en toch niet te voldoen aan de normaliteits eis. Er is dan ook voor gekozen om deze niet mee te nemen in deze analyse.

#### *Pearsons productmomentcorrelatie coëfficiënt*

Om de samenhang te bepalen tussen *inzicht* en *de persoonlijke ontwikkeling* van de cliënt is er gekozen voor een Pearsons productmomentcorrelatie coëfficiënt. Deze heeft wel als eis dat beide variabelen normaal verdeeld dienen te zijn. Dit was voor beide variabelen wel het geval waardoor er gekozen is voor deze analyse.

#### *Spearman's rangcorrelatie coëfficiënt*

Om de samenhang te berekenen tussen de *levenstevredenheid* van de cliënten en *de algehele tevredenheid*, *de levenstevredenheid* en het *effect* en *de levenstevredenheid* en het *breder effect* is er gebruik gemaakt van een Spearman's rho.

Omdat het aantal respondenten van de Life Satisfaction Scale onvoldoende was om een juiste normaal verdeling te krijgen is er hier gekozen om de Spearman's rho te doen. Deze toets is namelijk vrij ongevoelig voor zulke normaliteitsschendingen (Pallant, 2007).

## Resultaten

*Vergelijking van de gemiddeld(e) 'algehele tevredenheid', 'persoonlijke ontwikkeling', 'effect' en 'breder effect'.*

De vraag *'In hoeverre zijn de cliënten van de ZKM tevreden met het ZKM-traject?'* is berekend met een t-toets uit te voeren voor één steekproef. De variabele algehele tevredenheid is hierbij gedeeld door het schaalgemiddelde. Hieruit bleek dat de gemiddelde *tevredenheid* ( $M=5,13$ ) significant ( $t=27,31$ ;  $df=100$ ;  $p<.001$ ) boven het schaalgemiddelde van 3 ligt. Ook bleken *persoonlijke ontwikkeling* ( $M=4,44$ ) en *effect* ( $M=4,62$ ) significant ( $t=33,14$ ;  $df=100$ ;  $p<.001$ ;  $t=29,69$ ;  $df=99$ ;  $p<.001$ ) boven het schaalgemiddelde van 3 te leggen. Zie tabel 1 voor de volledige resultaten.

**Tabel 1. T-toets getoetst tegen schaalgemiddelde van 3.**

| T-toets                   |            |          |                     |               |
|---------------------------|------------|----------|---------------------|---------------|
| Begrippen                 | Gemiddelde | T-waarde | Vrijheidsgraden(df) | Significantie |
| Algehele tevredenheid     | 5,13       | 27,31    | 100                 | .000          |
| Persoonlijke ontwikkeling | 4,44       | 33,14    | 100                 | .000          |
| Effect                    | 4,62       | 29,69    | 99                  | .000          |

*In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach, inzichten effect bij aan de algehele tevredenheid van de ZKM-clënten?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van een meervoudige regressieanalyse. Hieruit bleek dat twee van de variabele getoetst *relatie met de coach* ( $p<.001$ ) en *effect* ( $p<.005$ ) significant samenhangen met de algehele tevredenheid over het ZKM-traject. De andere twee variabelen *persoonlijke ontwikkeling* en *inzicht* droegen niet significant bij aan de algehele tevredenheid. Voor een overzicht van de resultaten van de regressieanalyse zie tabel 2.

**Tabel 2. Verband tussen de verschillende dimensies van tevredenheid en de algehele tevredenheid**

| Correlatiecoëfficiënten   |                                    |                     |                                  |       |               |
|---------------------------|------------------------------------|---------------------|----------------------------------|-------|---------------|
|                           | Ongestandaardiseerde coëfficiënten |                     | Gestandaardiseerde coëfficiënten |       |               |
|                           | B                                  | Standaard afwijking | Beta                             | t     | Significantie |
| Relatie                   | .630                               | .163                | .339                             | 3.855 | .000          |
| Inzicht                   | -.008                              | .125                | .005                             | .062  | .951          |
| Persoonlijke ontwikkeling | .267                               | .186                | .157                             | 1.438 | .154          |
| Effect                    | .458                               | .156                | .325                             | 2.932 | .004          |

*Samenhang tussen verkregen inzicht en de persoonlijke ontwikkeling en tussen levenstevredenheid, algehele tevredenheid, effect en breder effect.*

De vraag 'Wat is de mate van samenhang tussen het verkregen inzicht en de ervaren persoonlijke ontwikkeling' is beantwoord door een Pearsons Rangcorrelatie uit te voeren tussen het verkregen inzicht en de ervaren persoonlijke ontwikkeling. Hieruit bleek dat er geen significant verband is tussen het verkregen inzicht en de persoonlijke ontwikkeling die de cliënt doormaakt.

Naast de mate van samenhang tussen verkregen inzicht en de ervaren persoonlijke ontwikkeling is ook de samenhang berekend tussen de algehele tevredenheid en de levenstevredenheid van de ZKM-cliënten. Omdat hierbij minder respondenten (N=46) zijn gebruikt is bij deze berekening een Spearman's Rho gebruikt. Deze toets is minder gevoelig voor normaliteitschendingen. Hieruit bleek dat er geen significant verband is tussen de ervaren levenstevredenheid en de algehele tevredenheid van de ZKM-cliënten.

Als laatste is er bekeken in welke mate het ervaren effect en breder effect samenhangt met de ervaren levenstevredenheid. Ook hiervoor is een Spearman's Rho gebruikt. Hierbij bleek er geen significante samenhang te zijn tussen de levenstevredenheid en het ervaren effect of breder effect. Voor een overzicht van de berekeningen zie tabel 3.

**Tabel 3. Samenhang tussen inzicht en persoonlijke ontwikkeling en tussen levenstevredenheid en algehele tevredenheid, effect en breder effect.**

| Correlatie         |                           |                 |       |    |               |
|--------------------|---------------------------|-----------------|-------|----|---------------|
| Samenhang tussen   |                           | Correlatie maat | r     | N  | Significantie |
| Inzicht            | Persoonlijke ontwikkeling | Pearson         | -.023 | 99 | .818          |
| Levenstevredenheid | Algehele tevredenheid     | Spearman        | .189  | 46 | .224          |
| Levenstevredenheid | Effect                    | Spearman        | .369  | 42 | .016          |
| Levenstevredenheid | Breder effect             | Spearman        | -.123 | 42 | -.123         |

## Discussie

### Conclusie

Vanuit de gevonden resultaten zullen er conclusies worden getrokken. Er zal worden begonnen met het beantwoorden van de hoofdvraag, waarna de deelvragen zullen worden beantwoord.

Gekeken naar de hoofdvraag: "In hoeverre dragen de aspecten van tevredenheid (zoals persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach) bij aan de algehele tevredenheid van de cliënten die de ZKM hebben doorlopen?", kan er geconcludeerd worden dat de relatie met de coach en het ervaren effect gedurende het traject significant bijdragen aan de algehele tevredenheid. Van de overige twee dimensies is hier geen significante samenhang gevonden en kan er dus geconcludeerd worden dat zij niet significant bijdragen aan de algehele tevredenheid. Als er verder wordt gekeken naar de algehele tevredenheid van de ZKM-cliënten kan er geconcludeerd worden dat zij tevreden zijn met het traject. Er wordt aanzienlijk boven het schaalgemiddelde van drie gescoord, namelijk 5.13 op een zespuntenschaal. Dit onderbouwt ook de bevindingen in het theoretisch kader waarbij gesteld wordt dat de relatie met de coach en het gevoel dat het traject effect heeft bijdraagt aan hoe tevreden



cliënten uiteindelijk zijn met het ZKM-traject (Duncan, Miller en Sparks, 2004). Er kan dus vanuit dit onderzoek geconcludeerd worden dat ook die bevindingen worden onderbouwd door de bevindingen in dit onderzoek.

Gekeken naar de eerste deelvraag *"In hoeverre zijn de cliënten tevreden met het ZKM-traject?"* kan er geconcludeerd worden dat de cliënten van de ZKM tevreden zijn met het traject. Zij scoorde hoog op de algehele tevredenheidvraag in de tevredenheidvragenlijst, namelijk een ruime vijf op een zespuntenschaal.

Wanneer er gekeken wordt naar de tweede deelvraag *"In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach, inzicht en effect bij aan de algehele tevredenheid van de ZKM-clients?"* kan er geconcludeerd worden dat de *relatie met de coach* en het *ervaren effect* van het traject hieraan bijdragen. Dit kan niet worden geconcludeerd voor *persoonlijke ontwikkeling* en het *verkrege inzicht*. Van die variabelen is geen significante samenhang gevonden richting de *algehele tevredenheid*.

De resultaten van de derde deelvraag *"In hoeverre heeft de cliënt het gevoel dat hij of zij zich ontwikkeld heeft gedurende het ZKM-traject?"* laten zien dat de cliënten vinden dat zij zich inderdaad hebben *ontwikkeld* gedurende het traject. Er kan geconcludeerd worden dat de cliënten vinden dat zij een bovengemiddelde ontwikkeling doormaken tijdens het traject omdat zij op een zespuntenschaal met een gemiddelde van drie, een ruime vier scoorden.

Voor de vierde deelvraag *"Wat is de mate van samenhang tussen het verkregen inzicht en de ervaren persoonlijke ontwikkeling?"* kan geconcludeerd worden dat er geen significant verband is gevonden tussen het verkregen *inzicht* en de ervaren *persoonlijke ontwikkeling*. Dit wil echter niet zeggen dat er geen andere factoren zijn die eventueel wel significant kunnen zijn, deze zijn alleen in dit onderzoek niet aan de orde gekomen.

Gekeken naar de vijfde deelvraag *"In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat de ZKM daadwerkelijk effect heeft?"* kan geconcludeerd worden dat de cliënten daadwerkelijk het gevoel hebben dat de ZKM effect heeft. Zij scoren hier bovengemiddeld, namelijk een ruime vier op een zespuntenschaal. In deelonderzoek twee is er verder ingegaan op het ervaren effect van de ZKM bij de ZKM-clients.

Voor deelvraag zes *"Wat is de mate van samenhang tussen de levenstevredenheid van de ZKM-clients en het ervaren effect?"* kan geconcludeerd worden dat er geen significante samenhang is tussen de *levenstevredenheid* van de ZKM-clients en het ervaren *effect*. Hoewel er wel wordt aangegeven dat er een verband is, hangt de *levenstevredenheid* niet significant af van het *ervaren effect*. Hier wordt in deelonderzoek twee, verder op ingegaan.

Dat er geen significant verband is tussen de levenstevredenheid en de algehele tevredenheid kan ook voor de laatste deelvraag *"Wat is de mate van samenhang tussen de levenstevredenheid van de ZKM cliënt en de algehele tevredenheid?"* geconcludeerd worden. Hoewel ook hier een verband te zien is, kan er niet worden gesteld dat dit significant bijdraagt aan de *algehele tevredenheid* van de ZKM-clients.



## Discussie

Ieder onderzoek heeft kanttekeningen, zo ook dit onderzoek. Zo is er ten eerste een groot verschil tussen het aantal respondenten dat de ZKM-vragenlijst hebben ingevuld en het aantal die dit hebben gedaan voor de Life Satisfaction Scale. De Life Satisfaction scale had dusdanig weinig respondenten dat er gesteld kan worden dat dit geen accurate weerspiegeling is van de doelgroep maar dat het ook geen concreet beeld kan geven van de ervaren levenstevredenheid van de ZKM-cliënten. Het is daarom aan te raden, mocht dit onderzoek herhaald worden om een grotere pool respondenten te nemen zodat deze een betere weerspiegeling is van de ZKM-cliënten.

Hetzelfde geldt ook voor de tevredenheidvragenlijst. Hoewel het aantal respondenten hier wel boven de 100 lag, was hier het originele bestand veel groter en is er uiteindelijk een groot deel van de respondenten weggevallen omdat de enquête leeg bleek te zijn. Het is niet zo dat de meting nu niet meer betrouwbaar is maar hoe meer respondenten, hoe accurater de berekeningen zijn voor de doelgroep.

Ook de registratie van de gegevens is voor verbetering vatbaar. Het bleek dat er gegevens halverwege de vragenlijst ontbraken waarbij dit niet mogelijk zou moeten zijn. Het is namelijk zo dat de vragenlijst zo is ingevoerd dat de cliënten een melding krijgen als zij iets zijn vergeten in te vullen en dit alsnog moeten doen willen zij het door kunnen sturen. Toch zijn er verschillende respondenten waarvan waardes in de vragenlijst ontbraken terwijl deze wel was ingevuld. Hoe dit mogelijk is, is niet duidelijk maar het is wel van belang dat dit nogmaals bekeken wordt omdat dit de betrouwbaarheid en de validiteit van de vragenlijst en de metingen niet ten goede komt.

## Aanbevelingen

Om de genoemde kanttekeningen te voorkomen bij een volgend onderzoek zijn er een aantal punten die voor een vervolg onderzoek anders zouden kunnen. Ten eerste is het aan te raden te starten met een nulmeting. Dit wordt op dit moment nog niet gedaan, de vragenlijst wordt toegestuurd nadat het ZKM-traject is afgesloten waarna er terug gekeken wordt op bijvoorbeeld het inzicht voor en na het traject. Om een valide meting te kunnen doen zou het beter zijn om deze vragenlijst voor de start van het traject de cliënten toe te sturen en dit na het traject nogmaals te doen. Waarna dit na een jaar nogmaals herhaald zou kunnen worden zodat de eventuele blijvende veranderingen ook onderzocht kunnen worden.

Daarnaast is het aan te raden om ook de Life Satisfaction Scale te gebruiken als nulmeting en ook deze naderhand nogmaals toe te sturen. Hierbij is het wel belangrijk te noemen dat de Life Satisfaction Scale op zichzelf niet alles dekt waar de ZKM voor staat, waardoor het wel ook belangrijk blijft dat de tevredenheidvragenlijst ook wordt meegestuurd om de rest ook te kunnen onderzoeken. Om te bekijken of de ZKM-cliënten ook daadwerkelijk meer tevreden zijn dan cliënten van een ander coachingstraject zou er ook gekozen kunnen worden om een onderzoek te doen naar de tevredenheid van deze andere coachingsmethodiek in verhouding tot de methodiek van de ZKM.

Ten slotte is het aan te bevelen eens na te gaan wat de kwaliteit is van de bestanden aangeleverd door Parantion. Dit omdat de kwaliteit van deze bestanden te wensen overlaat en er veel ontbrekende waardes zijn. Een goed bestand voor een tevredenheidonderzoek is het halve werk en wanneer er iets ontbreekt binnen dit bestand zal dit altijd voor vertekeningen zorgen in het onderzoek of afdoen aan de kwaliteit van de bevindingen.

#### 4. Deelonderzoek 2. Zelfgerapporteerde levenstevredenheid van ZKM-cliënten

---

In dit tweede deelonderzoek wordt ingegaan op de zelfgerapporteerde levenstevredenheid van de ZKM-cliënten nadat zij het traject hebben doorlopen. Daarnaast zal er worden onderzocht of het persoonlijk keuzegedrag van de cliënt bijdraagt aan het verloop en de opbrengst van de ZKM. Dit tweede deelonderzoek kan gezien worden als een explorerend vooronderzoek. Het is gericht op de *levenstevredenheid* van de cliënten van de ZKM voor en na het traject en zal in de toekomst een onderdeel gaan uitmaken van de tevredenheidsonderzoeken die de VvZB uit zal voeren.

In het theoretisch kader aan het begin van dit onderzoek is al eens gesproken over levenstevredenheid. Levenstevredenheid is het levensgeluk dat een persoon ervaart gedurende zijn leven. Het is het welbevinden dat men ervaart gedurende gebeurtenissen in het leven en wordt door de sociale wetenschappers gedefinieerd als de kwaliteit van het leven (Diener, 2009). Het bestaat uit verschillende facetten en Diener (2009) stelt dat aan de hand van *de waarde, gestelde doelen* en het *daadwerkelijke leven* van een persoon bepaald kan worden of diegene tevreden is met het leven. Iedereen hecht andere waarde aan aspecten uit het leven. Belangrijke aspecten die de *levenstevredenheid* kunnen bepalen voor mensen zijn de *levensstandaard, het familieleven* en de *hoeveelheid plezier en genot die iemand ervaart in zijn leven* (Ryan en Dziurawiec, 2001). Om de *levenstevredenheid* te kunnen meten is in 1985 de Life Satisfaction Scale ontwikkeld. Deze schaal geeft vijf stellingen die door de cliënt gescoord kunnen worden met een cijfer van nul tot vijf (Diener, Emmons, Larsen en Griffin, 1985). Deze schaal is in deelonderzoek één gebruikt om de ervaren levenstevredenheid te meten. Omdat het een betrouwbare vragenlijst is (Cronbach's alfa is 0.85), is deze vragenlijst valide als het gaat om levenstevredenheid en is hij ook gebruikt als maatstaf voor de topiclijst voor de gehouden interviews in dit deelonderzoek.

De VvZB vindt het onderzoeken van de *levenstevredenheid* van belang omdat bij het doorlopen van een coachingstraject wordt verwacht dat dit *effect* zou moeten hebben en *verandering* te weeg zou moeten brengen in de *levenstevredenheid* van de cliënt. Uit onderzoek van Shea (1992) blijkt dat verandering door therapie mogelijk is maar dat de grootte van de *effecten* tegen kan vallen.

Omdat, op het moment dat dit onderzoek uitgevoerd wordt, de cliënten de ZKM al volledig hebben doorlopen is het niet mogelijk objectief onderzoek te doen naar het daadwerkelijke *effect* maar wel naar de *zelfgerapporteerde verandering*. Daarom zullen er in dit onderzoek interviews plaatsvinden waarin de cliënten zelf aangeven hoe de ZKM heeft bijgedragen aan eventuele verandering en hoe zij op dit moment in het leven staan. Nu kan men zich afvragen waarom men dit zo belangrijk vindt. Waarom niet starten met een nieuwe groep waarbij een nulmeting gedaan kan worden? Hoewel dit inderdaad een goed punt is, is er voor gekozen deze cliënten toch te interviewen omdat zij ook de evaluatievragenlijst hebben ingevuld die gebruikt is voor deelonderzoek één.

Hier komen ook de levenstevredenheidvragen in voor die aansluiten bij deze interviews. Het is voor de VvZB interessant om te kijken of de antwoorden, gegeven door deze cliënten, overeenkomen met de *(levens)tevredenheid* die worden aangegeven in resultaten van deelonderzoek één. Of deze elkaar ondersteunen of juist compleet tegenspreken. In dit tweede geval zou dit kunnen betekenen dat de metingen na een jaar een heel ander beeld kunnen schetsen ten opzichte van het ervaren verloop en de opbrengst van de ZKM.

Naast de vraag of de ZKM invloed heeft op de *levenstevredenheid* van ZKM-clieënten is er nog een andere mogelijkheid die bij kan dragen aan het ervaren verloop en de ervaren opbrengst van de ZKM. Draagt de *keuzestijl* die de cliënten van de ZKM hanteren bij aan de manier waarop zij het verloop en de opbrengst van de ZKM ervaren. Vanuit de literatuur zijn er verschillende aspecten van keuzegedrag te onderscheiden, de twee bekendste type keuzestijlen zijn het maken van een *bewuste* of een *onbewuste keuze*. Onder het maken van een onbewuste keuze wordt hier het maken van een keuze op gevoel bedoeld (Evans en Over, 1996; Witteman, van den Bercken, Claes, en Godoy, 2009).

Onder de twee basistypen keuzestijlen vallen verschillende aspecten die bijdragen aan één van de manieren van keuzes maken. De belangrijkste voor dit onderzoek hiervan is de Need for Closure. Dit kan het beste omschreven worden als de mate waarin iemand behoefte heeft aan een definitief antwoord. Dit zou kunnen betekenen dat iemand die binnen de ZKM iets opgelost wil hebben sneller een keuze maakt om een antwoord te verkrijgen zodat men verder kan. Volgens de theorie hangt de behoefte van closure af van kosten en baten die met een vroeg oordeel samenhangen. Als een te snel oordeel verkeerde gevolgen kan hebben, vermindert de Need for Closure en neemt de behoefte om closure te vermijden juist toe. Naast deze factoren blijken ook meer stabiele individuele verschillen te bestaan in de Need for Closure die mensen ervaren (krulanski, 1996). Deze theorie is interessant omdat de VvZB verwacht dat mensen met een hoge Need for Closure minder *effect* zullen ervaren op de langere termijn dan mensen met een lage Need for Closure. In dit onderzoek zal een begin worden gemaakt om dit te exploreren, maar met de Need for Closure schaal die is uitgezet bij deelonderzoek twee zullen hier in de toekomst meer uitspraken over worden gedaan.

Op dit moment zijn er nog maar weinig onderzoeken gedaan naar de relatie van keuzegedrag en *(levens)tevredenheid*. Wel is er door Dijksterhuis (2007) onderzoek gedaan naar het gevoel dat men ervaart na het maken van een keuze op een bewuste of een onbewuste manier. Uit deze onderzoeken kwam naar voren dat mensen die over het algemeen een intuïtieve keuze maken, ofwel een snelle keuze, vaker tevreden zijn met de keuze achteraf dan mensen die lang nadenken over hun beslissing. Mensen die juist langer nadenken en veel informatie inwinnen minder tevreden met hun keuze achteraf en kunnen zelfs spijt kunnen ervaren (Dijksterhuis, Bos, Nordgen en Baaren, 2007). Hier wordt echter geen relatie gelegd tussen de levenstevredenheid en het keuzegedrag. Maar het is wel interessant om te bekijken of de cliënten, geïnterviewd voor dit deelonderzoek, dit ook zo ervaren en of er in hun beleving een relatie is tussen het verloop en de opbrengst van de ZKM en hun keuzegedrag.

Om dit te kunnen onderzoeken is er voor dit tweede deelonderzoek de volgende hoofdvraag geformuleerd: *“Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst en het verloop van het ZKM-traject?”*

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag van deelonderzoek 2 zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

5. *Hoe kijken mensen aan tegen hun levenstevredenheid, in vergelijking met hoe het was voordat zij met de ZKM begonnen?*
6. *Wat is de zelfgerapporteerde manier van keuzes maken van de ZKM-clients?*
7. *Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen het verloop van de ZKM?*
8. *Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst van de ZKM?*

## **Methode**

---

### Deelnemers

Voor dit deelonderzoek is gebruik gemaakt van acht deelnemers. Dit waren vijf vrouwen en drie mannen. Allen hadden als minimaal opleidingsniveau HBO. Deze komen allemaal uit het cliëntenbestand van de ZKM-coaches die meewerken aan het tevredenheidonderzoek. Dit is een groep van ongeveer 2500 cliënten. Om te zorgen dat de interviews werden gehouden met cliënten die zeker mee wilde werken is er voor gekozen om de acht coaches met de grootste ZKM praktijk een cliënt te laten benaderen die geïnterviewd kon worden. Er werd deze coaches één eis gesteld, namelijk dat de cliënt die werd benaderd de ZKM heeft doorlopen en de vragenlijsten van deelonderzoek 1 geheel had ingevuld. Hierna werden de gegevens van de cliënt die had toegezegd, doorgegeven aan de onderzoeker (telefoonnummer, e-mailadres), waarna er contact kon worden gelegd voor het maken van een afspraak voor het interview. Alle deelnemers nemen vrijwillig deel aan het onderzoek.

### Materiaal

#### *Het interview*

Om de ervaren levenstevredenheid en het keuzegedrag van de cliënten van de ZKM te kunnen onderzoeken is er gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Dit geeft de ruimte voor doorvragen maar heeft ook het voordeel van een houvast zoals een lijst met kernwoorden of topics. Voor dit onderzoek is gekozen om een lijst met kernvragen te ontwikkelen over de twee bovengenoemde onderwerpen, die er aan bijdraagt dat behalve de informatie, deze vragen in ieder geval beantwoord zouden worden. De interviews duurden allen tussen de 45 minuten en 1,5 uur en werden naar behoefte van de cliënt, thuis of op locatie afgenomen. Van alle interviews werd een audio opname gemaakt, met toestemming van de cliënt. Van tevoren werd de cliënten gevraagd of zij de topiclijst toegestuurd wilden krijgen, hier kon de cliënt, naar behoefte zelf mee instemmen.

### *De topiclijst*

Omdat dit onderzoek nog niet eerder is uitgevoerd, is er voor dit deelonderzoek een nieuwe topiclijst ontwikkeld. De vragen in de topiclijst zijn ondergebracht in begrippen die relevant zijn voor dit deelonderzoek. Voor de topiclijst zijn de begrippen *ZKM algemeen*, *Uitkomst ZKM*, *Levenstevredenheid*, *Keuzegedrag* en *de ZKM-vragenlijst* gebruikt. Om deze te operationaliseren vielen onder deze woorden, subdimensies in de vorm van kernvragen. Onder operationaliseren wordt verstaan: *het meetbaar maken van de begrippen of kenmerken waarover men iets wil weten*. In de regel wordt allereerst een begrip gedefinieerd. Zo is bijvoorbeeld *levenstevredenheid* geoperationaliseerd in de vragen, *Hoe ervaart u uw leven op dit moment? Welk gevoel krijgt u als u kijkt naar hoe uw leven tot nu toe is geweest?* en *Als u uw leven over mocht doen, wat zo u dan willen veranderen?* Deze vragen zijn gebaseerd op de Life Satisfaction Scale, eerder genoemd in deelonderzoek één. Tot slot worden er subdimensies bepaald waardoor de levenstevredenheid kan worden gemeten. Dit geldt voor alle begrippen die zojuist zijn genoemd. De topiclijst die werd gebruikt voor de interviews is terug te vinden in bijlage 5.

### Procedure

Het proces van de interviews is gestart met het benaderen van de acht grootste ZKM-coachingspraktijken die meewerken aan het ZKM tevredenheidonderzoek, dat is uitgevoerd in deelonderzoek één. Er is de coaches gevraagd ieder één cliënt te selecteren voor het interview en deze te benaderen met de vraag of zij mee wilde werken aan een interview over de ZKM. Door de onderzoeker is hiervoor een e-mail opgesteld met daarin beknopte informatie over het onderzoek die doorgestuurd is naar de coaches. Waarna deze het door konden sturen naar de cliënten. Wanneer een coach een goedkeuring kreeg van een cliënt om mee te werken aan het deelonderzoek, werden de persoonlijke gegevens van de cliënt doorgegeven aan de onderzoeker waarna deze contact op kon nemen met de cliënt. Dit ging via e-mail of telefonisch. De hierboven genoemde topiclijst werd naar behoefte aan de cliënt toegestuurd voorafgaande aan het interview.

Hierna werd een afspraak gemaakt voor het interview. De plek van het interview was over het algemeen bij de cliënt thuis, mits zij dit liever niet hadden of dat er plek was in de praktijk van de coach. Het interview duurde minimaal 45 minuten en werd afgenomen aan de hand van de topiclijst. Ook werden er bij de interviews geluidsopnamen gemaakt met toestemming van de cliënt. Er werd de cliënt vooraf verteld dat alle informatie vertrouwelijk zal worden behandeld. Hierna werden de interviews gestart en werden de vragen zoals geoperationaliseerd in de topiclijst (zie bijlage 5) afgegaan.

Na het interview werd deze uitgeschreven, gelabeld en geanalyseerd om antwoord te kunnen geven op de deelvragen en de hoofdvraag.

### Data analyse

Na het afnemen van de interviews is er begonnen met het verwerken van de gegevens. Hier is gebruik gemaakt van de template methode. Allereerst is er begonnen met het uittypen van de interviews. Hierna zijn deze nagelezen en zijn een aantal tekstfragmenten verwijderd zodat alleen de relevantie fragmenten overbleven. Daarna is er gestart met het labelen van deze fragmenten per interview. Hierbij werden alle fragmenten in een tabel geplaatst waarna zij werden voorzien van een fragmentnummer en één of meerdere labels. In tabel 4 wordt een voorbeeld gegeven hoe dit is gedaan.

**Tabel 4. Operationalisatie van de interviews**

| Vraag                                   | Fragment   | Label                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe ervaart u het traject?              | <b>1.1</b> | <b>Intensief</b><br><br><b>Achteraf intensief</b><br><br><b>Intensief</b>        | Intensief, vooral de gesprekken vind ik heel intensief.<br><br>Ook het achteraf, wat heb ik nou gedaan eigenlijk, hoe ver ben ik, wat ga ik doen, wat ga ik niet doen.<br><br>Ja, dat vind ik best intensief, ik merk dat ik na de gesprekken ben ik aardig op. |
| Intensief, als in dat u erover nadenkt? | <b>1.2</b> | <b>Meer dan nadenken</b><br><b>Vinden van gevoel</b><br><br><b>Intensief ZKM</b> | Het is niet alleen nadenken, maar ook proberen bij mijn gevoel te komen.<br><br>Ik weet niet of dat allemaal bij de ZKM hoort, maar X heeft met mij voice dialog gedaan en dat vond ik heel erg intensief.                                                      |

Daarna is er gezocht naar fragmenten waarvan de labels bij elkaar pasten of op hetzelfde neerkwamen. Deze zijn bij elkaar geplaatst en voorzien van een overkoepelend label. De labels zijn zo geordend dat er rekening is gehouden met de onderlinge verschillen en overeenkomsten qua inhoud. Hierbij is ook rekening gehouden met de abstractie van het begrip en of het positief of negatief gelabeld is. Een voorbeeld hiervan is te zien in tabel 5.

**Tabel 5. labeling interviews**

| Kenmerk            | Dimensie                                  | Indicator                               | Nr. | Fragment |
|--------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-----|----------|
| Levenstevredenheid | Ervaren<br>levenstevredenheid             | Ervaren<br>levenstevredenheid<br>Na ZKM |     |          |
|                    |                                           |                                         |     |          |
|                    |                                           |                                         |     |          |
|                    | Ervaren<br>levenstevredenheid<br>voor ZKM |                                         |     |          |
|                    |                                           |                                         |     |          |
|                    |                                           |                                         |     |          |

Vervolgens is er nagegaan of er een structuur te herkennen is in de labels en daarbij horende tekstfragmenten die iets kunnen bijdragen aan het beantwoorden van de deelvraag. Ten slotte is er gekeken of de onderzoeksresultaten gekleurd kunnen zijn door kenmerken van de onderzoeker, zoals het stellen van suggestieve vragen en dergelijke.

Als laatste is er begonnen met het beantwoorden van de vier deelvragen en de hoofdvraag. De bevindingen die zijn gedaan, zijn terug te vinden in de resultaten van dit onderzoek.

## Resultaten

De cliënten die zijn geïnterviewd voor dit tweede deelonderzoek is gevraagd hoe zij hun levenstevredenheid op dit moment ervaren. Ook werd ingegaan op hoe dit was voordat zij met de ZKM begonnen. Naast een uitgebreide beschrijving van wat hen gelukkig maakt in hun leven op dit moment gaven de cliënten ook een cijfer. Het gemiddelde cijfer hierbij was een acht. Het laagste cijfer dat werd gegeven aan de levenstevredenheid op dit moment was een zeveneneenhalf en het hoogste punt was een negen.

Alle cliënten is gevraagd wat nu maakt dat zij dit cijfer geven aan hun leven op dit moment. Het antwoord daarop was eigenlijk bij allen eenduidig. De privésituatie is voor hen belangrijk als het gaat over persoonlijk welbevinden. Een voorbeeld: *"Ik ervaar mijn leven positief. We kunnen parttime werken, mijn vrouw werkt ook parttime en we kunnen alles doen wat we willen. We hebben twee gezonde kinderen, dus ik moet eigenlijk gelukkig zijn."* Vooral de gezondheid van de kinderen en partner en de kwaliteit van de relatie, werd als belangrijk aangegeven door alle cliënten.

Na doorvragen bleek dat voor 7 van de 8 cliënten het werk een rol speelt in de ervaren levenstevredenheid. Dit omdat zoals één van de geïnterviewde zegt: *"je er toch minstens dertig uur per week zit."* Toch heeft een enkeling moeite dit toe te geven. Zij vinden dat ze niet mogen zeuren omdat alles privé voor de wind gaat. Of dat zij in een luxe positie zitten omdat zij parttime kunnen werken en hierdoor niet zouden moeten zeuren. Toch wordt er ook aangegeven dat het als vervelend wordt ervaren dat zij niet gelukkig zijn op het werk omdat dit toch een belangrijk deel is van hun dagbesteding. Het was voor zes cliënten ook de reden dat zij de ZKM zijn gestart.

De cliënten is ook gevraagd naar de levenstevredenheid die zij ervoeren voordat zij met de ZKM



begonnen. Allemaal gaven ze aan dat hun levenstevredenheid voor het begin van de ZKM minder was. Dit was voor alle acht cliënten verschillend. Zo was de levenstevredenheid van één van hen een min één bij aanvang en steeg deze naar een acht. Maar was er voor een ander een minder heftige stijging van één punt. Ze gaven aan een stijging ervaren te hebben in hun levensgeluk nu zij de ZKM doorlopen of hebben doorlopen. Daarnaast wordt er aangegeven dat zij het idee hebben dat de ZKM hen duidelijkheid heeft gegeven richting hun hulpvraag. Waardoor ze verder konden en dit ook kunnen toepassen in hun latere leven.

Op de vraag of zij iets zouden willen veranderen in hun leven als zij het over zouden mogen doen, gaven er zes aan niets te willen veranderen omdat dingen in het leven gaan zoals ze gaan. Een voorbeeld: *"Ik geloof dat alles gebeurd met een reden. Natuurlijk zou ik mijn ouders nog willen hebben, maar door die gebeurtenis ben ik nu wel waar ik vandaag ben."*; *"Ik zou niets anders willen doen, ja misschien een andere opleiding, maar verder nee."* Hoewel zij aangeven dat niet alles in hun leven leuk is geweest en zij ook nare dingen hebben ervaren, zagen zij dit als een groeimoment dat hen heeft gebracht waar ze nu zijn. Echter twee van de cliënten gaven aan veel te willen veranderen als zij het opnieuw zouden mogen doen. Zo gaf één van hen aan zijn jeugd graag opnieuw te willen doen en gaf de ander aan te willen kiezen voor een andere opleiding en dat hij had willen stoppen met de opleiding die hij nu genoten heeft. Een overzicht hiervan is terug te vinden in tabel 6 op pagina 32.

Alle cliënten geven aan dat de ZKM hen geholpen heeft bij het vinden van antwoorden op de vragen die zij hadden. Zes van hen geven aan dat dit niet alleen te danken is aan de ZKM maar aan het samenspel dat zij hebben ervaren gedurende het traject: *"Gedeeltelijk, het is ook een beetje overal een stukje van. Het zelfonderzoek heeft veel in gang gebracht, in beweging gezet. Om de verandering in gang te zetten. En er zijn veel puntjes, de therapie heeft heel veel gedaan, X heeft veel gedaan, je doet zelf natuurlijk heel veel. Het thuisfront dat heel erg meewerkt, dat komt eigenlijk samen tot een goed iets zeg maar. Dit heeft het eigenlijk allemaal verduidelijkt en op gang gezet."* Twee cliënten geven aan dat zij de veranderingen die zij hebben doorgemaakt helemaal toekennen aan de ZKM. Het traject heeft de weg richting verandering voor hen in gang gezet. Zij geven aan dat hun vermoedens zijn bevestigd en dat dingen in sneltreinvaart zijn geraakt nu zij de ZKM hebben doorlopen. Deze zouden anders nog jaren hebben doorgesudderd.

Alle cliënten geven aan het idee te hebben dat de ZKM een positief effect heeft gehad op hun leven. Degene die de ZKM hebben afgesloten geven aan dat zij graag nog eens teruggaan voor een opfrisbeurt omdat zij erg veel aan de ZKM hebben gehad. Ook gaven alle cliënten aan dat zij waarde hechten aan het contact met de coach. Woorden als vertrouwt, open en het gevoel dat zij alles konden zeggen terwijl zij bezig waren met de sessies, werden veel gebruikt. Daarnaast werd ook aangegeven dat het als prettig wordt ervaren dat de cliënt kan sparren met de coach: *"Heel positief, open. Het is voor mij ook weer echt zo'n moment om te reflecteren. Om iemand die even helemaal niets met je werk te maken heeft, iemand die het in die zin ook helemaal niet uitmaakt of je het wel of niet goed doet. Waar je in alle openheid mee kan sparren en mee kan praten en die dus ook zonder belangen gewoon hele open vragen stelt en jou durft te confronteren."*

**Tabel 6. Ervaren levenstevredenheid voor en na ZKM**

| Kenmerk            | Dimensie                 | Indicator        | Nr.        | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------|------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Levenstevredenheid | Levenstevredenheid nu    | cijfer aan leven | <b>1.7</b> | Van 0 tot 10, ik denk een 8 zoiets. Het gaat best goed.                                                                                                                                                                                                                            |
|                    |                          |                  | <b>3.9</b> | Op een schaal van 0 tot 10 moet ik een 8 zeggen.                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    |                          |                  | <b>4.5</b> | Nu als je op dit moment vraagt een 8. Dat komt door alles wat ik in mijn omgeving heb en wat ik in mezelf heb, dat is het belangrijkste.                                                                                                                                           |
|                    |                          |                  | <b>5.6</b> | Euh, een 10 zou wel heel erg zijn, maar zeker wel een 9.                                                                                                                                                                                                                           |
|                    |                          |                  | <b>6.6</b> | nou een 7,5 en voordat ik aan het ZKM-traject begon een 5,5/6. Het is wel in een positieve zin veranderd. Dat cijfer lag ook vooral bij school en dan voornamelijk mijn werk.                                                                                                      |
|                    |                          |                  | <b>7.7</b> | Tussen de 0 en 10? Een 9.                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                    |                          |                  | <b>8.8</b> | Een dikke 8.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                    | Familie, vrienden, privé |                  | <b>1.8</b> | Wat maakt dat het een 8 is, een heleboel. Ik heb leuke kinderen, ik heb een leuke vriendin. Leuk huis, leuke vrienden. Leuke werk, allemaal leuk eigenlijk. Het zou ook een 9 kunnen zijn.                                                                                         |
|                    |                          |                  | <b>2.7</b> | Ja, ik denk sowieso als je allebei gezond bent, en we hebben beide een baan en twee gezonde kinderen. Dan heb je bijna niet meer zoveel te wensen denk ik dan.                                                                                                                     |
|                    |                          |                  | <b>3.8</b> | Mijn leven, wel positief. We kunnen parttime werken, mijn vrouw werkt ook parttime en we kunnen gewoon alles doen wat we willen. We hebben gewoon een normaal leven, en we hebben twee gezonde kinderen. Dus moet ik eigenlijk gelukkig zijn, dus ik ervaar het als heel positief. |
|                    |                          |                  | <b>6.5</b> | Ja wel goed. Weet je wat het is, dat is misschien wel grappig om te weten. Ik heb dat ZKM voor de zomervakantie gedaan en dan met name gericht op school en dat liep allemaal prima. En uiteindelijk in de vakantie heb ik een relatie gekregen.                                   |

|  |                             |                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                             |                       | <b>7.6</b>  | Gewoon heel positief, goed, mooi, ja wat voor woorden moet je daar aan geven? Ik ben enorm gelukkig met mijn man en met mijn kinderen.                                                                                                          |
|  |                             |                       | <b>8.8</b>  | Die wordt gemaakt door een combinatie van alles, vrienden familie het hele leven wat voor mij gewoon heel belangrijk. Wat voor mij gewoon heel belangrijk is, is dat mijn familie en ik gewoon gezond zijn. Dat vind ik gewoon echt belangrijk. |
|  | Levenstevredenheid voor ZKM | Cijfer leven voor ZKM | <b>1.10</b> | Ook niet zo verschrikkelijk veel slechter net voordat ik met de ZKM begon. Een 7,                                                                                                                                                               |
|  |                             |                       | <b>3.10</b> | Maar mijn werk is ook erg belangrijk, dus dan is het wel een zesje. Wel allemaal voldoende, maar ik ben er niet blij mee.                                                                                                                       |
|  |                             |                       | <b>4.6</b>  | Ja, toen zat het toch ook echt wel op een 1. Dus toen ik hier kwam bij X zat ik echt op -8. Ik dacht echt dat komt nooit meer goed met mij.                                                                                                     |
|  |                             |                       | <b>5.8</b>  | Ik denk dat het toen een 8 was dan. Want privé ging met mij, en gaat met mij nog steeds heel erg goed. Alleen de loopbaan zat dus in de weg.                                                                                                    |
|  |                             |                       | <b>6.6</b>  | nou een 7,5 en voordat ik aan het ZKM-traject begon een 5,5/6.                                                                                                                                                                                  |
|  |                             |                       | <b>7.8</b>  | Ja, ik denk gemiddeld tussen een 5 en een 6. En dat werd dan omhoog gehaald door het gezin. En dat ik dan toch een 5,5 wilde omdat ik vond dat ik het het gezin niet aan kon doen dat ik zo negatief denk.                                      |
|  |                             |                       | <b>8.9</b>  | Nou, dat is wel een lastige vraag want je kunt daar niet echt een punt aan hangen over de hele lijn. Nee, de ene dag was het een 10 en de andere dag was het een 3. Het was gewoon de beurs. Het veranderd van dag tot dag.                     |
|  |                             |                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                 |

Naast levenstevredenheid is er ook gevraagd naar het keuzegedrag van de cliënten. De manier van keuzes maken van de acht cliënten was variërend. De keuzestijl die het meest voorkwam was het lang nadenken over een beslissing. Hierbij werd aangegeven dat het lang nadenken gepaard gaat met het goed afwegen van de voor en nadelen, voordat de keuze werd gemaakt. Deze keuzestijl werd ook het meest gekozen als het een belangrijke beslissing betrof die grote invloed zal gaan hebben op de toekomst, zoals het beëindigen van een relatie of het veranderen van baan.

Voor twee van de cliënten speelt de angst om een keuze te maken een rol in het lang nadenken over een beslissing. In dat geval werd er informatie ingewonnen bij kennissen en familie, om zo tot een besluit te komen: *“Het nemen van een beslissing is voor mij altijd al lastig. Normaal gesproken als ik een keuze moet gaan maken dan vraag ik echt iedereen om me heen van wat zou jij doen? En daar speelt mijn vader een hele grote rol in. Die heeft een hele grote invloed en daar trek ik me ook heel veel van aan.”* Toch bleek uit alle interviews dat de cliënten het belangrijk vinden om zelf een keuze te maken en steeds minder afhankelijk te worden van anderen om deze keuze daadwerkelijk door te zetten. Achteraf bleek niemand spijt te hebben van de keuzes tot nu toe in het leven, wetende dat ze ook inderdaad goed zijn uitgekapt.

Als tweede kwam het nemen van een beslissing op intuïtie naar voren. Deze bleek vaak gekozen te worden als de beslissing niet zo groot was en minder belangrijk. Toch waren er ook twee cliënten die deze keuzestijl altijd gebruikten. *“Ik ben altijd erg snel met het nemen van een beslissing, als anderen bezig zijn met overwegen weet ik het altijd al lang.”* Bij deze keuzestijl stonden de geïnterviewde eigenlijk altijd achter hun beslissing maar waren wel bereidt om hier op terug te komen als het niet de juiste beslissing bleek.

Als tweede kwam naar voren het nemen van een beslissing op intuïtie. Hierbij werd deze keuzestijl voor twee van de geïnterviewde altijd gebruikt en bij twee anderen gebruikt als de beslissingen niet erg belangrijk werden geacht. Dat waren beslissingen die neerkwamen op het wegzetten van een kop suiker. Ook werd er aangegeven dat beslissingen die op intuïtie gaan vaak in de privésfeer voorkwamen. Zo werd er door twee vrouwelijke cliënten aangegeven, dat als de keuzes gaan over hun gezin en kinderen, zij geen tijd nodig hebben om te bepalen wat het beste zal zijn. Dit gaat puur op gevoel en hier hebben ze naderhand ook zelden of nooit het idee dat ze eigenlijk een andere keuze hadden moeten maken.

Door drie van de cliënten werd er aangegeven dat zij snel een beslissing nemen. Deze manier van kiezen werd ook door alle drie gehandhaafd als de beslissing minder belangrijk bleek te zijn. Door één van de cliënten werd aangegeven dat zij het belangrijker vindt om een beslissing te nemen, dan wat de uitkomst daarvan zal zijn. Zij gaf aan bereid te zijn om terug te komen op een keuze als dit niet de juiste bleek te zijn: *“Ik neem altijd eerst een beslissing, daarna ga ik de argumenten pas bedenken. Ik vind het nemen van die beslissing belangrijker dan of het wel of niet de juiste is.”*

Wanneer gevraagd werd hoe de cliënten het ervaren als zij een beslissing moeten nemen bleek dit verschillend. Er werd aangegeven dat ze het niet altijd prettig vinden om voor een keuze gesteld te worden, dit ligt in grote mate aan wat de keuze is. *Sommige keuzes daar willen ze vanaf zijn.* Ook blijkt dat het moeilijk *nee zeggen* een reden kan zijn voor het negatief ervaren van het maken van een keuze. Naderhand werd een *katerig* gevoel ervaren omdat ze zichzelf op hadden laten schepen met

iets waar ze helemaal geen zin in hadden. Het woord *gebruikt* kwam hierbij regelmatig naar voren. Toch ervoer de meerderheid van de geïnterviewde geen negatieve gevoelens wanneer zij een keuze hadden gemaakt. De meerderheid was ook bereid om terug te komen op een beslissing, hoewel degene die aangaf moeilijk *nee te kunnen zeggen* dit juist erg lastig vond omdat ze niet naderhand nog *nee* wilde zeggen. Een overzicht van de keuzestijlen is te vinden in tabel 7 op pagina 36.

Alle acht cliënten gaven aan de opbrengst van de ZKM als positief te ervaren. Ze vonden dat zij hun doelen bereikt hadden en degene die nog middenin het traject zaten, gaven aan goede moed te hebben hun doelen alsnog te bereiken. Ook werd door alle acht cliënten aangegeven dat zij het gevoel hebben meer bereikt te hebben met de ZKM dan waar zij in eerste instantie voor kwamen. Dit was voornamelijk zo als het ging om een werkvraag waarbij het stukje *persoonlijk* ook naar voren werd gehaald. Zo werd er door een cliënt aangegeven dat zij altijd dacht dat haar werk en persoon twee losse aspecten waren, maar dat nu bleek dat haar manier van reageren hoort bij haar als persoon en dat dit niet veranderd.

Alle cliënten is gevraagd naar de relatie die zij ervaren met de manier van keuzes maken en de opbrengst van de ZKM. Hierbij werd door alle geïnterviewde zeker een relatie ervaren. Het was niet voor iedereen even gemakkelijk om te benoemen wat deze relatie nu precies was. Door degene die dit wel konden benoemen werd aangegeven dat de opbrengst van de ZKM voornamelijk zat in het gevoel dat zij alles konden zeggen tijdens de gesprekken en dat hierin niets verkeerd was. De relatie tussen de cliënt en de coach kwam hier meer dan eens in naar voren. Het was voor de geïnterviewden belangrijk dat de coach zo veel mogelijk van hen wist zodat ze zo goed mogelijk geholpen konden worden als zij gesprekken voerden met hun coach.

Er wordt door alle geïnterviewde aangegeven dat zij het gevoel hebben een antwoord te hebben gevonden gedurende het traject. Het is per persoon verschillend hoever zij zijn in de verandering die wordt doorgemaakt. De meeste van de geïnterviewden zaten hier nog middenin maar gaven aan dat zij zich heel erg bewust waren van de verandering die zij tot nu toe hebben doorgemaakt.

**Tabel 7. Overzicht keuzegedrag ZKM-cliënten**

| Kenmerk     | Dimensie                 | Indicator            | Nr.  | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|--------------------------|----------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keuzegedrag | Keuzestijl               | Denk er lang over na | 1.13 | Soms denk ik daar lang over na.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|             |                          |                      | 3.13 | Heb ik veel tijd voor nodig, echt oriënteren. Zo van wat zijn de voordelen ervan of de nadelen ervan. Alle zaken op een rijtje zetten. Algemeen gesproken, gewoon uitgebreid oriënteren. Voor en nadelen, vergelijkend warenonderzoek. En dan kijken welke keuze het gaat worden. Als die keuze dan gemaakt is heb ik ook wel binnen een week bijvoorbeeld die andere wasmachine binnen staan. Maar het proces van kiezen, uitkiezen dat kan wel even duren ja. |
|             |                          |                      | 5.12 | Het nemen van een beslissing is voor mij altijd al lastig. Normaal gesproken als ik een keuze moet gaan maken dan vraag ik echt iedereen om me heen van wat zou jij doen? En daar speelt mijn vader een hele grote rol in. Die heeft een hele grote invloed en daar trek ik me ook heel veel van aan.                                                                                                                                                           |
|             |                          |                      | 6.10 | Ik denk er altijd heel erg over, en dan ook heel erg afwegen wat voor consequenties dat voor een ander heeft en of het niet raar gevonden wordt en of ik er wel goed aan doe en dan uiteindelijk neem ik dan toch nog vrij impulsief een beslissing.                                                                                                                                                                                                            |
|             |                          |                      | 8.14 | Maar dat is veranderd. Van ik neem informatie op, ik laat het eens rustig bezinken en dan ga ik eens afwegen wat de goede keuze is. Maar dat heeft ook weer met die rust te maken die ik nu in me heb.                                                                                                                                                                                                                                                          |
|             | Neem snel een beslissing |                      | 2.10 | Ik maak te snel keuzes. Het is meer het niet nee kunnen zeggen, dat is misschien ook wel een keuze, maar dat je bijvoorbeeld dingen aangereikt krijgt en denk dat doe ik wel, dat is dan die keuze die ik maak, maar vaak achteraf denk ik dan impulsief.                                                                                                                                                                                                       |
|             |                          |                      | 7.10 | Ik ben heel snel, ik ben volgens mij vergeleken met de gemiddelde Nederlander echt heel snel. Ik lees het en tjak tjak tjak tjak. En later ga ik pas de argumenten bedenken. Voor mij is het nemen van een beslissing belangrijker dan de argumenten.                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|-----------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Neem een beslissing met mijn intuïtie         | 4.10 | De laatste. Ja, onderbuikgevoel, duidelijk. Als ik teveel in mijn hoofd ga zitten en er te lang over na ga denken dan kom ik er ook niet meer uit. Dus ik heb nu echt geleerd eerst met mijn gevoel, toen ik daar bij het reisbureau zat toen had ik al zo'n onderbuikgevoel van dat moet je niet doen dit want daar ben je nog helemaal niet aan toe. |
|  |                                               | 6.10 | Nou ik denk toch wel de laatste. Ik denk er echt wel over na, maar uiteindelijk doe ik het op gevoel.                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  |                                               | 8.14 | Gevoelsmatig. Ja, dat heb ik altijd zo gedaan. Vroeger was ik heel erg impulsief. Mede door jeugdervaringen. Ik moet zeggen ik heb snel een kijk op mensen. Maar ook met keuze maken als iemand mij iets voorlegt en ik denk nou dat voelt goed, dan maak ik gewoon een keuze. En dat is meestal gewoon goed.                                          |
|  | Neem een beslissing, maar opties blijven open | 5.13 | Ja goed. Ik vertrouw steeds meer op intuïtie. Als ik er langer over nadenk dan blijft het altijd wel hangen, zo van opties blijven open. Ik denk er heel lang over na, maar opties blijven open.                                                                                                                                                       |

### Conclusie

Vanuit de resultaten, gevonden tijdens de interviews, zullen conclusies worden getrokken. Er wordt begonnen met het beantwoorden van de hoofdvraag van dit tweede deelonderzoek waarna er ingegaan zal worden op de conclusies per deelvraag.

Gekeken naar de hoofdvraag *“Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst en het verloop van het ZKM-traject?”* kan geconcludeerd worden dat de cliënten een positieve opbrengst ervaren als het gaat om het ZKM-traject. Ze ervaren het traject als positief en soms confronterend. Zij hebben het gevoel nieuwe inzichten te hebben verkregen en veranderingen doorgemaakt te hebben die voor henzelf merkbaar zijn. Allemaal geven ze aan hun doelen behaald te hebben, of het gevoel te hebben deze te gaan bereiken en zelfs meer bereikt te hebben dan wat zij in eerste instantie dachten. Er wordt ook opbrengst ervaren als het gaat om de levenstevredenheid. De cliënten geven allemaal aan een stijging te hebben ervaren in hun levenstevredenheid nadat zij de ZKM hebben doorlopen. Hoewel het geluk dat zij over het algemeen ervaren niet ten grondslag ligt aan de methodiek, kan er wel geconcludeerd worden dat de ZKM bijdraagt aan de stijging van de levenstevredenheid en dus aan de opbrengst van de ZKM.

Daarnaast kan er geconcludeerd worden dat het verschil in keuzestijl, in ieder geval in dit onderzoek, geen verschil maakt als het gaat om de opbrengst of het verloop van de ZKM. Uit de interviews werd geen duidelijk onderscheid gevonden tussen de keuzestijlen en de ervaren opbrengst. Wel zou dit een samenhang kunnen hebben met de uiteindelijke veranderingen die de cliënten door gaan voeren, dit kwam wel uit één interview. Dat zou later nog onderzocht kunnen worden als dit onderzoek herhaald zou worden.

Gekeken naar de eerste deelvraag *“Hoe kijken mensen aan tegen hun levenstevredenheid, in vergelijking met hoe het was voordat zij met de ZKM begonnen?”* kan geconcludeerd worden dat de cliënten allemaal hun levenstevredenheid hoger ervaren na het doorlopen van de ZKM als daarvoor. Er wordt aangegeven dat zij dit ervaren als een samenspel van henzelf en de ZKM en zelfs door twee werd er aangegeven dat zij de stijging van hun levenstevredenheid voornamelijk toekende aan de ZKM.

De ervaren levenstevredenheid voor en na het traject, wordt voor het grootste gedeelte bepaald door de privé-situatie. Deze hield bij alle cliënten het cijfer omhoog toen zij hun levenstevredenheid als lager ervoeren dan nu het geval is.

Het blijkt dat de meerderheid in eerste instantie, voordat zij aan de ZKM begonnen niet ongelukkig was maar dat een sluimerende kwestie zoals het ontevreden zijn met een baan of dingen uit het verleden, ervoor zorgde dat hun levenstevredenheid naar beneden werd gehaald. Deze steeg nadat zij de ZKM hadden doorlopen en duidelijkheid kregen over deze situatie en er concreet wat aan konden gaan veranderen of dit konden gaan verwerken. De relatie met de coach en de openheid binnen de sessies werd hier als het allerbelangrijkst ervaren. Er kan derhalve geconcludeerd worden dat de levenstevredenheid van de cliënten na de ZKM samenhangt met het traject.

Gekeken naar de tweede deelvraag *“Wat is de manier van keuzes maken van de ZKM-clieënten”* kan



geconcludeerd worden dat er niet één enkele keuzestijl naar voren komt bij de ZKM-cliënten. Wel kwam, het *lang nadenken* voordat er een keuze wordt gemaakt, het meeste voor of was het een streven van twee cliënten die nu snel een beslissing maken om ooit op deze keuzestijl uit te komen. Omdat dit onderzoek maar uit acht geïnterviewden bestaat, kan er niet geconcludeerd worden dat deze keuzestijl ook de keuzestijl is die bij alle ZKM-cliënten het meest voorkomt. Wel kan er geconcludeerd worden dat de keuzestijl van cliënten verschilt naar belangrijkheid van de beslissing die genomen moet worden. Wanneer de beslissing grote gevolgen zal gaan hebben, *wordt er over het algemeen langer over nagedacht* dan wanneer het *minder grote beslissingen betreft*. Deze laatste worden dan ook vaak snel en op intuïtie gemaakt.

De stelling in het theoretisch kader is dat de cliënten die onbewust keuzes maken, gelukkiger zijn dan degene die dit bewust zouden doen. Uit dit explorerende onderzoek wordt deze conclusie niet ondersteund. De cliënten gaven aan dat zij zelden spijt hebben van een keuze achteraf, en dat als deze fout bleek te zijn, zij niet bang zijn erop terug te komen en hun beslissing aan te passen.

Gekeken naar de derde deelvraag: *"Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst van de ZKM?"* kan geconcludeerd worden dat alle cliënten die zijn geïnterviewd de opbrengst van de ZKM als positief ervaren. Allemaal hebben ze het gevoel duidelijkheid te hebben gekregen in het traject en hun doelen te hebben bereikt, of te gaan bereiken. Als zij nog in het traject zaten, gaven zij aan goede hoop te hebben om deze te bereiken.

Uit dit onderzoek is niet gebleken dat het verschil in keuzestijl de ervaren opbrengst beïnvloedt. Alle vier de keuzestijlen zijn aan de orde geweest, maar allen ervaren de opbrengst als positief en vol mogelijkheden. Het lijkt zo te zijn dat het keuzegedrag beïnvloedt of de cliënt ook daadwerkelijk doorpakt met de nieuw verkregen inzichten en de verandering zonder hulp doorzet. Dat zou iets zijn om in de toekomst verder te onderzoeken met een controlegroep.

Gekeken naar de vierde deelvraag: *"Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen het verloop van de ZKM?"* kan geconcludeerd worden dat zij het verloop van de ZKM als prettig ervaren. Er wordt aangegeven dat voornamelijk de evaluatiegesprekken als prettig ervaren worden omdat de verkregen inzichten van de ZKM hier behandeld worden en er zo een plek gevonden wordt voor alles wat naar boven is gekomen. De cliënten geven allemaal aan moe te zijn na de gesprekken, maar wel voldaan. Ze hebben het idee dat na een gesprek zoals een van hen dat zo mooi zei: *"de komma's weer punten zijn geworden en de haakjes weer even zijn bijgevijsd"*, zonder dat zij zich daar onprettig bij hebben gevoeld. Zoals eerder genoemd werd ook hier aangegeven dat de relatie met de coach daar een grote rol in speelt omdat confronterende situaties hierdoor als minder vervelend werden ervaren.

## Discussie

Bij ieder onderzoek zijn er punten die ter discussie gesteld kunnen worden. Zo ook bij dit deelonderzoek. Voor deelonderzoek 2 is er gekozen voor interviews waarin de cliënten zelf aan moesten geven hoe zij hun levenstevredenheid ervaren en terug moesten blikken hoe dit in het verleden was. Door het de beperkte tijd van dit onderzoek was het niet mogelijk om met een controlegroep te werken. Dit kwam omdat de cliënten die geïnterviewd zijn of al middenin in het traject zaten, of dit al hadden afgerond. Hierdoor kan het zijn dat de verkregen antwoorden over de gevoelens en levenstevredenheid voor de ZKM gekleurd zijn door de ervaringen tot nu toe. Voor een vervolgonderzoek zou het dan ook aan te raden zijn om te werken met een nulmeting voorafgaand aan het onderzoek. Naderhand zal deze nogmaals worden afgenomen om het effect of de veranderingen daadwerkelijk bewezen betrouwbaar te kunnen meten.

Naast het feit dat de cliënten het effect en de opbrengst van de ZKM zelf rapporteren is het zo dat ervoor gekozen is om de coaches cliënten te laten selecteren, die mee wilde werken aan het onderzoek. Dit zou er toe geleid kunnen hebben dat de cliënten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, cliënten zijn waarvan het effect groter zou kunnen zijn dan bij de gemiddelde cliënt. In het vervolg zou het dan ook beter zijn als de cliënten gekozen worden uit een anonieme pool door de onderzoeker zelf. Door de beperkte tijd en de hoge urgentie waarmee cliënten gevonden moesten worden is hier echter gekozen voor een andere aanpak.

De vragen van de topiclijst zijn gericht op de deelvragen die het onderzoek beantwoord wilde zien. Dit wil echter niet zeggen dat hier geen andere vragen gesteld zouden kunnen worden en dat dit de enige juiste vragen zijn. Het kan zijn dat, indien dit onderzoek opnieuw zou worden gedaan, een nieuwe topiclijst andere antwoorden kan opleveren.

Daarnaast is het zo dat, in dit geval, de cliënten allemaal een andere keuzestijl hadden maar dat het lang nadenken over een beslissing het meest voorkwam. Omdat dit maar acht cliënten zijn, kan er niet gesteld worden dat deze keuzestijl door de gemiddelde ZKM cliënt zal worden gehandhaafd. Het is goed mogelijk dat, wanneer er een grotere groep onderzocht zou worden, er een andere keuzestijl als meer aanwezig naar voren zou kunnen komen.

Ten slotte is er van de acht interviews één interview via *skype* afgenomen. Dit bleek uiteindelijk het korste interview te zijn. Het bleek dat omdat de cliënt en de onderzoeker niet daadwerkelijk tegenover elkaar aan tafel zaten, het gesprek in eerste instantie later op gang kwam en dat het level van vertrouwen minder bleek dan wanneer er een afspraak werd gemaakt om elkaar in levende lijven te treffen. Ook was de cliënt minder bereid om in te gaan op persoonlijke punten, terwijl dit bij de gesprekken die wel persoonlijk hebben plaats gevonden dit minder het geval leek te zijn. Het is dan ook aan te raden, mocht dit onderzoek nogmaals gedaan worden, alle gesprekken echt op afspraak te doen in plaats van via *Skype*.

### Aanbevelingen

Om in het vervolg verdiepend onderzoek te kunnen doen naar levenstevredenheid is het aan te bevelen om door te gaan met de Life Satisfaction Scale van deelonderzoek één. Deze schaal is hier speciaal voor gemaakt en heeft een Cronbachs alfa van 0.85 die ver boven het minimum van 0,60 ligt. Wat de schaal valide en betrouwbaar maakt. Het is aan te raden deze vragenlijst toe te sturen voor en na het doorlopen van het traject zodat de gegeven antwoorden zuiver blijven. Op dit moment wordt deze namelijk toegestuurd na het traject waarna teruggekeken wordt, net zoals met de interviews, wat vaak toch een vertekening veroorzaakt.

Daarnaast is het aan te raden om de Need for Closure Scale naar de cliënten toe te sturen. Deze schaal is in 1994 door Webster en Kruglanski ontwikkeld. Deze schaal is ontwikkeld als een framework voor de cognitief-motivationele aspecten van het maken van een keuze. In deze schaal zijn twee tendensen besproken, namelijk het gevoel zo snel mogelijk iets af te kunnen sluiten om zo weer verder te kunnen, en het andere juist afsluiting vermijdende gedrag. De Need for Closure schaal bestaat origineel uit 42 vragen, in 2007 hebben Arne Roets en Alain van Hiel de schaal geherevalueerd en hieruit de 15 meest prominente vragen geselecteerd. Deze nieuwe schaal is getest op betrouwbaarheid en validiteit en is dit ook gebleken waardoor deze korte schaal nu ook in omloop is (Roets en van Hiel, 2007). Het is aan te raden deze verkorte versie de cliënten toe te sturen omdat 15 vragen de last van het beantwoorden van vragen verminderd aangezien de tevredenheidvragenlijst ook al in omloop is en deze heel wat meer vragen bevat.

Als laatste is het aan te raden de gehouden interviews te houden voor en na het traject zodat er ook gekeken kan worden of het verschil dat aan wordt gegeven ook daadwerkelijk juist is en even groot als het zelfgerapporteerde effect nadat het traject is afgelopen.

## 9. Algehele conclusie en aanbevelingen

---

Hoewel de hoofdvragen van de deelonderzoeken in de inleiding al zijn beantwoord zal er in dit onderdeel een algehele conclusie gevormd worden aangaande het gehele onderzoek. Er zal per hoofdvraag nogmaals aangegeven worden wat de conclusies zijn waarna er aanbevelingen gedaan worden voor verder onderzoek.

*“In hoeverre dragen de aspecten van tevredenheid (zoals persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach) bij aan de algehele tevredenheid van de cliënten die de ZKM hebben doorlopen?”*

De hoofdvraag van deelonderzoek één. Vanuit het gedane kwantitatieve onderzoek kan er geconcludeerd worden dat van de aspecten gevonden in het theoretisch kader, relatie met de coach, inzicht, effect, breder effect en persoonlijke ontwikkeling alleen de relatie met de coach en het ervaren effect significant bijdragen aan de algehele tevredenheid. Van de overige twee dimensies is er geen significante samenhang gevonden waardoor er niet bewezen is dat deze bijdragen aan de algehele tevredenheid van de ZKM-clënten.

Gesproken over deze algehele tevredenheid kan er geconcludeerd worden dat de ZKM-clënten tevreden zijn over het traject en de uitkomst hiervan. Zij scoren hoog op de tevredenheid die zij ervaren over het traject. Dit wordt vanuit het theoretisch kader ook onderbouwd, daar wordt gesteld dat cliënten die het gevoel hebben dat er binnen een korte tijd een verandering plaats vindt ook vaker tevreden zijn met een coachingstraject en ook vaker een groter effect ervaren van dit traject (Duncan, Miller en Sparks, 2004). De relatie met de coach draagt hier ook aan bij, en hoewel er in het theoretische kader tegenstrijdigheden in de onderzoeken naar voren zijn gekomen, wordt in dit onderzoek aangegeven dat er wel degelijk een significant verband is tussen de relatie met de coach en de ervaren tevredenheid binnen een coachingstraject, in dit geval de ZKM.

Daarnaast kan er geconcludeerd worden dat de levenstevredenheid geen significant verband heeft met het ervaren algehele effect. Er bleek ook geen verband te zijn tussen de ervaren persoonlijke ontwikkeling van de cliënten en dit ervaren effect. Wat dit ook onderbouwt omdat in het theoretisch kader wordt aangegeven dat levenstevredenheid een onderdeel kan zijn waar effect invloed op kan hebben, maar waarvan niet duidelijk is of dit ook bijdraagt aan het ervaren effect (Schwartz, 2004).

Over levenstevredenheid gesproken zal er worden doorgegaan met de conclusies van het tweede deelonderzoek. De hoofdvraag hiervan *“Hoe ervaren cliënten met verschillende keuzestijlen de opbrengst en het verloop van het ZKM-traject?”*

Hier kan geconcludeerd worden dat de cliënten enkel een positieve opbrengst ervaren als het gaat om het ZKM-traject. Hierbij moet wel gezegd worden dat de meerderheid van de cliënten op het moment van het interview nog bezig was met het traject. De cliënten die wel al klaar waren met het traject hebben het gevoel nieuwe inzichten te hebben gekregen en veranderingen doorgemaakt te hebben die voor henzelf en ook voor anderen in hun omgeving merkbaar zijn. In het theoretisch kader komt naar voren dat het belangrijk is voor de cliënten om van binnen verandering te ervaren in een korte tijd, dit maakt voor hen de hoop op een goede uitkomst groter (Duncan, Miller en Sparks, 2004).

Allemaal geven ze aan hun doelen bereikt te hebben, of het gevoel te hebben deze te gaan bereiken en zelfs meer bereikt te hebben dan wat zij in eerste instantie dachten dat er uit zou komen. Dit gold ook voor het verloop van de ZKM. De cliënten gaven aan dat zij het gevoel hadden doelen wel binnen de gestelde tijd te kunnen behalen en dat de omgeving en de sessies er wel aan bijdroegen dat dit allemaal ging lukken.

Samenvattend kan er geconcludeerd worden dat de alleen relatie met de coach en inzicht significant bijdragen aan de algehele tevredenheid en dat dit voor de overige variabelen niet is bewezen. Voor Levenstevredenheid zou verder onderzoek nodig zijn om te concluderen met meer data of dit wel of niet het geval is.

De cliënten geven allemaal aan een stijging te hebben ervaren in hun levenstevredenheid nadat zij de ZKM hebben doorlopen. Hoewel het geluk dat zij over het algemeen ervaren niet ten grondslag ligt aan de methodiek kan er wel geconcludeerd worden dat de ZKM bijdraagt aan de stijging van de levenstevredenheid en dus de opbrengst van de ZKM. De cliënten gaven aan dat zij voor het ZKM-traject niet ongelukkig waren, maar dat de cliënten wel gelukkiger waren nadat de punten die met de ZKM behandeld werden waren aangepakt. Er kan dus geconcludeerd worden dat hoewel de levenstevredenheid zoals bewezen in deelonderzoek één niet significant bijdraagt aan de algehele tevredenheid het wel bijdraagt aan het gevoel van geluk na het doorlopen van het traject. Dat levenstevredenheid niet bijdraagt aan de algehele tevredenheid, maar wel deel uitmaakt van het ervaren geluk wordt ook onderbouwd in het theoretisch kader, hier wordt gesteld dat het geluk dat men ervaart op zijn of haar werk vaak samengaat met het geluk dat wordt ervaren in de privésituatie. Er kan vanuit de interviews geconcludeerd worden dat dit inderdaad het geval is, aangezien de cliënten aangaven zichzelf gelukkiger te voelen nadat de werkproblemen op waren gelost of dat zij hier nieuwe inzichten over hadden verkregen.

Tenslotte is er gekeken naar het keuzegedrag. Hier kan geconcludeerd worden dat het verschil in keuzestijl in ieder geval in dit onderzoek geen verschil maakt als het gaat om de opbrengst of het verloop van het ZKM-traject. Er werd in de interviews geen duidelijk onderscheid gevonden tussen de keuzestijlen van de cliënten en de ervaren opbrengst. In dit interview kwamen alle gevonden keuzestijlen in het theoretisch kader terug waardoor er ook geconcludeerd kan worden dat hier geen verband is. De cliënten hebben ook niet het gevoel dat de manier van keuzes maken verschil maakt in de opbrengst en het verloop van hun sessies, wel gaf een enkeling aan dat zij het soms lastig vinden in werksituaties ergens op terug te komen omdat ze het lastig vinden om nee te zeggen in die situaties. De keuzestijl zou dus wel een samenhang kunnen hebben met de uiteindelijke verandering die de cliënten door gaan voeren. Dat zou later nog onderzocht kunnen worden als dit onderzoek herhaald zou worden.

Al met al kan er geconcludeerd worden dat de ZKM-clieënten geen verband ervaren tussen het verloop en de opbrengst van de ZKM en hun keuzegedrag, maar dat zij wel een verband ervaren tussen het verloop en de opbrengst van de ZKM en de levenstevredenheid die zij voor en na het traject ervaren.

### Aanbevelingen

Om de tevredenheid en de ervaren levenstevredenheid van de ZKM-cliënten in de toekomst te kunnen onderzoeken is het aan te raden om te beginnen met een nulmeting. Dit betekent de vragenlijsten toesturen voordat het traject start. Dit wordt op dit moment nog niet gedaan, de vragenlijst wordt toegestuurd nadat het ZKM-traject is afgesloten waarna er terug gekeken wordt op bijvoorbeeld het inzicht voor en na het traject. Om een valide meting te kunnen doen zou het beter zijn om deze vragenlijst voor de start van het traject de cliënten toe te sturen en dit na het traject nogmaals te doen. Waarna dit na een jaar nogmaals herhaald zou kunnen worden.

Om in het vervolg verdiepend onderzoek te kunnen doen naar levenstevredenheid is het aan te bevelen om door te gaan met het uitsturen van de Life Satisfaction Scale. Deze schaal is hier speciaal voor gemaakt en heeft een Cronbachs alfa van 0.85 die ver boven het minimum van 0,60 ligt. Er is bewezen dat deze schaal consistent blijft bij meerdere metingen (Webster en Kruglanski, 1994). Het is aan te raden deze vragenlijst toe te sturen voor en na het doorlopen van het traject zodat de gegeven antwoorden zuiver blijven. Op dit moment wordt deze namelijk toegestuurd na het traject, met de vraag hoe het was voor het ZKM-traject en hoe is het nu.

Daarnaast is het aan te raden om de Need for Closure Scale naar de cliënten toe te sturen, naast de Life Satisfaction Scale. Deze schaal is in 1994 door Webster en Kruglanski ontwikkeld. Deze schaal is ontwikkeld als een framework voor de cognitief-motivationele aspecten van het maken van een keuze. In deze schaal zijn twee tendensen besproken, namelijk het gevoel zo snel mogelijk iets af te kunnen sluiten om zo weer verder te kunnen, en het andere juist afsluiting vermijdende gedrag. De Need for Closure schaal bestaat origineel uit 42 vragen, in 2007 hebben Arne Roets en Alain van Hiel de schaal geherevalueerd en hieruit de 15 meest prominente vragen geselecteerd. Deze nieuwe schaal is getest op betrouwbaarheid en validiteit en is dit ook gebleken waardoor deze korte schaal nu ook in omloop is (Roets en van Hiel, 2007).

Het is aan te raden deze verkorte versie de cliënten toe te sturen omdat 15 vragen de last van het beantwoorden van vragen verminderd aangezien de tevredenheidvragenlijst ook al in omloop is en deze heel wat meer vragen bevat.

Tenslotte is het aan te bevelen eens na te gaan wat de kwaliteit is van de bestanden aangeleverd door Parantion. Dit omdat de kwaliteit van deze bestanden te wensen overlaat en er veel ontbrekende waardes zijn. Een goed bestand voor een tevredenheidonderzoek is het halve werk en wanneer er iets ontbreekt binnen dit bestand zal dit altijd voor vertekeningen zorgen in het onderzoek of afdoen aan de kwaliteit van de bevindingen. Het toepassen van deze aanbevelingen zal in een los document verder uitgewerkt worden.

## 10. Literatuurlijst

---

- Aarsse, R., Brink van den, W., Koeter, M., (2006) Een goede werkrelatie en een tevreden cliënt: een goed behandelresultaat. *Tijdschrift voor Psychotherapie*, 32(1), 112-121.
- Abels, A., Blijlevens, T., Janssens, L., Knegsel van, S (2011), *Onderzoek naar het meten van de tevredenheid na een ZKM-coachingstraject*, Fontys Hogescholen: Eindhoven.
- Cacioppo, J.T., Petty, R.E. (1982) 'The need for cognition', *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 116-131.
- Chambers, R. (1997) Editorial: Responsible well-being- a personal agenda for development. *World Development*, 25(11), 1743-1754.
- Delft, van, F., (2004) *Overdracht en tegenoverdracht*, 1<sup>e</sup> druk, Den Haag: Boom uitgevers.
- Diener, E. (2009). *Subjective well-being* (pp. 11-58). Social Indicators Research Series
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R.J. Griffin, S., (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Duncan, B.L., Miller S.D., Sparks, J.A., Claud, D.A., Reynolds, L.R., Brown, J., en Johnson, L.D. (2004). The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a "Working" Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*, 2003(1)3-12.
- Duncan, B.L., Miller, S.C., Sparks, J.A., (2004) *The Heroic Client, A revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy*. San Francisco John Wiley en Sons Inc.
- Dijksterhuis, Van Baaren, Bongers, Bos, Van Leeuwen, en Van der Leij. (2007) *The rational unconscious: Conscious versus unconscious thought in complex consumer choice*.
- Evans, J.St.B.T., en Over, D.E. (1996). Rationality in Reasoning: The problem of deductive competence. *Cahiers de Psychologie Cognitive*, 16, 1-35.
- Gyllensten, K. en Palmer, S. (2006). Experiences of coaching and stress in the workplace: An Interpretative Phenomenological Analysis. *International Coaching Psychology Review*, 1, 86-98.

- Hackman, J.R., Brousseau, K.R., Weiss, J.A., (1976), The interaction of task design and group performance strategies in determining group effectiveness, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 350-365.
- Hermans, H. J. M., (2002) *Het verschil tussen de persoon en zichzelf, De dialogical self als mini-samenleving*. Radboud Universiteit: Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Hermans H.J.M. en Hermans-Jansen, E. (1995). *Self-Narratives, The Construction of Meaning in Psychotherapy*. The Guilford Press: New York, London
- Hillewaere, B. (2006), Werken met de mogelijkheden van cliënten en gezinnen met behulp van kernkwadranten en genogrammen, *Tijdschrift voor Psychotherapie*, 32 (3), Pages 102-111.
- Kleen, M, en Jaspers, J.(2010) functieanalyses met behulp van Kernkwadranten. *PsychoPraxis*, 2010 (2), 64-69.
- Lankamp, W. en Santman, H. (2010). Inzicht in het rendement van coaching. Levert een coachingstraject eigenlijk wel wat op? Creëer nieuw perspectief met inzicht en ontwikkeling. *Tijdschrift voor coaching*, 2009 (2), 71-73.
- Lok Sang, H., (1998) A model of human nature and personal development. *Journal of Socio-Economics*, 27(2), 271-287.
- Maslov, A.H., (1967) A theory of Metamotivation: The Biological Rooting of the Value-life. *Humanistic psychology*, 7, 93-127.
- Ofman D., (1992) *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Servire
- Pallant, J.,(2007), *SPSS Survival Manual: A Step-by-step Guide to Data Analysis Using Spss for Windows Open*, University Press: Amsterdam
- Roets, A., Hiel van, A., (2011) Item Selection and validation of a brief, 15-items versions of the Need for Closure Scale. *Personality of Individual Differences*, 50(1),90-94.
- Ryan, L., Dziurawiec, S.,(2001) Materialism and Its Relationship to Life Satisfaction, *Social Indicators Research*,55(2), 185-197.
- Schagen, S., (1987). Wat kunt u allemaal? Over een bijsluiter voor psychotherapie. *Therapie en Maatschappij: Invloeden over en weer*. Symposium De Oosthoek, Limmen.



- Schwartz, B. (2004) The Tyranny of Choice: Logic suggests that having options allows people to select precisely what makes them happiest. But, as studies show, abundant choice often makes for misery, *Scientific American*, 12.
- Schwartz I.L., (1991). Social Validity assessments: is current practice the state of art? *Journal of Applied Behavior Analysis*, 24, 189-204.
- Shea, M.T. (1992) Course of depressive symptoms over follow-up. *Archives of General Psychiatry*, 49, 782-787.
- Smeding, S. (2009). *De invloed van aanzetten, raakmomenten en niet-geaccepteerde Aanzetten op de therapeutische werrelatie in oplossingsgerichte gezinsbehandeling: Een micoranalytisch onderzoek*. (Masterthesis Kinder- en Jeugdpsychologie). Utrecht: Universiteit van Utrecht.
- Tiemeijer, W.L, Thomas, C.A., Prast, H.M., (2009). *De Menselijke Beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Vries, de M., Witteman, C.L.M., Holland, R., & Dijksterhuis, A. (2010). The unconscious thought effect in clinical decision making: An example in diagnosis. *Medical Decision Making*, 30, 578-581.
- VvzB, Vereniging van ZKM beoefenaars (2008). *Wat betekent de ZKM voor u?*  
[http://www.vvzb.nl/index.php?option=com\\_contentenview=articleenid=62enItemid=549](http://www.vvzb.nl/index.php?option=com_contentenview=articleenid=62enItemid=549)
- Webster, D.M., Richter, L. en Kruglanski, A.W. (1994) 'On leaping to conclusions when feeling tired: Mental fatigue effects on impressions primacy', *Journal of experimental Social Psychology*, 32, 181-195.
- Westerhof, G.J. en Bohlmeijer, E.T. (2010) *Psychologie van de levenskunst, geestelijke gezondheidsbevordering*. Amsterdam: Uitgeverij Boom. In druk.
- Witteman, C.L.M., Van den Bercken, J., Claes, L., & Godoy, A. (2009). Asessing Rational and intuitive Thinking Styles, *European Journal of Psychological Assessment*, 25, 39-47.
- Wolf, M.M.,(1978). Social validity: The case of subjective measurement or how behavior analysis is finding its heart. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 11, 203-214

## 11. Advies voor opdrachtgever

De aanbevelingen geformuleerd in hoofdstuk 9, de algehele conclusie en aanbevelingen zullen in dit adviesonderdeel verder uitgewerkt worden. Er zal uitgewerkt worden hoe de veranderingen het beste doorgevoerd kunnen worden en of de geselecteerde vragenlijsten in de aanbevelingen voldoen aan de eisen om hier onderzoeken en metingen mee te verrichten.

### De VvZB-tevredenheidvragenlijst

De tevredenheidvragenlijst van de VvZB is vorig jaar na het voorgaande onderzoek gedaan in maart 2011 aangepast. De nieuwe versie is in juli 2011 uitgestuurd. De vraag van de opdrachtgever was of er als advies uitspraken gedaan konden worden over de kwaliteit van de vernieuwde vragenlijst. Er is gestart met het maken van een uitdraai van een cronbachs alfa van de nieuwe vragenlijst. Deze geeft een indicatie in hoeverre de schalen die de vragenlijst op dit moment bezig met elkaar samenhangen. Zoals in tabel 8 te zien scoren de schalen op de correlatie erg goed. Het minste scoort Inzicht, maar ook deze scoort ruim boven het minimum van 0,6.

| Schalen                   | Variabelen        | Cronbach's alfa |
|---------------------------|-------------------|-----------------|
| Relatie met de coach      | Var037 t/m var054 | 0,843           |
| Inzicht                   | Var055 t/m var066 | 0,698           |
| Persoonlijke ontwikkeling | Var067 t/m var090 | 0,808           |
| Effect                    | Var091 t/m var102 | 0,759           |
| Breder Effect             | Var093 t/m var110 | 0,880           |

**Tabel 8. Cronbach's voor Tevredenheidvragenlijst**

Nu wil een cronbachs alfa van 0,8 niet altijd wat zeggen over de kwaliteit, het hangt ook af van het aantal vragen dat de vragenlijst heeft. In het vorige onderzoek gedaan naar de oude vragenlijst bleken deze schalen ook te correleren. Het verschil was hier echter dat die vragenlijst maar 21 vragen omvatte en hierdoor de kans op een correlatie groter werd. Deze vragenlijst bevat 86 vragen, waardoor de kans dat een schaal niet correleert groter wordt. Het blijkt dus dat deze vragenlijst voldoet aan de eisen van een valide vragenlijst. Mijn advies is dan ook om door te gaan met deze vragenlijst.

Om het tevredenheidonderzoek nog efficiënter te maken zou er nog voor gekozen kunnen worden om de vragenlijst zo aan te passen dat er niet meer twee keuzes zijn zoals, *dit is nu, en dit was voor het ZKM-traject* maar dat er één enkele keuze is zodat de vragenlijst bij aanvang en bij afloop naar de cliënt toegestuurd kan worden. Het gevaar is nu namelijk dat er een vertekend beeld ontstaat omdat er met terugwerkende kracht wordt aangegeven wat de cliënt voelde of vond voordat ze aan het traject begonnen. Wil men een zuivere meting doen is het verstandig een nulmeting te doen met vragenlijst één voor aanvang en hierna verder te gaan met het nogmaals afnemen van deze vragenlijst.

Het is hier overigens wel belangrijk na te gaan wat er mis gaat met het opslaan of doorvoeren van de resultaten in de spss bestanden. Er ontbreken vaak waarden waarvan niet geheel duidelijk is hoe dat nou mogelijk is. Hier heeft men het niet over een hele lege vragenlijsten, wat simpelweg betekend dat een cliënt de vragenlijst niet heeft ingevuld, maar over ontbrekende waarden midden in het bestand waarvan dit eigenlijk niet mogelijk zou moeten zijn.

#### De Life Satisfaction Scale en de Need for Closure Scale

In dit onderzoek is er voor gekozen om de Life Satisfaction Scale ook naar de cliënten toe te sturen. Deze vijf items omvangende schaal is, zoals uitgelegd in het onderzoek, een geschikte vragenlijst om levenstevredenheid te meten. Er is voor dit onderzoek voor gekozen om deze vragenlijst na te sturen, zoals gedaan met de VvZB-vragenlijst. In de toekomst is het aan te raden deze vragenlijst ook van tevoren naar de cliënten toe te sturen, dit om dezelfde redenen als zojuist uitgelegd voor de VvZB-vragenlijst.

Er is ook voor deze schaal een cronbachs alfa uitgedraaid. Hieruit blijkt dat deze vragenlijst ruim boven de norm zit. Daarnaast staat deze vragenlijst goed aangeschreven en blijven de antwoorden als deze vragenlijst wordt herhaald consistent (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985). Dit maakt hem extra geschikt om af te nemen omdat er op deze manier op vertrouwd kan worden dat de vragenlijst valide en betrouwbaar is.

Het is aan te raden deze vragenlijst te gebruiken als nulmeting en ook als nameting. Deze schaal is hier geschikt voor omdat hij kort is en hierdoor weinig tijd in beslag zal nemen en gemakkelijk herhaald kan worden samen met de VvZB-vragenlijst.

Daarnaast is er in deelonderzoek twee ingegaan op een eventuele samenhang tussen het keuzegedrag van de cliënten, levenstevredenheid en de algehele tevredenheid. Dit is in dit onderzoek gedaan met een kwalitatief onderzoek dat voornamelijk explorerend was. Om dit in het vervolg verder te kunnen onderzoeken is het aan te raden om de Need for Closure Scale ook naar de cliënten toe te sturen. Deze schaal gaat in op de behoefte van mensen om een beslissing snel te nemen (Webster en Kruglanski, 1994). Er is een lange en een korte versie.. In 2007 hebben Arne Roets en Alain van Hiel de Need for Closure schaal geherevalueerd en hieruit de 15 meest prominente vragen geselecteerd. Deze nieuwe schaal is getest op betrouwbaarheid en validiteit en is dit ook gebleken waardoor deze korte schaal nu ook in omloop is (Roets & van Hiel, 2007). Omdat de lange 42 vragen bedraagt, is mijn advies om de korte herziene vragenlijst te gebruiken voor het onderzoek (De vragenlijsten zijn terug te vinden in de bijlage 3 en 4). Dit omdat deze de cliënten zo min mogelijk zal belasten omdat er ook al twee andere vragenlijsten zijn uitgestuurd en zij wel gemotiveerd moeten blijven om dit te doen. De cronbachs alfas van beide vragenlijsten zijn terug te vinden in tabel 9.

| Schalen                 | Variabelen        | Cronbach's alfa |
|-------------------------|-------------------|-----------------|
| Life Satisfaction Scale | Var006 t/m var018 | 0.891           |
| Need for Closure Scale  | Var019 t/m var051 | 0.925           |

12. Tabel 9. Cronbachs alfa voor de Life Satisfaction Scale en de Need for Closure Scale

Dit maakt wel dat dit onderzoek niet langer meer kwalitatief zal zijn, maar zal veranderen in een kwantitatief onderzoek. Dit maakt op zich niet veel uit, maar het maakt het wel gemakkelijker resultaten te krijgen die herhaalbaar zijn in eventuele latere onderzoeken. Overigens geldt ook voor deze twee vragenlijsten, wil men de metingen zuiver krijgen, dat het het verstandigst is deze voor en na het traject toe te sturen en niet te werken met *dit is nu, en dit was voor het ZKM-traject*.

Om de cliënten niet te overvragen met deze vragenlijsten is het advies om of deze vragenlijsten allemaal tegelijkertijd als één vragenlijst uit te sturen, of er een aanzienlijke tijd tussen te laten zitten zodat de cliënten even tijd hebben om bij te komen en weer gemotiveerd zijn om deze vragenlijst weer in te vullen.

#### Mogelijkheden tot Vervolgonderzoek

De waarde die gehecht kan worden aan de subjectieve uitspraken van de ZKM-clieënten is ook na dit onderzoek nog lastig te bepalen. Uit het kwalitatieve onderzoek bleek dat de uitspraken van de cliënten overeen kwamen met die van de tevredenheidvragenlijst, wat zou kunnen betekenen dat er zeker wel waarde gehecht zou mogen worden aan deze uitspraken. Het is op dit punt in het onderzoek echter nog te vroeg om hier daadwerkelijk uitspraken over te doen.

Het advies voor vervolgonderzoek hier is het nogmaals afnemen van interviews bij cliënten die het proces aan het doorlopen zijn of het net hebben afgesloten. Daarnaast is het aan te raden de geïnterviewde personen na een jaar nogmaals te benaderen om te bekijken of zij de opbrengst nog steeds hetzelfde ervaren als dat zij deden nadat zij het traject net hadden afgesloten. Het is aan te raden om hierbij dezelfde topiclijst te gebruiken, dit hoeft niet perse degene te zijn die nu is gebruikt, maar dit zorgt ervoor dat er altijd eenzelfde lijn in de vraagstelling zit.

Er zijn een paar mogelijkheden voor vervolgonderzoek die gedurende dit onderzoek naar voren zijn gekomen. Uit de interviews bleek dat de cliënten geen samenhang ervaren met het keuzegedrag dat zij toepassen en het verloop of de opbrengst van het traject. Maar gedurende deze interviews kwam wel naar voren dat het mogelijk zou kunnen zijn dat er wel een samenhang zou kunnen zijn tussen het daadwerkelijk doorvoeren van een verandering en het keuzegedrag van de cliënten. Dit zou een onderwerp kunnen zijn dat onderzocht zou kunnen worden als onderdeel van een effectmeting, die uitgevoerd zou kunnen worden in de toekomst. Dit kan gedaan worden kwalitatief, maar zou misschien ook kwantitatief gedaan kunnen worden. Dit zou wel betekenen dat er wederom een vragenlijst ontwikkeld zou moeten worden.

Daarnaast is het aan te raden gewoon door te gaan met het tevredenheidonderzoek in de toekomst met de vragenlijst zoals deze nu is of met de aanpassingen aangegeven in dit document.

### 13. Bijlage

---

#### Bijlage 1. Het analyseplan

Dit analyseplan hoort bij deelonderzoek 1, het tevredenheidonderzoek. In dit plan zal worden ingegaan op de manier van analyseren van de gegevens verkregen uit de tevredenheidvragenlijst en de Life Satisfaction Scale. Dit wordt gedaan in vier stappen, per stap zal worden uitgelegd wat er is gedaan of veranderd in de gegevens.

Er is gestart met een controle van de gegevens. Hier werd gekeken of de gegevens correct zijn opgeslagen en welke gegevens gebruikt worden voor het onderzoek. Dit alles is uitgebreid beschreven verderop in dit analyseplan. Er is gekeken of de variabelen voldoen aan de voorwaarden van een data-analyse en er is een uitdraai gemaakt van het gemiddelde, de spreiding, de modus, mediaan, kurtosis en scheefheid.

Na deze controle worden er variabelen samengesteld, deze schalen worden gemaakt van het aantal vragen die onder dezelfde dimensie van de vragenlijst vallen (zoals persoonlijke ontwikkeling, inzicht, effect, relatie met de coach etc.). De samenhang van deze schalen is getoetst met een Cronbachs alfa. Wanneer deze boven de 0,6 uitkwam zijn de constructen gebruikt om resultaten te produceren die antwoord geven op de hoofdvraag en de deelvragen.

#### **Stap 1. Zijn de gegevens correct opgeslagen?**

De oorspronkelijke bestanden zijn in opdracht van de VvZB per e-mail aangeleverd door Parantion. Er is een datum vastgesteld voor het toesturen van de data. De Tevredenheidvragenlijst van de VvZB bestaat oorspronkelijk uit 146 respondenten (N=146) en de Life Satisfaction Scale bestaat uit 70 respondenten (N=70). Er is van beide bestanden een back-up gemaakt zodat de originele gegevens niet verloren gaan met het aanbrengen van veranderingen. Deze hebben de bestandsnaam *originele bestand.sav* en *Life Satisfaction Scale.sav* gekregen. Hierna is er stapsgewijs gecontroleerd of de gegevens op de juiste manier zijn opgeslagen en bruikbaar zijn om antwoord te geven op de geformuleerde onderzoeksvragen. Bij iedere wijziging in de databestanden zijn nieuwe versies van de bestanden gemaakt. Er is gekozen voor het versienummer en de aangebrachte wijziging bijvoorbeeld. *versie 2. Opschonen respondenten*. Voor de Life Satisfaction Scale is hetzelfde format gehanteerd. Voor een overzicht van de bestanden zie tabel 1 en 2.

| Versie | Bestandsnaam                         | Wijziging/uitleg                                                  |
|--------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1.     | Originele bestand.sav                | Back-up van het originele aangeleverde bestand.                   |
| 2.     | Opschonen respondenten TV.sav        | Respondenten waarvan de vragenlijst leeg was verwijderd.          |
| 3.     | Values verplaatst.sav                | Condition t/m serial en var001 t/m var036 naar achter verplaatst. |
| 4.     | Uitbijters verwijderd.sav            | Uitbijters voor normaalverdeling verwijderd.                      |
| 5.     | Samengestelde variabelen gemaakt.sav | Nieuwe constructen gemaakt voor beantwoorden hoofdvraag.          |

**Tabel 1. Versie bestandsnamen Tevredenheidvragenlijst**

| Versie | Bestandsnaam                         | Wijziging/uitleg                                                                                      |
|--------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.     | Life Satisfaction Scale.sav          | Back-up van het originele aangeleverde bestand.                                                       |
| 2.     | Opschonen respondenten LS.sav        | Respondenten waarvan de vragenlijst leeg was verwijderd.                                              |
| 3.     | Values verplaatst LS.sav             | Status t/m serial en var01 t/m var05 naar achter verplaatst.                                          |
| 4.     | AG en E,BE toegevoegd.sav            | Algehele tevredenheid, effect en breder effect gematched met codes en deze toegevoegd in het bestand. |
| 5.     | Samengestelde variabelen gemaakt.sav | Nieuwe constructen gemaakt voor beantwoorden hoofdvraag.                                              |

**Tabel 2. Versie bestandsnamen Life Satisfaction Scale**

Er is gestart met het opschonen van de Tevredenheidvragenlijst. Bij de var009 t/m var012, 24, 27 t/m 29, 32, 34, 37, 43, 50, 51, 59, 62, 69, 72, 73, 75, 77, 82, 85, 90, 91, 98 t/m 101, 105, 107, 108, 122, 125, 131, 133, 138, 141, 145 en 146 waren bij deze vragenlijst alle velden met '9999' ingevuld voor alle respondenten. Dit zijn ontbrekende waarden. Omdat dit data zijn die niet gebruikt kunnen worden in het onderzoek, zijn deze uit het bestand verwijderd. Daarna zijn de vragenlijsten waarvan de coach geen eindtestimonium had, uit het bestand verwijderd. Nadat dit was gebeurd zijn de eerste zeven variabelen, CONDITION t/m SERIAL, naar het einde van het bestand verplaatst. Deze data zijn niet belangrijk voor het onderzoek en het zorgt voor een beter overzicht. Daarna zijn var001 t/m var036 naar het einde van het bestand verplaatst. Deze gegevens betreffen de coachingsdata en de achtergrondinformatie van de cliënten en coach. Door deze verplaatsing staan de variabelen die relevant zijn voor het onderzoek vooraan, dit zijn var037 t/m var111.

Nadat dit is gebeurd wordt hetzelfde gedaan bij het bestand van de Life Satisfaction Scale. Bij deze vragenlijst waren variabelen 2, 7, 9, 13, 14, 17, 18, 19, 24, 26, 27, 35 t/m 37, 39, 40, 44, 55, 57, 59, 64, 66, 67 en 70 allen met '9999' ingevuld en dus niet bruikbaar voor het onderzoek. Deze zijn uit het bestand verwijderd. Daarna zijn ook bij dit bestand de eerste drie variabelen, STATUS t/m SERIAL, naar het einde van het document verplaatst. Hetzelfde gebeurde met var001 t/m var005 omdat deze de achtergrondinformatie van de coach betrof. Door deze verplaatsing staan var006 t/m var018 vooraan. Dit zijn de variabelen relevant voor het onderzoek.

Daarna zijn er frequentietabellen uitgedraaid van de geleverde data om te kunnen controleren op de aanwezigheid van afwijkende waarden of onmogelijke waarden en om ontbrekende waarden (missing values) te kunnen vinden. Uit deze inspectie kwam naar voren dat er redelijk veel ontbrekende waarden in het bestand van de Tevredenheidvragenlijst aanwezig waren. Van de 146 respondenten waren de gegevens van 40 respondenten helemaal leeg. Deze zijn verwijderd uit het bestand. Van de rest van de respondenten waren de gegevens wel compleet. Voor het onderzoek worden deze respondenten dan ook gebruikt. Voor een overzicht zie tabel 3.

| Aantal respondenten | Totaal aantal (N) | Omschrijving onderzoekseenheden          |
|---------------------|-------------------|------------------------------------------|
| 146                 | 146               | Ruwe data                                |
| 146                 | 146               | Verzekeringsblad ingevuld                |
| 146                 | 40                | Verzekeringsblad ingevuld – enquête leeg |
| 105                 | 4                 | Geen eindtestimonium                     |
| 101                 | 101               | Gebruikt voor deelonderzoek 1            |

**Tabel 3. Onderzoekseenheden Tevredenheidvragenlijst**

Ook voor de Life Satisfaction Scale zijn er frequentietabellen uitgedraaid om te controleren op de aanwezigheid van afwijkende of onmogelijke waarden en om ontbrekende waarden te kunnen vinden. Ook uit deze inspectie kwam naar voren dat er redelijk veel ontbrekende waarden in het bestand aanwezig waren. Van de 70 respondenten waren de gegevens van 24 respondenten volledig leeg. Deze zijn uit het bestand verwijderd. De rest van de respondenten hebben de vragenlijst wel volledig ingevuld. Deze zijn dan ook gebruikt voor het onderzoek. Voor een overzicht zie tabel 4.

| Aantal respondenten | Totaal aantal (N) | Omschrijving onderzoekseenheden       |
|---------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 70                  | 70                | Ruwe data                             |
| 70                  | 70                | Coachgegevens ingevuld                |
| 70                  | 24                | Coachgegevens ingevuld – enquête leeg |
| 46                  | 46                | Gebruikt voor deelonderzoek 1         |

**Tabel 4. Onderzoekseenheden Life Satisfaction Scale**

## **Stap 2. Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?**

In deze fase wordt er gekeken naar het gemiddelde, de spreiding, modus, mediaan, scheefheid en de kurtosis van de gegevens van beide vragenlijsten om te bepalen of het zinvol is om de gegevens te gebruiken voor het onderzoek. Om dit te bepalen wordt het meetniveau van de variabelen bepaald en gekeken of deze overeenkomen met de voorwaarden van de toets die er op zal worden uitgevoerd. Alle variabelen van var037 t/m var111 van de tevredenheidvragenlijst hebben een zespuntenschaal. De waarden lopen hierbij van 1 t/m 6. Omdat bij een ordinaal niveau het aantal toetsen wat gedaan kan worden beperkt is, zal deze likertschaal beschouwd worden als een schaal op intervalniveau in plaats van op ordinaal niveau. Dit is in de sociale wetenschap niet ongebruikelijk en biedt de mogelijkheid om verschillende variantie- en regressieanalyses uit te voeren. Dit wordt ook gedaan voor de Life Satisfaction scale.

Alleen voor de tevredenheidvragenlijst zijn de scheefheid en de kurtosis van de variabelen berekend en daarna gedeeld door de standaardfout. Deze z-waarde mag niet groter zijn dan 1.96. Er is voor gekozen dit niet te doen voor de Life Satisfaction Scale omdat het kleine aantal respondenten er hier voor zorgt dat de variabelen nooit normaal verdeeld kunnen zijn. Er is voor deze vragenlijst gekeken naar analyses waarbij de normaalverdeling niet belangrijk is. Hier wordt later in stap drie verder op ingegaan.

De kurtosis en de scheefheid van de tevredenheidvragenlijst bleek in eerste instantie te zorgen voor een niet normaal verdeling. Nadat er wederom een frequentietabel is uitgedraaid zijn de uitbijters in de variabelen verwijderd waarna de z-waarde van de variabelen verbeterde. Om deze reden zijn er geen transformeertechnieken op de variabelen toegepast en is er gewerkt met de originele cijfers. Zie het codeboek voor beide vragenlijsten op de volgende pagina's tabel 4 en 5.



| Variabele Naam | Vraag                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Schaal   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CONDITION      | Status                                                                    | Open vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nominaal |
| LOGIN          | Login                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| PASSWORD       | Password                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| EMAIL          | Email                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| STATUS         | Verzendstatus                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| DATE           | Datum                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| SERIAL         | Serienummer                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| Var001         | Code                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| Var002         | Code Cliënt                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nominaal |
| Var003         | Geslacht                                                                  | 1=man<br>2=vrouw                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Scale    |
| Var004         | Niveau huidige/hoogst behaalde opleiding                                  | 1= LO<br>2= LBO<br>3= MBO<br>4= HAVO<br>5= VWO<br>6=HBO of Universiteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nominaal |
| Var005         | Aard van de problematiek?                                                 | 1= Loopbaanproblematiek<br>2= Persoonlijk functioneren op het werk of in de opleiding<br>3= (Relatie)problemen in de persoonlijke of werksfeer<br>4= Verwerkingsproblematiek<br>5= Identiteitsproblematiek<br>6= Assertiviteitsproblematiek<br>7= Levensfaseproblematiek<br>8= Zingevingvragen<br>9= Stagnerende persoonlijkheidsontwikkeling<br>10= Problemen rond hoogbegaafdheid<br>11= Burnout<br>12= Medisch onverklaarbare lichamelijke klachten<br>13= Lichte stemmings- en angststoornissen<br>14= Seksualiteitsproblematiek<br>15= Problemen rond autisme; spectrumstoornissen<br>16= Anders, namelijk | Nominaal |
| Var006         | {Anders, aard van de problematiek}                                        | Open vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nominaal |
| Var007         | Wat is de werksituatie van de cliënt en indien werkzaam, in welke sector? | 1= Landbouw, bosbouw, visserij<br>2= Industrie, productie, distributie, winning<br>3= Bouwnijverheid<br>4= Groot en detailhandel<br>5= Vervoer en opslag<br>6= Horeca<br>7= Informatie en communicatie<br>8= Financiële instelling<br>9= Verhuur, handel in ontroerend goed<br>10= Advisering/zakelijke dienstverlening<br>11= Openbaar bestuur<br>12= Onderwijs<br>13= Gezondheid- en welzijnszorg<br>14= Cultuur, sport en recreatie<br>15= Huisvrouw/man<br>16= Vrijwilligerswerk<br>17= Overige dienstverlening<br>18= WIA/WAO<br>19= Anders, namelijk                                                      | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                         | Antwoord                                                                                                                           | Schaal   |
|----------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var008         | {anders, werksituatie}        | Open vraag                                                                                                                         | Nominaal |
| Var009         | Wie betaalt het traject?      | 1= Cliënt zelf<br>2= Werkgever<br>3= Zorgverzekeraar<br>4= ARBO/UWV<br>5= arbeidsongeschiktheidsverzekering<br>6= Anders, namelijk | Nominaal |
| Var010         | {anders, wie betaalt}         | Open vraag                                                                                                                         | Nominaal |
| Var011         | Naam ZKM begeleider           |                                                                                                                                    | Nominaal |
| Var012         | Email adres                   |                                                                                                                                    | Nominaal |
| Var013         | Lidmaatschapnummer VvZB       |                                                                                                                                    | Nominaal |
| Var014         | Geboortejaar                  |                                                                                                                                    | Nominaal |
| Var015         | Geslacht                      | 1= man<br>2= vrouw                                                                                                                 | Scale    |
| Var016         | Basiscertificaat              | 1= ja<br>2= nee                                                                                                                    | Nominaal |
| Var017         | Eindtestimonium               | 1= ja<br>2= nee                                                                                                                    | Nominaal |
| Var018         | Jaar behalen basiscertificaat | Open vraag                                                                                                                         | Nominaal |
| Var019         | Jaar behalen eindtestimonium  |                                                                                                                                    | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Schaal   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var020         | Instituut                                                                                                  | 1= Alla Liberova<br>2= Bogaard en Roenhorst<br>3= Caroline Horikx<br>4= Desirée Pieters<br>5= Essenceaim<br>6= Fleau<br>7= Hart en Hoofd<br>8= Heldenwerk<br>9= Ina ter Avest<br>10= Jeanette Visser<br>11= Kompas Training en Coaching<br>12= Margot Kortman<br>13= Mijander<br>14= Myriam Schrover<br>15= Reflection en Action<br>16= Schouten en Nelissen<br>17= Thea Hermans<br>18= Urbo Advies<br>19= van Abbe ZKM coaching<br>20= Verte<br>21= VOV consultancy<br>22= Zilver organisatieadvies<br>23= Paulien van Kessel<br>24= Perspectief in praktijk<br>25= La Chance<br>26= Spitz Coaching<br>27= Mei coaching<br>28= Hamid Ressang<br>29= Vis a vis<br>30= Meijer Consulting Group<br>31= In 8 nemen<br>32= Het Open Raam<br>33= Willemsen HRM<br>34= Het verhaal van Mendes<br>35= Roeterdrink Coaching<br>36= Bureau C<br>37= Lydia Sillem<br>38= Clarke en Esser<br>39= Visio Zuid Nederland<br>40= LM Loopbaanmanagement<br>41= Erica van der Heide<br>99= Parantion | Nominaal |
| Var021         | Medewerkervolgnr.                                                                                          | 1= 1<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nominaal |
| Var022         | Start zelfonderzoek                                                                                        | Open vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nominaal |
| Var023         | Verwacht einde onderzoek                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var024         | Eerste datum zelfonderzoek                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var025         | Laatste datum zelfonderzoek                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var026         | Datum 1 <sup>e</sup> /enige validatiegesprek                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var027         | Wat is de datum waarop je evaluatie 1 aan je cliënt stuurde?                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var028         | Wat is de datum waarop je van plan bent de kwalitatieve vragen uit Evaluatie 1 met je cliënt te bespreken? |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                     | Schaal   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var029         | Volgt hierna nog een langere validatie periode?                                                                                                                                                                                                                   | 1= ja<br>2= nee                                                                                              | Nominaal |
| Var030         | Wanneer is het afsluitende gesprek met je cliënt?                                                                                                                                                                                                                 | Open vraag                                                                                                   | Nominaal |
| Var031         | Wil je na 1 jaar Evaluatie 3 doen met deze cliënt?                                                                                                                                                                                                                | 1=ja<br>2=nee                                                                                                | Nominaal |
| Var032         | Wil je op het einde van deze validatie periode nog een evaluatie doen?                                                                                                                                                                                            |                                                                                                              | Nominaal |
| Var033         | Wanneer verwacht je dat de evaluatieperiode eindigt?                                                                                                                                                                                                              | Open vraag                                                                                                   | Nominaal |
| Var034r001     | Waarop lag het accent van jou onderzoeksvraag? Wil je aankruisen wat je onderzoeksvraag was, of schrijf je onderzoeksvraag hieronder, probeer te kiezen wat het meest centraal stond. Je kunt eventueel meer dan één antwoord aankruisen en een toelichting geven | 1= kiezen/koers bepalen (nieuwe functie, andere rol, andere relatie, etc.)                                   | Nominaal |
| Var034r002     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= Eigen functioneren (lastige werksituaties, je gebruikt voelen, snel boos worden, etc.)                    | Nominaal |
| Var034r003     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= zingeving/motivatie (op zoek naar uitdaging, uit de sleur willen, etc.)                                   | Nominaal |
| Var034r004     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= Welbevinden/vitaliteit (gebrek aan energie, vaak neerslachtig, onbestemde lichamelijke klachten, etc.)    | Nominaal |
| Var034r005     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= Kwaliteit van relaties (communicatie problemen, moeite met kritiek, vaak ruzie, niet voor jezelf opkomen) | Nominaal |
| Var034r006     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= In beweging komen (wel willen maar niet durven etc.)                                                      | Nominaal |
| Var034r007     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= Verwerking/acceptatie (beïndigde relatie, overlijden dierbare, ontslag, ernstige ziekte, etc.)            | Nominaal |
| Var034r008     |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1= anders namelijk                                                                                           | Nominaal |
| Var035         | {anders, koers bepalen)                                                                                                                                                                                                                                           | Open vraag                                                                                                   | Nominaal |
| Var036         | Eventuele toelichting op jouw keuze(s)                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                              | Nominaal |
| Var037         | Ik ervaar mijn ZKM begeleider als tactvol in het stellen van vragen                                                                                                                                                                                               | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens)                       | Nominaal |
| Var038         | Mijn ZKM begeleider stelt mij vragen die uitnodigen tot nadenken en reflectie                                                                                                                                                                                     |                                                                                                              | Nominaal |
| Var039         | Mijn ZKM begeleider biedt mij ruimte voor stilte tijdens de bijeenkomsten                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              | Nominaal |
| Var040         | Er was ruimte in de dialoog voor mijn onderwerpen                                                                                                                                                                                                                 | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens)                       | Nominaal |
| Var041         | Ik ervaar de communicatie stijl van mijn ZKM begeleider als nogal sturend                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                   | Antwoord                                                                               | Schaal   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var042         | Mijn ZKM begeleider is, ook als het moeilijk wordt, in staat in contact met mij te blijven              | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var043         | Mijn ZKM begeleider draagt ertoe bij dat mijn weerstand om mijzelf te veranderen vermindert             |                                                                                        | Nominaal |
| Var044         | Mijn ZKM begeleider ervaar ik als oprecht in de manier waarop hij/zij op mijn reageert.                 |                                                                                        | Nominaal |
| Var045         | Ik wordt gestimuleerd om zelf na te denken                                                              |                                                                                        | Nominaal |
| Var046         | Er wordt goed naar mij geluisterd                                                                       |                                                                                        | Nominaal |
| Var047         | Mijn ZKM begeleider ontwijkt voor mij pijnlijke onderwerpen, waardoor we niet tot de kern komen         |                                                                                        | Nominaal |
| Var048         | Mijn ZKM begeleider straalt vertrouwen in mij uit.                                                      |                                                                                        | Nominaal |
| Var049         | Mijn ZKM begeleider heeft moeite om te gaan met tegenspraak van mij                                     |                                                                                        | Nominaal |
| Var050         | Bij mijn ZKM begeleider durf ik me kwetsbaar op te stellen.                                             |                                                                                        | Nominaal |
| Var051         | Ik ervaar mijn ZKM begeleider als nogal onpersoonlijk in het contact met mij                            |                                                                                        | Nominaal |
| Var052         | Ik voel mij gehoord en begrepen door mijn ZKM begeleider                                                |                                                                                        | Nominaal |
| Var053         | Ik vind het lastig om bij mijn ZKM begeleider heel open over mezelf te zijn                             |                                                                                        | Nominaal |
| Var054         | Mijn ZKM begeleider haalt voor mij relevante dingen naar voren                                          |                                                                                        | Nominaal |
| Var055         | {Het inzicht in mijn kwaliteiten (sterke eigenschappen), ...}.was voordat ik aan het ZKM-traject begon: | 1= 1 (heel klein)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (heel groot)                 | Nominaal |
| Var056         | {Het inzicht in mijn kwaliteiten (sterke eigenschappen), ...}...was voordat ik aan de ZKM begon:        |                                                                                        | Nominaal |
| Var057         | {Het inzicht in mijn kwaliteiten (sterke eigenschappen), ...}.is nu op dit moment in mijn leven:        |                                                                                        | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                                      | Antwoord                                                                               | Schaal   |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var058         | {Mijn inzicht in mijn valkuilen, ...}.was voordat ik met de ZKM begon:                                                     | 1= 1 (heel klein)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (heel groot)                 | Nominaal |
| Var059         | {Mijn inzicht in mijn valkuilen, ...}.is nu op dit moment in mijn leven:                                                   |                                                                                        | Nominaal |
| Var060         | {Mijn inzicht in situaties waarin ik me erger aan anderen, ...}.was voordat ik aan het ZKM-traject begon:                  |                                                                                        | Nominaal |
| Var061         | {Mijn inzicht in situaties waarin ik me erger aan anderen, ...}.was voordat ik aan het ZKM-traject begon:                  |                                                                                        | Nominaal |
| Var062         | {Mijn inzicht in mijn automatische reacties op anderen...}.was voordat ik aan het ZKM-traject begon:                       | 1= 1 (heel klein)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (heel groot)                 | Nominaal |
| Var063         | {Mijn inzicht in mijn automatische reacties op anderen...}.is nu op dit moment in mijn leven:                              |                                                                                        | Nominaal |
| Var064         | {Mijn zicht op wat voor mij werkelijk belangrijk is om aandacht aan te geven...}.was voordat ik aan het ZKM-traject begon: |                                                                                        | Nominaal |
| Var065         | {Mijn zicht op wat voor mij werkelijk belangrijk is om aandacht aan te geven...}.is nu op dit moment in mijn leven:        |                                                                                        | Nominaal |
| Var066         | {Mijn zicht op wat voor mij leerpunten (uitdagingen) zijn...}.was voordat ik aan het ZKM-traject begon:                    |                                                                                        | Nominaal |
| Var067         | {Mijn zicht op wat voor mij leerpunten (uitdagingen) zijn...}.is nu op dit moment in mijn leven:                           |                                                                                        | Nominaal |
| Var068         | Ik praat door het ZKM-traject tot nu toe, gemakkelijk met anderen over mijn persoonlijke ontwikkeling.                     | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var069         | Ik neem waar dat ik bewust plannen maak, om het anders aan te pakken.                                                      |                                                                                        | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                           | Antwoord                                                                               | Schaal   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var070         | Het ZKM-traject tot nu toe heeft mij onzeker gemaakt over mijzelf.                              | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var071         | Ik sta tegenwoordig meer stil bij wat ik wil, voordat ik handel.                                |                                                                                        | Nominaal |
| Var072         | Ik vertoon vaak gedrag dat ik achteraf niet goed kan verklaren.                                 |                                                                                        | Nominaal |
| Var073         | Ik heb kwaliteiten van mijzelf ontwikkeld, die ook echt als van mij voelen.                     |                                                                                        | Nominaal |
| Var074         | Ik kan gewoontes, waar ik last van heb, nu beter loslaten.                                      |                                                                                        | Nominaal |
| Var075         | Ik merk dat ik confrontaties uit de weg ga, die ik eigenlijk zou moeten aangaan.                |                                                                                        | Nominaal |
| Var076         | Ik kan ervoor kiezen om iets anders te doen, dan mijn eerste impuls mij ingeeft.                |                                                                                        | Nominaal |
| Var077         | Ik vind het nog lastig om de vertaalslag te maken van inzicht naar concrete gedragsverandering. |                                                                                        | Nominaal |
| Var078         | Ik ben bewust op zoek naar alternatieven voor gewoontes, waar ik last van heb.                  | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var079         | Ik maak momenten vrij om over mezelf na te denken.                                              |                                                                                        | Nominaal |
| Var080         | Ik ben teruggevallen in mijn gewoontes van vóór het ZKM-traject.                                |                                                                                        | Nominaal |
| Var081         | Ik realiseer mij dat mijn waarheid, maar één perspectief is.                                    |                                                                                        | Nominaal |
| Var082         | Ik vind dat anderen mijn behoeftes moeten aanvoelen.                                            |                                                                                        | Nominaal |
| Var083         | Het lukt mij te doen wat bij mij past.                                                          |                                                                                        | Nominaal |
| Var084         | Ik zie niet, waarin ik me zou kunnen ontwikkelen.                                               |                                                                                        | Nominaal |
| Var085         | Ik kijk naar wat ik van anderen kan leren om voor mij lastige situaties te leren hanteren.      |                                                                                        | Nominaal |
| Var086         | Ik begrijp het niet, als mensen negatief op mij reageren.                                       |                                                                                        | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                             | Antwoord                                                                               | Schaal   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var087         | Ik maak nu meer mijn eigen keuzes.                                                | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var088         | ik weet niet goed hoe ik mijn gedrag moet veranderen.                             |                                                                                        | Nominaal |
| Var089         | Ik maak duidelijk aan anderen wat ik nodig heb.                                   |                                                                                        | Nominaal |
| Var090         | Ik ga nu situaties aan, die ik vroeger liever vermeed.                            |                                                                                        | Nominaal |
| Var091         | Ik voel me vrij in het kiezen van mijn reacties.                                  |                                                                                        | Nominaal |
| Var092         | Ik heb het gevoel dat het beter met mij gaat dan vóór het ZKM-traject.            |                                                                                        | Nominaal |
| Var092         | Ik voel machteloosheid met betrekking tot de verandering die ik wens.             |                                                                                        | Nominaal |
| Var093         | Ik verwacht dat ik mijn persoonlijke ontwikkeling in stand kan houden.            |                                                                                        | Nominaal |
| Var094         | Ik schrijf mijn situatie vooral toe aan factoren waarop ik zelf geen invloed heb. |                                                                                        | Nominaal |
| Var095         | Ik geloof nu meer in de mogelijkheid van mijn zelfontwikkeling.                   | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var096         | Het ZKM-traject heeft mij in het algemeen meer energie gegeven.                   |                                                                                        | Nominaal |
| Var096         | Ik heb antwoord gekregen op de vragen waarmee ik het ZKM-traject inging.          |                                                                                        | Nominaal |
| Var097         | De ZKM heeft mij meer verwarring dan duidelijkheid gebracht.                      |                                                                                        | Nominaal |
| Var098         | Ik steek meer energie in mijn levensgeluk.                                        |                                                                                        | Nominaal |
| Var099         | Ik geloof niet dat ik mezelf kan veranderen.                                      |                                                                                        | Nominaal |
| Var100         | Ik heb door het ZKM-traject ontdekt wat ik zelf kan doen om iets te veranderen.   |                                                                                        | Nominaal |
| Var101         | Mijn doelstelling met dit ZKM-traject heb ik bereikt.                             |                                                                                        | Nominaal |



| Variabele Naam | Vraag                                                                                                                           | Antwoord                                                                               | Schaal   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Var102         | Het ZKM-traject heeft in het algemeen invloed op mijn werk/school/etc. situatie.                                                | 1= 1 (negatieve invloed)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (positieve invloed)   | Nominaal |
| Var103         | Het ZKM-traject heeft invloed op de manier waarop ik om ga met mijn collega                                                     |                                                                                        | Nominaal |
| Var104         | Het ZKM-traject heeft invloed op de manier waarop ik om ga met mijn leidinggevenden.                                            |                                                                                        | Nominaal |
| Var105         | Het ZKM-traject heeft invloed op de manier waarop ik om ga met mijn fysieke werkomgeving (manier van reizen, inrichting, etc.). |                                                                                        | Nominaal |
| Var106         | Het ZKM-traject heeft in het algemeen invloed op mijn privé situatie.                                                           |                                                                                        | Nominaal |
| Var107         | Het ZKM-traject heeft invloed op de manier waarop ik om ga met mijn vrienden.                                                   |                                                                                        | Nominaal |
| Var108         | Het ZKM-traject heeft invloed op de manier waarop ik om ga met mijn levenspartner.                                              | 1= 1 (helemaal mee oneens)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (helemaal mee eens) | Nominaal |
| Var109         | Het ZKM-traject heeft invloed op de manier waarop ik om ga met mijn familieleden.                                               |                                                                                        | Nominaal |
| Var110         | Mijn algehele tevredenheid over het ZKM-traject is                                                                              | 1= 1 (heel klein)<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6 (heel groot)                 | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                                              | Antwoord   | Schaal   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| Var111         | Mijn geboortjaar is:                                                                                                               | Open vraag | Scale    |
| Var112         | Wat vond je positief in de manier waarop de ZKM begeleider met jou werkte?                                                         |            | Nominaal |
| Var113         | Welke verbeterpunten zie je voor de ZKM begeleider met wie jij werkte?                                                             |            | Nominaal |
| Var114         | Wat heeft het ZKM-traject jou gebracht?                                                                                            |            | Nominaal |
| Var115         | Wat heb je eventueel gemist in het ZKM-traject?                                                                                    |            | Nominaal |
| Var116         | In welke mate zijn jouw, vooraf gestelde doelstellingen bereikt?                                                                   |            | Nominaal |
| Var117         | Wat is er nu veranderd voor je in je denken en handelen?                                                                           |            | Nominaal |
| Var118         | Wat vind je van de locatie waar je met je ZKM begeleider het ZKM-traject hebt gedaan?                                              |            | Nominaal |
| Var119         | Heb je nog suggesties voor mij, ook wat betreft de ontvangst, begeleiding, uitgedeelde materialen en eventuele huiswerkopdrachten? |            | Nominaal |

**Tabel 4. Codeboek Tevredenheidvragenlijst.**

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                   | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Schaal   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| STATUS         | Verzendstatus                                                                                           | Open vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nominaal |
| DATE           | Datum                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| SERIAL         | Serienummer                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Scale    |
| Var001         | Code Cliënt                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var002         | Email Adres ZKM coach                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nominaal |
| Var003         | Instituut                                                                                               | 1= Alla Liberova<br>2= Bogaard en Roenhorst<br>3= Caroline Horikx<br>4= Desirée Pieters<br>5= Essenceaim<br>6= Fleau<br>7= Hart en Hoofd<br>8= Heldenwerk<br>9= Ina ter Avest<br>10= Jeanette Visser<br>11= Kompas Training en Coaching<br>12= Margot Kortman<br>13= Mijander<br>14= Myriam Schrover<br>15= Reflection en Action<br>16= Schouten en Nelissen<br>17= Thea Hermans<br>18= Urbo Advies<br>19= van Abbe ZKM coaching<br>20= Verte<br>21= VOV consultancy<br>22= Zilver organisatieadvies<br>23= Paulien van Kessel<br>24= Perspectief in praktijk<br>25= La Chance<br>26= Spitz Coaching<br>27= Mei coaching<br>28= Hamid Ressang<br>29= Vis a vis<br>30= Meijer Consulting Group<br>31= In 8 nemen<br>32= Het Open Raam<br>33= Willemsen HRM<br>34= Het verhaal van Mendes<br>35= Roeterdrink Coaching<br>36= Bureau C<br>37= Lydia Sillem<br>38= Clarke en Esser<br>39= Visio Zuid Nederland<br>40= LM Loopbaanmanagement<br>41= Erica van der Heide<br>99= Parantion | Nominaal |
| Var004         | Medewerkervolnummer                                                                                     | 1= 1<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nominaal |
| Var005         | Naam ZKM begeleider                                                                                     | Open vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nominaal |
| Var006         | {Over het algemeen is mijn leven dicht bij mijn ideaal.}Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier... | 1=1<br>2= 2<br>3= 3<br>4= 4<br>5= 5<br>6= 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nominaal |

| Variabele Naam | Vraag                                                                                                                         | Antwoord             | Schaal   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
| Var007         | Op dit moment ben ik het hier...                                                                                              | 1= 1                 | Nominaal |
| Var008         | {De omstandigheden van mijn leven zijn top/super.}Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...                             | 2= 2<br>3= 3<br>4= 4 | Nominaal |
| Var009         | Op dit moment ben ik het hier...                                                                                              | 5= 5                 | Nominaal |
| Var010         | {Ik ben tevreden met het leven.}Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...                                               | 6= 6                 | Nominaal |
| Var011         | Op dit moment ben ik het hier...                                                                                              |                      | Nominaal |
| Var012         | {Tot nu toe heb ik de belangrijke dingen, die ik wens in het leven, gekregen.}Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier... |                      | Nominaal |
| Var013         | Op dit moment ben ik het hier...                                                                                              |                      | Nominaal |
| Var014         | {Als ik mijn leven over zou kunnen doen, zou ik bijna niets veranderen.}Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...       |                      | Nominaal |
| Var015         | Op dit moment ben ik het hier...                                                                                              |                      | Nominaal |

**Tabel 5. Codeboek Life Satisfaction Scale**

### Stap 3. Voldoen de samengestelde variabelen aan de voorwaarden?

Voor de tevredenheidvragenlijst zijn de vragen gekoppeld aan dimensies. Een overkoepelend begrip waar de vragen allen vanuit een andere hoek antwoord op dienen te geven. In dit geval zijn dat: *relatie met de coach, persoonlijke ontwikkeling, inzicht, effect en breder effect*. Het is hierbij van belang dat de onderliggende vragen samenhangend zijn. Voor de samenhang tussen de items van elk begrip, is er gebruik gemaakt van de berekening van de alfacoëfficiënt van Cronbach (Cronbach 1951). De ondergrens van een alfacoëfficiënt kan verschillen. In dit onderzoek is er uitgegaan van een Cronbach's alfa van minimaal 0,6. Zie tabel 6 voor de Cronbach's alfa van de tevredenheidvragenlijst en tabel 7 voor de Cronbach's alfa van de Life Satisfaction Scale.

| Samengestelde variabelen  | Variabelen        | Cronbach's alfa |
|---------------------------|-------------------|-----------------|
| Relatie met de coach      | Var037 t/m var054 | 0,843           |
| Inzicht                   | Var055 t/m var066 | 0,698           |
| Persoonlijke ontwikkeling | Var067 t/m var090 | 0,808           |
| Effect                    | Var091 t/m var102 | 0,759           |
| Breder Effect             | Var093 t/m var110 | 0,880           |
| Levenstevredenheid        | Var06 t/m var018  | 0.891           |

**Tabel 6. Cronbach's voor Tevredenheidvragenlijst schalen en Life Satisfaction Scale**

De vragen die horen bij een bepaald begrip zijn ondergebracht in nieuwe schalen die zijn aangemaakt. Per schaal wordt het gemiddelde berekend. Om de nieuwe schalen te analyseren worden ze getoetst op validiteit en betrouwbaarheid. De gekozen toets is namelijk afhankelijk van het meetniveau van de gegevens en de voorwaarden van de toets. Zoals in stap 2 is aangegeven is er geen transformeertechniek gebruikt om de z-waarde terug te dringen op de variabelen, dit is dan ook niet gedaan bij de samengestelde variabelen omdat deze na het weghalen van de uitbijters normaal verdeeld bleken, behalve bij het *breder effect*. In tabel 7 staat een overzicht van de scheefheid en kurtosis van de nieuwe constructen. De niet normaal verdeelde constructen zijn aangegeven met een asterisk. Deze zijn niet gebruikt voor de analyses waarbij een normaalverdeling een eis is.

| Samenstelling zonder weghalen uitbijters | Relatie | Inzicht | Ontwikkeling | Effect | Breder Effect |
|------------------------------------------|---------|---------|--------------|--------|---------------|
| Z-waarde Scheefheid                      | -5,30*  | 1,31    | 0.02         | -1,95  | 29,95*        |
| Z-waarde Kurtosis                        | 4,62*   | 2,24*   | -0.47        | -0.03  | 135,29*       |
| Samenstelling met weghalen uitbijters    | Relatie | Inzicht | Ontwikkeling | Effect | Breder Effect |
| Z-waarde Scheefheid                      | -1,52   | 1,20    | 0,24         | -1,09  | -0,58         |
| Z-waarde Kurtosis                        | -1,21   | -0.79   | 0,49         | -1,10  | -2,00*        |

**Tabel 7. Z-waarden**

**Stap 4. Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling.**

De deelvragen die horen bij de analyses die zijn uitgevoerd bij stap 4, zijn terug te vinden bij de resultaten van deelonderzoek 1. Vanuit de analyses, uitgelegd in de methode van onderzoek van deelonderzoek 1, zijn resultaten geformuleerd die naderhand in het *hoofdstuk conclusie* zijn geanalyseerd. Dit om zo de deelvragen te beantwoorden en een conclusie te vormen die aantoont hoe tevreden de cliënten zijn over de ZKM en welke aspecten er bijdragen aan de algehele tevredenheid van de cliënten. Er is uiteindelijk gebruik gemaakt van de constructen waarbij achteraf de uitbijters zijn verwijderd, deze waren het beste normaal verdeeld. Tevens is er ook gekeken in hoeverre de gegevens representatief, valide en betrouwbaar zijn. Verdere toelichting hierbij is terug te vinden in het hoofdstuk methode van deelonderzoek 1.

## Bijlage 2. Tevredenheidvragenlijst van de VvZB

Beste cliënt,

Hierbij wil ik je vragen om deel te nemen aan het onderzoek Evaluatie ZKM-trajecten, dat wordt uitgevoerd door leden van de VvZB, de Vereniging van ZKM Beoefenaars. Om alert te blijven op de kwaliteit en de effectiviteit van onze dienstverlening en tevens op mijn rol daarin als ZKM begeleider, stel ik het zeer op prijs als je hieraan mee wilt doen. De resultaten zullen anoniem worden verwerkt.

Mijn collega's en ik zijn je heel dankbaar voor de tijd die je neemt om de vragen van dit onderzoek in te vullen.

Jouw antwoorden op de kwantitatieve vragen A t/m F zullen anoniem worden behandeld. Ik krijg alleen getotaliseerde gegevens over meerdere cliënten. De antwoorden op de kwalitatieve vragen (G) zijn bedoeld als feedback van jou aan mij. Jouw antwoorden op de kwalitatieve vragen worden daarom direct naar mij gestuurd, zodat wij die in het volgende gesprek of telefonisch samen kunnen bespreken.

Bij voorbaat wil ik je hartelijk danken voor jouw medewerking.

### **Waarop lag het accent van jouw onderzoeksvraag?**

Wil je aankruisen wat je onderzoeksvraag was, of schrijf je onderzoeksvraag hieronder. Probeer te kiezen wat het meest centraal stond. Je kunt eventueel meer dan één antwoord aankruisen en een toelichting geven.

|                                     |   |                                                                                                           |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Kiezen/koers bepalen (nieuwe functie, andere rol, andere relatie, etc.)                                   |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Eigen functioneren (lastige werksituaties, je gebruikt voelen, snel boos worden, etc.)                    |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Zingeving/motivatatie (op zoek naar uitdagingen, uit sleur willen, etc.)                                  |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Welbevinden/vitaliteit (gebrek aan energie, vaak neerslachtig, onbestemde lichamelijke klachten, etc.)    |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Kwaliteit van relaties (communicatie problemen, moeite met kritiek, vaak ruzie, niet voor jezelf opkomen) |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | In beweging komen (wel willen maar niet durven, etc.)                                                     |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Verwerking/acceptatie (beëindigde relatie, overlijden dierbare, ontslag, ernstige ziekte, etc.)           |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | Anders, namelijk...                                                                                       |
| <input type="checkbox"/>            |   |                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |                                                                                                           |

Eventuele toelichting op jouw keuze(s):

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
|   |   |  |  |  |  |
| 1 | 1 |  |  |  |  |

Wil je hierna aangeven in welke mate elke bewering voor jou klopt.

**A Vragen over mijn ZKM begeleider en de manier waarop ik het ZKM-traject ervaar**

Helemaal  
mee oneens

Helemaal  
mee eens

**Ik ervaar  
mijn ZKM  
begeleider  
als tactvol in  
het stellen  
van vragen.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mijn ZKM  
begeleider  
stelt mij  
vragen die  
uitnodigen  
tot nadenken  
en reflectie.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mijn ZKM  
begeleider  
biedt mij  
ruimte voor  
stilte tijdens  
de  
bijeenkomste  
n.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Er was  
ruimte in de  
dialoog voor  
mijn  
onderwerpen**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

.



**Ik ervaar de  
communicati  
eve stijl van  
mijn ZKM  
begeleider  
als nogal  
sturend.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mijn ZKM  
begeleider is,  
ook als het  
moeilijk  
wordt,  
instaat in  
contact met  
mij te blijven.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mijn ZKM  
begeleider  
draagt ertoe  
bij dat mijn  
weerstand  
om mijzelf te  
veranderen  
vermindert.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mijn ZKM  
begeleider  
ervaar ik als  
oprecht in de  
manier  
waarop hij/zij  
op mij  
reageert.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik word  
gestimuleerd  
om zelf na te**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

denken.

**A Vragen over mijn ZKM begeleider en de manier waarop ik het ZKM-traject ervaar (vervolg)**

Helemaal  
mee oneens

Helemaal  
mee eens

Er wordt  
goed naar  
mij  
geluisterd.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Mijn ZKM  
begeleider  
ontwijkt  
voor mij  
pijnlijke  
onderwerp  
en,  
waardoor  
we niet tot  
de kern  
komen.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Mijn ZKM  
begeleider  
straalt  
vertrouwen  
in mij uit.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Mijn ZKM  
begeleider  
heeft  
moeite om  
te gaan  
met  
tegenspraak  
van mij.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Bij mijn**

**ZKM**

**begeleider  
durf ik mij  
kwetsbaar  
op te  
stellen.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik ervaar**

**mijn ZKM**

**begeleider**

**als nogal  
onpersoonl  
ijk in het  
contact  
met mij.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik voel mij**

**gehoord en**

**begrepen**

**door mijn**

**ZKM**

**begeleider.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik vind het**

**lastig om**

**bij mijn**

**ZKM**

**begeleider**

**heel open**

**over mijzelf**

**te zijn.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mijn ZKM**

**begeleider**

**haalt voor**

**mij de**

**relevante**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

dingen  
naar voren.

### **B Vragen over inzicht**

Er volgen nu een aantal vragen, die gaan over het inzicht dat je al of niet hebt gekregen. Er wordt bij iedere stelling eerst gevraagd naar het inzicht dat je had voordat je aan het ZKM-traject begon en daarna naar het inzicht nu op dit moment in je leven.

Heel klein

Heel groot

***Het inzicht in mijn kwaliteiten (sterke eigenschappen), ...***

..was  
voord  
t ik aan  
het  
ZKM-  
traject  
begon:  
..is nu  
op dit  
mome  
nt in  
mijn  
leven:

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

---

***Mijn inzicht in mijn valkuilen, ...***

..was  
voord  
t ik aan  
het  
ZKM-  
traject  
begon:  
..is nu  
op dit  
mome

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

nt in  
mijn  
leven:

---

*Mijn inzicht in situaties waarin ik me erger aan anderen, ...*

..was  
voorda  
t ik aan  
het  
ZKM-  
traject  
begon:  
..is nu  
op dit  
mome  
nt in  
mijn  
leven:

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

  

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**B Vragen over inzicht (vervolg)**

Heel klein

Heel groot

*Mijn inzicht in mijn automatische reacties op  
anderen...*

..was  
voorda  
t ik aan  
het  
ZKM-  
traject  
begon:  
..is nu  
op dit  
mome  
nt in  
mijn  
leven:

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

  

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

***Mijn zicht op wat voor mij werkelijk belangrijk is  
om aandacht aan te geven...***

..was  
voorda  
t ik aan  
het  
ZKM-  
traject  
begon:  
..is nu  
op dit  
mome  
nt in  
mijn  
leven:

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

---

***Mijn zicht op wat voor mij leerpunten (uitdagingen)  
zijn...***

..was  
voorda  
t ik aan  
het  
ZKM-  
traject  
begon:  
..is nu  
op dit  
mome  
nt in  
mijn  
leven:

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### C Vragen over jouw persoonlijke ontwikkeling door het ZKM-traject

Helemaal  
mee oneens

Helemaal  
mee eens

Ik praat  
door het  
ZKM-traject  
tot nu toe,  
gemakkelijk  
k met  
anderen  
over mijn  
persoonlijk  
e  
ontwikkelin  
g.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik neem  
waar dat ik  
bewust  
plannen  
maak, om  
het anders  
aan te  
pakken.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Het ZKM-  
traject tot  
nu toe  
heeft mij  
onzeke  
gemaakt  
over  
mijzelf.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik sta  
tegenwoor  
dig meer  
stil bij wat  
ik wil,

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

voordat ik  
handel.

Ik vertoon  
vaak

gedrag dat  
ik achteraf  
niet goed  
kan  
verklaren.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik heb  
kwaliteiten  
van mijzelf  
ontwikkeld,  
die ook  
echt als  
van mij  
voelen.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik kan  
gewoontes,  
waar ik last  
van heb,  
nu beter  
loslaten.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik merk dat  
ik  
confrontati  
es uit de  
weg ga, die  
ik eigenlijk  
zou  
moeten  
aangaan.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**C Vragen over jouw persoonlijke ontwikkeling door het ZKM-traject (vervolg)**

Helemaal  
mee oneens

Helemaal  
mee eens



**Ik kan ervoor  
kiezen om iets  
anders te doen,  
dan mijn eerste  
impuls mij  
ingeeft.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik vind het nog  
lastig om de  
vertaalslag te  
maken van  
inzicht naar  
concrete  
gedragsverande  
ring.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik ben bewust  
op zoek naar  
alternatieven  
voor  
gewoontes,  
waar ik last van  
heb.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik maak  
momenten vrij  
om over mezelf  
na te denken.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik ben  
teruggevallen in  
mijn gewoontes  
van vóór het  
ZKM-traject.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik realiseer mij  
dat mijn  
waarheid, maar  
één perspectief**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

is.

**Ik vind dat  
anderen mijn  
behoefes  
moeten  
aanvoelen.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Het lukt mij te  
doen wat bij mij  
past.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**C Vragen over jouw persoonlijke ontwikkeling door het ZKM-traject (vervolg)**

Helemaal  
mee oneens

Helemaal  
mee eens

**Ik zie niet,  
waarin ik  
me zou  
kunnen  
ontwikkele  
n.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik kijk  
naar wat  
ik van  
anderen  
kan leren  
om voor  
mij lastige  
situaties  
te leren  
hanteren.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik begrijp  
het niet,  
als**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

mensen  
negatief  
op mij  
reageren.

Ik maak  
nu meer  
mijn eigen  
keuzes.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ik weet  
niet goed  
hoe ik  
mijn  
gedrag  
moet  
verandere  
n.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik maak  
duidelijk  
aan  
anderen  
wat ik  
nodig heb.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik ga nu  
situaties  
aan, die ik  
vroeger  
liever  
vermeed.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik voel me  
vrij in het  
kiezen van  
mijn  
reacties.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**D Vragen over het effect dat je van het ZKM-traject ervaart**

Helemaal  
mee oneens

Helemaal  
mee eens

**Ik heb het  
gevoel dat  
het beter met  
mij gaat dan  
vóór het  
ZKM-traject.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik voel  
machteloos  
heid met  
betrekking  
tot de  
verandering  
die ik wens.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik verwacht  
dat ik mijn  
persoonlijke  
ontwikkeling  
in stand kan  
houden.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik schrijf mijn  
situatie  
vooral toe  
aan factoren  
waarop ik  
zelf geen  
invloed heb.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ik geloof nu  
meer in de  
mogelijkheid  
van mijn  
zelfontwikkeling.**

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Het ZKM-**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|

traject heeft  
mij in het  
algemeen  
meer energie  
gegeven.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

Ik heb  
antwoord  
gekregen op  
de vragen  
waarmee ik  
het ZKM-  
traject  
inging.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

De ZKM heeft  
mij meer  
verwarring  
dan  
duidelijkheid  
gebracht.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik steek meer  
energie in  
mijn  
levensgeluk.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik geloof niet  
dat ik mezelf  
kan  
veranderen.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ik heb door  
het ZKM-  
traject  
ontdekt wat  
ik zelf kan  
doen om iets  
te

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

veranderen.

Mijn

doelstelling  
met dit ZKM-  
traject heb ik  
bereikt.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### **E Vragen over het bredere effect van het ZKM-traject (B)**

Werk je niet maar zit je op school, ben je actief in vrijwilligers werk of studeer je nog, beantwoord dan de werkvraag gericht op die situatie. De hierna volgende vragen kunnen niet van toepassing zijn, klik dan die optie aan.

Negatieve  
invloed

Positieve  
invloed

Niet van  
toepassing

Het ZKM-  
traject heeft  
in het  
algemeen  
invloed op  
mijn  
werk/schoo  
l/etc.  
situatie.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Het ZKM-  
traject heeft  
invloed op  
de manier  
waarop ik

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

om ga met  
mijn  
collega"s.

Het ZKM-  
traject heeft  
invloed op  
de manier  
waarop ik  
om ga met  
mijn  
leidinggeve  
nden.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Het ZKM-  
traject heeft  
invloed op  
de manier  
waarop ik  
om ga met  
mijn fysieke  
werkomgev  
ing (manier  
van reizen,  
inrichting,  
etc.).

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Het ZKM-  
traject heeft  
in het  
algemeen  
invloed op  
mijn privé  
situatie.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Het ZKM-  
traject heeft  
invloed op  
de manier  
waarop ik

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

om ga met  
mijn  
vrienden.

Het ZKM-  
traject heeft  
invloed op  
de manier  
waarop ik  
om ga met  
mijn  
levenspartn  
er.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Het ZKM-  
traject heeft  
invloed op  
de manier  
waarop ik  
om ga met  
mijn  
familielede  
n.

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### F Algemene vraag

Heel klein

Heel groot

Mijn  
algehele  
tevredenh  
eid over  
het ZKM-  
traject is

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     | 1                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Voor het doen van onderzoek over meerdere cliënten, die een ZKM-traject volgen, willen we graag weten in welk jaar je geboren bent.

Mijn geboortjaar is:

|   |  |
|---|--|
| 1 |  |
|---|--|

 4 cijfers



## **G Kwalitatieve vragen**

Wil je deze vragen in je eigen bewoording beantwoorden. Ze worden rechtstreeks en alleen naar jouw ZKM begeleider gestuurd. Dit in tegenstelling tot de voorgaande vragen die anoniem worden verwerkt.

**Wat vond je positief in de manier waarop de ZKM begeleider met jou werkte?**

[illegible]

**Welke verbeterpunten zie je voor de ZKM begeleider met wie jij werkte?**

[illegible]

### Wat heeft het ZKM-traject jou gebracht?

[illegible]

**Wat heb je eventueel gemist in het ZKM-traject?**

[illegible]

## **G Kwalitatieve vragen (vervolg)**

**In welke mate zijn jouw, vooraf gestelde doelstellingen bereikt?**

[illegible]

### Wat is er nu veranderd voor je in je denken en handelen?

|   |   |
|---|---|
| 1 | 1 |
|---|---|

**Wat vind je van de locatie waar je met je ZKM begeleider het ZKM-traject hebt gedaan?**

**Heb je nog suggesties voor mij, ook wat betreft de ontvangst, begeleiding, uitgedeelde materialen en eventuele huiswerkopdrachten?**

[illegible]

### Bijlage 3: Life Satisfaction Scale

- 1. Over het algemeen is mijn leven dicht bij mijn ideaal.**

**Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...**

1 = heel erg mee oneens

2 = oneens

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**Op dit moment ben ik het hier....**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**2. De omstandigheden van mijn leven zijn top/super.**

**Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**Op dit moment ben ik het hier....**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**3. Ik ben tevreden met het leven.**

**Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Op dit moment ben ik het hier....**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**4. Tot nu toe heb ik de belangrijke dingen, die ik wens in het leven, gekregen.**

**Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Op dit moment ben ik het hier....**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**5. Als ik mijn leven over zou kunnen doen, zou ik bijna niets veranderen.**

**Voordat ik met de ZKM begon, was ik het hier...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Op dit moment ben ik het hier....**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

Bijlage 4. Need for Closure Scale

**1. Zelfs wanneer ik iets besloten heb, blijf ik altijd andere opties overwegen.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**2. Ik houd niet van onduidelijke/onstabiele situaties.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*  
5 = *me eens*  
6 = *heel erg mee eens*

**3. Ik heb een hekel aan vragen die op verschillende manieren beantwoord kunnen worden.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*  
2 = *oneens*  
3 = *beetje mee oneens*  
4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**4. Ik vind dat een goed georganiseerd leven met regelmaat bij mij past.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**5. Ik voel me onprettig als ik niet begrijp waarom een gebeurtenis in mijn leven plaats vindt.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**6. Ik houd er niet van een situatie in te gaan zonder dat ik weet wat ik kan verwachten.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**7. Ik voel me opgelucht als ik een beslissing heb genomen.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*



5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

8. **Wanneer ik geconfronteerd word met een probleem, wil alles in mij zo snel mogelijk een oplossing vinden.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

9. **Ik word snel ongeduldig en geïrriteerd als ik niet meteen een oplossing voor een probleem kan vinden.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**10. Ik neem het liefst zo vlug mogelijk een beslissing, in plaats van er een nacht over te slapen.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**11. Zelfs als ik voldoende tijd krijg om tot een keuze te komen, voel ik toch een drang dit zo snel mogelijk te doen.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**12. Ik vind het niet prettig om mezelf te omringen met mensen die in staat zijn tot onverwachte acties.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**13. Ik vind het vervelend als een standpunt van iemand op verschillende manieren uitgelegd kan worden.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**14. Een vaste routine stelt mij in staat meer van het leven te genieten.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**15. Ik vind het prettig een duidelijk en gestructureerd leven te leiden.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**16. Ik ga over het algemeen niet op zoek naar andere meningen voordat ik mijn eigen mening heb gevormd.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**17. Ik houd niet van onvoorspelbare situaties.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**18. Ik voel me altijd gehaast om tot een beslissing te komen, zelfs als daar geen reden toe is.**

**Hier was ik het voordat ik met de ZKM begon...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

**Hier ben ik het op dit moment...**

1 = *heel erg mee oneens*

2 = *oneens*

3 = *beetje mee oneens*

4 = *beetje eens*

5 = *me eens*

6 = *heel erg mee eens*

#### Bijlage 5. Topiclijst

Algemene gegevens: privé, zullen niet worden verwerkt in het onderzoek.

- Wat is uw naam?
- Wat is uw leeftijd?
- Hebt u de evaluatie en extra vragen ontvangen/ingevuld?

#### ZKM Algemeen:

- Hoe ver bent u op dit moment in het traject?
- Hoe hebt u het traject ervaren?
- Hoe ervaart u de gesprekken met uw coach?
- Hoe ervaart u de ZKM nadat u een sessie hebt gehad?

#### Uitkomst ZKM:

- Hoe voelt u zich nu u de ZKM heeft afgesloten?
- Hoe ervaart u de opbrengst van de ZKM-traject?
- Wat was voor u het belangrijkste om te bereiken binnen de gesprekken met de ZKM coach?
- Hebt u het gevoel dit ook bereikt te hebben?
- Kunt u nog meer vertellen over wat u bereikt hebt met de ZKM?
- Waar kent u de veranderingen die u hebt doorgemaakt aan toe?

#### Levenstevredenheid:

- Hoe ervaart u uw leven op dit moment?
- Hoe gelukkig bent u op dit moment?
- Hoe was dit voordat u met de ZKM begon?
- Welk gevoel krijgt u als u kijkt naar hoe u leven tot nu toe is geweest.
- Hoe zijn de omstandigheden van uw leven op dit moment?
- Hoe tevreden bent u met het leven?
- Hoe was dit voordat u aan de ZKM begon?
- Hebt u tot nu toe alles wat belangrijk is in het leven gekregen?
- Als u uw leven over mocht doen, wat zou u dan willen veranderen?

#### Keuzegedrag:

- Vertelt u eens over het proces van het nemen van een beslissing.
- Welke van deze stijlen past het beste bij u en waarom?
  - Beslissing, maar opties blijven open
  - Neem snel een beslissing
  - Ik denk er erg lang over na
  - Ik neem een beslissing met mijn intuïtie
- Welk gevoel ervaart u als u een beslissing moet nemen?
- Hoe voelt u zich nadat u een beslissing hebt genomen?

#### Antwoordgedrag:

- Hoe geeft u over het algemeen antwoord?
- Welk gevoel ontstaat er als u antwoord hebt gegeven?
- Hoe ervaart u de relatie tussen uw antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?
- Hoe ervaart u de relatie tussen uw antwoordgedrag en de uitkomst van de ZKM?

De ZKM-vragenlijst:

- Hoe ervaart u het invullen van de vragenlijst?
- Hoe vult u de vragenlijst in?
- Welk gevoel heeft u nadat u de vragenlijst hebt ingevuld?



## Bijlage 6. Interviews deelonderzoek twee

### Gesprek 1.

**Man, 53 jaar**

**A: interviewer**

**B: geïnterviewde**

A1: Hebt u de extra vragen en de evaluatie van de ZKM ontvangen en of ingevuld?

B1: Van de ZKM bedoel jij? Of die van jou?

A2: Ja allebei.

B2: Die van jou heb ik niet ingevuld, daarvoor ben jij hier, maar die van de ZKM heb ik ingevuld.

A3: Over de ZKM in het algemeen, hoe ver bent u op dit moment in het traject?

B3: Ik begrijp van mijn coach al best ver, zo voelt het ook wel. Ik heb de intake gehad natuurlijk. Ik heb volgens mij 2 of 3 gesprekken intussen gehad. Ik ben er al een beetje mee bezig, maar dat mag eigenlijk niet van mijn coach. Ik moet eerst ervaren om stil te staan bij wat er tot nu toe uit gekomen is zeg maar. Dus zover zijn we. We hebben een beetje de knelpunten boven water en die ben ik aan het ervaren.

A4: Dus u zit er nog middenin.

B4: Ik zit er nog middenin ja, het is nog niet afgerond.

A5: Dat is dan ook fijn voor u, hebt u het idee dat u er wat aan hebt?

B5: Zeker, ja.

A6: Hoe ervaart u het traject?

B6: Intensief, vooral de gesprekken vind ik heel intensief. Ook het achteraf, wat heb ik nou gedaan eigenlijk, hoe ver ben ik, wat ga ik doen, wat ga ik niet doen. Ja, dat vind ik best intensief, ik merk dat ik na de gesprekken ben ik aardig op.

A7: Intensief, als in dat u erover nadenkt?

B7: Het is niet alleen nadenken, maar ook proberen bij mijn gevoel te komen. Ik weet niet of dat allemaal bij de ZKM hoort, maar X heeft met mij voice dialog gedaan en dat vond ik heel erg intensief. Daar komen verschillende kanten van jezelf naar voren uit de ZKM en dan voert ze vooral gesprekken met mij, met vooral die kant en daarna vooral met de andere kant. En dat vond ik wel heel verassend, maar ook vermoeiend om me helemaal naar die kant toe in te leven.

A8: Ik begrijp wel wat je bedoelt, dat je jezelf in stukjes uit elkaar haalt.

B8: Ja, dat je inderdaad jezelf in stukjes uit elkaar haalt in feite en dan in gesprek gaat met dat stukje en dan met dat stukje.

A9: En u heeft het idee dat dat...

B9: Voor mijn gevoel sloot dat prima aan bij de ZKM en kwamen daar bepaalde dingen uit, zwakke plekken of juist sterkere delen van mij. En goed om daar op die manier mee om te gaan en even goed bij stil te staan.

A10: Ja, want ik zelf heb de ZKM nog nooit gegeven of doorlopen en ik weet dat iedere coach het anders aanpakt dus vandaar dat ik dat wel heel interessant vind om te horen. U zei al het is best intensief omdat er ook verrassende dingen naar voren komen.

B10: Helemaal verrassend was het niet, het waren geen dingen voor mij die compleet nieuw waren. Maar het was wel verrassend hoe belangrijk ze waren. Ik had steeds van oke, dit speelt wel mee, maar zo belangrijk is dat niet. Dat ene onderdeel liep toch als een rode draad door heel veel situaties heen. Ze heeft een aantal situaties met mij besproken en daar kwam dat ene punt toch steeds wel in terug. Niet als heel belangrijk, maar het zat bijna overal doorheen. Dat maakte mij dus wel heel duidelijk van dat maakt het dus wel belangrijker dan ik denk.

A11: Ja precies, iets waar je in eerste instantie niet zo heel erg bij stil staat.

B11: Ik heb het wel eens een aantal keren aangevinkt als een 1tje. Zo van ja het is er, maar het is er wel heel vaak.

A12: Dat is inderdaad wel heel interessant, daar kun je dan mee aan het werk. Hoe ervaar je op dit moment de opbrengst van het ZKM-traject?

B12: Ik wil nog wel verder natuurlijk, want ik heb hem nog niet afgesloten en voor mijn gevoel ben ik ook nog niet klaar. Ik ben vooral bezig nu met het ervaren, ik merk ook dat ik wat ongeduldig ben van kom op we kunnen verder dit lukt nu wel, nu door. Ja de stappen nemen, daar ben ik dus wel benieuwd naar.

A13: U hebt wel het idee dat het dingen naar boven haalt in ieder geval?

B13: Jaja zeker wel, het maakt wel het een en ander bij me los.

A14: Op de positieve of negatieve manier?

B14: Alle twee wel, dat onderdeel dat ik net zei, schuldgevoel, dat maakt ook wel negatieve dingen bij me los. Zo van shit, dat dat zo belangrijk is voor me. Wat een onzin eigenlijk, vandaar ook dat ik zo ongeduldig ben van daar wil ik vanaf en hoe ga ik dat doen.

A15: Ja natuurlijk dat is ook iets waar je liever niet in zit denk ik. Dat is een aanname van mij hoor.

B15: Of ik daar liever niet in zit, nou het is goed om het te ervaren, goed om te weten dat het zo belangrijk voor me is maar ik wil er wel vanaf.

A16: Dat bedoel ik inderdaad, het is ook wel fijn dat je daar mee aan het werk kunt en dat ze je daarmee helpen dan. Het is toch het belangrijkste dat je er zelf wat aan hebt.

B16: Ja, daarvoor ben ik begonnen ja.

A17: Wat was voor u het belangrijkste om te bereiken binnen de gesprekken van de ZKM?

B17: Ik ben naar mijn coach toe gegaan om hulp te krijgen voor..hoe moet ik dat nou zeggen..ik voel me al een hele tijd erg moe en dat is wel structureel dat ik me moe voel en daar wil ik vanaf. En dat heeft met mijn persoon, mijn gedrag en mijn karakter te maken. Dus ik wil daar graag handvaten voor hoe ik dat kan verbeteren. Ik wil veel dingen blijven doen maar dan wel op een andere manier, met een ander resultaat.

A18: Zodat u er een beetje meer energie in krijgt. Is dat doel al een beetje bereikt of zit u daar echt nog middenin?

B18: Ik zit daar nog middenin. Hoe moet ik dat zeggen, ik ben bezig met te ervaren waarom het me zoveel energie kost en om te proberen dat los te laten. Er wat afstand van de nemen.

A19: Zodat u er wat beter mee om kunt gaan eigenlijk.

B19: Ja.

A20: U hebt nog niet het gevoel dit doel bereikt te hebben, u zit er nog middenin dus dat is. Denk je dat je het uiteindelijk gaat bereiken het doel met de ZKM?

B20: Dat denk ik wel ja. Met de ZKM, de ZKM is het hulpmiddel ik moet het zelf blijven doen natuurlijk. Als het niet lukt dan zal dat niet aan de ZKM liggen denk ik, dan zal het aan mij liggen en dan moet ik andere hulp gaan zoeken. Want dan weet ik wel wat er aan de hand is, maar ik kan het niet veranderen. Daar heb ik nog geen zicht op of de ZKM me daar voldoende mee kan helpen. Vandaar dat ik zeg van zover ben ik nog niet in dat proces. Ik kan nog niet zeggen ik ben klaar, of het is niks.

A21: Omdat je daar nog middenin zit is het ook lastig om dat nu aan te geven, dat begrijp ik ook. Het is in ieder geval fijn dat je er een positieve ervaring mee hebt tot nu toe. Het zou ook heel jammer zijn als je er middenin zat en denkt van dit wordt hem niet. Kunt u meer vertellen over wat u bereikt hebt met de ZKM tot nu toe? Want in eerste instantie geef je nu aan een schuldgevoel enzo...

B21: Schuldgevoel, ik wil veel dingen doen omdat ik mezelf wil laten zien. Dat mag best wat minder. Ik mag best tevreden zijn, of me minder aantrekken van hoe andere mensen me aankijken, of hoe ik denk dat andere mensen naar mij kijken. Dat moet ik meer loslaten, en meer denken van ik ben wie ik ben en dat is in orde. Ik hoef niet te presteren om anderen te laten zien wat ik allemaal kan.

A22: Is dat iets wat gedurende de ZKM naar boven is gekomen of is waar al een doel was gesteld eigenlijk.

B22: Nee dat is wel..dat is net zoals dat schuldgevoel ik weet wel dat dat meespeelt, maar dat dat zo belangrijk voor me was dat wist ik niet. Blijkbaar in mijn onbewuste. Dat is via de ZKM naar boven gekomen.

A23: Waar kent u die veranderen aan toe die u tot nu toe hebt doorgemaakt? Daar bedoel ik mee, met de gesprekken je wordt je bewust van dingen en misschien net als wat je al zei van ik mag het eigenlijk nog niet maar ik probeer het toch al toe te passen. Hebt u het gevoel dat die verandering rechtstreeks samenhangt met de ZKM of is dat iets waarvan je zegt, nou ik heb zelf die stap gezet om dat toch te gaan doen.

B23: Ja, wat ik net al zei, ik denk dat de ZKM een hulpmiddel is om duidelijk naar voren te krijgen wat er speelt, wat er aan de hand is. Ik denk, hoe ver ik nou ben dat dat toch een belangrijk deel mijn eigen inzet is. Van wat ik net al zei, ik zou het eigenlijk een beetje rustiger aan moeten doen, maar ik ben eigenlijk zelf al bezig van oké laat dat eens met rust vind je het zelf belangrijk om dit te doen of doe ik het nog steeds voor iemand anders. Daar ben ik al wel mee bezig terwijl ik dat nog even los zou moeten laten. Dat ken ik toch meer toe aan mezelf, een stukje ongeduld denk ik. Als ik weet wat er aan de hand is ga ik niet zitten wachten tot iemand het startsein geeft.

A24: Nu gaan we het hebben over levenstevredenheid. Levenstevredenheid gaat er eigenlijk over hoe tevreden je op dit moment bent met je leven. Ook hoe blij je bent geweest in het verleden, dus de eerste vraag daarvan is, hoe ervaart u uw leven op dit moment?

B24: Moet ik er een cijfer aan geven, is dat het handigste?

A25: Ja is prima.

B25: Van 0 tot 10, ik denk een 8 zoiets. Het gaat best goed.

A26: En wat maakt dat het een 8 is?

B26: Wat maakt dat het een 8 is, een heleboel. Ik heb leuke kinderen, ik heb een leuke vriendin. Leuk huis, leuke vrienden. Leuke werk, allemaal leuk eigenlijk. Het zou ook een 9 kunnen zijn.

A27: In ieder geval allemaal positief.

B27: Ja, dat is het rare. Die vermoeidheid die is er wel, ik ben er ook de afgelopen weken voor thuis geweest. Gewoon oververmoeid geweest, ik heb er geen depressiviteit of dat soort dingen bij dus het is puur vermoeidheid. Mensen zeggen ook tegen mij van goh, x, ik merk niets aan jou dat je ziek bent, want je bent gewoon net zoals altijd even vrolijk even geïnteresseerd, alleen je zegt wel vaker ik haak af wat ik red het niet meer. Het gaat niet slecht vind ik.

A28: Dat is heel fijn, vermoeidheid is, ik kan me voorstellen dat vermoeidheid nog frustrerender is als je daar zelf geen depressieve klachten bij hebt.

B28: Dat merk ik dus wel, op het moment zit ik wel in een week zeg maar dat ik het wel frustrerend vind dat het naar mijn gevoel te langzaam hersteld. Ik zit in een volleybalclubje en net als gisteravond dan moeten we wedstrijd en dan moet ik halverwege een set afhaken omdat ik het gewoon niet trek. En dat vind ik wel frustrerend omdat ik het gevoel heb daar zit ik nu al een paar weken op dat punt en ik heb het gevoel dat ik niet vooruit ga. Nou denk ik dat ik wel vooruit ga, maar voor mijn gevoel niet snel genoeg in ieder geval. Het is lang genoeg geweest zo.

A29: Toen ik je aan de telefoon had toen was je nog thuis kan ik me herinneren.

B29: Ja, klopt ik ben deze week halve dagen gaan werken.

A30: En dat is tot nu toe gelukt?

B30: Het ligt dus helemaal niet aan mijn werk, het heeft wel met mijn werk te maken dat ik mijn werk wel heel erg druk vind, maar ik vind mijn werk wel heel erg leuk. Dus ik moet toch nog leren vaker nee te zeggen of me wat minder druk te maken over mijn werk of dat soort dingen.

A31: Wist je van tevoren al dat het meer in je karakter bleek te zitten?

B31: Het heeft zeker met mijn karakter te maken. Ook met een stuk van mijn opvoeding of levensgeschiedenis. Die drie dingen denk ik. Maar ik heb wel een bepaalde gevoeligheid van hoe moet ik dat nou zeggen, of ik dat nou een minderwaardigheidsgevoel met geven, of minder zelfvertrouwen of niet voldoende positief zelfbeeld. Ik weet het niet, ik denk dat het allemaal wel meevalt, maar toch zit er iets van ik wil toch meer laten zien blijkbaar naar anderen toe.

A32: Je geeft aan dat je leven op dit moment een 8 is. En dat er een hele hoop positieve dingen zijn.

B32: Ik zie er ook wat minpunten in.

A33: Natuurlijk je ziet er ook wat minpunten in. En als je dan gaat kijken hoe het was voordat je met de ZKM begon, welk punt zou je je leven toen hebben gegeven en waarom.

B33: Ook niet zo verschrikkelijk veel slechter net voordat ik met de ZKM begon. Een 7, alleen die vermoeidheid was gewoon heel erg vervelend. Dat speelde wel een rol ja, terwijl wat ik net zei mensen zeiden van je bent nog net zo vrolijk en geïnteresseerd als daarvoor, maar ik had er zelf meer last van. En ik had wel een idee waar het aan lag, alleen ik wist niet zo goed hoe ik het aan moest pakken. Dus de kwaliteit van mijn leven was wel iets minder dan nu, maar als ik me dat zo zit te bedenken wordt het binnenkort wel feest als ik weer helemaal opgeknapt ben.

A34: Welk gevoel krijgt u als u kijkt naar hoe u leven tot nu toe is geweest? Ik bedoel hiermee wel uw hele leven. Even graven.

B34: Nou dat is niet zo zeer graven maar meer van wat vind ik daar nou van. Ik ben niet ontevreden hoor. Ik ben best tevreden met hoe het tot nu toe gaat. Pak op zijn tijd nieuwe dingen op als ik dan van nou dat gaat vervelend worden. Ik kijk best wel positief terug. Niet zo van ik moet mijn leven helemaal omgooien of het is niks, nee helemaal niet.

A35: Zijn er wel dingen die je zou willen veranderen als je de kans had en je zou het opnieuw mogen doen?

B35: Ja, dat vond ik wel een mooie vraag inderdaad. Niet alles zou ik anders willen doen, nee ik kijk niet terug zo van ik heb domme dingen, natuurlijk heb je domme dingen gedaan, maar niet zo van keuzes die ik niet heb kunnen herstellen of waar ik nog steeds last van heb ofzo.

A36: Of dingen die hele grote gevolgen hebben gehad..

B36: Dat wel, maar dat zijn dingen die horen bij het leven. Ik ben gescheiden en dat heeft nogal impact gehad, bijvoorbeeld ook naar mijn kinderen. Dat is ook een van die dingen, dat schuldgevoel wat nog steeds ergens op de achtergrond zit. Maar dat zijn dingen die horen bij het leven. Dat zijn dingen die gebeuren, dat maak je mee en daar probeer je toch weer het beste van te maken. Ik heb niet zo van goh mijn leven is een puinhoop geweest ik ga het nou helemaal anders doen.

A37: Het is wel interessant bij deze vraag dat u aangeeft van goh ik heb wel dingen waarvan ik het jammer vind dat het gebeurd is of dat als het nogmaals zou gebeuren dat ik het anders zou doen..

B37: Je reageert altijd vanuit de mogelijkheden en kansen die je op dat moment ziet. En als je terugkijkt zie je inderdaad dat het anders had gekund, maar leer ervan en probeer het de volgende keer mee te nemen. Ik ga niet zitten mokken van ik heb het verkeerd gedaan, waarom heb ik dat nou zo verkeerd gedaan. Ja ik had inderdaad best wel 15 centimeter langer willen zijn of de zoon van een of andere rijke Arabier. Maarja, dat is allemaal niet zo, dat wordt het ook niet.

A38: Dat waren de vragen over levenstevredenheid. Zijn daar nog dingen die je toe zou willen voegen?

B38: Nee, wat ik net al zei van ik ben benieuwd hoe het gaat als die vermoeidheid er minder is. Het zal niet zo zijn dat ik nooit tegen mijn grenzen aanloop, maar dan hoop ik te weten wat ik moet doen.

A39: Wat je zei, het doel ook van dat je daar vanaf komt eigenlijk.

B39: Dat het niet zo structureel is in ieder geval. Iedereen is wel eens moe natuurlijk.

A40: Nu gaan we het hebben over keuzegedrag. Je hebt twee soorten gedrag, je hebt keuzegedrag en persoonlijk antwoordgedrag. Je geeft natuurlijk antwoord en je maakt een keuze, dat lijkt t me logisch. Vertel eens wat over het proces van het nemen van een beslissing. Hoe maak jij nou een keuze?

B40: Dat gaat heel erg verschillend. Soms denk ik daar lang over na. Soms ga ik op mijn intuïtie af. Het ligt eraan, gaat het over dingetjes als ga ik nu de suikerpot in de keuken zetten of doe ik dat later. Dat is een heel andere beslissing als bijvoorbeeld, zoals ik al zei, ik ben gescheiden dat is een heel andere beslissing, daar ga je natuurlijk heel anders mee om dan ga ik een andere studie doen. Is ook belangrijk, heeft ook wel bepaalde gevolgen, maar dat is wel heel anders. Ik kan daar eigenlijk geen antwoord op geven, dan zou je een voorbeeld moeten geven.

A41: Nou, je geeft eigenlijk zelf al een heel mooi voorbeeld. Dat er een heel groot verschil is in keuzes die je maakt. Van ga je even een suikerpot naar achter brengen, of ga je wel of niet door met een studie of met een huwelijk waarin van alles aan de hand is. En wat ik nu hoor van u is dat dit wel heel erg het verschil geeft van hoe je die keuze nu maakt.

B41: Op een gegeven moment hak ik dan toch wel de knoop door. Net zoals iedereen denk ik, maar wat ik al zeg, rondom mijn scheiding daar ben ik wel heel lang mee bezig geweest. Zowel wat mijn gevoel betreft al wat mijn verstand betreft. Met jezelf in gesprek, met anderen mensen in gesprek, met je relatie in gesprek. Kijken naar wat voor gevolgen heeft dat voor je kinderen. En ik probeer dat dan te doen door me dat voor te stellen. Door te bedenken van wat voor gevolgen zijn dat, maar ook door te voelen van hoe voelt dat. Ik heb daar nog wel eens nachtmerries van, vooral het gevoelsdeel wat nog steeds regelmatig opspeelt. Ik kan wel zeggen ik heb toen een beslissing genomen, maar ik ben nog steeds wel eens bezig met die beslissing. Daar dus wel van had dat toen niet anders gekund, waarschijnlijk wel maar het is niet zo. Ik probeer het maar met rust te laten.

A42: Als ik het goed begrijp, grote beslissingen daar denk je toch wel langer over na en weeg je de voor en nadelen af. En de suikerpot die pak je op een gegeven moment een keer op en die zet je in de keuken.

B42: De minder ingrijpende beslissingen. Stel in mijn werk moet er een groepje opgezet worden en dat gaat zich bezighouden met een projectweek komend jaar. Dan moet ik beslissen of ik daar wel of niet aan mee doe. Dat is dan vooral een afweging van goh lijkt me leuk, als het niet leuk is dan is het makkelijk natuurlijk, in ieder geval een stuk makkelijker. En natuurlijk zo van hoeveel tijd gaat daarin zitten en hoeveel tijd heb ik. Wie gaat daar nog meer inzitten, hoe voel ik me daarbij? Zijn het leuke mensen, dat maakt het weer een stuk makkelijker, zijn het minder leuke mensen maakt dat het weer makkelijker om nee te zeggen. Das voor een deel gevoelsmatig en voor een deel van welke feiten spelen er mee. Een plusjes en minnetjes rijtje maken. Hoe belangrijk is het ene plusje en hoe belangrijk is het andere minnetje. Dat is vaak gevoelsmatig. Als het leuke mensen zijn die leuk zijn om mee samen te werken, ja hoe zwaar laat je dat wegen tegenover ja maar ik heb het eigenlijk al best druk.

A43: De ene plus is soms groter dan de andere plus. Dat weeg je dan ook nog af. Ik heb hier een briefje, hierop staat hoe maakt u over het algemeen een keuze. Er zijn vier mogelijkheden die ik in de theorie heb gevonden. Beslissingen, maar opties blijven open. Ik neem snel een beslissing. Ik denk er erg lang over na. Ik neem een beslissing met mijn intuïtie.

B43: Over het algemeen he, ik gaf net al aan ik kan eigenlijk niet zeggen over het algemeen. Ligt eraan hoe belangrijk iets is.

A44: Ik moet zeggen dat ik dat vaker terughoor.

B44: Ja wat ik net zei over de koffiepote of over de suikerpot ja dan neem ik snel een beslissing. Als het gaat over ga ik wel of niet een punt zetten achter mijn relatie daar denk ik wel lang over na ja. En daar speelt intuïtie, nee niet intuïtie. Ik luister wel naar mijn gevoel. Maar het is niet zo dat ik nou maar moet stoppen, oké doe! Nee. En beslissing nemen maar opties blijven open, dat zou voor mij betekenen ik breng hem dadelijk wel en haal hem weer terug. Met een suikerpot kan dat, met een relatie is dat wat anders. Ik heb, wanneer is dat geweest, een jaar of zes zeven geleden ben ik omgeschoold. Ik ben een studie begonnen. Ik was eerst ambtenaar en ik ben nu leerkracht. Ja, dat was wel een beslissing om die studie te gaan doen. En toen merkte ik wat voor consequenties dat voor mezelf had, want ik deed dat naast mijn werk. Consequenties voor mezelf, voor mijn vriendin, voor mijn kinderen. Ik zag mijn vrienden nauwelijks meer. Ik zat altijd boven achter de computer werkstukjes te maken. Toen heb ik inderdaad wel gezegd, dat was niet zo omdat ik die optie open had gehouden. Ik merkte meer zo van wow dat is wel heel erg ingrijpend. En ik vind de studie zoals ze hem georganiseerd hebben vind ik een puinzooi. Toen heb ik gedacht van ik stop ermee en ben ik gaan kijken van is dit nou echt wat ik wil. Vragen of ik bij een paar leerkrachten achterin de klas mag zitten, want ja het lijkt me leuk, maar is het ook leuk. Vind ik het ook leuk?

A45: Ja precies, voordat je alles op gaat geven.

B45: Ja precies, om daar nou drie jaar mee bezig te zijn en dan te merken van nee dat was het toch niet, dat is ook wel een beetje zonde. Het is niet zo dat ik opties open blijf houden, maar het is niet zo dat ik perse niet terug wil komen op een beslissing. Kun je daar iets mee?

A46: Ja daar kan ik zeker wat mee.

B46: En ik neem snel een beslissing, soms wel en soms niet.

A47: Ligt een beetje aan de belangrijkheid en de gevolgen die iets gaan hebben. Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?

B47: Welk gevoel, die snap ik niet. Van waahhhh ik heb een beslissing genomen?



A48: Je hebt mensen die nemen een beslissing omdat ze er vanaf willen zijn, die krijgen een heel naar gevoel als ze een beslissing moeten nemen. Die voelen een soort druk van ik moet een beslissing nemen. Dat gevoel, of dat je die druk juist niet voelt, dat je het eigenlijk wel prima vind en dat je het belangrijker vind rustig na te denken en tot een goede beslissing te komen.

B48: Dat is eigenlijk hetzelfde als met dit. Sommige beslissingen daar wil ik vanaf zijn. Zoals ik net al zei van der wordt gevraagd in het team van wie wil deze klus oppakken denk er even een week over. Als dat een leuke klus is, is dat geen moeilijke keus natuurlijk. En ik heb er de tijd voor, vind ik. Soms is een keuze niet leuk, of voel ik me er niet helemaal prettig bij. Ja dat heeft dan weer te maken met dat schuldgevoel en wat levert het mij op. Meer kan ik er eigenlijk niet over zeggen. Wat voor gevoel levert dat op, ja soms inderdaad van hehe gelukkig en soms is dat inderdaad lekker zo van ja hey, goed dat je dat gedaan hebt. Dat ligt er ook aan welke keuze ik moet maken. Nee, het definitief besluiten dat mijn vorige relatie stopte was niet echt een juichgevoel nee. Dat was meer van goed dat ik die beslissing genomen heb maar dat was geen feest nee. Terwijl ik er nu wel naar terugkijk van dat is toen wel een hele goed beslissing geweest voor mij. Hoe voelt dat, het nemen van een beslissing, wanneer wil je het weten?

A49: Nou eigenlijk heb je alle twee nu al beantwoord hé, van hoe je jezelf van tevoren voelt en bij welk soort van beslissing het is en hoe je je achteraf voelt inderdaad. Dat dat heel erg afhangt van de situatie en wat het is natuurlijk.

B49: En wat de gevolgen zijn. De gevolgen zijn hetzelfde als 12 jaar geleden, maar 12 jaar geleden was het nog niet zo duidelijk hoe het zou gaan lopen na die relatie. Dus dan zie je wel van oké ik stop hier mee, maar dat is zeker geen fijn gevoel. Ook niet als ik me bedenk wat dat voor mijn kinderen betekend, maar als ik nu terugkijk 12 jaar later dan is het wel de juiste beslissing geweest.

A50: Ik wil het ook graag nog even hebben over je antwoordgedrag. Hoe geef je over het algemeen antwoord? Stel je zit bij je coach bij de ZKM, geef je dan over het algemeen uitgebreid antwoord of juist kort?

B50: Ik denk dat soms wel kort ben, maar vaker uitgebreid ben. Ik denk dat ik meestal wel meer toelichting geef dan 1 of 2 korte zinnen. Als ik denk dat dat nodig is dan hé. Om uit te leggen waarom ik iets vind. Kijk als ze aan mij vragen, hé x, heb jij misschien tijd om in die werkgroep te gaan zitten en ik zeg nee want ik heb er geen tijd voor en het onderwerp spreekt me ook niet aan ja dan ben ik in 2 zinnen klaar. En anders zeg ik van ik vind het op zich wel interessant, maar ik moet er ff over nadenken van wat heb ik nog meer te doen in die periode. Werk ik mezelf dan over de kop, wat moet ik er voor laten? Wat levert het mij op, ja dan ben je alweer 10 zinnen verder. Nee, ik zeg niet altijd zomaar ja of nee. Ik geef er meestal wel een korte toelichting bij.

A51: Welk gevoel ontstaat er als u antwoord hebt gegeven? Daar bedoel ik mee in de setting met de coach. Van je bent met je coach tot een conclusie gekomen en daar wil je het dan samen over hebben. Zoals met die gesprekken, dat je jezelf dan naar een kant toe moet zetten naar wat er dan naar boven is gekomen. En wat ik dan bedoel is, welk gevoel ontstaat er als je antwoord hebt gegeven en je gaat verder met het gesprek, hoe voel je jezelf daar dan bij. Heb je dan het gevoel dat het toch nog niet helemaal compleet is, of dat je nog wat toe had willen voelen. Welk gevoel heb daar dan bij?

B51: Als ik dat gevoel heb dat er nog iets toegevoegd moet worden dan doe ik dat ook wel. Zeker in zo'n soort situatie. Bij de ZKM zit ik puur voor mezelf, dus alles waarvan ik denk daar kan mijn coach iets mee dat laat ik wel horen. Het is niet zo dat ik dingen achter ga zitten houden of dat ik denk dat hoeft ze allemaal niet te weten. Bij mijn coach heb ik niet het gevoel dat ik dingen niet durf te zeggen, wel dat ik ze moeilijk vind om te zeggen. Maar dat doe ik niet omdat ik bang ben dat er geen ruimte voor is.

A52: Hoe ervaart u de ZKM nadat u een sessie hebt gehad? Je gaf in het begin aan van als ik een sessie heb gehad dan ben ik heel erg vermoeid. Is dat altijd zo?

B52: Ja, denk het wel. Ja, kort antwoord he. Ik vind het heel intensief. Ik probeer heel erg naar mezelf te kijken van wat gebeurd er, waar komt het vandaan, waarom doe ik dat? Dat soort dingen, ik weet niet of ik nou moet zeggen dat de methode veel van mij vraagt, of dat ik veel van mezelf vraag dat kan ook. Een combinatie van die twee dan zoiets.

A53: En het is ook intensief natuurlijk, die gesprekken duren drie kwartier denk ik, of langer?

B53: Dat verschilt met welk onderdeel we bezig zijn. De vorige keer heb ik twee uur, twee en half uur gesprek gehad. Terwijl voor de komende keer staat geloof ik een gesprek van 1 uur gepland.

A54: Hoe ervaart u de relatie tussen uw antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?

B54: Ik heb zeker wel het gevoel dat ik daar alles kan zeggen. En dat ik dat ook doe als ik het onder woorden kan brengen. De manier waarop ik antwoord geef zorgt er naar mijn gevoel wel voor dat de ZKM beter verloopt. Tenminste dat verwacht is wel. Hoe meer zij van mij weet, dat lijkt me belangrijk, hoe meer koppelingen ze kan leggen en heeft dat meer verbanden met elkaar. Rode draden, lijnen dat soort dingen. Ik denk wel dat het handig is als je alles kunt en durft te vertellen.

A55: Als laatste wil ik het nog even hebben over de evaluatie vragenlijst. Dus de vragenlijst die je invult voor de ZKM. Op welke manier vul jij over het algemeen die vragenlijst in?

B55: Ik besteed er veel te veel tijd aan. Dat is in ieder geval 1. Als er bij een vragenlijst staat dit kost ongeveer 20 minuten dan weet ik intussen dat kost mij minstens het dubbele. Dit soort vragen, daar kan ik wel eventjes een bolletje invullen, maar dan vind ik dat slaat dan nergens op. Daar neem ik dan toch even meer tijd voor. Ik ben ook wel blij dat ik dat gedaan heb, want als ik dat dan zo snel, intuïtief noem ik het dan maar eventjes, snel beslissend op het eerste gevoel of de eerste gedachte die boven komt dat weet ik intussen, dat is niet altijd het belangrijkste. Of de gedachte die vooraan zit, wil niet

zeggen dat dat altijd de belangrijkste is. Dan was er dat schuldgevoel niet uitgekomen, dan had ik dat niet aangevinkt met een eentje en was dat niet belangrijk geweest. En dan was het dus helemaal niet naar boven gekomen, of pas door gesprekken. Dus ik besteed er meer tijd aan dan gemiddeld, maar dat vind ik dan niet zo erg. Dat hoort dan weer bij de keuzes van deze enquête vind ik dan wel heel belangrijk om even goed in te vullen, want daar hebben meer mensen wat aan. En je hebt ook van die enquêtes die doe ik even snel.

A56: Dus het gaat ook naar belangrijkheid van enquête.

B56: Nee het is niet zo dat ik bij iedere enquête zo drie keer zo lang bezig ben nee. Ik heb bijvoorbeeld deze week 2 enquêtes gehad van mijn schoolbestuur, dat raffel ik af. Dan denk ik daar hebben we management en schoolbestuur voor. Daar hoeven ze mij niet mee lastig te vallen. Maar als het een enquête is die heel specifiek met de werksituatie en de werkmogelijkheden en mijn school te maken heeft dan ga ik er wel uitgebreid voor zitten. Het ene neem je wel sneller een beslissing en het ander ga je toch wat langer over nadenken. Voor de evaluatie ben ik wel echt gaan zitten. Niet van zomaar dat kan ik even invullen. Wat een oneindige lijst van vragen.

A57: Ik moet zeggen dat iedereen ze toch nog wel ingevuld hebben.

B57: Ja, ik kan me voorstellen dat men zich toch wel betrokken voelt bij het onderwerp. Wat ik wel jammer vind, ik heb geloof ik nog niets, of dat heb ik nog niet gezien. Dat soort dingen zie ik ook graag terug. Wil ik graag terug kunnen kijken van wat heb ik nou ingevuld. Wat haal ik daar nou zelf uit. Want voor mij zijn dat natuurlijk ook interessante vragen, niet alleen voor jullie.

A58: Oh ja, dat is inderdaad wel een goed idee. Ik schrijf dat meteen eventjes op. Dat je de vragen toegestuurd zou kunnen krijgen eigenlijk.

B58: Of dat er een mogelijkheid is dat als het klaar is dat ik op een knopje kan drukken dat ik ze kan uitdraaien. Afgedrukt of zoiets. En op zich jullie willen die vragen natuurlijk voor je eigen organisatie houden, dat snap ik ook wel.

A59: Ik heb het opgeschreven, want ik moet de data van de andere interviews, daar moet ik uiteindelijk een advies op uitbrengen en dan neem ik die zeker mee. Want de evaluatie die je schrijft voor hen, is natuurlijk ook een evaluatie van jezelf. Ik heb nog twee vragen, welk gevoel hebt u als u de vragenlijst hebt ingevuld?

B59: Die van de ZKM hè? Net wat ik net zei, goh goede vragen en jammer dat ik daar zelf geen overzichtje van heb. Ik had best nog wel eens even wat terug willen krijgen. Vermoeiend, lang, veel. Goede vragen, die hebben wel kwaliteit.

A60: De laatste vraag, hoe ervaart u de gesprekken met uw coach?

B60: Prima, heel fijn. Goede open sfeer, het gevoel dat er goed naar me geluisterd wordt. Geprobeerd wordt te begrijpen wat ik vertel.

A61: Nou, heel fijn. Ik ben door mijn vragen heen. Is er nog iets wat je aan mij kwijt wilt? Wat ik anders aan had moeten pakken.

B61: Dat vond ik wel, ik vond het wel fijn dat ik van tevoren de vragen heb gekregen, dat ik een beetje mee kon kijken van zijn we daar oké. En een uur is goed vol te houden. Moet ook niet veel langer zijn merk ik, maar dat kan ook met mij te maken hebben.

A62: Nou hartelijk bedankt voor de medewerking.

## Gesprek 2.

### **Vrouw, 33 jaar**

A1: Heb je de evaluatie ontvangen en ingevuld?

B1: Nee, van wie? Van X. De nieuwe heb ik nog niet gekregen.

A2: Hoe ver ben je op dit moment in het traject?

B2: De eerste heb ik gedaan, en in het principe was dat klaar. Maar ik heb nu na een jaar, op het werk zijn er gewoon weer dingen, die stapelden zich weer op. Dus toen zeiden ze op het werk al van misschien kun je wel als een onderhoudsbeurt. Vandaar dat ik hier nu zit, en in het principe zou dit twee drie keer zijn om even te kijken van wat is er verandert en waar moeten we nog aan werken.

A3: Is dit dan 1 gesprek dat je weer hebt gedaan, of zijn dit dan weer een paar gesprekken?

B3: Dit is het eerste gesprek en er komen er nog twee of drie achteraan.

A4: Hoe heb je het traject ervaren?

B4: Heel prettig, sowieso dat je even bij jezelf stilstaat maar ook de inhoud. Ik was toen ook nog bij een psycholoog en dat was meer het hier en nu en ook wel een stukje verleden en nu was het meer van hoe je vroeger, je opvoeding is geweest en dat in relatie tot nu. En die herkenning of juist niet. Dat is wel emotioneel soms en ik vind het ook wel prettig om hier te zitten. De omgeving en alles, heerlijk. Ik kwam hier altijd met blauwe lippen vandaan. Zo intensief was het, ik had het ook altijd koud. Zo heb ik het niet koud, maar als ik dan in de auto zat dan was het helemaal blauw. Ja, toch wel intensief en ja ik voelde me hier toch wel vertrouwd dan wil het ook wel. En het was ook eigenlijk wel nodig want als je dingen belemmeren in je werk en de dingen die er thuis gebeuren, nou dan zit je bijna tegen een burnout aan. Het was nog niet het lichamelijke, maar het ging wel die kant op hoor. Nee ik vond het wel een mooi iets, ik kende het eerst nog niet.

A5: Wat jij net ook al zei, de koppelingen met het verleden dat die je interessant vond.

B5: Ja en ik heb er voor mijn gevoel ook heel veel aan gehad. Het is wel het werk, dus het werk betaald ook. En ook het feit dat ze je op het werk ook wel weer serieus nemen door het te betalen. Zij willen ook dat je goed in je vel zit om je werk ook weer goed te doen. Dus dat is ook wel belangrijk.

A6: Ook dat ze zien dat het zin heeft...

B6: Ja dat ook zeker. Het is nu ook een beetje die handvaten weer even, want ik moet af en toe, dat heb je met theorie van school ook van dat je even weer van oh ja, zo zat het en zo kan het ook. En niet op die manier denken, maar op een andere manier kijken. Want dat heb ik hier wel geleerd.

A7: Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten? Je bent nu eigenlijk gestart weer met een nieuw traject...

B7: Dat was ook meer, mijn functie was ook meer coördinator welzijn. Ik was medewerker welzijn, maar ik deed alle dingen die een coördinator welzijn zou moeten doen. Ik zat niet in de schaal, ik werd niet zo gewaardeerd. Dus op een gegeven moment stapelde de dingen zich maar op, ik moest de vrijwilligers aansturen en activiteiten bedenken en op een gegeven moment werd dat een grote bult. Toen ik hier kwam hebben we daar heel goed over gesproken, waar loop je tegenaan, wat is timemanagement. Wat is belangrijk, want niet. Ik gewoon inzichtelijk, wat doe ik op een dag, nou heel veel. Maar bijvoorbeeld ook heel veel dingen die niet hoeven, of die tot de volgende dag kunnen wachten. Daar moet je dan even bij stilstaan. Dat heeft me wel heel veel geholpen. En dat X me ook wel heel veel zo pushte zo van ga ik gesprek met je leidinggevende en je manager over die functie. En dat heb ik dan ook gedaan in het pop gesprek dat je dan 1 keer in het jaar hebt. En dat heb ik ook gewoon aangegeven en het resultaat is dan ook dat ik een schaal hoger ging en nu coördinator welzijn ben. Maar dat is ook weer, van nu komen er dingen die ik altijd al deed, maar nu komen er ook weer dingen bij. Overstijgende dingen, meer delegeren. Ik moet nu bij het managementteam 1 keer in de twee weken mijn verhX doen. Nou is dat weer dat stukje, wat verwachten ze van me, en dat geeft van mij dan weer wat onrust. Want de rest gaat door, het is weer sinterklaas en alles komt er nu aan. Nou, en dan gaat het weer even mis, dat is dan de druppel. Dan wordt het weer even teveel en kan ik het niet meer overzien. Nou en als ik dan in een gesprek zit voor een werkoverleg moet ik heel vaak huilen. Of heel vaak, dan moet ik huilen omdat ze voor mij op dat persoonlijke stukje gaan zitten en dan lukt het niet en dan boem. En daarna is het ook wel weer weg, maar dat was even het moment van hé, nou zijn we weer op dat punt. Eigenlijk alweer een beetje te laat, maar omdat je ook weer van functie bent verandert er even bij stilstaan van wat is er veranderd en hoe ga je ermee aan het werk.

A8: Het is ook wat je zegt, je krijgt er andere taken bij enzo. Dus dan is het ook aanpassen.

B8: Ja aanpassen, en ook ik moet gewoon meer duidelijkheid vragen. Van wat bedoel je, wat wil je en niet maar zelf weer gaan zwemmen zo van dat lukt me zelf wel, maar nee dat lukt me zelf dan toch weer niet hé.

A9: Vind je het moeilijk om daar hulp voor te vragen?

B9: Dat vind ik wel lastig. Zolang ik niks vraag hoor ik ook niks. Dat is het ook een beetje, maarja goed, een ander wil ook wel graag weten waar je mee bezig bent. Ik ben geen directeur ofzo nee. Maar daar ben ik nu op het werk ook gewoon goed mee bezig. Ik had voor mezelf wel zoiets van om toch via X dan om toch er nog even bij stil te staan. Even zo'n oefening, want ik neem ook nooit rust. Ik praat nu ook weer heel snel en ik moet gewoon mijn rust nemen om dingen te overdenken en weer in perspectief te krijgen. Gewoon in de pauze een kwartiertje naar buiten, dat soort dingen. En steunpilaren zoeken, zoals bijvoorbeeld degene aan de receptie. Zo van ren je weer zo hard, want ik ben altijd heel hard aan het lopen en doen. Zo dat iemand even oh ja, even met de vinger omhoog van even gaan zitten. Ik heb ook heel vaak, dan ben ik op een dag bezig, bezig, bezig, en dan heb je bijvoorbeeld een activiteit aan het einde van de middag gehad, als ik aan het eind van de middag dan op kantoor kom dan boem. Dan ben ik moe, dan komt het. Net of de hele ontlading ofzo en van die prikkels en dingen.

A10: En ook dat je ineens zit.

B10: Ja dat ook, want dan moet ik ook geen werkoverleg meer hebben, want dan kan ik echt niet meer denken en dan zit ik ook gewoon te gapen enzo. Maar dan ben ik de hele dag zo intensief bezig geweest, dat is dan ook weer met dat grenzen bewaken van als ik dan op de gang loop van oh X, oh X, en ik ga daar ook op in. En ik weet het ook wel diep in mijn hart dat ik zou moeten zeggen, zet het op de mail, of ik kom er later op terug of ... want ik denk dat ik onthoud het wel, maar ik onthoud het niet meer. Want ik ben met zo veel dingen bezig. Dat is dan ook weer dat perfectionisme van ik wil alles goed doen en dat gaat dan niet meer en dan wordt ik onzeker en ben ik weg, dus. Maarja, de een kan het denk ik beter verbergen denk ik dan de ander. Als ik het dan te druk krijg bij zo'n werk overleg, dat wil ik dan niet dat ik emotioneel wordt, maargoed dat is niet anders, het zit ook wel een beetje in de aard van het beestje. Dus ik kan daar niet zo veel aan doen, maarja voor jezelf en daarna moet je het kantoor weer uit met zulke ogen.

A11: Hoe ervaar je de opbrengst van de ZKM? Want je geeft eigenlijk al aan van het heeft de eerste keer erg goed geholpen en nu ben je dan voor je onderhoudsbeurt dan terug.

B11: Ja, ik zie dat nou ook, je zat er net ook al een stukje bij. Dat met die zinnen er gewoon zinnen verandert zijn en dat is gewoon heel positief. En dat ik om zinnen moet lachen dat ik denk van hoe was dat ook weer, was dat zo. Dat heeft wel invloed gehad op mijn handelen en ook thuis. Ik had een zoon, die is nu drie, maar die altijd niet goed sliep en dat had zijn uitwerking weer thuis en dat gaat nu natuurlijk ook beter, maar je merkt gewoon dat door die handvaten en dat je ook even bij vroeger hebt stilgestaan enzo, dat dat voor mij is dat wel goed uitpakkt. Bewuster van mezelf, en ik wil natuurlijk helemaal perfect zijn, maar ja dat lukt toch nooit, dat wil iedereen. Maar er zijn wel dingen verandert, bijvoorbeeld dingen waar ik eerst heel serieus om deed en waar ik nu om kan lachen of te serieus en het feit ook met mijn functie en alles. En niet dat X dat nou gedaan heeft, maar die heeft me wel dat zetje gegeven. Je moet het aankaarten. Nee dat heeft me wel, ik vond het ook altijd heel erg fijn. In die zin zeker positief.

A12: Wat was voor jou het belangrijkste om te bereiken binnen de gesprekken van de ZKM?

B12: Dat ik met mijn werk beter uit de voeten kon met de dingen waar ik op dat moment tegenaan liep. Te druk, te veel hooi op mijn vork. Mensen over mijn grenzen heen laten gaan, ja dat waren toen de, en ook een stukje rouw verwerking dat daarbij kwam en dat was mooi. Maar het was vanuit het werk, dat was de bedoeling. Ik merkte dan gewoon van op het werk dan kropte ik alles op en dan kwam ik thuis en dan barste de bom. En thuis liep het dan ook niet goed. Maar dat ik daar ook meer rust in heb gekregen. Net zoals met X, dat ik altijd alles maar wilde regelen, wanneer hij dan weg moest enzo en dat is niet meer zo. Het heeft dat opgeleverd.

A13: Dus het heeft meer opgeleverd dan waar je in eerste instantie voor kwam.

B13: Ja, ik kwam in eerste instantie voor het werk. Maar ik ben natuurlijk niet alleen het werk, ik ben het hele plaatje. Maar dat heeft het wel opgeleverd ja, ook voor thuis privé.

A14: Waar ken je de veranderingen die je hebt doorgemaakt aan toe? Ken je die toe aan de ZKM of komen die meer van jezelf uit?

B14: Ik denk de combinatie, dat ik het gewoon weer even nodig had om er weer even bij stil te staan. En in de loop van de tijd dan merk je wel, dat gaat met alles zo, van of het gaat vanzelf of het verwaterd een beetje. Maar dat net wat X net al zei, zo'n reminder dat je bijvoorbeeld iets op je spiegel plakt of op je bureau. Dat als je dat ziet even pas op de plaats, van als je dat ziet van dat je denk oh ja dat was ook zo. En dat ik ook, ik heb een kladblok nu waarop ik opschrijf van wat moet ik doen, en is het niet vandaag dan komt het morgen wel weer. En eerst was het heel chaotisch, van dan maar daar weer heen terwijl er ergens nog wel wat lag te wachten. Kijk uiteindelijk moet je het natuurlijk ook weer gewoon zelf doen en in stand houden ook. Maar het heeft me gewoon een hoop inzichten gegeven.

A15: Misschien logischer uitgediept voor jezelf ook, hoe dingen komen zoals ze zijn.

B15: Ja, en daar niet altijd tegen vechten, zo van sommige dingen overkomen je gewoon in je leven en ja daar heb ik gewoon mijn rugzak van. Mijn ouders leven niet meer en ik heb een broertje dat heel erg aan me hangt. En dan zie je het ook eens even van een andere kant. Want ik zag het altijd van mijn eigen kant want ik dacht dit en dit moet ik doen want dat hoort zo. Maar dat heb ik vanuit hier wel gekregen.

A16: Nu ga ik het even met je hebben over levenstevredenheid, zoals ik net al zei het is een beetje een eng woord. Maar het gaat er om hoe gelukkig je bent op dit moment in je leven en hoe dat was voordat je bijvoorbeeld aan de ZKM begon. Mijn eerste vraag daarvoor is dan ook, hoe ervaar je je leven op dit moment?

B16: Hoe ervaar ik dat, ja wel positief. Net zoals die strubbelingen op het werk dat zit me dan wel weer even dwars, maar ik weet dat het ook wel weer...bij mij is het tenminste zo van de ene week is het de hele week piekeren en de week daarna is het weer weg. En dan denk ik heb ik me daar nou zo druk om gemaakt? Maar over het algemeen wel goed, met man en kinderen en hebben we het pad even weer gevonden. X zei ook net, dat ken je waarschijnlijk zelf ook wel, maar met littekens of met

wonden sommige gaan soms weer even open. Dat heb ik nu bijvoorbeeld weer met de feestdagen dat je je ouders mist, dat soort dingen. En ik heb toen ook als afsluiting van de ZKM, met nog twee anderen creatief zijn we bezig geweest. Heb ik een collage gemaakt met een gedicht erbij dat ik zelf heb opgezocht, van dat de dingen die je mee hebt gemaakt je ook weer sterker maken. En dat ik altijd dacht van het heeft me juist zwakker, of waarom alles. Het heeft me juist ook weer kracht gegeven. Ja, goed het is ook niet anders. Ik kan ook niet altijd achteruit blijven kijken, dat werkt ook niet, je moet wel vooruit. Je kunt je wel drukmaken dat het leven veel sneller en drukker, maar je zal toch mee moeten.

A17: Hoe zijn de omstandigheden op dit moment in je leven? Je ervaart je leven in ieder geval positief...

B17: Ja, ik denk sowieso als je allebei gezond bent, en we hebben beide een baan en twee gezonde kinderen. Dan heb je bijna niet meer zoveel te wensen denk ik dan. Dus als dat maar wat loopt is dat voor mij wel genoeg, ik ben niet van de uitpattingen. Het hoeft van mij niet te gek, ik houd wel een beetje van het kneuterige, lekker wandelen in het bos en dat soort dingen. Gezellig samen met vrienden enzo. Ik hoef niet te bungyjumpen ofzo, laat mij maar lekker naar zee of een weekendje weg met zijn allen, dat is goed. Gewoon genieten van, zoals ik ze nu ook zie reageren met sinterklaas gewoon geweldig. Maar dan sta je er soms wel bij stil dat het ook met jou kan gebeuren, want omdat dat met mijn moeder en mijn vader en dan denk ik niet aan denken. Want dat is soms wel zo'n duveltje wat dan, het ook is dat je het veel hoort in je omgeving. Komt ook naarmate je ouder wordt met ziektes in je omgeving. Maar goed, daar laat ik me natuurlijk niet door leiden, maar het is er natuurlijk wel. En je hebt natuurlijk een heel andere verantwoording dan toen je nog geen kinderen had. Je moet nu voor hen ook nog kiezen en alles.

A18: Hoe tevreden ben je met je leven?

B18: Ik ben wel tevreden met mijn leven, ik heb er nog nooit zo over nagedacht. Ik ben wel gauw tevreden, het is hetzelfde van doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg. Een feestje is leuk, maar hebben we het niet dan is het ook goed. Nee, niet van de hoge pieken en dalen. Nee, beetje vlak. Ik kan van heel veel dingen genieten, van de gewone dingen genieten. Ik kan ook genieten van grey's anatomy op maandagavond. Gewoon lekker om naar te kijken, geen gedoe verder. Maar zoals afgelopen weekend konden we kiezen, vijf uitnodigingen voor een feestje. Maar dan vliegt het me op dat moment ook even aan dan moet ik even met X overleggen, want dan ben ik wat in de stress. Dan is het ineens van ie, want al die mensen willen dat ik kom want anders had ik die uitnodiging niet. En dat vergt vaak dan wel even, omdat ik het dan toch vaak wel goed wil doen enzo, dat kan me dan soms wel uit balans brengen. Maar daar maak ik dan uiteindelijk ook voor mezelf wel de goede keuze in. Eerst deed ik dan toch nog wel, toch even alles afvliegen voor hun. Dat probeer ik, ik heb twee kinderen, ik heb een man, ik ben er zelf nog dat vergeet ik wel eens even. Nee maar die keuze probeer ik wel beter te maken.



A19: Als je je leven over zou mogen doen, zou je dan iets willen veranderen?

B19: Nee, want de dingen die me gebeurd zijn waardoor ik een ander pad heb gekozen die zijn me overkomen. Net als met mijn vader, toen deed ik de pabo, dat ging toen niet meer. Ik zou SPH gaan doen nou toen overleed mijn moeder. Nouja, dat zijn dingen, ik had wel de SPH en die PABO willen doen. Dat had ik wel gekund, maar niet door die omstandigheden. Nee voor de rest, dan is het wel goed zo. Dan zou ik alleen dat terug willen draaien dat zij er nu nog waren. Maar als ik het over zou kunnen doen dan ging het precies zo. Het is ook wel het onzekere, dat wist ik nog wel van de HAVO, wist ik het antwoord dan durfde ik mijn vinger niet op te steken ook al wist ik het 100% zeker. Maar dat was die onzekerheid, maar dat zal er altijd al in. Ja, nou sta ik wel voor 100 man te praten, 100 bejaarden. Het is ook een stukje levenservaring wat je opdoet. Doordat ik de PABO niet kon doen ben ik het ouderen werk ingegaan terwijl ik altijd al juf wilde worden en toen moest ik een stapje lager SPW in de bejaardenzorg stage gaan lopen en dat was het. Net of je, niet dat ik hem kwijt wilde, maar dingen lopen dan toch ook weer anders en daar handel je ook wel weer naar ofzo. En nu werk ik alweer 15 jaar met bejaarden en dan denk ik ja, dat vind ik geweldig.

A20: We gaan nu even een heel andere kant op, dat is je keuzegedrag. Dus de manier waarop je een keuze maakt. Vertel eens over het proces van het nemen van een beslissing.

B20: Ik maak te snel keuzes. Het is meer het niet nee kunnen zeggen, dat is misschien ook wel een keuze, maar dat je bijvoorbeeld dingen aangereikt krijgt en denk dat doe ik wel, dat is dan die keuze die ik maak, maar vaak achteraf denk ik dan hmm impulsief. Ook met kleding bijvoorbeeld. Als ik wat moet hebben en het lukt niet, dan koop ik bijvoorbeeld iets ook al is het veel geld want ik moet het hebben. Daarna denk ik van tja, en dan hangt het in de kast. Gewoon het zelf even niet meer zien, en dan niet even een paar dagen erover denken maar gewoon die keuze meteen maken.

A21: Is dat met alle soorten keuzes of is dat ook naar belangrijkheid?

B21: Als er druk achter zit dan is het snel. Zo van zeg ik dat nou goed, als iemand mij vraag of ik wat wil doen dan is de keuze ja of nee toch? Ja, nou dan zeg ik over het algemeen vaak ja. Terwijl ik eigenlijk moet zeggen van ik denk er nog even over na. Maar dat is weer om te pleasen of het goed te willen doen of wat dan ook. Dan heb ik alweer ja gezegd en dan is het voor mij ook heel moeilijk om het weer terug te draaien. Dat vind ik heel erg om dan achteraf toch te moeten zeggen van nee, of dat moet toch anders, ja dat vind ik lastig. Of als het van een ander uitkomt dan ben ik snel geneigd om toch wel snel een antwoord te geven. Maar bijvoorbeeld een nieuwe keuken ofzo ja daar zitten we al een jaar tegenaan te hikken maar dat is dan in mijn ogen weer niet zo belangrijk want ik red me wel want hij doet het.

A22: Hoe maak je over het algemeen een keuze, er zijn vier mogelijkheden die ik in de theorie heb gevonden. Beslissingen, maar opties blijven open. Ik neem snel een beslissing. Ik denk er erg lang over na. Ik neem een beslissing met mijn intuïtie.

B22: Dan is het ik neem snel een beslissing. Dat is naar wat ik denk dat ik belangrijk acht, of wat ik denk dat de ander belangrijk vind. En daar moet ik wel, ik had ook een boek mee, want ik ben zelf hooggevoelig. Dus als ik een zaal binnen kom, stemmingen, dan voel ik dat aan en dan handel ik daarnaar en daar moet ik mee ophouden. Dus met intuïtie misschien zou ik dat juist meer moeten doen. Maar als ik dan al het gezicht zie van een ander, ik heb ook liever telefonisch bijvoorbeeld. Dan zie ik het gezicht en dat staat dan anders dan hoe ik denk dat het moet staan ja dan ga ik daar op reageren. Dat belemmert me ook wel in mij werk. Want dat is ook mijn valkuil, maar ook mijn kracht bij die mensen in dat zorgcentrum.

A23: Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen? Want je gaf net al aan dat je soms druk ervaart van andere mensen.

B23: Vaak naderhand is het een beetje zo katerig. Zo van oh daar heb je hem weer. Ik moet eerst zeggen van ik moet er even over nadenken, of ik kom erop terug. Die zinnnetjes moet ik eigenlijk gewoon erin stampen. En dan kan ik vaak ook wel weer, ja dan maak je, niet dat ik heel veel spijt heb als ik dingen tegen mijn zin heb gedaan, maar wel zo van volgende keer, maarja het gebeurd wel vaker een volgende keer. Want op een gegeven moment heb je eigenlijk ook weer zo'n rol. Een bepaald verwachtingspatroon. Zo van X doet het wel, maarja X doet het al vijf jaar. Dat is dan wel lastig. Beetje het gevoel dat je gebruikt word. En ik heb ook wel eens gehad, toen hadden we reflectie, en toen was ik het ergens niet mee eens en toen reageerde ik wat kortaf, en toen kreeg ik achteraf te horen van is er wat met X, want die reageert anders nooit zo. Maar dan krijg je van, oh oke, nou sorry, weetjewel zo. Want ze verwachten het niet van je. En dan krijg je dat soort, maar op een gegeven moment zal het toch wel moeten. Ik moet gewoon meer voor mezelf opkomen.

A24: Het gevoel van druk gaf je net al aan, en hoe ervaar je dat gevoel dan. Je zei al een beetje katerig.

B24: Ja, en druk is bij mij dan ook weer te druk in het drukken. Het dingen maar gaan doen, of het even niet meer weten of het afreageren thuis bijvoorbeeld. Want wat dat betreft voel ik het lichamelijk ook wel, zit het wat te broeien. En dan stapelt het zich op, want ik zeg het dan niet thuis, ik zeg het dan niet tegen X, want daar wil ik hem dan niet mee lastig vallen, maar als er dan wat dingen achter elkaar gebeuren dan zit het wel hier en dan snachts als je dan een zoon hebt die slecht slaapt en je bent vaak wakker, dan ben je overdag moe en dan komt het ineens een keer en dan is het boem. Dan ben ik of heel boos, of heel emotioneel. Dan is het soms net een film, dan denk ik huh! Net of je even niet jezelf bent. En dan is het ook wel weer even klaar en dan kan ik het ook wel weer wat makkelijker zien. Want dan is het eruit, maar eigenlijk ben ik dan alweer te ver. Want ik moet wat eerder aan gaan geven. Het begint dan al bij de vraag die ik gehad heb, of de vragen achter elkaar aan waar ik overal ja op heb gezegd. Daar had ik eigenlijk de grens moeten trekken. Want ik ga dan vrolijk verder omdat mensen op het werk niet moeten zien wat er aan mij mankeert. Meestal ben ik wel de lolbroek en het

enthousiasme en dat soort dingen. Maar dan kom ik thuis en dan hoeft er maar een dingetje en dan is het even teveel.

A25: Hoe ervaar je het als je een keuze hebt gemaakt? Dat moet ik ff uitleggen anders lijkt het op de vorige vraag. Stel je moet een keuze gaan maken, dan ervaar je die druk van anderen. Als je een keuze hebt gemaakt dan ervaar je het soms katerig, maar er zijn bijvoorbeeld ook mensen die ervaren opluchting omdat ze bijvoorbeeld blij zijn omdat ze die keuze achter zich hebben kunnen laten.

B25: Dat ligt maar net aan wat het onderwerp is. Net zoals aankomende vrijdag, dan kunnen we niet, ik heb een cadeaubon gekocht en opgestuurd met een kaartje erbij van sorry we kunnen niet maar toch een leuke avond. Dan is het voor mij nu wel klaar, maar daar zit ik wel heel lang tegen aan te hikken van moet ik dit nu wel doen. Moeten we nu wel of niet gaan, of een uurtje. Nou toen dacht ik wat kan ik doen, nou we laten wel blijken dat we blij zijn dat ze een feestje vieren. Maarja, nou is het ook klaar, nou is het goed. Maar dan is het wel opluchting. Maar het duurt soms een hele tijd bij mij wil ik dan die knoop doorhakken. En dan is die keuze weer heel lang, zo van wat ga ik wel of niet doen. Maar dat is dan ook weer om die ander, omdat ik dan weer denk dat die ander het stom vindt dat ik niet kom, of weet ik veel wat ik allemaal ga bedenken, maar ehm, ja dat zit in mijn hoofd. En mijn man heeft zoiets van pfff, en dat is wel fijn dat die juist een tegenpool is, je zou maar twee van mij hebben thuis. Die is heel nuchter. Het is wel prettig dat er iemand is die de boel toch wel wat in toom houdt.

A26: We gaan het nu even hebben over het antwoordgedrag. Dat is gewoon de manier waarop je antwoord geeft. Hoe geef je over het algemeen antwoord? Tegen mij vertel je uitgebreid, maar zit je bij een coach ofzo praat je gemakkelijk of...

B26: Ja ik praat wel gemakkelijk. Net als net met X van zullen we je erbij halen of niet, nou dat maakt me dan verder niet uit. Dat is mijn leven, en ik heb verder geen gekke dingen gedaan. Ik ben wel open wat dat aangaat. Ik zal hier niet mijn hele ziel en zaligheid op tafel gooien, maar het is zoals het is. Ik denk wel, net als met vragen van anderen dat ik dan weer te snel antwoord. Nou ja dat is hetzelfde als met die keuzes dat ik denk van wat heb ik nou weer gezegd. Weer meteen boem en niet even laten bezinken en er niet even over nadenken. Bij mij moet alles snel, snel, snel, druk.

A27: Maar als je een antwoord hebt gegeven, en je hebt het gevoel van wat heb ik nou toch weer gezegd. Kom je er dan wel nog op terug?

B27: Dat vind ik lastig, om daar op terug te komen. Of als je bijvoorbeeld een meningsverschil hebt gehad ofzo. En dat zijn dan weer de handvaten van hoe je dat dan weer aan moet pakken enzo. Dan ben ik wel een wegloper. Liever niet, als het niet meer is, dan is het niet. Soms weet ik me ook niet een houding te nemen. Juist weer naar dat emotionele, zorgen dat dat niet gebeurt want dat wil ik niet. Het is ook dat ik daar teveel bij stil sta en daar moet ik mee ophouden. Want als het in één keer zo ver is dan is het zo. Maar je kunt niet altijd weg blijven lopen voor dingen.

A28: Als je met X in gesprek bent, vind je het dan ook lastig om op bepaalde dingen terug te komen of gaat het dan wel gemakkelijker?

B28: Ja, maar dat is bij mij bijvoorbeeld ook weer een kwestie van vertrouwen. Dat is net zoals bij mijn man, stel ik word heel erg boos dan weet ik hoe hij reageert. Dat is weer die controle, maar bij collega's weet ik dat niet en bij X weet ik het wel. Want zij kent mij goed, en ik ken haar dan ook van dit. Maar ik weet hoe die ander, of ik moet het heel bont maken, ik weet dat X niet bij me weggaat. Dat soort dingen, en ik mag dit doen, of ik mag dit doen, maar het komt wel weer goed. En bij een ander weet ik dat niet, dus dan ga ik het uit de weg. Bang voor de reactie en dat ik dan ook wel last heb van als mensen me ineens beschuldigen, bijvoorbeeld op straat, dan ga ik in de ankers dan kan ik even niks meer bedenken. Daardoor ga je dingen vermijden, en dat moet je natuurlijk ook niet doen. Want dat kan niet altijd, er zal altijd wel iets onverwachts gebeuren. Dat is die controle overal op willen houden, vooral op mezelf. Dat ik ook leuk en ad rem wil zijn, maar dat kan ik eigenlijk alleen maar met de mensen die ik vertrouw die ik goed ken. Dat ik een grapje of iets, maar dat zou ik nooit zo snel op een verjaardag of iets doen. Dan ben ik juist bescheiden en wat meer ingetogen.

A29: Hoe ervaar je het verband tussen je antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?

B29: Ik denk dat het wel iets is wat bij mij hoort, maar dat ik me er wel steeds meer bewust van ben. En zowieso ook in het werk dat het niet altijd in mijn voordeel is. En dat ik daar last van krijg. Dat heb ik wel na die ZKM dat ik me daar wel veel meer bewust van ben geworden. Heel vaak overkomen dingen je, en dan moet ik weer even pas op de plaats of gewoon even erbij stilstaan. Ja precies, alles gaat ook door. De kinderen moeten hun natje en hun droogje. Dat is hetzelfde van trekzak geeft me ontspanning, ik speel dan trekzak. Ik heb nu dan een peesontsteking dus dat wil niet meer. Maar daar is niks voor in de plaats gekomen, dus dan kan ik wel zeggen dat ik het lekker vind om iedere avond voor de tv te zitten, maar dat is niet want ik moet wat doen waardoor ik weer energie krijg. In bepaalde situaties is dat antwoordgedrag verandert, maar in anderen val ik weer terug in het oude patroon.

A30: Is dat dan ook meer in relaties die je overvallen?

B30: Ja altijd. Ja een ander die kan dat, ik heb bijvoorbeeld een buurvrouw die heel assertief is en die praat dan. Dat is soms ook niet leuk meer en dat is dan weer de andere kant, maar we zeggen wel eens tegen elkaar van we zouden eigenlijk want meer van elkaar moeten hebben. Ik laat me vaak door emoties leiden. Dus als iemand iets zegt wat niet leuk is dan ga ik meteen op het gevoel, terwijl ik eigenlijk meer met het verstand zou moeten beantwoorden of iets dergelijks. Het gaat meteen bij mij, van dat kriebelt het en doet het, en dan heb ik een brok. Dan komt het op een andere manier binnen, boven.

A31: Ik heb nou eigenlijk dezelfde vraag over het antwoordgedrag maar dan over de uitkomst van de ZKM, ik denk dat het verstandig is dan daar even terug te kijken naar het afsluiten van de vorige ZKM omdat je deze dan net weer bent begonnen. Dus of je antwoord gedrag bij heeft gedragen aan hoe je de ZKM hebt afgesloten.

B31: Dat is voor mij eigenlijk een beetje dezelfde vraag als de vorige omdat ik al sprak over die vorige ZKM.

A32: Als je een vragenlijst invult, hoe doe je dat over het algemeen?

B32: Wel even goed lezen en dan vul ik hem in. Het is niet zo dat ik hem met de natte vinger ff invul. Een ander moet daar wel weer wat aan hebben ofzo. Het moet niet zo zijn dat ik maar ja in blijf vullen, nee een ander moet er ook wat aan hebben. Ik zou het zelf ook prettig vinden als een ander die voor mij ook goed invult. Dus dan doe ik dat ook voor een ander.

A33: Ik heb nog een laatste vraag, en die is eigenlijk over de ZKM in het algemeen, hoe ervaar je de relatie met je coach?

B33: Vertrouwd, het gevoel was goed, open, het gevoel dat ik mijn ei hier kwijt kon. Dat ik serieus wordt genomen. Ik heb gewoon wel heel veel aan haar gehad. En vanuit daar kwam ook weer, X had ook iets met rouwverwerken dat zei ze dan weer tegen me omdat het daar weer heen ging. Dus daar ben ik heen geweest en dat was een themadag en dat heeft me ook weer goed gedaan. Dus daar zijn ook wel weer positieve dingen uitgekomen. En toen heb ik zitten denken, wil ik wat in de rouwverwerking. Maar eerst doe maar eens even gewoon rustig. En dan loopt het weer en die functie wordt anders en dan is het voor mezelf weer even genoeg.

### Gesprek 3.

#### **Man, 54 jaar**

A1: Heb je de evaluatie en de extra vragen ingevuld?

B1: Ja, dat heb ik gedaan.

A2: Oh, dat is heel fijn, je bent de eerste. Hoe ver ben je op dit moment in het ZKM-traject?

B2: Eigenlijk is het al afgesloten, maar X wilde me nog een keertje terug zien. Ik was nog bepaalde dingen van plan en ze wil graag horen hoe het gegaan is en of die ook uitgevoerd zijn.

A3: Hoe heb je het traject ervaren?

B3: Heel interessant, heel leuk om te doen, ook wel heel verhelderend. Nuttig, wel goed.

A4: Je zegt, van het is de bedoeling dat je straks nog een keer terugkomt. Hoeveel gesprekken heb je dan ongeveer gehad?

B4: Ik denk een stuk of 7, misschien wel 8.

A5: Zijn dat allemaal ZKM gesprekken geweest of ook terugkoppelingsgesprekken?

B5: Ik denk dat de eerste 4 of 5 echt het traject was en dat de rest denk ik extra begeleiding waren. Van hoe gaat het nou en wat ben je nog van plan.

A6: Hoe heb je de gesprekken ervaren met je coach?

B6: Ook prima, ik vond het wel belangrijk dat het vanaf de eerste kennismaking ook wel persoonlijk zou klikken natuurlijk. Niet te wetenschappelijk, niet te zakelijk, niet te bedreigend. En dat viel allemaal reuze mee, en dan ga je het qua persoon in ieder geval met vertrouwen tegemoet.

A7: Je zegt nu het viel reuze mee...

B7: Nee, maar het kan heel bedreigend zijn, want het kan je helemaal een andere kant uit sturen. Je gaat toch dingen ontdekken en inzien. Dat kan allemaal bedreigend zijn, want stel dat je een leuke baan hebt en je komt tot de conclusie die baan past helemaal niet bij mij, dan moet je weg bij de baan misschien voor je gevoel terwijl dat wel een hele grote stap kan zijn. In die zin viel het ook wel mee, maar je komt wel tot inzichten.

A8: Die inzichten zijn die voor jou mee gevallen of tegen gevallen?

B8: Nee wel meegevallen, ik had wel een beetje een vermoeden van ik denk dat het die kant op gaat. Ik weet niet hoe ver ik inhoudelijk op het traject moet ingaan of kan ingaan?

A9: Je kunt gewoon erop ingaan hoor, dat is prima.

B9: Nou ik was gewoon niet tevreden met mijn werk en dan ga je gewoon kijken van hoe belangrijk is dat nou, moet ik dat gewoon accepteren en maak je er het beste van of moet je misschien denken van ik moet nog 12 jaar werken of misschien wel langer en moet ik dat dan in die baan doen. Nou ik kwam er toen vooral achter van dat ik in ieder geval niet meer uren in die baan moet gaan werken. Als ik andere dingen wil dan moet dat buiten die baan om en buiten dat beroep en eigenlijk zou ik acuut met die baan willen stoppen maar dat kan niet financieel gezien, of misschien ook wel emotioneel. Ik kwam er gewoon achter van als ik meer plezier in mijn werk wil hebben dan moet ik ander werk doen, ander werk gaan zoeken. Of ander werk erbij gaan zoeken, want ik ben parttimer, dus dat is mijn luxepositie ik kan 2 of 3 dagen iets anders gaan doen waardoor dan de balans weer beter word.

A10: Ben je daar op dit moment mee bezig om daar een tweede baan bij te zoeken of is dit al gelukt?

B10: Ik zocht altijd extra uren in mijn eigen vak of beroep, onderwijs, en nou ben ik veel meer andere dingen aan het kijken die ik eigenlijk veel leuker vind. En ook met in het achterhoofd, stel dat ik iets heel anders kan gaan doen en het bevalt goed dat je dan na 2 of 3 jaar zegt van ik maak die keuze definitief want ergens anders kan het 3 dagen of misschien wel fulltime worden, dan stop ik wel met mijn huidige baan.

A11: Het is wel prettig dat je bevestigd bent in je vermoeden.

B11: Ja dat is zeker, want je gaat toch denken van waarom ben ik nou zo ontevreden of doe ik nou zo moeilijk of waarom lukt het met de oude baan niet meer, want dan kan ook gewoon aan jezelf liggen. Maar nu wordt ik toch bevestigd van mijn gevoel heeft me altijd al die kant op gestuurd en dat wordt nu dan toch bevestigd.

A12: De ZKM, ben je daar zelf naartoe gegaan, of is dat via je werk?

B12: Op mijn werk kregen collega's boven de 45 de gelegenheid om je te melden. Dan moest je een enquête invullen en dan bleek je in een bepaalde risicogroep te vallen. En als je dan in die risicogroep viel dan kreeg je een budget om verschillende trajecten te doen. Je werd ook geadviseerd van wat kun je het beste doen, de ZKM of loopbaanoriëntatie. Ik kwam bij dat ZKM dan terecht. Ik kwam ook bij zo'n loopbaanbegeleidingstraject terecht en die zei ook van als je met dat ZKM-traject wilt beginnen dan moet je dat sowieso eerst doen want daarna heb je dan toch een veel beter beeld van jezelf en dan kun je altijd nog bij me terugkomen en dan kunnen we altijd nog gaan kijken van wat kunnen we daar nou mee. Het is ook een logische ontwikkeling, en fijn dat je daarin begeleid wordt.

A13: Ja, mijn volgende vraag is ook hoe heb je de sessies ervaren die je met X had?

B13: Ja prima, ook heel gezellig altijd, dat vind ik ook wel belangrijk. En ook heel nuttig ze houdt ook wel gewoon de vinger aan de pols van we moeten ook niet teveel afdwalen, of misschien laat ze je wel gericht afdwalen maar je hebt wel het gevoel dat ze je goed begeleid. En ze heeft gewoon heel duidelijk een structuur of een schema waarmee ze werkt. Dat merk je gewoon, het is niet zo van wat zal ik nou eens doen.

A14: Dat je duidelijk het idee hebt wat in een sessie doet.

B14: Ja, je merkt ook gewoon van wat vind je daar nou van, of wat wil je daar nou mee, ja dan moet je gaan nadenken. Een antwoord formuleren en daar helpt ze je dan wel mee, het is niet zo van wat kies je koffie of thee. Dat is dan weer zoiets van wat moet ik daar nou mee. Ze geeft je wel een bepaalde vrijheid, maar ze heeft er wel een bedoeling mee. Ik vond het gewoon wel heel prettig zoals het ging.

A15: Ik ga het nu even met je hebben over de uitkomst van de ZKM. Daar kan ik het met jou wel over hebben omdat je de ZKM wel hebt afgesloten buiten dit gesprek om. Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?

B15: Het is wisselend, wel opgelucht omdat je vermoedens worden bevestigd. Zo van vind je je werk echt niet leuk, nee ik vind mijn werk echt niet leuk. En waarom ben je er nog steeds, nou ik weet nu dus waarom ik er nog ben. Het heeft ook wel leuke kanten, het heeft bijvoorbeeld een heel leuk team, hele leuke collega's. Dus dat scheelt heel veel, maar aan de andere kant van wat moet ik daar nou mee, moet ik ermee stoppen? Maar goed, ik wil soms wel 10 andere dingen, dus daar moet ik dan ook uit kiezen, of misschien kunnen ze wel alle 10 naast elkaar. Dus dat is wel een beetje lastig, want ik merk zelf van die keuze maken. Want ik kan wel zeggen van ik wil een boek schrijven, of ik wil een kinderboek schrijven, of meer muziek maken. Je kunt niet alles gaan doen, of misschien kun je wel alles gaan doen. Dus nou zit ik weer van waar ga ik dan mee beginnen. Dat zijn van die sluimerende dingen die al heel lang liggen. Want boeken schrijven of muziek maken dat is dan eigenlijk geen werk. Daar kun je voorlopig geen inkomsten mee krijgen. Maar goed, dat zijn ook weer dingen, ik kan ook schrijven voor een blad of een krant. Dat je in ieder geval een baantje hebt. Misschien wel in die richting, dat je creatief wel in die richting bezig bent. Maar het is wel lastig want de dingen die ik echt leuk vind daar zijn weinig vacatures in.

A16: Wat zou het ideaal voor jou zijn?

B16: Ik noemde wel muziek of schrijven, maar ik vind auto rijden ook leuk. Dus ik zat te denken, taxichauffeur zou dan het gemakkelijkst zijn en daar heb je geen ander rijbewijs voor nodig alleen een bepaalde korte opleiding. Nog leuker lijkt me buschauffeur, touringcar, maar daar heb je wel een opleiding voor nodig en dat is best een duur rijbewijs om dat te halen en er waren toen veel vacatures voor buschauffeurs in de Randstad, die konden dan bij de Randstad in dienst en dan moest je 18 maanden alleen maar voor Randstad werken zodat zij aan jou werk konden verdienen. Daarna was je dan vrij om met je rijbewijs ergens anders te gaan werken. Alleen dat bestaat dan niet meer, en vrachtwagenchauffeur dat zit ook aardig in de richting, maar als ik moet kiezen liever buschauffeur. Dat is minder onregelmatig en minder smerig werk of ik denk minder stress. Maar voor vrachtwagenchauffeur zijn ten eerste heel veel vacatures en daar ben ik nou aan het kijken van zijn er misschien bedrijven die dan wel weer de opleiding vergoeden. In het westen van het land bestaat het nog wel, dus dat is nog één van de dingen die ik aan het oriënteren ben. Want misschien is er wel een bedrijf in het westen waar ik hier de opleiding kan doen, dus dat ik niet voor elke rijles naar het westen moet. En misschien heeft dat bedrijf hier ook wel weer werk. Dat ik dan weer hier kan werken dan. Dus dat is het laatste wat ik nog aan het oriënteren ben. En ook als ik mijn vrachtwagenrijbewijs heb dan is het ook veel gemakkelijker en goedkoper om een busrijbewijs te halen. Dan heb je de theorie en alles ook al gehad. Dus dat maakt het gemakkelijker om dat rijbewijs erbij te halen.

A17: Hoe ervaar je de opbrengst van de ZKM? Je gaf net aan dat je de gesprekken in ieder geval positief hebt ervaren, maar dat er soms toch ook nog wel wat moeite is met het maken van een keuze van wat je er nou nog eventueel bij zou willen doen.

B17: Nou ik ben me wel zekerder gaan voelen over mijn gevoel zeg maar. En ook op de school waar ik nu rondloop, niet dat ik daar nu zekerder rondloop, maar er zijn wel wat dingen nu waar ik heb geleerd duidelijker in te zijn. Er zijn dingen die je doet die je misschien niet hoeft te doen, of andere dingen die je misschien wel zou kunnen doen binnen je werk. Dat zoek ik dan ook eerder op dat ik dan ook meer leuke moment voor mezelf creëer. En dat ik in sommige gevallen ook nee zeg, want er worden ook dingen aan je gevraagd. Want op school kun je wat dat betreft 10 uur per dag werken, er is altijd wat te doen, maar je kunt ook de dingen opzoeken die je graag doet.

A18: Ben jij een middelbare school leraar of een basisschool?

B18: Nee het is een basisschool. Ik ben onderwijsondersteuner ik heb geen klas. Je kunt ook gangen gaan dweilen of kleine kinderen gaan helpen met naar de wc gaan. Ik had wel de neiging om dat te doen, maar daar loop ik nu gewoon voorbij, want dat hoort niet bij mijn werk. Nu moet een poetsvrouw dat gaan doen na 5 uur. Dus de minder leuke moment kun je dus ook negeren of zo van ja laat een ander dat maar doen en de leuke momenten kun je ook opzoeken. En ook met oppassen op je werk van wat vind ik nou wel leuk, daar kun je je op richten, daar kun je wat houvast aan hebben.



A19: Want wat was het belangrijkste doel wat je wilde bereiken met de gesprekken die je hebt gehad bij X?

B19: Nou, het plezier in mijn werk terug krijgen, of er achter komen dat je niet in je werk, hoe zeg je dat je levensgeluk vandaan kunt halen, maar dat toch ergens anders moet gaan zoeken. Dus dan moet je accepteren van mijn werk doe ik wel, maar buiten mijn werk heb ik zo veel leuke dingen. Dan zie ik het nog wel zitten. En ik ben er nou wel achter van mijn werk doe ik zolang het nog financieel nodig is, maar zo gauw ik de kans krijg om me op iets anders te richten en daar ook nog iets mee te verdienen dan ga ik dat doen ja.

A20: In hoeverre is je doel nou dan bereikt met de gesprekken die je gehad hebt?

B20: Nou, echt het plezier in mijn werk zal ik niet terug kunnen vinden. Met aanpassingen, van wat vind ik wel leuk waar doe ik wel aan mee, waar doe ik niet aan mee. Dat het voor jezelf leuk blijft. Ik heb heel leuke collega's een heel leuk team, dus dan met ik voor mezelf zorgen dat ik bijvoorbeeld in de koffiepauze wel in de koffiekamer ga zitten. Als ik ga zitten kniezen of ga zitten doorwerken dan mis je dat, dan mis je alle leuke moment. Dus ik zorg wel dat ik daar bij ben. Maar goed daar heb je pauze voor, niet om te wandelen of door te werken. Dus ik heb wel geleerd van je moet de leuke moment opzoeken, zorgen dat je die bewust meemaakt. Ik merk dat ik er wel zekerder door ben geworden zelf, dat ik minder twijfel van doe ik het wel goed, of die ik het na al die jaren nou toch verkeerd. Die anderen zijn wel gegroeid in hun werk en ik dan niet, daar ga je over twijfelen dan he. Misschien brengt de leeftijd dit ook wel met zich mee, van had je dit willen worden na al die jaren of had je willen zijn. Wat wil je over 5 jaar zijn, wat wil je over 10 jaar zijn? Dan denk ik ja, dan wil ik hier wel gewoon weg zijn eigenlijk. En eigenlijk dacht ik dat 10 jaar geleden ook al, dan denk je waarom blijf je dan toch daar. Dat is natuurlijk kiezen voor de gemakkelijkste weg. Of je kiest steeds weer binnen je werk meer uren te krijgen, of voor zo'n baantje te krijgen en dan voor je het weet ben je 50 en dan ja...Je merkt wel dat je niet de enige bent. Dat is ook wel een geruststelling. Want anders loop je daar tussen je collega's van ik volg nu een bepaald traject, net of ik psychotherapie ben jullie vinden je werk allemaal leuk en ik ben apart ofzo. Want in zoverre is het ook bevestiging dat het goed is dat je het goed, want ook andere mensen hebben er baat bij dat ze het doen.

A21: Wat heb je voor je gevoel nu concreet bereikt met de ZKM?

B21: Concreet, dat het allemaal in een stroomversnelling is gekomen. Dat ik me ook echt ben gaan oriënteren op andere beroepen. Zoals dat chauffeur zijn bijvoorbeeld. Ik heb een busles genomen, iets wat je anders nooit zou doen. Ik heb een bus van 12 meter gereden over de snelweg enzo. Dat is wel heel leuk, dan denk je dit wil ik eigenlijk. Dit wil ik morgen weer. Dat is eigenlijk wel het meest concrete, het oriënteren in andere vakgebieden. En verder ligt de opbrengst vooral in het gevoelsmatige vlak, zo van nu weet ik het zeker. Van ik kan me wel handhaven in mijn werk, dat kan ik nog wel een tijd blijven doen, maar ik moet er gewoon meer werk van maken om wat te veranderen. Net wat ik zei van 10 jaar geleden wilde ik dat ook wel, maar als ik nu zo blijf sudderen dan voor je het weet ben je dan 65 en dan ga je het misschien doen, maar dat zou ik jammer vinden. Ik weet nou van dat wil ik niet, ik wil daar eigenlijk wel meer werk van maken. En ik denk dat X daarom heeft gedacht

van het is afgesloten, maar dat ze wilde dat ik over een tijdje toch weer kom vertellen. Ik denk dat ik die stok achter de deur ook nodig heb. Want je maakt een lijstje, dat wil ik doen, dat wil ik doen, maar het kan zo jaren duren voordat het gebeurd is. Omdat het niet echt van levensbelang is.

A22: Want die verandering die je hebt doorgemaakt, van wat je zegt dat het allemaal in een stroomversnelling is gekomen. Ken je die ook helemaal toe aan de ZKM?

B22: Nou, wel aan dat traject. Want je krijgt steeds de vraag, van wat wil je dan, hoe wil je dat doen, wanneer wil je dat doen. Lukt het niet in twee weken dan doe het in drie weken. Dat had ik met die busrijles van dat wil ik zeker doen, ja waarom doe je dat dan niet? Ja dat ben ik gewoon aan het uitstellen. Wanneer zou je het kunnen doen? Ik zei nou, ik heb dan herfstvakantie. Oke, nou na de herfstvakantie zie ik je terug. Dan denk ik van ja dan moet ik het ook doen ook, want ik moet het haar ook vertellen, want dat is gewoon een stok achter de deur. Dus dan ga je inderdaad bellen en dan ga je het doen. En anders zou ik dat misschien toch weer uitstellen. Dat wist ik ook wel dat ik die stok achter de deur nodig had. Of ik moet er zelf heel veel eigenbelang bij hebben. Ik zit bijvoorbeeld in een bandje, ik speel basgitaar. Als ik de nummers niet goed beheers dan ga ik ook niet het podium op. Dan ga je thuis oefenen, anders maak je fouten of krijg je op de kop van andere bandleden. Dat vind ik dan gewoon de grootste intrinsieke motivatie die je hebt. Als ik ga optreden moet ik die muziek ook kennen, want optreden vind ik het leukste wat er is. Dus dan ga ik niet denken van o, dat zie ik wel of dat ken ik wel half, dat werkt niet. Je moet het van buiten kennen, en je moet ook op de anderen letten, dat ken ik en dat vind ik dus heel belangrijk dus dan zorg ik dat ik die spullen voor elkaar heb en dan zorg ik dat die muziek ken en dat ik op tijd ben en dat ik ook nog reservespullen heb en reservetijd. Dus ik weet zo kan het ook, dan ben ik gewoon op de toppen van mijn functioneren. En voor mijn werk, of iets wat mijn werk kan worden. Dan heb ik iets meer stimulans nodig.

A23: Je komt steeds terug op levensgeluk. Daar gaan de volgende vragen over, dan hoeft ik ook niet uit te leggen wat het is. Hoe ervaar je je leven op het moment?

B23: Mijn leven, wel positief. We kunnen parttime werken, mijn vrouw werkt ook parttime en we kunnen gewoon alles doen wat we willen. We hebben gewoon een normaal leven, en we hebben twee gezonde kinderen. Dus moet ik eigenlijk gelukkig zijn, dus ik ervaar het als heel positief. Ik ben ook heel perfectionistisch en ook kritisch dus ik denk dan vaak van, ja maar ik wil ook nog... ik zou eigenlijk nog dit of dat of dat willen. Dus dat is meer zo'n kantelpunt van mag je dan ontevreden zijn, ja natuurlijk mag je ontevreden zijn, dat vind ik dan wel eens moeilijk. Want heel veel mensen benijden mij van, ja ik werk twee dagen in de week dat is toch lekker. Ja dat is zeker lekker, maar ik zou graag drie dagen ergens anders werken, heel ander werk doen. Dat is vaak lastig te verantwoorden. Eigenlijk beseft ik me heel goed dat ik in een heel luxe positie zit met een vrouw en kinderen en een huis en auto en in een band spelen en genoeg vrij tijd hebben. Maar daarnaast is er nog steeds een ontevredenheid, zo van stel dat ik nou zou overlijden, wat heeft hij dan voor leven gehad. Ja, hij wilde nog dat, en dat en dat. En dat heeft ie allemaal niet kunnen doen, ja hij heeft zijn pensioen niet

gehaald ofzo. Ja, eigenlijk zou ik dan moeten stoppen met werken omdat ik dan pas tijd heb om alles te doen.

A24: Hoe gelukkig ben je op dit moment?

B24: Op een schaal van 0 tot 10 moet ik een 8 zeggen.

A25: Is dat meer geworden nadat je het ZKM-traject hebt doorlopen of staat dat daar los van?

B25: Dat is wel meer geworden ja, want net voordat ik aan dat traject begon had ik een crisis op mijn werk. Dat ik echt dacht van nou euh. Waarvan mijn vrouw aan mij vroeg van ja wat wil je dan? En dat ik zei thuisblijven. Dat was toevallig een periode op mijn werk dat, ja hoe zeg je dat, een verhuizing. De hele school ging verhuizen. Dat ik dacht van dat is nou een mooi moment om te stoppen, dan verhuis ik gewoon niet mee. Dan is er gewoon een ander persoon voor mij op mijn baan, dat vond ik een heel logisch moment. Op de oude school laat je de boel achter zeg maar en op de nieuwe school begint iedereen opnieuw, en dan ben ik er niet meer bij. Maar dat kan natuurlijk niet, want ik had geen andere baan. Toen had ik ook nog een crisis persoonlijk met iemand, iets wat ik normaal gesproken nooit heb. Dus toen trof ik X eigenlijk een beetje na dat dieptepunt, zo van mijn werk is waardeloos en ik wil helemaal niet meeverhuizen. Ik wil helemaal niet terugkomen in die nieuwe school. Dat zal ze ongetwijfeld gemerkt hebben. Als je dan vraagt hoe gelukkig ben je, ja privé is alles goed. Maar mijn werk is ook erg belangrijk, dus dan is het wel een zesje. Wel allemaal voldoende, maar ik ben er niet blij mee. En nu zeg ik eigenlijk een 8, dus dan is het wel beter geworden eigenlijk. Ik heb ook nooit ruzie met iemand, als ik een ruzie voel aankomen met iemand dan draai ik me ook om, dan stopt hier het gesprek. Voordat ik boos wordt denk ik, dat is een paar keer in mijn leven gebeurd, dan blokkeer ik gewoon. Dat ga ik liever uit de weg. Dat had ik toen ook een beetje, want als je daar niet wordt begrepen of op onbegrip stuit ja, dan ga ik niet meer werken, want dan denk ik niet dat ik nog goed functioneer. En als je eenmaal thuis zit, dan goed dan kom je toch wel weer bij iemand terecht die gaat uitzoeken van wat is er aan de hand, wat is er gebeurd. Of welke kant moet je dan op. Dan was ik daar ook wel weer terecht gekomen.

A26: Als je terugkijkt naar hoe je leven tot nu toe geweest is, welk gevoel krijg je daar dan bij?

B26: Nou dan heb ik wel bepaalde kansen gemist, of misschien niet genoeg werk gemaakt van bepaalde kansen. Of dan had ik misschien bij eerdere frustraties misschien al moeten stoppen om met het onderwijs verder te gaan ofzo. Ik heb te lang geprobeerd, daar in beter werk te zoeken, of ander werk te zoeken. Of werk erbij te zoeken. Terwijl als je me in mijn hart kijkt dan denk ik van dat is wel een leuke baan of een goede baan, maar eigenlijk wil ik iets anders. Als je nog jonger bent en nog zoekende bent in je carrière ja dan denk je dat hoort erbij, dan denk je van dat hoort erbij dan doe ik even beter mijn best, het is even doorbijten. Dus dan ben ik niet tevreden hoe ik met kansen ben omgesprongen of hoe ik met frustraties ben omgegaan.

A27: Want als je iets in je leven zou willen veranderen, wat zou dat dan zijn?

B27: Andere opleiding, ander beroep.

A28: Nog meer, of is dat het belangrijkste?

B28: Nou dat is wel het belangrijkste. Dan was ik eerder begonnen met een andere opleiding. Want ik kan nu wel zeggen van ik wil politieagent worden, maar dat is reëel niet meer haalbaar. Dus dan heb ik toen ooit de kans gemist om zo iets ooit te doen, wat kan ik nu nog, nou ik kan nu mijn rijbewijs halen en chauffeur worden. Dat lijkt me ook heel leuk. Of boeken ofzo. Wat praktisch nog haalbaar is. Andere dingen zijn toch weer wat leeftijd gebonden.

A29: Ik wilde het even met je gaan hebben over keuzegedrag. Vertel eens over het nemen van een beslissing. Hoe neem jij een beslissing?

B29: Heb ik veel tijd voor nodig, echt oriënteren. Zo van wat zijn de voordelen ervan of de nadelen ervan. Alle zaken op een rijtje zetten. Algemeen gesproken, gewoon uitgebreid oriënteren. Voor en nadelen, vergelijkend warenonderzoek. En dan kijken welke keuze het gaat worden. Als die keuze dan gemaakt is heb ik ook wel binnen een week bijvoorbeeld die andere wasmachine binnen staan. Maar het proces van kiezen, uitkiezen dat kan wel even duren ja.

A30: Verschilt dat ook nog per belangrijkheid van de beslissing die je moet nemen?

B30: Ja, ik denk een ander wasmachine paar weken, auto maar maanden, andere baan een paar jaar.

A31: Gaat het proces dan wel hetzelfde?

B31: Nee, snelle keuze maken. De hele kleine dingen die heb ik natuurlijk zo gekocht. Want dat is niet erg als dat mislukt, morgen een andere. Maar anders is het toch wel eventjes over nadenken of even overleggen met mijn vrouw. Soms heb je ook in een winkel heb je daar een folder van en die hebben ze dan niet. En dan koop ik het dus niet. Want ik wil dat kunnen vergelijken. Of dat je op internet kijkt, maar ik wil dan op internet kijken of dat klopt.

A32: Ik heb hier 4 keuzestijlen. Beslissing, maar opties blijven open, Ik neem snel een beslissing, Ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie. Welke van de vier vind jij jezelf het beste bijpassen.

B32: De derde, ik denk er lang over na. Als ik een beslissing heb genomen dan weet ik dat het goed is en ervaar ik een positief gevoel.

A33: Welk gevoel krijg je als je een beslissing moet nemen?

B33: Als ik niet kan nadenken van tevoren? Dan doe je het op gevoel. Dat heb ik ook in mijn werk. Als kinderen op een bepaalde manier reageren dan moet je een beslissing nemen. Dat doe je op gevoel, op basis van ervaring. Of je neemt gewoon de beslissing, je moet reageren en achteraf blijkt dan van het had ook zo gekund of het had ook zo gekund. Misschien ken je het kind niet goed en neem je de verkeerde beslissing, maar op dat moment moet je kiezen.

A34: Ervaar je dan een druk?

B34: Nee, dat doe ik op mijn gevoel en dan zie ik wel hoe het uitpakt is. Ik kan wel kiezen en dat is dan soms voor de tegenpartij is het dan wat vervelend. Soms moet je een kind ook dwingen en dan neem je een beslissing en dan achteraf blijkt dat toch de verkeerde beslissing. Maar ik ervaar geen druk.

A34: Hoe geef je over het algemeen antwoord? Uitgebreid of iets dergelijks. .

B34: Ik denk vaak even na. Soms kan ik ook ja of nee zeggen, maar dan moet je het verduidelijken, maar vaak laat ik het even op me inwerken. Want wat bedoel je, dus ik ben een beetje achterdochtig of onzeker. En dan probeer ik gewoon een eerlijk antwoord te geven ja.

A35: Welk gevoel ontstaat er als je antwoord hebt gegeven. Stel je hebt een sessie gehad en je hebt het idee dat je nog niet alles hebt verteld, durf je daar nog op terug te komen?

B35: Als ik het idee heb dat ik iets achter houdt. Dat idee wil ik niet hebben. Net als bij X wil ik graag alles vertellen. Als ik dat niet doe dan schiet het niet op. Ik ga hier niet met frustraties of geheimen zitten die het hele proces tenietdoen. Ik wil wel het idee hebben, dat vond ik heel fijn, de hele informatie is heel vertrouwelijk. Het blijft binnenskamers. Dan durf ik ook alles te zeggen. Ook over die crisis op mijn werk, ik kon daar mijn verhaal doen en ook namen noemen van mensen. Zij kent die toch niet, Want je kunt wel zeggen die man die man, maar als je de naam noemt dan gaat dat makkelijker. Dat doe je dan vanzelf. Ik vond het wel heel prettig omdat ook gewoon te kunnen zeggen. Je kunt lekker mopperen op anderen en je ei kwijt. Want dan krijg je ook het idee van hoe ik het heb ervaren, want misschien ben ik wel de schuld, misschien heb ik dat wel verkeerd opgepakt. Dat beeld moet ze van mij krijgen vind ik. Ik ga heel lekker gefrustreerd, of eerlijk of soms ook boos alles vertellen. En dan kan zij ook zien wat voor vlees ze in de kuip heeft. Daar heb ik dan ook geen moeite mee, wat moet dat moet. Dat vond ik heel fijn. Bij jou heb ik dat iets minder, maar bij een collega heb ik dat nog veel minder. Want je weet niet wat diegene daarmee doet. En de bedoeling is dat je er zelf beter van wordt. Ik heb niet het idee dat ik daar iets achter gehouden heb.

A36: Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoordgedrag en het verloop van het ZKM-traject?

B36: Denk dat dat wel, mijn antwoordgedrag wel ten goede is gekomen aan het proces. Doordat ik gewoon eerlijk ben of voorzichtig. Goed nadenk voordat ik dingen zeg, zodat zij goed kan sturen. Of dat ik bepaalde woorden gebruik, die zij dan weer kan interpreteren die dan weer ten goede komen aan mij.

A37: En je antwoord gedrag in verhouding tot de uitkomst van het traject?

B37: Ja, want het blijft heel persoonlijk, heel intiem. Het raakt je heel persoonlijk van moet ik nou stoppen met mijn werk. Moet niet, maar het is wel raadzaam dat je er wat naast gaat doen. Dat zijn wel ingrijpende consequenties. Ja dat is net zo persoonlijk als de antwoorden die ik gegeven heb. Het is heel persoonlijk en heel waardevol en je wordt bevestigd in je vermoedens. Ik kan niet stoppen met werken en dan met een busje gaan rondrijden.

A38: Ik heb nog drie vragen over de ZKM-vragenlijst en dan is mijn lijstje in ieder geval af. Hoe heb je het invullen van de vragenlijst ervaren?

B38: Was een beetje eentonig vond ik, ik had weinig opmerkingen. Ik vond het heel positief en heel goed en duidelijk. Dus ik heb heel weinig woorden toegevoegd. Dus ik had weinig kritiek, weinig op te merken.

A39: Hoe vul je die vragenlijst in?

B39: Ik ga er wel even voor zitten. Het is niet een mailtje wat ik eventjes tussendoor beantwoord. Dat niet. Ik moet die vragenlijst invullen, of ik zet het in mijn agenda of bepaald moment in de week ga ik dat soort dingen doen.

A40: Welk gevoel had je nadat je de vragenlijst had ingevuld?

B40: Was gewoon duidelijk. Veel vragen had ik ook van het is goed, nou klaar. Het zijn allemaal duidelijke dingen. Ik heb de opmerkingen leeg gelaten want ik zou het niet anders willen. Niet meer of niet minder. Want als ik had gewild had ik elke week kunnen komen. Maar dat mocht je toch in overleg zelf gaan bepalen. Stel ik zou het hele moeilijk krijgen emotioneel had ik er veel meer tijd aan moeten besteden. Ruimte voor opmerkingen, als het ja is dan hoeft je die niet te verduidelijken.

#### Gesprek 4.

##### **Vrouw, 33 jaar**

A1: Heb je de vragenlijst ingevuld?

B1: Ja.

A2: Hoe ver ben je op dit moment in het traject?

B2: Ik heb het hele traject met X afgerond. Dat heb ik afgerond afgelopen zomer. Rond juli augustus. Volgens mij heb ik er bij elkaar iets van 8 gehad. En dat zijn best lange sessies, want dat zijn echt sessies van 's ochtends tot het einde van de middag dat je daar echt mee bezig bent. En dan rond de 4/5 sessies dan wordt het een uurtje rond de middag.

A3: Hoe ervaar je de gesprekken met je coach?

B3: Eigenlijk wel heel rustig, heel positief. Heel veilig. Dat is vooral heel belangrijk, X is ook heel rustig persoon en een heel warm persoon. Waar je je ook een beetje thuis voelt zeg maar, lekker kopje koffie voor je zetten. Je voelt je echt op je gemak hier, en dan gaat het vanzelf. Je moet er zelf natuurlijk een hoop aan doen, maar je omgeving werkt wel met je mee.

A4: Hoe ervaar je het als je een sessie hebt gehad?

B4: Daarna ben ik eigenlijk altijd heel erg vermoeid. Vooral de eerste paar keer. Je gaat dan naar huis en je bent wel voldaan, want ik ben nu bezig en er zit vooruitgang in. Ik ben ergens mee bezig om tot iets te komen zeg maar. Maar je bent wel heel erg moe. Er komen wel dingen naar voren waarvan je denkt dat ze niet zo heel belangrijk zijn en die dan toch belangrijker blijken dan je dacht.

A5: Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?

B5: Ik ben heel blij dat ik hem gedaan heb. Het heeft mij een hele hoop gebracht. Als ik zo de uitslag zie dan, ja je blijft daar altijd wel mee bezig. En de klapper waar alles instond heb ik meegenomen. En daar stond eigenlijk alles in. Dat is eigenlijk zonde, want ik moet daar eigenlijk wel mee bezig blijven. Dat je denkt ik heb zulke dingen afgerond, het is nu oké, maar je moet er aan blijven werken. Het is niet zo van je doet er aan mee, en er komt iets uit en dan zo opgelost. Maar het maakt voor jezelf veel dingen duidelijk waarmee je aan de gang moet. Op een gegeven moment is het toch de houding van oke nu gaat het goed en ik heb alles behandeld. Ja, zoiets moet je warm blijven houden. Zoiets moet je niet laten versloffen. Want dan kan het wel eens zijn dat je weer in je oude situatie terugschiet. Of de ingesloten wegen waar je nu een weg naast hebt gelegd. En als je dan terugvalt, dan is het wel gewoon heel fijn om het gewoon weer door te lezen. Waarvan je dan denkt o ja, zo zat het.

A6: Wat was in eerste instantie jou doel toen je begon met de ZKM?

B6: Mijn eerste doel was, op het moment dat ik bij X was, was ik eigenlijk in grote paniek. Heel veel angstaanvallen, heel veel paniekaanvallen. Ik kon niet meer slapen, depressief. Ik zag het eigenlijk allemaal niet meer zitten, ik dacht dat komt niet meer goed met mij. Ik weet niet waar ik nu naartoe ga, maar hier wil ik zo snel mogelijk uitkomen. Dat was één ding dat duidelijk was en via via ben ik toen uiteindelijk bij Margreet gekomen. En die heeft me eerst aangeraden omdat mijn ademhaling heel hoog zat. En ze zegt van er zijn veel mensen die een beetje hyperventileren, maar je bent een beetje chronisch aan het hyperventileren. Je ademhaalt gewoon de hele dag niet goed. Je zit alleen maar in een soort modus van overleven. Dus toen ben ik eerst caesartherapie gaan doen. En als je dat onder de knie hebt, dan gaan we aan de andere kant werken. Dus dat heb ik eerst inderdaad gedaan. Daarna zijn we ook meteen met die ZKM begonnen. Want ik ben ook opgenomen geweest in het ziekenhuis voor het verhaal van X en voor het verhaal van de caesartherapie, en daar kwam ook niks uit omdat het dus niets medisch was.

A7: De doelen die je hebt gesteld, heb je die ook bereikt?

B7: Ja, ik heb ze ook allemaal bereikt. Ik moet wel zeggen dat nu in het dagelijks leven de dingen wel terugkomen zeg maar, waardoor ik wel zoiets heb van daar moet je wel aan blijven werken. Je kunt niet eenmalig zeg maar een onderzoek doen en daar waar de dingen uitkomen mee aan de slag gaan. Je moet daar wel mee aan de gang blijven. Dus valt het weer snel terug. Ofja, sneller terug, je bent misschien bang dat het sneller terugkomt. Want als je het eenmaal meegemaakt hebt zeg maar, in mijn geval ik ben er best wel angstig voor van ik wil daar nooit meer naartoe naar dat plekje. En als je dan een gevoel over je heen krijgt. Kijk iedereen heeft wel eens een dag dat het wat minder is,

maar bij mij koppel ik daar meteen aan, zie dat gaat niet goed. En dan gaan de alarmbellen af in mijn lichaam. Dus daar moet ik gewoon wat meer mee bezig blijven dat, dat ook kan en dat, dat niet erg is.

A8: Heb je meer dingen bereikt dan dat je in eerste instantie wilde bereiken met de ZKM?

B8: Ja, inderdaad wat je net zei in bepaalde situaties die in het onderzoek eigenlijk helemaal niet meespeelde, maar waar je van vroeger uit teruggaat. Waar je bepaalde dingen tegen komt van oké, zo zit dat dus. En dat je daar wel wat makkelijker een afsluiting aan kunt geven. En dat zijn de dingen die voor mij, zeker na het onderzoek, niet meer dagelijks terugkeren. Dat is gewoon goed nou. Mijn ouders zijn gescheiden toen ik 1 was en toen ik wat ouder was, zeg maar 4, 5 jaar mocht hij weer contact met ons hebben. Dus dan gingen we wel eens weekendjes naar mijn vader toe. Dus op een gegeven moment is dat niet helemaal goed verlopen tussen mijn vader en mij. Er zijn wat dingetjes voorgevallen en ik dacht dat ik dat een plekje had kunnen geven dat dat afgesloten was. En tijdens dat onderzoek kwam dat eigenlijk zo heftig naar voren zeg maar, dat ik dacht van hé, ik dacht dat ik dat eigenlijk toch wel achter me had gelaten. Dat komt dan meteen weer heel hard terug, en ik moet zeggen dat dat ook meteen het zelfonderzoek korte metten mee heeft gemaakt.

A9: Waar ken je de veranderingen aan toe die je hebt doorgemaakt?

B9: Gedeeltelijk, het is ook een beetje overal een stukje van. Het zelfonderzoek heeft veel in gang gebracht, in beweging gezet. Om de verandering in gang te zetten. En er zijn veel puntjes, de caesartherapie heeft heel veel gedaan, X heeft veel gedaan, je doet zelf natuurlijk heel veel. Het thuisfront dat heel erg meewerkt, dat komt eigenlijk samen tot een goed iets zeg maar. Dit heeft het eigenlijk allemaal verduidelijkt en op gang gezet.

A10: Hoe ervaar je je leven op dit moment?

B10: Wel als gelukkig, met hobbels. Ik heb eigenlijk wel alles om me heen waardoor je gelukkig zou kunnen zijn. Alle omstandigheden zijn goed, alles is eigenlijk heel erg positief. Alleen ik moet daar af en toe nog wel meer in meegaan.

A11: Als je het een punt zou moeten geven, wat voor punt zou het dan zijn op dit moment?

A11: Nu als je op dit moment vraagt een 8. Dat komt door alles wat ik in mijn omgeving heb en wat ik in mezelf heb, dat is het belangrijkste. Dat het allemaal oké is en dat het allemaal goed is. Dat ik ook weet dat het allemaal goed is. Alleen dat het in mezelf zit, of mijn eigen gedachtes zit die mijn punt omlaag kunnen brengen zeg maar. Dus het ligt niet aan de omstandigheden etc, het ligt puur aan mezelf. Als het punt omlaag gaat ligt dat eraan dat ik onzekerder wordt, maar niet door iets anders of door mijn situatie.



A12: En hoe was het punt voordat je aan de ZKM begon?

B12: Ja, toen zat het toch ook echt wel op een 1. Als het lager kon dan kon het ook wel lager. Ja, was niet fijn. Dat is dus echt een enorme stijging geweest, ik ben mijn eigen valkuil. Als ik er voor zorg dat alles goed blijft gaan dan is het ook oké. De eerste 32 jaar van mijn leven als ik lichamelijke klachten had dan was het oké zeg maar. Ik had niet veel lichamelijke klachten en als ik iets had dan dacht ik daar niet meteen het ergste bij. Alleen in de afgelopen jaren zijn er heel veel mensen om mij heen ernstig ziek geworden en binnen hele korte tijd overleden, dat ik daar best angstig voor ben geworden. Van o, gaat dat allemaal wel goed. En misschien dat ik dat ook, en als je dan kinderen krijgt. In mijn geval dan wordt je daar nog onzekerder voor, want je hebt dan natuurlijk ook een verzorgende taak. En dan heb je zoiets van ik moet gezond blijven, maar dat is niet een vanzelfsprekendheid meer. Vroeger toen je klein was dacht je daar helemaal niet over na, en het leven is oneindig. En op een gegeven moment kom je erachter van het is allemaal niet zo vanzelfsprekend en dat maakte me heel erg angstig. En op een gegeven moment zijn wij eind vorig jaar op vakantie gegaan en dat moest met het vliegtuig. En een aantal jaar daarvoor was ik niet lekker geworden in het vliegtuig. Dus ik was heel erg bang weer om te gaan vliegen, maar de hele familie had zin om op vakantie te gaan dus ik dacht ach ja, wat is zo'n vliegreis nou een paar uurtjes in het vliegtuig zitten overbrug ik ook wel weer. Maar ik weet nog dat ik een paar weken daarvoor wakker werd, zwetend, hartkloppingen. Dat ik dacht van wat is hier nou toch aan de hand. Helemaal nog niet gekoppeld, maar eigenlijk wilde ik helemaal niet dat vliegtuig in. Maar ja ik vond me dan een aansteller om dat dan tegen mijn familie te zeggen. De hele familie ging ook mee, dus dan wilde ik ook niet tegen mijn familie zeggen van ik durf niet. Dus op een gegeven moment, op de vakantie zelf kwamen we smiddags aan en savonds ben ik heel ziek geworden. Alleen maar overgeven, diarree overgeven. Echt de hele nacht tot een uur of 7 sochtends dat ze op een gegeven moment de dokter hebben gebeld. Dus die is komen kijken, die zal gedacht hebben die heeft iets van een vergiftiging. Paar dagen ziek geweest. Baalde ik enorm van want kun je niks mee, want je ligt de hele tijd ziek op bed. Dus begon het al een beetje zo te knagen weetje wel, hè verdorie verpest ik het weer. Dus de laatste paar dagen ging het goed, kon weer lekker eten. Dus ging het weer goed, tot op een gegeven moment die terugreis er natuurlijk weer aan kwam. Waardoor ik weer heel gespannen werd. En nou op een gegeven moment thuis, en daar bleven de klachten eigenlijk aan, overgeven en diarree en hartkloppingen. Het eigenlijk helemaal niet fijn voelen in mijn lichaam, terwijl eigenlijk psychisch, voor mijn gevoel was er niets aan de hand. Dus dan ga je naar de huisarts, van ik ben ziek geworden op vakantie dus dan ga je bloedprikken, daar kwam niets uit. Nou op een gegeven moment ik kon niet meer werken, we hebben een eigen bedrijf en mijn man zag ik alles doen, op een gegeven moment kon ik ook niet meer opstaan, zo ziek was ik. Dus je kunt je kinderen niet meer naar school brengen of naar de creche, dus je gaat je steeds ellendiger voelen en er komt geen oplossing, voor mijn gevoel. Dat ik op een gegeven moment dacht van nou ik zal wel echt iets ernstigs hebben. Dus dan ga je daar heel erg paniekerig over worden, dus op een gegeven moment doorgestuurd naar de Radboud en daar kwam de conclusie eruit van deze mevrouw heeft helemaal niks. Toen inderdaad in grote paniek via via bij X terecht gekomen. En die had in eerste instantie ook zoiets van dat meisje is zo in de war, zo in paniek van laten we haar toch maar opnemen. Maar ze wilde mij niet in de reguliere sector hebben want dan was ze bang dat dat niet

goed zou gaan. En toen op een gegeven moment heeft ze een kliniek voor me opgebeld van laten we haar maar opnemen enzo. Nou, ik zag het al helemaal voor me, van ik zie de kinderen niet meer terug, de raarste films gingen er door mijn hoofd. Totdat X me belde van we moeten jou niet naar die kliniek sturen er is iets heel anders met jou aan de hand en toen werd het duidelijkheid voor mij. Toen heb ik haar ook vastgepakt ik denk hehe, eindelijk iemand die met de oplossing komt. En toen vielen dus ook puzzelstukjes ook in elkaar. Ik had een burnout. Als de huisarts nou verder had gevraagd dan was die oplossing er misschien wel eerder geweest. Dus toen ik hier kwam bij X zat ik echt op -8. Ik dacht echt dat komt nooit meer goed met mij.

A13: Als er iets is in je leven wat je over zou mogen doen, wat zou dat dan zijn?

B13: Eigenlijk niet, ja ik zou die vakantie geannuleerd hebben. En dan had ik liever gehad dat het er op een andere manier was uitgekomen. Minder extreem.

A14: Vertel eens over het proces van het nemen van een beslissing.

B14: Ik moet zeggen dat ik in het verleden heel erg twijfelachtig was. Dat ik over heel veel dingen na kon denken voordat ik iets besloot zeg maar. Maar nu ik zwanger ben neemt dat twijfelachtige wel een heel stuk af. Maar normaal gesproken ben ik wat sneller met knopen doorhakken. Ik weet nu wat ik wil, ik weet nu waar ik naartoe wil. En ik ben ook niet meer zo twijfelachtig in dingen. Behalve wel die angst voor de angst, dan heb ik dat absoluut niet, maar het moment erna en het moment ervoor is dat gewoon erg duidelijk. Het twijfelachtige is ook wel veranderd bij mij, minder geworden. En als ik iets niet leuk vind, of iets niet wil wat een ander wel wil, dan zeg ik dat. En dat weten ze nu ook heel goed, ze weten precies waar ze met mij van af zijn. Als ik niet op vakantie met het vliegtuig dan ga ik ook gewoon niet. Dat is nu wel duidelijk, en eerst ging ik meer uit van het andere persoon. Zo van hun willen gewoon heel graag, dus dan zet ik mezelf wel opzij.

A15: De manier van keuzes maken verschilt dat ook nog per hoe belangrijk iets is?

B15: In de rationele sfeer ben ik heel makkelijk met beslissingen nemen. Nee, daar komt me zo snel niet iets naar voren.

A16: Ik heb hier 4 keuzemogelijkheden die eruit komen in de theorie, ik neem een beslissing maar opties blijven open. Ik neem een beslissing met mijn gevoel, ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie.

B16: De laatste. Ja, onderbuikgevoel, duidelijk. Als ik teveel in mijn hoofd ga zitten en er te lang over na ga denken dan kom ik er ook niet meer uit. Dus ik heb nu echt geleerd eerst met mijn gevoel, toen ik daar bij het reisbureau zat toen had ik al zo'n onderbuikgevoel van dat moet je niet doen dit want daar ben je nog helemaal niet aan toe. Dus ik heb nu ook zoiets van als ik mezelf ergens niet prettig bij voel dan doe ik dat ook niet. Maar dan beslis ik dat op dat moment met mijn onderbuikgevoel. Dan sta ik daar 100% achter, en dan kom ik daar ook niet meer op terug.

A17: Als ik je vraag hoe is je gevoel als je een beslissing hebt genomen?

B17: Dat ik er 200% achter sta. Ik heb er nooit spijt van achteraf, laat ik het zo zeggen.

A18: Voordat je een keuze moet maken, welk gevoel ervaar je dan?

B18: Ik ervaar geen druk ofzo, kan me voorstellen dat omdat ik eigen baas ben dat ik dat was minder heb. Er is niemand die mij iets op kan leggen waardoor ik onzeker zou moeten worden. Ik zou dan eerder onzeker worden in of ik het allemaal wel goed doe met mijn kinderen, van pak ik dat wel op een goede manier aan. Doe ik dat wel goed? Dat ik daar wat langer na kan denken als de zakelijke kant.

A19: Hoe geef je antwoord?

B19: Toch wel uitgebreid, lang van stom in sommige dingen.

A20: Als je een antwoord hebt gegeven, welk gevoel ervaar je dan?

B20: Dat het wel een goed antwoord is en dat er niet meer antwoorden mogelijk zijn. Niet dat ik druk heb van geef ik nu wel het goede antwoord. Dat heb je natuurlijk ook wel van goh geef ik nu wel het juiste antwoord. Nee daar denk ik eigenlijk niet meer zo veel over na.

A21: Als je een antwoord hebt gegeven en je heb het gevoel dat er nog iets ontbreekt, durf je daar dan nog op terug te komen?

B21: Ja, ik ben wel een persoon misschien die het graag beter voor wil doen dan het is. Dat ik het iets positiever breng dan het eigenlijk is. En nu heb ik de laatste tijd ook wel dat ik het gewoon zeg, dat ik er ook gewoon op terug kom.

A22: Hoe heb je de vragenlijst ingevuld?

B22: Ja ging goed, eigenlijk wel heel snel omdat het nog zo recent is gedaan. Je weet ook zo van in die situatie zit ik en die positie zit ik. En het is allemaal heel duidelijk. Ik zat niet in het midden, ik zat echt op het ene of het andere uiterste. Ik denk er wel over na, maar heel veel na ook weer niet. Maar dat ik kritisch gezien.

A23: Welke gevoel had je nadat je hem had ingevuld?

B23: Heel duidelijk en open gevoel. Heb hem best wel makkelijk in kunnen vullen. Gaat het allemaal maar zo gemakkelijk.

## Gesprek 5.

### **Vrouw, 31 jaar**

A1: Heb jij de evaluatievragenlijst ontvangen en ingevuld?

B1: Ja, ik heb het hele riedeltje afgemaakt en volgens mij zat alles daar erop en eraan.

A2: Hoe ver ben je op dit moment in het traject?

B2: Ik heb de ZKM gedaan, en dat was in het kader van loopbaanoriëntatie. Wat zou ik willen, en daar ben ik al heel ver in. Ik ging erin omdat ik niet goed wist wat ik nou wilde worden, of wat ik nou graag zou willen doen. En dat heeft X wel heel inzichtelijk gemaakt door die ZKM coaching. Er werd voor mij wel heel veel duidelijk en dat ik eigenlijk die opleiding wilde gaan doen. Dat ik gewoon bezig wilde zijn met het begeleiden van mensen, en de methode die spreekt me gewoon heel erg aan. Ik mocht van het werk een loopbaanoriëntatie doen en ik heb bij heel veel bedrijven een gesprek gehad, een intake, want je hebt zoveel manier waarop je dat kan doen. Daar had ik 3 manieren van dat kan wel, maar dat wil ik niet. En toen kwam ik bij X en daar had ie zoiets van ja dat ik de manier waarop ik wil onderzoeken wat ik nou precies wil qua baan.

A3: Wat sprak je daar in aan voornamelijk?

B3: Ja vooral de methode. En de reflectie, de gesprekken en de zelfkennis die je hebt. En niet dat je een test moet invullen, daar houdt ik niet zo van. Nee, echt het zelfinzicht en het even stilstaan bij jezelf en het leven en op welk punt sta je nu. Zo heb ik het ook afgesproken met X.

A4: Hoeveel sessies heb je gehad?

B4: Volgens mij, eerst heb ik zo'n kennismakingsgesprek gehad. En daarna 2 keer 2,5 uur om de waardegebieden te maken. En daarna nog eentje 2,5 uur, eentje voor het visie bepalen. En de tweede sessie van wat weerhoudt je nou en wat zou je nog moeten doen om wel te komen waar je wel zou willen. En daarna heb ik nog een keer een afspraak gemaakt van wat heb je er nou precies mee gedaan en loop je nog tegen dingen aan. Dat vond ik wel prettig hoor dat laatste gesprek, want in het begin dacht ik van wel leuk maar alles wat ik vertel weet ik eigenlijk al van mezelf, want ik zeg het zelf. En pas bij de vierde keer ging in naar huis met heel veel dingen die we hadden opgeschreven en toen pas dacht ik van ja, nu zie ik het. Dus was het wel heel fijn dat we daarna toch nog wel een afspraak hadden gemaakt om het toch nog even terug te koppelen.

A5: Hoe heb je het traject ervaren?

B5: Ja als zeer positief voor mezelf dan. Er zijn een hele hoop dingen duidelijk geworden, die ik wel wist, maar vooral die patronen van, het ging vooral bij mij op keuzes maken. Waarom doe ik de dingen zoals ik ze doe. Je denkt dat wel te weten, maar door de ZKM wordt dat dan toch net weer iets duidelijker.

A6: Hoe heb je de gesprekken ervaren met je coach?

B6: Als heel prettig, heel vertrouwd. In het begin is het wel even wennen aan elkaar. Maar ik zat daar voor mezelf, het eerste dat ik zei was van ik heb heel hoge verwachtingen, dus ik hoop dat het uitkomt. Nou toen zei X van leuk dat je die verwachtingen hebt, maar je moet het zelf eigenlijk doen. Ja, ik heb wel alles gegeven, we hebben wel alles onderzocht waar ik betekenis aan wil geven, dat is heel prettig.

A7: Je zei net al van dat je er de eerste keer een paar keer bent geweest, maar dat je niet het gevoel had dat er iets nieuws naar boven is gekomen, maar dat je na de vierde keer ineens zoiets had van aha!

B7: Ja bij de derde of vierde keer was het wel dat ik dacht van ja nu ga je wel naar je visie. Waar wil je nou naar toe denk je dan en ja, ja dat beeld heb je zelf ook wel. Maar dat schrijf je op en vooral dat vierde gesprek is vooral belangrijk, van wat weerhoudt je er nu van om dit allemaal te bereiken. Dat heeft me wel heel veel inzicht gegeven. Na de gesprekken voelde ik me heerlijk. Ik was echt helemaal happy toen ik de ZKM ook had afgerond. Ik was helemaal van oh wauw, ik heb iets ontdekt. Ja ik was helemaal happy. Ik heb het iedereen verteld en het heeft heel veel met mij gedaan zeg maar. Echt richting gegeven van wat ik nou wilde, en ik heb me meteen ingeschreven voor de opleiding. Ik heb nu echt eindelijk beeld van wat ik nu precies wil, en daar liep ik al jaren mee. Want wat wil ik nou, ik heb een hbo, toen weer met de universiteit begonnen maar dat vond ik ook weer niks. Ik was ook weer niet blij met het werk wat ik deed, dat doe ik dan ook alweer 7 jaar. Ja, dit was echt zeg maar een nieuwe stap.

A8: Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?

B8: Ja, heel goed. Heel zelfverzekerd, ik heb echt inzicht gekregen in mijn eigen handelen. Maar het is meer van wat ga je er nu mee doen, want het zijn dingen die je op een bepaalde manier doet, die je al zo lang gewend bent op een bepaalde manier te doen. Om daar invloed op uit te oefenen dat is natuurlijk wel gewoon de moeilijkste stap. Eerst dacht ik van dat ga ik helemaal radicaal omgooien maar dat kan helemaal niet. Want dan wordt je ineens helemaal iemand anders, langzaam wordt je je dan bewust waarom je dingen doet en of je daar kleine stapjes kan nemen om iets nieuws te bereiken. De ZKM of dat inzicht daar voel je je veilig bij want zo doe je het altijd. Als je zelf iets wilt veranderen, dan moet je eigenlijk zelf even uit de veilige omgeving en dan een andere stap nemen. Ik had heel veel verwachtingen en ik wilde echt dat er iets ging veranderen en ik heb ook echt een drive daarin. Nou, ik was terug van de ZKM en ik wist wat ik wilde en ik denk ik neem ontslag en ik ga me daar helemaal op richten, maar dat kan natuurlijk niet want ik heb een huis en een gezin en verplichtingen. Dus gewoon kleine stapjes en bijvoorbeeld eerst een gesprek met mijn baas en uitgelegd wat daar is uitgekomen. Wat ik wil over 2 jaar en dat ik die opleiding ga doen en hoe hij me daarin kan ondersteunen. Dat was al heel wat om dat te zeggen tegen mijn baas.

A9: Hoe ervaar je de opbrengst van de ZKM?

B9: Heel veel, ik kwam met een bepaalde vraag waarin inzicht wilde hebben en die is gewoon beantwoord. En omdat dat zo'n issue voor mij was heeft dat dus heel veel opgeleverd. Als ik iets kleins had willen onderzoeken dan was het fijn, goed zo, maar dit was voor mij een issue in mijn loopbaan dus het heeft ook heel veel opgeleverd. Het was echt zo van nu of nooit, en als er niets uit komt dan moet ik ook niet gaan zeuren en moet ik blijven doen wat ik doe. Die toekomstvraag was ook iets van ik wil weten wat ik ga doen en dat brengt mij rust. Of dat nou inderdaad was ik blijf dit doen, dan was dat zo, maar ik wilde vooral die rust krijgen en dat is gelukt.

A10: Wat was het belangrijkste doel voor jou om te bereiken?

B10: Richting van wat ik graag wilde in mijn baan. Echt een loopbaanorientatie en daarin keuzes maken en dat gaf me weer rust. Dus inzicht daarin krijgen.

A11: Heb je meer bereikt met de ZKM dan alleen dat doel?

B11: Ja veel meer, echt even inzicht in je leven en in je werk. Niet alleen op dat gebied maar ook op andere gebieden. Het ging meer over keuzes maken, niet alleen over keuzes in mijn werk maar ook over keuzes maken in dingen waar ik heel erg over twijfel. En nu ik weet waar die oorzaak vandaan komt geldt dat dus voor meerdere dingen die ik doe in mijn leven. En dan denk ik wel even van wat heeft daar nu ook alweer invloed op. En soms denk ik dan van dat is zo en dan kies ik weer eventjes de makkelijke weg, maar soms denk ik ook van nee nu kan ik invloed uitoefenen en dat ik me er dan ook toe zet om dat dan ook daadwerkelijk te doen. Maar het is niet zo dat ik alles radicaal heb aangepast na de ZKM, maar dat kan ook niet. Want dat ben je zelf en daar voel je je veilig in en dat is al mijn hele leven zo. En dat is wie je bent, dat kun je niet in een keer denken van dat ga ik even omgooien. Dat is een stukje persoon, vanzelfsprekend bijna.

A12: De veranderingen die je hebt doorgemaakt, ken je die toe aan de ZKM of aan iets anders?

B12: Ja, ik denk het wel. Ja. Ik zit te denken ik doe het natuurlijk zelf, maar de ZKM heeft me wel inzicht gegeven van hoe zit het nou en wat moet ik nou gaan doen. En dan heb ik wel in dat kleine gedeelte van de loopbaan wel gedaan. Dus dat heb ik wel te danken aan de ZKM ja en aan mezelf dat ik het heb uitgevoerd zelf ja.

A13: Hoe ervaar je je leven op dit moment?

B13: Heel goed, heel gelukkig. Dat was voor de ZKM ook al.

A14: Als je een punt zou moeten geven aan je leven, wat zou dat dan zijn?

B14: Euh, een 10 zou wel heel erg zijn, maar zeker wel een 9.

A15: Was dat punt anders voor de ZKM?

B15: Ik denk dat het toen een 8 was dan. Want privé ging met mij, en gaat met mij nog steeds heel erg goed. Alleen de loopbaan zat dus in de weg. En dat loopbaanstukje dat is opgelost waardoor ik nu nog gelukkiger van ben. Dat bleef knagen. Want na mijn studeren, ik had een hbo gedaan en na die studie kon ik geen baan vinden en toen ben ik ergens als administratief medewerkster begonnen en dat vond ik gewoon niet leuk en 7 jaar al niet leuk. Er zijn ook andere dingen, ik heb gekozen om jong kinderen te krijgen en dat is de beste keuze die ik heb gemaakt hoor, maar dat betekend wel dat je qua werk ook weer andere keuzes moet maken. Maar de kinderen zijn nu wat groter en dan gaat het toch weer borrelen van dit is eigenlijk onder mijn niveau en ik wil eigenlijk meer, maar wat dan. En dan kun je nog zo gelukkig zijn in je privé dat andere dat blijft dan toch een beetje zo van, je maar je wilde eigenlijk toch wat anders toch wel. Onrustig. En ik heb wel heel vaak gedacht van joh, wees blij dat het privé goed gaat en dat je zo, ik werk hier vijf minuten vandaag, ik werk op een school dus ik heb alle schoolvakanties, hartstikke leuke collega's, wat boeit jou nou dat je werk gewoon geen hol aan is alles gaat voor de rest goed. Maar daar was ik dan een week tevreden mee, maar dan ging ik toch weer de hele tijd denken bewust of onbewust van ik wil toch wat met mijn baan. Ik zit er toch wel 30 uur. En dan heb ik wel hele leuke collega's en het is dichtbij, maar als ik het werk moet doen wat ik helemaal niet leuk vind, daar wil ik toch wel wat anders voor vinden.

A16: Welk gevoel krijg je als je kijkt naar hoe je leven tot nu toe geweest is?

B16: Een heel gelukkig gevoel, een heel blij gevoel.

A17: Hoe zijn de omstandigheden in je leven op dit moment?

B17: Ik vind het helemaal fantastisch dat ik de ZKM opleiding doe, dat is naast mijn werk dat ik eigenlijk nog steeds niet zo heel erg leuk vind. Er was bijvoorbeeld ook een probleem op het werk dat ik niet precies kon zeggen wat ik wilde. Omdat ik dan denk van dan gaan ze misschien denken dat ik mijn werk niet leuk vind, en voordat je het weet lig je eruit. Uit de ZKM kwam toch naar voren dat ik meer moest gaan proberen en toch zelf meer moest gaan zeggen wat ik wilde. Na de zomervakantie heb ik dus dat gesprek gehad en toen hoorde ik dus via via dat er een decanenfunctie vrij kwam en toen heb ik daar meteen op gesolliciteerd, terwijl ik dat anders nooit zou doen, en dat ben ik ook nog geworden. Dus een gedeelte van mijn werk is wel wat leuker geworden naast de administratie nog steeds. En daarnaast dan nog de opleiding. Dan gaat het werk wat meer naar de achtergrond, allemaal leuk dus.

A18: Als je je leven over zou mogen doen, wat zou je dan willen veranderen?

B18: Dan zou ik een andere opleiding hebben gekozen. Voor de rest, misschien doorstuderen ofzo. Maar qua keuzes van op jongere leeftijd kinderen nemen of niet, nee dat zou ik niet anders doen.

A19: Hoe maak jij een keuze?

B19: Het nemen van een beslissing is voor mij altijd al lastig. Normaal gesproken als ik een keuze moet gaan maken dan vraag ik echt iedereen om me heen van wat zou jij doen? En daar speelt mijn vader een hele grote rol in. Die heeft een hele grote invloed en daar trek ik me ook heel veel van aan. En langzaamaan probeer ik me daar toch wat minder van aan te trekken en zelf mijn eigen keuzes te maken. En dat is dus wat uit de ZKM kwam en dat is wel lastig, want als ik naar mijn vader luister die heeft het vaak toch wel goed. Dat geeft een bepaalde veiligheid en als je echt zelf gaat kiezen van ik ga dit doen dan voel je je toch wel een beetje onveilig. Dus dingen afwegen. Sommige dingen gaan heel gemakkelijk, gaan op gevoel, intuïtie en sommige dingen daar ben ik heel lang mee bezig, belachelijk lang, daar kan ik heel erg over twijfelen. Dat is heel erg storend aan mij, dat zegt mijn man ook altijd, bijvoorbeeld als we ergens wat gaan drinken. Wat gaan we drinken? Euh, cola of nou ja dat soort dingen. Maar sommige keuzes zijn voor mij heel vanzelfsprekend daar hoef ik niet over na te denken. Keuzes voor de kinderen, voor mijn man, dat soort dingen.

A20: Ik heb hier vier keuzemogelijkheden. Zou je kunnen aangeven wat het beste bij jou past? Ik neem een beslissing, maar opties blijven open, ik neem een beslissing op gevoel, ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie.

B20: Het zijn deze twee eigenlijk, ligt er eigenlijk aan om welke keuze het gaat. Ik probeer steeds meer met de intuïtie te doen. Want uit de ZKM is naar voren gekomen dat ik daar eigenlijk op zou kunnen moeten vertrouwen. Dus, dat probeer ik steeds meer te doen. Maar ik zat zeg maar hier, dat ik er heel lang over nadenk.

A21: Hoe ervaar je het als je een keuze hebt gemaakt?

B21: Ja goed. Ik vertouw steeds meer op intuïtie. Als ik er langer over nadenk dan blijft het altijd wel hang, zo van opties blijven open. Ik denk er heel lang over na, maar opties blijven open.

A22: Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?

B22: Ik vind het nooit zo heel erg leuk om beslissing te nemen. Ik krijg er geen vervelend gevoel van, maar ik vind het soms wel even lastig. Ligt er ook wel aan wat voor beslissing dat is. Of het echt van lange termijn is, of voor korte termijn, dat heeft er wel mee te maken.

A23: Hoe voel je je nadat je een beslissing hebt genomen?

B23: Als het op intuïtie is, dan ben ik er bijna 1 mee. Maar als het een lange beslissing is dan kan het wel eens zo zijn dat het blijft malen.

A24: Hoe geef je over het algemeen antwoord?

B24: Daar sta ik eigenlijk nooit echt bij stil, als iemand mij iets vraagt dan geef ik gewoon antwoord. Verschilt wel per situatie, het ligt er wel aan welke vraag iemand aan je vraagt.



A25: Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoord of keuze gedrag en het verloop van de ZKM?

B25: Daar zit zeker een relatie tussen, en dan vooral bij mij omdat het natuurlijk een inzicht vraag was over de loopbaan. Dus dat heeft zeker wel een relatie gehad. Het heeft me wel inzicht gegeven over hoe ik keuzes maak. En als eindconclusie na de vijf bijeenkomsten. Van de laatste keer toen wij elkaar zagen toen heb ik de vraag gesteld van wat wil ik in mijn loopbaan, maar als antwoord uit de ZKM kwam maar een zinnetje en dat was eigenlijk weet ik wel wat ik wil, maar ik durf de keuze niet te maken omdat er allemaal dingen aan hangen zoals angst als ik echt wil zeggen wat ik voel. Dus dat heeft mij heel veel inzicht gegeven. Ik wist al heel lang dat ik dit wilde, mensen begeleiden die met iets zitten. En achteraf denk ik ook van, ik wist dat al toen ik nog op de hbo zat. Dat ik dat al wilde, want als je boven kijkt naar de brochure dan zie je dat ook duidelijk.

A26: Hoe heb je het invullen van de vragenlijst ervaren?

B26: Ja heel gemakkelijk, volgens mij heb ik dat zo even gedaan.

A27: Hoe vul je de vragenlijst in?

B27: Nou die vul ik eigenlijk gewoon zo eventjes in. Vrij snel. Je hebt dat heel erg recent.

A28: Welk gevoel had je nadat je de vragenlijst ingevuld had?

B28: Goed gevoel, prettig gevoel. Ik heb wat positieve dingen in de commentaren gezet. Maar ik weet zo niet de vraag.

#### Gesprek 6.

#### **Vrouw, 29 jaar**

A1: Hoe ver ben je op dit moment in het traject?

B1: Het is afgerond voor de zomervakantie.

A2: Hoeveel sessies heb je gehad?

B2: Ik ben 3x bij X geweest en ik denk dat we 3 keer via skype contact gehad hebben.

A3: Hoe heb je het traject ervaren?

B3: Heel positief, het was heel prettig om tijd te krijgen en hele goede vragen dingen dieper op een rijtje te krijgen waar ik mee bezig was. De klik was er gewoon heel erg, en dat was ook wel heel belangrijk. En de manier van werken, we hebben veel dingen via internet gedaan en dat dan geëvalueerd met skype, dat werkte ook heel erg omdat ik het op die manier gewoon op papier moest zetten. En dat was gewoon heel praktisch voor mij. Want dat is gewoon precies wat wel bij mij past, dat ik gewoon eventjes kon gaan schrijven en dat maakte de gesprekken ook soepel verlopen.

A4: Wat had je dan op papier gezet?

B4: Ik weet niet of je de digitale versie van de ZKM methode kent? Waarbij je allerlei situaties moest becijferen en er gevoelens aan moest hangen. Dat heb ik via de computer, via lijsten die ik thuis in kon vullen gedaan. Voor de vaste ZKM dingen ben ik daar geweest, maar de rest kon ik gewoon allemaal thuis doen. X wist dat ik er mee bezig was en zij was dan altijd stand-by als ik een vraag had.

A5: De gesprekken die je hebt gehad, hoe heb je die ervaren?

B5: Heel positief, ik voelde me goed begrepen. Ik had ook niet veel moeite met dingen uit te leggen, want het kwam altijd wel goed over. Het was opbouwend.

A6: Hoe ervoer je het nadat je een ZKM gesprek hebt gehad?

B6: Ik merkte dat het me gewoon veel lucht gegeven heeft. Ik merkte dat het wel wat met mijn zelfvertrouwen heeft gedaan, zeker op dat moment en in mijn werksituatie. Daar heb ik wel groei in gemerkt en dat merkte ik toen ik daar mee bezig was en als ik dan op de werkvloer was dan merkte ik dat gewoon.

A7: Zelfvertrouwen en werksituatie, kun je me meer vertellen over wat er toen aan de hand was?

B7: Nou ik had te maken met een nieuwe positie binnen de school waar ik werkte en ik was daarnaast bezig met een opleiding en om vanuit een team ineens in een managementfunctie te komen dat had gewoon heel wat voeten in de aarde natuurlijk. En ik was me heel erg aan het afvragen van doe ik het goede werk op de goede plek en daar hebben we gewoon veel over nagedacht. Daar heb ik nog geen duidelijkheid uit gekregen, maar wel lucht. Gewoon om rustig door te gaan en te vertrouwen op mijn gevoel.

A8: Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten? Want je geeft aan dat je het na de zomervakantie hebt afgesloten.

B8: Ik heb kort na de zomervakantie het laatste afsluitende gesprek gehad. Ik merk dat ik op dit moment de papieren er ook weer bij moet pakken om te bekijken van waar ben ik ook weer mee afgesloten? Ik merk wel in nieuwe situaties heb ik wel de behoefte heb om die zinnen er weer even bij te pakken. En mezelf er even weer toe zetten, en te kijken hoe ik het in de praktijk kan brengen. Dat is vaak wel, daar schort het dan aan.

A9: Hoe ervaar je de opbrengst van het ZKM-traject, want je zegt ik heb wel meer lucht gekregen door het ZKM-traject maar nog niet echt meer duidelijkheid..

B9: Nee, kijk het is niet zo dat ik uit het ZKM-traject een ja of een nee gekregen heb of ik hier niet moet blijven werken en zo ja wanneer moet ik dan weg. Maar ik heb wel lucht gekregen van joh, je doet het naar beste kunnen. En zoals het bij jou hoort en dat is goed. Dus dat heeft het opgeleverd.

A10: En wat was voor jou het belangrijkste doel wat je wilde bereiken binnen de ZKM?

B10: Vertrouwen in mijn eigen functioneren, dat was het belangrijkste doel.

A11: Heb je het gevoel dat je dat bereikt hebt?

B11: Ja, ik merk dat ik na de zomervakantie rustiger gestart ben en goed overzicht weet te houden. En dat dat mij op dit moment wel genoeg bevestigd van je doet het goed.

A12: Heb je het gevoel meer bereikt te hebben met de ZKM?

B12: Nee, kijk, je gaat helemaal terug naar waar komt je reactie vandaan zeg maar. En dan niet zo heel psychologisch, maar wel de boel op een rijtje zetten. Het heeft ook duidelijkheid en structuur gebracht in mijn ontwikkeling van de afgelopen 29 jaar. En dat ik punten ontdekt heb van dat was een keerpunt en dat was een moment dat betekenis had. Dit moment heeft me daar gebracht, ja een stukje inzicht in je eigen karaktervorming, dat. Dat je begrijpt waarom je dingen doet zoals je ze doet en dat je begrijpt waarom je tegen dingen aanloopt en waarom je ze lastig vindt.

A13: De verandering die je hebt doorgemaakt, ken je die toe aan de ZKM of aan jezelf?

B13: Ik denk dat die verandering voornamelijk gekomen is omdat ik een de tijd genomen heb om daarover in gesprek te gaan. En dat is dan een combinatie dat ik daar zelf mee bezig geweest ben en dat ik daar goed in begeleid ben. Het is een combinatie van beide.

A14: Hoe ervaar je je leven op dit moment?

B14: Ja wel goed. Weet je wat het is, dat is misschien wel grappig om te weten. Ik heb dat ZKM voor de zomervakantie gedaan en dan met name gericht op school en dat liep allemaal prima. En uiteindelijk in de vakantie heb ik een relatie gekregen. En nou denk ik echt weer van oh, ik moet doe ZKM dingen echt weer op deze dingen toepassen. Want het zet je leven echt compleet op zijn kop. En dan denk ik van hoe ervaar je nu de tevredenheid van je leven, en je geluksgehalte. Nou, ja dan is dat aan de ene kant heel hoog, maar kan ik aan de andere kant niet zeggen dat ik nu helemaal stabiel door het leven ga want het vraagt wel heel veel van je. En dat was echt, die ZKM was afgerond en in de zomervakantie is dat er overheen gekomen. En dat is nogal een groot ding natuurlijk. En dan is het ook van ik wil die vaardigheden wel toepassen want het heeft me veel gebracht, maar ik moet toch wel gaan kijken hoe dat ook weer was.

A15: Want als ik vraag hoe gelukkig ben je op dit moment, welk punt zou je dat dan geven?

B15: nou een 7,5 en voordat ik aan het ZKM-traject begon een 5,5/6. Het is wel in een positieve zin veranderd. Dat cijfer lag ook vooral bij school en dan voornamelijk mijn werk.

A16: Waar ken je die verandering aan toe?

B16: Nou, dat is echt die groei geweest en het soort van berusten in hoe de dingen gaan in mijn werk. En dan is het ook je bent wie je bent en dat is gewoon belangrijk en dat is goed dan.

A17: Als je terugkijkt naar hoe je leven tot nu toe is geweest, welk gevoel krijg je daar dan bij?

B17: Er zijn best wel dingen die anders hadden gemogen en er zijn ook wel dingen waar ik blij mee ben. En ik kan ook wel zien dat die dingen je vormen en dat het goed is en dat je dan tot je doel komt, maar er hadden wel dingen gemakkelijker gemogen. Wat ik er wel over kan zeggen, is dat het wel heel fijn is dat dat in dat ZKM zo naar voren kwam. Juist die dingen die anders hadden gemogen in je leven, dat daar ruimte voor was om daar over te praten, omdat ik dat juist altijd heel erg los wilde zien van mijn werk en van hoe ik was. Maar door dat ZKM is dat wel bij elkaar gekomen en dat heeft me wel inzicht gegeven ook.

A18: Hoe tevreden ben je op dit moment met je leven?

B18: Ja tevreden, zeg maar een 7,5. Gewoon der zijn gewoon genoeg geluksmoment en ja ik kan mijn plek innemen en ik kan mijn dingen doen.

A19: Als je iets in je leven zou mogen veranderen, wat zou dat dan zijn?

B19: Ik zou wel graag minder bevestiging nodig hebben. In de zin van dat ik weet dat ik het goed doe.

A20: Hoe neem jij een beslissing?

B20: Ik denk er altijd heel erg over, en dan ook heel erg afwegen wat voor consequenties dat voor een ander heeft en of het niet raar gevonden wordt en of ik er wel goed aan doe en dan uiteindelijk neem ik dan toch nog vrij impulsief een beslissing. En ik beslis eigenlijk altijd wel zelf. Ik vraag wel eens aan anderen, maar uiteindelijk ben ik toch wel heel eigenwijs.

A21: Er zijn vier stijlen, ik noem ze even op. Welke past het beste bij jou? Ik neem een beslissing maar opties blijven open, ik neem snel een beslissing, Ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie.

B21: Nou ik denk toch wel de laatste. Ik denk er echt wel over na, maar uiteindelijk doe ik het op gevoel.

A22: Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?

B22: Dan heb je het weer over beslissingen waar andere mensen bij betrokken zijn en dan laat ik me wel altijd heel erg leiden door de wens van die ander. Maar als je het over een beslissing hebt die over mij gaat, bijvoorbeeld het zoeken naar een nieuwe baan of gaan verhuizen, dat soort beslissingen dan krijg ik wel altijd een rustig gevoel, van oké, het is goed en dan ben ik daarna ook niet meer aan het piekeren of het wel de juiste beslissing was. Dan voel ik inderdaad van dat is goed. Als het gaat om dingen die alleen met mij te maken hebben kom ik er eigenlijk nooit meer op terug. Wel als het gaat om dingen waar anderen mensen bij betrokken zijn, dan blijf ik wel heel lang denken van oké, heeft die daar nu geen last van en was dat wel goed. Dat blijft in mijn hoofd hangen, maar als mensen heel dicht bij me staan dan wil ik er nog wel eens op terugkomen.

A23: Hoe geef je over het algemeen antwoord?

B23: Impulsief. Ik denk er niet over na en flap het eruit.

A24: Als je een antwoord hebt gegeven, welk gevoel ontstaat er dan?

B24: Ja weer even nadenken of het wel een verstandig antwoord was. Als ik erachter kom dat het niet een heel handige opmerking was dan kan ik wel zeggen van oh, bijdehand.

A25: Hoe ervaar je je relatie tussen antwoordgedrag en de ZKM

B25: Nou, bij de ZKM heb ik wel echt moeten leren van het is goed omdat jij het gezegd hebt, dat. Dus ik hoe niet altijd terug te komen, want ik heb het niet altijd bij het verkeerde eind.

A26: Je antwoordgedrag en de uitkomst van de ZKM?

B26: De eindzin die daaruit kwam had daar wel alles mee te maken. Ik moet hem weer een keer uitzoeken om goed te kijken hoe die ook weer ging. Maar daar ging het wel over van naar mijn gevoel doe ik het goed en groei ik steeds meer naar wie ik zijn moet. Ik ken dat toe aan dat samenspel. Want omdat zij heel goed aanvoelde wat ik bedoelde, kon ik dingen heel goed gaan verwoorden, waar ik zelf anders dat niet zo gemakkelijk woorden aan had kunnen geven.

A27: Je zei net dat je de evaluatie vragenlijst hebt ingevuld, hoe heb je het ervaren om die vragenlijst in te vullen?

B27: Het was wel weer eventjes grappig om die dingen langs te zien komen. Omdat dat alweer een paar maanden geleden is inmiddels was het wel weer leuk om daar weer alert op te worden.

A28: Vond je de vragenlijst lang?

B28: Nee, dat viel wel mee, de ZKM heeft langere vragenlijsten.

A29: Hoe heb je de vragenlijst ingevuld?

B29: Ben gaan zitten, was wel goed in te vullen. Dat ging wel vlot.

A30: Welk gevoel had je nadat je de vragenlijst had ingevuld?

B30: Ja goed gevoel, was niet overmand door emoties.

## Gesprek 7.

### **Vrouw, 42 jaar**

A1: Heb je de evaluatievragen ingevuld?

B1: Ja, die heb ik gehad en ingevuld.

A2: Hoe ver ben je op dit moment in het traject?

B2: Dat is heel grappig, want dan moet je eerst weten wat het traject is. Even denken hoor. Ik heb nu komende vrijdag weer een gesprek. Ik heb afgesproken om ZKM te doen, dan heb je naar aanleiding van al die resultaten heb je 3 gesprekken. En dan is dat afgerond, alleen vervolgen heb ik wel nog vijf coachings gesprekken daarna gepland om in de tijd daarna te kijken van hoe gaat het, waar loop ik tegenaan. Dus van als je zegt hoe ver ben je in het traject, als je alleen ZKM neemt dat is afgerond, maar ik heb nog steeds wel contact met X.

A3: Hoe heb je het traject ervaren?

B3: Heel positief, confronterend. Je denkt op een gegeven moment als je 40 bent geweest van ik weet wel wie ik ben en ik ken mezelf wel. Dat is natuurlijk ook wel zo. Maar de manier waarop dit aangepakt wordt, met name de manier van beschrijven, je moet gewoon zelf gewoon je kaartje schrijven. En op het moment dat, dat dan langs elkaar gelegd wordt bepaalde situaties ja dan vallen er kwartjes en heb je van die eye openers. En dat is misschien wel voor jou heel raar om te horen, maar dat je echt denkt verrek zeg, het is zo! Eerder wist je het ook wel, meer cognitief van je weet het, zo ben ik, ik ben extravert, maar het is eigenlijk door de ZKM voel je het. Voor mij is dat het verschil geweest.

A4: Hoe ervaar je de gesprekken met je coach?

B4: Heel positief, open. Het is voor mij ook weer echt zo'n moment om te reflecteren. Om iemand die even helemaal niks met je werk te maken heeft, iemand die het in die zin ook helemaal niet uitmaakt of je het wel of niet goed doet. Waar je in alle openheid mee kan sparren en mee kan praten en die dus ook zonder belangen gewoon hele open vragen stelt en jou durft te confronteren. Ik weet dat eigenlijk alle leidinggevende dat nodig hebben. Het gebeurt zo weinig als leidinggevende dat je ergens mee geconfronteerd wordt of dat er een directe vraag aan je wordt gesteld. Want bij bijna elke leidinggevende zit er wel een bepaalde arrogantie, van ik weet wat goed is en de medewerkers zelf, ik heb hier 40 medewerkers. Ik krijg feedback als ik bepaalde taken op leg en ze zijn het daar niet mee eens, dan krijg je feedback op dat onderdeelje. Als persoon krijg ik eigenlijk geen feedback. Dat ze zeggen van joh X, in je stijl van communicatie ben je wel erg direct. Nou dat hoor ik echt niet van de medewerkers hier en van wie moet je het dan horen? Ja als je een goede directeur hebt, dan zal die het kunnen zeggen. Maar goed, goede directeuren die moet je ook met net hebben. Dus voor mij is X echt iemand waar ik heel open en kwetsbaar kan zijn, omdat ik weet dat het in vertrouwen is. En zij kan gewoon in die zin zichzelf zijn, zo van stel maar de vragen en ik heb er altijd wat aan. En die openheid en kwetsbaarheid die zul je hier op het werk niet snel van me zien. Want ik heb hier een bepaalde rol te vervullen, en het lijkt nu misschien zoals ik het zeg een beetje schizofreen, maar zo is

het niet. Maar het gaat even meer over de manager X en de mens X. En ik heb het gevoel bij die gesprekken kan ik even de mens X centraal zetten.

A5: Hoe voel je je nadat je een sessie hebt gehad?

B5: Uitgeput, maar niet uitgemergeld. Niet dat je helemaal het gevoel hebt dat je uitgewrongen bent. Dus niet doodmoe ofzo, maar wel leeg. Ik weet niet precies hoe ik het moet zeggen. Alsof je weer even, alle komma's zijn punten geworden. Alle hXs zijn weer even bijgevuld en dat kost energie. Maar daarna is het weer van ja, zo is het en o ja zo moet het en we gaan weer. Dus ook wel weer een soort nieuwe energie ofzo. Het is echt intensief.

A6: Hoe ervaar je de opbrengst van het ZKM-traject tot nu toe?

B6: Ik vind het heel positief, ik had het nooit gedacht dat het me zo veel zou opleveren en met name in bewust zijn. Dat is voor mij het meeste wat het me heeft opgeleverd. Dat ik me echt gewoon bewust ben. Dat heeft bij mij echt alles met voelen te maken. Ik kan heel lang rationeel dingen verklaren en doorgaan als een dulle stier. Niet eens doorhebben dat ik dol ben en gewoon gaan en daar nog argumenten voor verzinnen ook. Zonder dat ik echt stilsta van wat vind ik hier nou van, wat voel ik hier nou van. Ik dacht altijd, voelen hou toch op, altijd maar dat vrouwengedoe. Ik ben eigenlijk door de ZKM gaan inzien dat ik wat dat betreft eigenlijk een gewone vrouw ben en dat het ook gewoon goed is om zo af en toe eens gewoon te gaan zitten en te gaan denken van hoe voel ik me nu. Terwijl als je dat een half jaar geleden tegen me gezegd had dan dacht ik hou toch op met dat gedoe. Terwijl het je zo veel oplevert. Want je voelt gewoon al aankomen van nee dit gaat niet lekker. Dus dan kun je dus, ik dan, er verbaal heel snel overheen stappen en dat gevoel negeren. Of je kan er voor kiezen om voor jezelf eens te gaan ontdekken van hé, maar wat voor gevoel is dat dan? Waarom word ik nou kriegelig, waarom word ik hier nou helemaal zat van. En dan kun je dus hop eroverheen en dan via macht je punt halen of je kunt jezelf wat serieuzer nemen van hé wat is hier nu aan de hand. En dat was het meer.

A7: En dat is gelukt?

B7: Nou, dat is met vallen en opstaan. Wat gelukt is in die zin, is dat er bij mij wel op de een of andere manier steeds een belletje gaat rinkelen van hé waar zijn we mee bezig. Terwijl ik eerst dacht van nou X je bent weer lekker aanwezig. Terwijl ik dat nu niet meer zal zeggen, maar zal zeggen van X wat was er aan de hand dat jij zo nadrukkelijk aanwezig moest zijn? En dat is echt een andere vraag. En dat heeft de ZKM bij mij gedaan, want dat bedenk ik echt niet zelf, zo'n typ ben ik niet.

A8: Wat was het belangrijkste doel wat je wilde bereiken met de ZKM?

B8: Ik wilde inzicht krijgen in wat er gebeurd was, ik had een conflict op mijn werk. Of niet een conflict, maar ik kreeg van de ene op de andere dag te horen van de directie waar ik werkte van wij hebben besloten dat jij weg moet gaan. En dat heeft er enorm bij mij ingehakt. Ik ben iemand die echt overal voor 200% voor gaat en ook daarvoor. En ik heb ook nog steeds geen antwoord gekregen wat daar nou aan de hand was, ja ik weet het nu wel, dat was een persoonlijke vete van de directeur richting mij. Ik heb geen functioneringsgesprekken gehad, ik heb gewoon helemaal niks gehad. En ik was daar zo van in de war en ik dacht, ik ben een stevige meid en ik kan aardig wat hebben en onrecht is er overal op de wereld, maar ik was echt gewoon knock-out geslagen. En dat was een reactie die ik niet kende van mezelf. Dat het mij zoveel deed dat gewoon zonder reden iemand mij aan de kant zet. En dat was voor mij de reden, ik moet erachter komen wat dat nou is. Waarom heeft dit zo'n impact op mij? Niet van ik was boos, nee ik was zo ongelofelijk kwaad, ik was zo kwaad. Dat ik dacht dit staat niet meer in proportie met waar we mee bezig zijn. Wat zegt dit over mij? Wat is er in godsnaam vroeger gebeurd dat ik zo reageer, dat ik hier een ontzettend onverwerkt iets heb ofzo. Nou valt dat allemaal reuze mee, maar dat was voor mij echt de trigger, ik wilde... en dat heb ik ook aangegeven in de intake, ik wil hier ook echt doorheen gaan. Dus niet, mijn automatisme is van dit is gebeurd jammer dan en we gaan weer verder. Maar ik had nu echt zoiets van nee ik moet hier doorheen en wat is hier nou aan de hand en wat kan ik hier van leren om dan door te gaan en uiteindelijk door dit proces van onrecht, want dat is het, dat is ook erkend, maar door dit proces van onrecht wel er beter uit te komen dan dat ik er in ging. En dat is wel aardig gelukt.

A9: Het is wel fijn dat je dit zelf hebt ingezien.

B9: Ja, want bij HRM hier dachten ze echt die gaat een proces beginnen en die gaat helemaal euh, maar ik heb ook meteen gezegd van dat ga ik niet doen. Ik word geen slachtoffer van onrecht. Dat was dezelfde middag dat ik meteen zei van ik word geen slachtoffer van onrecht, maar ik kwam thuis ik ben zo kwaad geworden. Ik dacht van joh, het is zo gemakkelijk om te zeggen van ik word geen slachtoffer van onrecht, maar wat is het moeilijk en wat duurt het lang om dat ook toe te laten en dat ook echt oprecht zelf in de spiegel te kijken en te zeggen van ik word geen slachtoffer van onrecht. Want je kan dat heel gemakkelijk zeggen, maar om ook echt te voelen van ik mag er zijn, ik mag er staan enzovoorts daar heeft ZKM mij wel bij geholpen.

A10: Heb je het gevoel meer bereikt te hebben met de ZKM dan de doelen die je net aangaf?

B10: Ja, ik vind dat ik anders ben geworden. Ik vind dat ik een ander mens ben geworden. Ik vroeg het een paar weken terug aan mijn dochter van vind je niet dat mama anders is geworden? Nou toen begon ze kei hard te lachen. Volgens haar, het is ene puber, en volgens mij zoon is het onzin en is dat niet zo. Ik heb het wel met mijn man erover gehad en hij vind het nog wel lastig om te benoemen, maar hij ziet wel bepaalde dingen en dan met name meer een bepaalde rust. Dat ik anders op dingen inga, vroeger was ik echt veel meer mijn gelijk halen en dan echt voor het gelijk. En dat zit er nog in dat is zeg maar mijn basis, maar het is niet meer een punt dan. Ik kan nu even nadenken van is dit nou gewoon of, ja. Ik merk bij mezelf een verandering. Ik vind het wel lastig om de een of andere



manier dat dat niet direct zichtbaar is voor de buitenwereld maar dat is misschien ook veel te kort, dat moet je misschien de loop van een jaar of een paar jaar zien. Want wat is een half jaar nu, maar ik merk het bij mezelf wel, dat ik anders in het leven sta.

A11: De verandering die je hebt doorgemaakt, ken je die toe aan de ZKM of aan jezelf?

B11: Allebei, kijk ZKM op zichzelf is niks, ja het is heel veel, maar als je dat laat staan zoals het is, en je denkt van dit is leuk, leuk inzicht gegeven en je gaat er zelf niet mee aan de slag dan kom je er nog niet. Dus je moet juist het concreet zien te maken voor jou situatie en je moet er juist wel mee aan de slag en je moet er gewoon heel bewust gaan denken in de dingen waar van je denkt hier loopt het weer fout, van wat is dat dan, wat maakt dat ik nou op deze manier reageer en dat ik vastloop. En hoe komt dat nou, van je ziet het verkeerd gaan, maar dat je op de één of andere manier niet bij machte bent om dat te keren. Ik ben nu al lang blij dat ik zie dat het verkeerd gaat en dat ik dat weet te benoemen. En dan zou het heel mooi zijn dat ik in staat ben in de emotie die er zit dat weet te keren of weet te benoemen, maar ik ben al heel blij dat ik het nu zie. En dat is dus dat stukje van mij, maar ZKM heeft mij een soort van palet gegeven van dit zijn de kleurtjes die er zijn. Ja dan moet ik wel ook mijn ogen open doen om die kleurtjes te zien. Het is beide. Je kunt er ook voor kiezen die deur weer dicht te doen en door te gaan zoals je deed en denken van zo beroerd was ik er niet aan toe, maar dat was dus wat voor mij de ontdekking van ZKM. En je hebt dat niet vaak in het leven, maar je hebt allemaal in je leven wel eens van die waarheidsmomenten. En dat had ik met ZKM zo van dit is waar. Een soort van oprechtheid over jezelf, of een stuk eerlijkheid waarvan ik dacht van dat moet je toelaten. Want dat is meer dan wat iemand tegen je zegt of een boek dat je leest.

A12: Je geeft aan het is een samenspel tussen jou en de ZKM coach en dat je de waarheid die voor je lag inzag. Wanneer zag je die?

B12: Die eerste drie gesprekken waren gewoon heel confronterend omdat je dan gewoon bijna zwart op wit ziet waar de triggers zitten, daarna vond ik het meer inzicht bieden omdat je dan in de gesprekken aangeeft van hé wat heb ik de afgelopen weken meegemaakt. Dan merkte je van, wat vond je lastig en wat heb je geprobeerd en hoe ging dat. Dus dan ga je het toepassen. Dan is dat confronterende er in die zin af, maar dan is het wel... het is niet meer zo dat de schellen van je ogen gaan, maar het is meer van hoe kan ik het handvatten geven in het dagelijks leven. Dus, op een heel andere manier. Je moet eerst die confrontatie hebben, wil je het ook later kunnen toepassen. En als je die confrontatie niet hebt gehad dan voel je het, dan wordt het ook nooit iets echt van jezelf. Dus die 3 keer in het begin zijn essentieel, maar ik vind ook die keren daarna. Want ik weet wel van X dat niet iedereen er voor kiest die keren daarna te hebben, maar dat ik juist merk dat die keren daarna wel heel erg belangrijk zijn om gewoon een even te spiegelen van he hoe zit dat nou. En dan je ook hoort van dat is heel gewoon hoor, weetje, dat is ook heel prettig. Want mensen in je omgeving die zien nog niet meteen die verandering. Want als je extravert bent, dat blijf je, je wordt niet ineens een heel ingetogen iemand op de achtergrond. In bepaalde settingen zul je altijd de eerste zijn die erop af gaat. Dus het is voor anderen in de omgeving lastig om een nieuwe X te ontdekken. Dat kost tijd en daar kun je dan wel even met X over sparren, dat het anders is dat het een ander level is.

A13: Ik wil het nu graag met je gaan hebben over levenstevredenheid. Hoe ervaar je je leven op dit moment?

B13: Gewoon heel positief, goed, mooi, ja wat voor woorden moet je daar aan geven? Ik ben enorm gelukkig met mijn man en met mijn kinderen. Het is onzeker wat het werk betreft, maar dat houd me niet bezig, ik lig daar werkelijk niet wakker van. Ik ben hier nu lekker aan de gang, en ik zie in januari wel weer wat er verder komt. Ik merk dat mijn omgeving zich daar drukker om maakt dan ik zelf.

A14: Als je een punt zou moeten geven aan je levenstevredenheid op dit moment, welk punt zou dat dan zijn?

B14: Tussen de 0 en 10? Een 9.

A15: Was dat anders voordat je met de ZKM begon?

B15: Ja, ik denk gemiddeld tussen een 5 en een 6. En dat werd dan omhoog gehaald door het gezin. En dat ik dan toch een 5,5 wilde omdat ik vond dat ik het het gezin niet aan kon doen dat ik zo negatief denk. Maar dat werk nam me zo in beslag. In het gevoel van onrecht, maar ook in tijd, ik maakte gewoon wel 50 uur in de week enzovoorts, helemaal gek, helemaal gestoord. Dat je echt denkt jongens stoppen daarmee. Want ik voelde het ook wel aan van dit is niet een te halen wedstrijd zeg maar. Maar je gaat maar door en mijn leven werd beheerst door werk en als ik dat achteraf zie dan, de gesprekken onder het eten konden er alleen maar over gaan en dat was zo negatief voor allemaal. Het heeft zo'n enorme plek gekregen. Wat het het totaal niet waard was. En ik zet me nog steeds 200% in. Maar dat heb ik niet alleen met werk dat heb ik met alles, als ik ergens ja tegen zeg dan ga ik ervoor. Dus dat is gewoon geen discussie, als je ja zegt dan ga je ervoor en dat zit gewoon in mij. Maar dat het minder gaat moet je wel onderkennen en dan moet je niet als een geblinddoekt iemand maar doorgaan, dan moet je ook die blinddoek afwerpen en nou ff eerlijk onder ogen zien van wat is er nou aan de hand. Terwijl ik op karakter heel ver kan komen. Voor de buitenwereld zelfs eng ver. Dat iedereen in mijn omgeving al ziet van dit is gewoon niet te doen en dat ik dat zelf niet door heb.

A16: Want wat voor gevoel krijg je als je kijkt naar hoe je leven tot nu toe geweest is?

B16: Ik ben wel een enorm dankbaar mens. Ik vind dat ik ongelooflijke mogelijkheden heb gekregen. Die misschien voor de buitenwereld helemaal niet als mogelijkheden worden gezien, of die zoiets hebben van die ziet dat niet. Maar voor mij is dat wel zo. Ik kom uit een groot gezin, met zeven kinderen en niemand studeerde en ik ben dus wel gaan studeren. En ik werd altijd gek thuis van het gedoe. Maar achteraf denk ik van, ik heb toch werkelijk 20 jaar lang een basis gekregen hoe verschillend mensen kunnen zijn, wat het betekend om dingen te delen, wat het betekend om samen te werken, wat het ook is. Dus des te ouder ik word, des te meer ben ik er blij om met alles wat ik meegekregen heb. Dat is ook wel weer een stukje dankbaarheid, dat ik dat heb gekregen. Want ook bij het begin van de ZKM, ik was het buitenbeentje. Ik hoorde er niet bij, en dat doe ik eigenlijk nog niet, maar nu zie ik wel de waarde ervan. Nu zie ik wel de waarde van de eenheid waar ik bij heb gehoord. En dat ik daar zelf ook wel een aandeel aan heb gehad door mijzelf steeds overal zelf buiten

te zetten, want ik was anders en ik deed het anders enzovoorts. Dat vind ik wel heel mooi, en als ik mijn leven nu terugkijk dan denk ik van ja, ik heb gewoon een geweldige man die mij ook heel veelruimte laat en die zelf helemaal niet voor carrière gaat, interesseert hem helemaal niks. En eigenlijk interesseert het mij ook niet, diep in mijn hart, maar wel. Ik wil wel lekker bezig zijn, het moet wel ergens over gaan. En dan heb je hier natuurlijk alleen maar, het gaat hier alleen maar ergens over. Ik bedoel er moet maar een motie in de tweede kamer komen en daar gaan we weer. Want wat dat betreft is dit de organisatie daar voel ik me helemaal in mijn element, dan denk ik het is toch gewoon grappig dat ik hier terecht ben gekomen. Ja, ik ben eigenlijk wel heel erg tevreden. Als je je dan realiseert dat je in Nederland woont waar heel veel mensen een hele hoop tegen kunnen hebben, als je je dan realiseert wat er dan allemaal gebeurd dan denk ik van X je hebt het gewoon hartstikke goed. Als je ziet waar andere mensen met moeten stellen, dan ben ik echt een ontzettend gezegend mens. Bedoel zij dragen keien mee en ik kiezelsteentjes, nou is het wel zo dat kiezelsteentjes soms heel irritant kunnen zijn. Dus er is wel iets, maar er zit een soort basisgevoel dat goed is.

A17: Want als je iets anders zou kunnen doen in je leven, is er dan iets wat je zou willen veranderen?

B17: Nou ik zie alle dingen gebeuren met een reden. En dan nou ook zoals de afgelopen periode, het zijn nou niet de dagboekbladen met een gouden randje, maar als ik kijk van hoe ik nu ben en welke inzichten ik heb gekregen dan, nou ik ga niet naar ze toe om ze dankjewel te zeggen, maar in alle oprechtheid ben ik wel heel blij dat ik deze kans heb gekregen. Ook door ZKM, maar ook door alles om daar eens mee bezig te gaan. Wat beweegt je nou, hoe komt het nou dat je in een bepaalde gedachtecirkel zit enzovoort. Nou ben ik alleen even je vraag kwijt...oh nou wij hebben als huwelijksvoorwaarden dat we als we 50 zijn naar Afrika gaan. Dus dat is nog wel een wens van ons allebei, zowel van mij als van mijn man. En hoe dat uitpakt geen idee en of dat nou echt wel of niet gebeurd dat weet ik ook niet, maar dat is iets waarvan we wel alle twee denken van dat willen we wel echt gaan doen. Uiteindelijk hier en het werk, dat is ook alleen omdat we hier zijn en omdat je hier je steentje bijdraagt. Als er een plek is waar je meer van betekenis kan zijn voor je omgeving, nou laat mij daar dan zijn. Dat is dan dat meer misschien. Ik zeg dat hier vanochtend op de afdeling van als jullie een plek weten waarvan je denkt daar kom je meer tot je recht, zeg het me maar. Maakt mij niet uit, het is niet zo dat ik met het manager zijn getrouwd ben. Ik denk wel dat ik het goed kan. Dus als er nog iets anders is, dan is dat echt om een plek om daar meer dienstbaar te kunnen zijn.

A18: We gaan het nu hebben over keuzegedrag, of de manier waarop jij een beslissing neemt. Hoe neem jij een beslissing?

B18: Ik vind het aan de ene kant wel lastig. Ik ben heel snel, ik ben volgens mij vergeleken met de gemiddelde Nederlander echt heel snel. Ik lees het en tjak tjak tjak tjak. En later ga ik pas de argumenten bedenken. Voor mij is het nemen van een beslissing belangrijker dan de argumenten.

A19: Als je een beslissing hebt genomen hoe ervaar je dat dan naderhand?

B19: Eigenlijk 90% goed, was de goede keus. En ik denk dat de snelheid van een beslissing nemen er voor zorgen dat ik snel zie waar het over gaan. Ik denk dat dat een stukje ervaring is en een stukje levenswijsheid. Maar bij 10% denk ik van had ik maar even wat meer tijd genomen om de finesses te

zien. En dan moet ik terugkomen op een besluit. Omdat ik dan in alle rust even heb gelezen waar het nu uiteindelijk om ging.

A20: Maar je bent wel bereid om terug te komen op dat besluit?

B20: Ja. Nee, ik hoor wel van anderen dat ze het wel bijzonder vinden dat ik dat doe. Maar dat hoort erbij, voor mij hoort dat erbij. Ik ben dus heel gemakkelijk in besluiten nemen, nou ja goed ik vergelijk het dan maar een beetje met een collega van mij, maar ook als ik het met mijn man vergelijk dan weet ik gewoon binnen een paar seconden van dit dit dit en zo is het. Hij is meer van het eerst argumenten verzamelen en dan een beslissing nemen dus daar relateer ik het van. Maar later, er moeten wel argumenten aan ten grondslag liggen, want het kan niet zo zijn van X die vind dat. Want als ik een reden heb en die en die en die maken eigenlijk dat ik een andere beslissing had moeten nemen, dan moet je dat ook doen. Zo eerlijk moet je ook zijn.

A21: Want ik heb hier vier keuzemogelijkheden over keuzegedrag. Welke past het beste bij jou?

B21: De tweede, ik neem snel een beslissing.

A22: Want je noemde net ook intuïtie.

B22: Nou, ik denk er erg lang over na is het dus echt niet. 1 is ik neem snel een beslissing, 2 beslissing met intuïtie en 3 opties blijven open. Maar voor mij, je kan mij niet bozer krijgen. Maar mijn echte rode knop is getreuzel. Dat heeft met beslissingen te maken, maar dat getut en dat gewik en geweeg. Ja, zit niet in mijn systeem. Het zit er wel, en ik zie ook wel de waarde ervan, maar ik hecht veel meer waarde aan duidelijkheid. Neem maar een beslissing want dan is in ieder geval duidelijk dit is de weg die we gaan en je komt er vanzelf wel achter of het een hobbelpad is en dat je beter de snelweg kunt nemen. Daar kom je dan op terug, maar neem alsjeblieft een beslissing.

A23: Want als je een beslissing moet nemen, wat ervaar je dan?

B23: Wat ervaar ik dan? Nou gewoon doen. Nee dit is ook wel iets dat anderen anders ervaren ja. Ik hoor het hier, want deze groep die kende mij dus niet. En ik ben in september begonnen en degene die hier zat is vier maanden met ouderschapsverlof. En dat was dus iemand die een dossier kreeg waar een beslissing over genomen moest worden en dat dan 4 maanden later nog op zijn kantoor lag. Dat is dus voor mij onbestaanbaar. In principe eigenlijk binnen een uur als ik tijd heb, en anders dezelfde dag nog. Een dossier ligt bij mij nooit langer dan een dag op kantoor. En die mensen waren echt verbaasd van hoe kan dat! En de grap is dan, dat zij denken dat er dus langer over nagedacht is, als het maar blijft liggen, maar dat is helemaal niet zo want op basis van de belangrijkste argumenten hak je een knoop door. En die argumenten die heb je echt wel binnen een half uur boven tafel. Daar heb je geen maanden voor nodig, in ieder geval niet in mijn situatie want ik bedoel ik krijg wel zo'n dossier maar de medewerker heeft daar wel een heel mooi ding voor gemaakt wat er nou precies aan de hand is. Het enige wat je moet doen is het in de weegschaal leggen en denken welke waarde hecht ik eraan.

A24: Hoe geef je over het algemeen antwoord?

B24: Heel direct en heel open. Achteraf denk ik wel eens van had ik hier over na moeten denken, had ik hier misschien wat politiek correcter mee moeten omgaan? Dat zit niet in mijn systeem, ik ben heel weinig diplomatiek en vind het ook heel lastig om politiek correct te zijn. Ik heb een soort van over ontwikkelde openheid en directheid. Wat in heel veel situaties heel prettig is, want je weet wat je aan me hebt en dat is het. En ook voor de medewerkers. Maar achteraf denk ik wel eens van ben ik niet te open geweest of had ik niet iets meer op mijn tong moeten bijten. Om misschien iets nog achter de hand te houden, maar ja dat past niet bij mij. Ik ben zoals ik ben.

A25: De volgende vraag is ook van hoe ervaar je het als je antwoord hebt gegeven. Je gaf al aan van soms is het niet zo handig omdat ik hele open ben.

B25: Ja, dat gevoel heb ik wel. Ook hier geldt weer zo'n 80/20 regel. Ik ben gewoon iemand, ook omdat ik zo snel beslissingen neem of kan nemen heb ik al heel snel een antwoord ook. Ik heb gewoon een antwoord. Ik heb gewoon een mening, en dat is voor anderen misschien heel raar die moeten daar over nadenken, maar ik weet het direct al voor mezelf dan. Dat zeg ik dan ook. Ja, als je in een groep zit waarin de mensen je kennen dan is dat gewoon zo van oh dat is X die is gewoon als eerste hop hop hop. Soms heb ik wel het gevoel van, en dan moet ik het niet gaan vergroten, maar dan heb ik wel eens zoiets van komop X even de ander iets meer ruimte geven. Maar op het moment dat het richting getreuzel en getut gaat dan neem ik het heft in handen.

A26: Hoe ervaar je de relatie met je antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?

B26: Dat vind ik een hele lastige. Ik weet niet of daar een relatie echt tussen zit. Nou, ik denk dat, en dat zou je even moeten vragen aan X, dat zij niet vaak meemaakt dat bij iemand zo snel het kwartje valt. Dus dat iemand zo snel, ze zegt van je bent gewoon nog in gesprek en je hebt de verbanden al. Ja er is wel verband zie ik nu. Door mijn openheid en directheid geef ik ook alle voorbeeld en situaties die ik kan bedenken. Ik denk helemaal niet van oh is het wel handig nu dit voorbeeld te noemen. Dus er zijn heel weinig vragen voor nodig om mij aan de slag te krijgen zeg maar in het ZKM-traject en ik ben wel heel snel in het uitpikken van oh wacht dit is een lijntje etc. Maar ik denk dat het de relatie is geweest dat ik er gewoon heel veel uit gehaald heb in een hele korte tijd. Dat ik het mezelf toe heb gelaten, zowel als persoon. Maar ook aan het informatie geven aan X.

A27: Hoe ervaar je het de relatie tussen het antwoordgedrag en de uitkomst van de ZKM?

B27: Ik denk dat door mijn openheid en mijn directheid dat ik uiteindelijk toch wel heel veel gekregen heb. Maar ook omdat ik het heb toegelaten, ook bewust, want ik wilde er van leren ik wilde het een plek geven. Maar goed ik heb het ook gedaan en ik heb het ook gedaan en ik ben er mee bezig geweest heel bewust. ZKM heeft voor mij echt veel betekend, het is een soort bewustwordingsproces geworden bij mij. En als het dan gaat over mijn antwoordgedrag en als ik dan zie hoe ik als persoon reageer enzovoorts. Dan denk ik ja dan zou het best wel eens goed kunnen zijn om eens wat bewuster of wat rustiger te reageren. En dat probeer ik ook wel. Als ik daar echt van tevoren de tijd voor heb of in een setting zit die dan vertrouwd is, bijvoorbeeld als we een MT hebben dan probeer ik

wel wat bewuster mijn mond te houden en te denken van nou laat anderen eerst maar komen. Dus die uitkomst ZKM, der is wel een relatie met het antwoordgedrag maar ik kan zo even niet benoemen wat precies. Ik vind het moeilijk om daar woorden aan te geven.

A28: Hoe heb je het invullen van de vragenlijst ervaren?

B28: Nou, dan moet ik even teruggaan. Ik dacht wel van het is meer dan ik had gedacht en tegelijkertijd dacht ik ook hartstikke goed want die ZKM is niet zomaar een methode. Het is meer dan gewoon coaching, het is meer dan gewoon een gesprek. Dus dan is het ook goed om achteraf te kijken van hoe is nou zo'n periode verlopen en wat is het effect geweest. Dus hoe heb ik het ervaren van aan de ene kant van nou nou wel erg veel en toch ook weer van als je het goed aan wilt pakken dan moet je het ook wel zo doen.

A29: Je zei al dat je het invullen van de vragenlijst wel veel vragen vond en dat je zoiets had van het komt wel , maar hoe vul je over het algemeen een vragenlijst in?

B29: Tjak tjak tjak tjak, net zoals het maken van een beslissing. Ik zit nog langer, ik lees de vraag en dat is het dat is het dat is het. En ik was er nog eentje vergeten dus toen kreeg ik daar de melding van.

A30: Welk gevoel had je nadat je de vragenlijst had ingevuld?

B30: Dat vind ik heel moeilijk te geven. Dat weet ik eigenlijk niet meer, maar als ik zou moeten kiezen dan denk ik van zo nou dat heb ik ook weer gedaan. Niet in de zin van dat is een mooie afronding. De gesprekken met X die zie ik echt als waar het om gaat. En dit zie ik meer als een administratie wat nodig is om het geheel verder te helpen. Daar wil ik graag mijn steentje aan bijdragen, maar daar heb ik verder geen emoties.

## Gesprek 8.

### **Man, 38 jaar**

A1: Heb je de extra vragen en de evaluatievragenlijst ontvangen en ingevuld?

B1: Ik heb een online evaluatie ingevuld, maar aan de extra vragen ben ik nog niet toegekomen.

A2: Hoe ver ben je op dit moment in het traject?

B2: Voor mij was het de eerste keer dat ik in aanraking kwam met de ZKM. Omdat ik tegen wat dingen aanliep en werd doorverwezen naar X. Ik wist bij god niet wat ik me daarbij voor moest stellen, maar ben er wel heel open in gegaan. Er was meteen een klikfactor, het was voor mij helemaal nieuw. Ik heb er heel veel van geleerd, maar ik moet zeggen nadien dat ik er niet zo heel veel meer met het theoretische kader bezig ben geweest, meer met de basisbegrippen. Dus waar ben ik nu, ik heb er mijn profeet van gemaakt. Maar ik ben wel weer op een punt dat ik toch wel graag weer een paar vervolgesprekken zou willen hebben. Om toch weer even te fine tunen zoals dat zo mooi heet. Ja, een bepaalde doelstelling hebben we bereikt. En die hebben we maanden geleden afgesloten.

A3: Hoeveel sessies waren dat ongeveer?

B3: Met het zelfonderzoek en dergelijke erbij...ik ben een keer of 6 bij X geweest als ik me niet vergis. En dan heb je in het begin die lange sessies van 4, 5 uur. En daarna waren het er van een paar uurtjes.

A4: Hoe heb je het traject ervaren?

B4: Als heel prettig, ik was op zoek naar, je kunt best wel zeggen, naar mezelf. En wonderbaarlijke dingen zijn daaruit gekomen. Ja, vond ik wel.

A5: Kun je daar meer over vertellen?

B5: Nou, ik heb wel eens gesprekken gehad met een psycholoog en ik had daar steeds het gevoel dat ik tegen een muur aan liep en dat ik niet begrepen werd. En de sessies met deze methode, van het begin af aan had ik zoiets van ja, dit sluit bij mij aan, dit is wat ik zoek. Ik word begrepen al doe je veel dingen zelf dan. Je hebt het gevoel dat iemand jou ook begrijpt, ik heb mijn hele ziel bloot gelegd, een heel vreemde gewaarwording in feite. Maar aan de andere kant ook heel prettig.

A6: Je zegt, ik had het gevoel dat ik begrepen werd. Wat maakte dat dat bij de ZKM zo sterk was en bij een psycholoog absoluut niet?

B6: Bij een psycholoog ben je al zoveel tijd kwijt met het vertellen van je verleden en daar moet iemand zich dan een bepaald beeld bij kunnen vormen. Misschien ook gevoelsmatig. En deze methode daar heb ik bepaalde kernwaarden uit gehaald. En dat zijn dingen, die zijn echt dingen die in je zitten. Ja, hoe moet ik dat precies zeggen...Dit gaat meteen tot je kern. Zonder eerst om de hete brei heen te draaien, pats. Meteen tot de kern, daar heb je wat aan. Volgens mij is het wel echt iets waar je zelf helemaal voor open moet staan, waar je in korte tijd het meeste resultaat uit haalt.

A7: Hoe heb je de gesprekken met je coach ervaren?

B7: Als heel fijn. Echt als, ik zei het net al, heel vertrouwd. Bij mij was het zo, het was net of ik Xh al kende al eeuwen, zo voelde het. Ik had ook het gevoel dat ik open kon vertellen, dat is ook heel belangrijk anders kom je er niet. Als je het gevoel hebt dat je jezelf niet helemaal kunt blootgeven dan vormt dat een obstakel natuurlijk. Dan hou je jezelf voor de gek.

A8: Hoe ervaarde je het nadat je een sessie had gehad?

B8: Ja, wonderbaarlijk genoeg was ik helemaal opgepept en vol energie en goede moed. Terwijl X zei van je zal wel bekaf zijn als je 's avonds thuiskomt. Dat was misschien, na de eerste twee sessies waarbij je heel veel over jezelf verteld was dat wel. Maar gauw genoeg maakt je al een omslag dat je zoiets had van hé, ja, ik zie het weer even anders en hop. Ja leuk.

A9: Je zei net al van dat je het als positief hebt ervaren maar niet meer echt met de theoretische kant bezig bent.

B9: Ja, klopt. Ik heb daar net nog eens doorheen gelezen. Wat mij zelf bijvoorbeeld weinig zegt is die vragenlijsten en dan wordt er met getalletjes gewerkt en met die euh. En dan kijk ik terug in de map en dan denk ik van hoe zat het ook alweer en dat is ook niet iets wat mij echt interesseert. Ik heb dan toch meer aan de kernstukken.

A10: Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?

B10: Nou, wat ik voor mezelf wel heb bereikt, is dat. Er gebeurt iets om me heen en dat geef me een bepaalde prikkel. En ik ben nu in staat om een stapje terug te doen en te kijken van he waarom voel ik me nou zo, wat veroorzaakt die prikkel. En dat was voor mij heel belangrijk, want ik gaf vaak reacties, ook naar de buitenwereld. Dan dacht ik van heb ik dat nou wel goed gedaan en nou geeft het me meer tijd om een pas op de plaats te maken en naar mezelf te kijken. En te analyseren van wat doet dat nou met mij. Dat vind ik wel iets heel moois.

A11: Wat is voor jou de opbrengst van de ZKM geweest?

B11: Ik denk dat het dat wel zegt, de zelfkennismethode. Dat was voor mij het belangrijkste. Die heb ik naar boven gekregen. Ik weet niet waarom ik door dingen uit het verleden bijvoorbeeld anders kan reageren dan een ander. En ik had altijd zo iets van begrijpen mensen mij niet? En dan op een gegeven moment ga je denken van nou, ben ik nou zo raar? Weet je wel. En door die zelfkennismethode weet je ook waar het vandaan komt. En daarmee kun je niet zozeer begrip kweken bij anderen, maar bij jezelf, zodat je je gedrag kan gaan veranderen. En ik wil daar niet mee zeggen dat je altijd maar met anderen mee moet gaan, maar wel om de balans te vinden.

A12: Wat was voor jou het belangrijkste doel om te bereiken met ZKM?

B12: Meer rust in mezelf. Nou, ik had altijd het gevoel dat ik een soort storm in mezelf had. Ik werd niet begrepen, anderen begrepen mij niet. Ik wilde iets bereiken, een hele storm in mezelf. Altijd maar in gedachten. Ik kon mijn gedachten niet uitschakelen, die gingen altijd maar door. En doe doelstelling heb ik bereikt, nog niet helemaal, maar 75%.

A13: Heb je meer bereikt dan die doelstelling binnen de ZKM?

B13: Nou, ik heb altijd al de drang gehad om heel veel te bereiken. En ik heb dat ooit zo mooi tegen X gezegd, ik heb altijd het idee gehad dat door echt een gevecht met jezelf om iets te bereiken dat je altijd op de tweede plaats kwam staan. En je zou eigenlijk op de eerste plaats moeten staan en ik heb dat nooit kunnen bereiken, ik kwam altijd op de tweede podiumplaats. En ik heb wel steeds meer het idee dat ik op de eerste plek kom te staan. Dat dat gaat gebeuren, en dan bedoel ik niet zozeer in materiële zin ofzo. Maar wel dat je iets hebt bereikt voor jezelf, zodat je helemaal lekker in je vel zit en dat je dat ook vast kunt houden.



A14: Waar ken je de verandering die je hebt gemaakt?

B14: Aan beide, een combinatie is het. Kijk je wilt voor jezelf al iets bereiken maar je weet niet hoe. En de ZKM geeft je die tools en dat duwtje in de goede richting, maar uiteindelijk doe je het zelf.

A15: Jij zegt het is een combinatie van beide. Vind je dan dat het meer ZKM is geweest of meer jijzelf?

B15: Dat is moeilijk te zeggen, want je doet het uiteindelijk zelf. Ik zie ZKM eigenlijk als een sleutel die in het slot past. Dus je doet het zelf maar je hebt de sleutel niet.

A16: Hoe ervaar je je leven op dit moment?

B16: Ja goed. Ja, als ik zo om me heen kijk dan moet ik zeggen dat ik vind dat ik het goed voor elkaar heb. Ik heb een lieve vrouw, twee gezonde kinderen. Dat vind ik erg belangrijk. En dat vind ik goed. En als ik dan kijk naar mijn werksituatie wat ook 8 uur of 9 uur per dag deel uit maakt van je leven daarvoor moet ik weer even naar X om toch weer even een paar sessies te doen. Er zijn een paar situaties op mijn werk waar ik op dit moment in zit. Dat is nogal een moeilijk verhaal. En dat maakt wel eens dat ik denk van ik wil meer, ik wil meer werken. Af en toe heb ik het idee dat ik wat buiten gesloten word. Maar verder ik heb een inkomen, een baan. Ik denk dat, dat al heel wat is met deze economie. Ik sport regelmatig, dus ja gewoon goed.

A17: Want als je het een punt zou moeten geven, welk punt zou het dan zijn?

B17: Een dikke 8. Die wordt gemaakt door een combie van alles, vrienden familie het hele leven wat voor mij gewoon heel belangrijk. Wat voor mij gewoon heel belangrijk is, is dat mijn familie en ik gewoon gezond zijn. Dat vind ik gewoon echt belangrijk.

A18: Wat voor een punt was het voor de ZKM begon.

B18: Nou, dat is wel een lastige vraag want je kunt daar niet echt een punt aan hangen over de hele lijn. Nee, de ene dag was het een 10 en de andere dag was het een 3. Het was gewoon de beurs. Het veranderd van dag tot dag.

A19: Dat het zo veranderde, waar kwam dat vandaan?

B19: Ja, grotendeels door mezelf en de manieren waarop ik dingen zag en dacht. Terwijl ik ook wel eens door een andere bril zou moeten kijken. Dat heeft die ZKM ook onder andere met mij gedaan. Ik ben iemand die door ervaringen in mijn jeugd gewoon altijd op zijn hoede was. En iedereen wilde vertrouwen en ook wantrouwde. Ik ben van nature een goed mens en ik heb veel voor anderen over. Maar als je een paar keer flink de deksel of je neus krijgt. Ja, dat speelde op de achtergrond, altijd weetje. Die achterdocht dat niet goed, dat vreet aan je.

A20: Wat voor gevoel krijg je als je kijkt naar hoe je leven tot nu toe geweest is?

B20: Ja, dat is voor mij heel moeilijk om uit te drukken. Ik zie dat eigenlijk als twee losse helften. Ik kan niet zeggen van nou geef ik mijn leven een 4 of een 5. Je moet het eigenlijk zien van ik loop door een ravijn en aan de ene kant heb ik die 2 en aan de andere kant heb ik een 8. Ik kan niet zeggen van dit is constant zo geweest, dus geef ik het een gemiddelde van een 6. Daar kan ik eigenlijk niet echt mijn vinger op leggen, dat is moeilijk.

A21: Hoe tevreden ben je op dit moment met je leven?

B21: Ik ben wel tevreden, zonder meer.

A22: En hoe was dat voordat je met de ZKM begon?

B22: Ja voordat ik met de ZKM begon eigenlijk ook wel, maar ik had meer de drang om iets te bereiken. Soort bewijsdrang ofzo, ik weet het niet. En op het moment dat ik met de ZKM in aanraking ben gekomen zat ik gewoon in een dal. Dat is dan misschien een periode van drie vier maanden aan vooraf gegaan van het opkroppen van van alles. Ja, mijn leven daarvoor was ook goed. Alleen ik ben nu gewoon een stuk rustiger.

A23: Want als er iets is wat je over zou mogen doen in je leven, zou er dan iets zijn wat je over zou willen doen?

B23: Waar je zelf invloed op kunt hebben bedoel je? Zou je dingen over willen doen, ja mijn jeugd zou ik wel over willen doen. Maar dan op een andere manier de positieve manier. Dan zou ik graag een fijne jeugd hebben die heb ik niet gehad. En ja, er zijn eigenlijk zoveel dingen die ik wel over zou willen doen. Ik weet gewoon dat het niet kan. Ik zou ook graag een betere opleiding willen doen. Als je nu ziet dat je kunt studeren. Ik vind mezelf niet dom, maar ik heb een lagere vooropleiding gehad waardoor ik, ik zit nu in een goede job, maar ik heb mezelf daar wel vanuit een functie in een magazijn naar op gewerkt. Dat is een lange weg geweest, ja als ik op dat moment goed in mijn vel had gezeten en ik had een goede opleiding kunnen genieten, dat zou ik dan wel willen hebben veranderen. Maar ook alles wat daarom heen hangt, dan had ik zelf al op een ander level gezeten al op een jongeren leeftijd.

A24: Vertel eens over het proces van het maken van een beslissing. Hoe maak jij een keuze?

B24: Gevoelsmatig. Ja, dat heb ik altijd zo gedaan. Vroeger was ik heel erg impulsief. Mede door jeugdervaringen. Ik moet zeggen ik heb snel een kijk op mensen. Maar ook met keuze maken als iemand mij iets voorlegt en ik denk nou dat voelt goed, dan maak ik gewoon een keuze. En dat is meestal gewoon goed. Maar dat is veranderd. Van ik neem informatie op, ik laat het eens rustig bezinken en dan ga ik eens afwegen wat de goede keuze is. Maar dat heeft ook weer met die rust te maken die ik nu in me heb.

A25: De verandering in die keuzestijl, hoe ervaar je die?

B25: Die ervaar ik als prettig. Ja dat zonder meer. Het zijn natuurlijk veel meer weloverwogen beslissingen die je dan neemt. Als jij op dat moment een keuze maakt, dan komt daar een reactie uit en dan moet je daar op dat moment maar mee om zien te gaan. En ik heb gewoon het geluk gehad dat dat vaak goed uit is gepakt. En als je nu een keuze maakt die weloverwogen is dan ja, dan voor jezelf heb je ook een veiliger gevoel. Dan kan er niet zo gek veel vreemds gebeuren. Of iets waarvan je denkt van dat had ik zo niet gewild.

A26: Als je een keuze hebt gemaakt met afwegen, hoe ervaar je dat dan?

B26: Nou, je weet natuurlijk nooit of je de goede keuze hebt gemaakt. Als het de goede was dan laat je het achter je en als je niet de goede keuze hebt gemaakt dan kom je erop terug. Was het de goede dan denk je van dat heb ik goed gedaan, daar hoeft ik niet meer op terug te komen. Nee ik kan niet zeggen dat ik daar nou nog vaak op terug kom.

A27: Welke van deze stijlen past het beste bij jou? Ik neem een beslissing maar opties blijven open, ik neem snel een beslissing, ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie.

B27: Dat was, de intuïtie. Maar nu is het dan de eerste beslissing maar opties blijven open. Als het nie goed is dan ben ik bereid daar op terug te komen.

A28: Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?

B28: Nee ik ervaar geen druk, ik ben wel iemand die beslissingen durft te nemen. Dat is geen probleem. In de relationele sfeer is het wel lastiger. Want dan spelen er andere dingen mee.

A29: Hoe geef je over het algemeen antwoord?

B29: Ja, dat hele ding staat vol met antwoorden van mij. Hoe geef ik over het algemeen antwoord, dat is ook heel verschillend. Op sommige dingen geef ik snel een antwoord, op anderen dingen daar denk ik weer wat langer over na. Waar zit het verschil, daar was ik al over aan het denken. Dat weet ik eigenlijk niet. Ik weet dat het zo is, maar waarom dat is lastig.

A30: Welk gevoel ontstaat er als je antwoord hebt gegeven?

B30: Dan gaat het over het gevoel...dan heb ik als ik erachter kom dat ik een antwoord heb gegeven en achteraf blijkt dat het toch net iets anders is dan geeft mij dat een gevoel van onrust. Dan zal ik dat ook zo snel mogelijk proberen recht te trekken. Daar heb ik een hekel aan.

A31: Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?

B31: ZKM heeft mij bewuster gemaakt van mezelf waardoor ik op allerlei vlakken, allerlei gebieden toch beter nadenk over mijn antwoorden. Vooral op dat snel antwoorden en intuïtief. Dat is toch meer een beslissing nemen op een andere manier. Ja ik denk over het algemeen wat meer na, wat beter na over zaken. Misschien is het hem dat ook wel dat ik dan een beter antwoord kan geven.

A32: Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoordgedrag en de uitkomst van de ZKM?

B32: De uitkomst is vaak gewoon beter. Maar dat geldt eigenlijk niet alleen voor de uitkomsten van de antwoorden. ZKM doet eigenlijk veel meer en ZKM verandert gewoon een mens totaal. En dat is niet alleen op het gebied van communicatie. Als mensen daar goed mee bezig zijn, ook qua uitstraling doordat je zelf beter in je lijf zit straal je ook een heel andere energie uit. En die pikken anderen op. En dat vind ik misschien nog wel het grootste verborgen stukje van de ZKM. Nou je bent natuurlijk wel bewust met die ZKM aan de slag, maar wat ik vooral heb gezien is als je daar echt goed mee bezig bent, dan zullen mensen eerder naar je toe komen. Staan open voor een gesprek even een simpel voorbeeldje. Dat is voor mij het belangrijkste voor de uitkomst. Nou ik had altijd het idee dat ik onderweg iets verloren was. Ik was altijd opgewekt en opgewekt en ik had een fijne uitstraling en ik weet niet waar ik die heb laten vallen, maar dat is precies wat ik terug wilde vinden. En ja volgens mij is dat wel heel goed gelukt.

A33: Hoe heb je het invullen van de vragenlijst ervaren?

B33: Ik heb alleen die eerste vragenlijst ingevuld en dat ging me eigenlijk heel gemakkelijk af. Ja het was ook heel kort nadat wij alle sessies hadden beëindigd en ik kon daar zo doorheen wandelen. Het sloot zo mooi op me aan. Je moest er wel even tijd in steken, maar ik vind dat wel wat hebben. Het is ook met die ZKM je moet er tijd in steken. Je kunt wel iets heel vluchtig doen en willen, maar daar bereik je niets mee. Alles heeft wat extra aandacht nodig dus wat mij betreft is die vragenlijst niet te lang geweest. Ik kon daar zo doorheen scrollen.

A34: Hoe voel je de vragenlijst in? Want je geeft aan je bent er even voor gaan zitten.

B34: Ja, ik heb daar wel echt de tijd voor genomen. Ik ben daar voor gaan zitten, twee keer twee uurtjes ofzo als ik me herinner of twee keer een uur. Maar ik heb bewust niet meteen door de lijst heen gescrolled in 1 keer. Even een tussenpauze gemaakt.

A35: Welk gevoel had je nadat je de vragenlijst had ingevuld?

B35: Zo, nou het is klaar! Hèhè. Nee, het was wel goed om alles nog een keer te doorlopen. Want je begint natuurlijk weer met het moment dat je binnen kwam lopen. Met die vragen en die antwoorden die je hier hebt gemaakt om op te starten met die zelfkennis. Je wordt even weer helemaal bij de basis gezet en daar ga je weer even doorheen.

## Bijlage 7. Gelabelde interviews

| Vraag                                                                                                                                                                                                                                                    | Fragment | Label                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe ervaart u het traject?                                                                                                                                                                                                                               | 1.1      | <p><b>Intensief</b></p> <p><b>Achteraf intensief</b></p> <p><b>Intensief</b></p>                                                              | <p>Intensief, vooral de gesprekken vind ik heel intensief.</p> <p>Ook het achteraf, wat heb ik nou gedaan eigenlijk, hoe ver ben ik, wat ga ik doen, wat ga ik niet doen.</p> <p>Ja, dat vind ik best intensief, ik merk dat ik na de gesprekken ben ik aardig op.</p>                                                                                                                                                     |
| Intensief, als in dat u erover nadenkt?                                                                                                                                                                                                                  | 1.2      | <p><b>Meer dan nadenken</b></p> <p><b>Vinden van gevoel</b></p> <p><b>Intensief ZKM</b></p> <p><b>Verrassend</b></p> <p><b>Vermoeiend</b></p> | <p>Het is niet alleen nadenken, maar ook proberen bij mijn gevoel te komen.</p> <p>Ik weet niet of dat allemaal bij de ZKM hoort, maar X heeft met mij voice dialog gedaan en dat vond ik heel erg intensief.</p> <p>En dat vond ik wel heel verrassend, maar ook vermoeiend om me helemaal naar die kant toe in te leven.</p>                                                                                             |
| Ja, want ik zelf heb de ZKM nog nooit gegeven of doorlopen en ik weet dat iedere coach het anders aanpakt dus vandaar dat ik dat wel heel interessant vind om te horen. U zei al het is best intensief omdat er ook verrassende dingen naar voren komen. | 1.3      | <p><b>Verrassend</b></p> <p><b>belangrijkheid</b></p> <p><b>Inzicht zelf</b></p>                                                              | <p>Helemaal verrassend was het niet, het waren geen dingen voor mij die compleet nieuw waren. Maar het was wel verrassend hoe belangrijk ze waren.</p> <p>Ik had steeds van oke, dit speelt wel mee, maar zo belangrijk is dat niet. Dat ene onderdeel liep toch als een rode draad door heel veel situaties heen. Ze heeft een aantal situaties met mij besproken en daar kwam dat ene punt toch steeds wel in terug.</p> |

|                                                                                                          |            |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          |            |                                                                                                                                        | Niet als heel belangrijk, maar het zat bijna overal doorheen. Dat maakte mij dus wel heel duidelijk van dat maakt het dus wel belangrijker dan ik denk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hoe ervaar je op dit moment de opbrengst van het ZKM traject?                                            | <b>1.4</b> | <b>Nog niet klaar ZKM</b><br><b>Nog niet klaar zelf</b><br><br><b>Ervaren</b><br><br><b>Ongeduldig</b><br><br><b>Nemen van stappen</b> | <p>Ik wil nog wel verder natuurlijk, want ik heb hem nog niet afgesloten en voor mijn gevoel ben ik ook nog niet klaar.</p> <p>Ik ben vooral bezig nu met het ervaren, ik merk ook dat ik wat ongeduldig ben van kom op we kunnen verder dit lukt nu wel, nu door.</p> <p>Ja de stappen nemen, daar ben ik dus wel benieuwd naar.</p>                                                                                                                                                           |
| U hebt wel het idee dat het dingen naar boven haalt in ieder geval? Op de positieve of negatieve manier? | <b>1.5</b> | <b>Opbrengst (+/-)</b>                                                                                                                 | Alle twee wel, dat onderdeel dat ik net zei, schuldgevoel, dat maakt ook wel negatieve dingen bij me los.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Waar kent u die veranderen aan toe die u tot nu toe hebt doorgemaakt?                                    | <b>1.6</b> | <b>Hulpmiddel</b><br><br><b>Deel eigen inzet</b>                                                                                       | <p>Ja, wat ik net al zei, ik denk dat de ZKM een hulpmiddel is om duidelijk naar voren te krijgen wat er speelt, wat er aan de hand is.</p> <p>Ik denk, hoe ver ik nou ben dat dat toch een belangrijk deel mijn eigen inzet is. Van wat ik net al zei, ik zou het eigenlijk een beetje rustiger aan moeten doen, maar ik ben eigenlijk zelf al bezig van oké laat dat eens met rust vind je het zelf belangrijk om dit te doen of doe ik het nog steeds voor iemand anders. Daar ben ik al</p> |

|                                                                                                                                                                         |             |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                         |             |                                                          | wel mee bezig terwijl ik dat nog even los zou moeten laten. Dat ken ik toch meer toe aan mezelf, een stukje ongeduld denk ik. Als ik weet wat er aan de hand is ga ik niet zitten wachten tot iemand het startsein geeft.                                                                                                                                                                                            |
| hoe ervaart u uw leven op dit moment?                                                                                                                                   | <b>1.7</b>  | <b>Ervaren<br/>levenstevredenheid<br/>(+)</b>            | Van 0 tot 10, ik denk een 8 zoiets. Het gaat best goed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| En wat maakt dat het een 8 is?                                                                                                                                          | <b>1.8</b>  | <b>Privé (+)<br/><br/>Werk (+)</b>                       | Wat maakt dat het een 8 is, een heleboel. Ik heb leuke kinderen, ik heb een leuke vriendin. Leuk huis, leuke vrienden. Leuke werk, allemaal leuk eigenlijk. Het zou ook een 9 kunnen zijn.                                                                                                                                                                                                                           |
| Je geeft aan dat je leven op dit moment een 8 is. En dat er een hele hoop positieve dingen zijn.                                                                        | <b>1.9</b>  | <b>Leven</b>                                             | Ik zie er ook wat minpunten in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Natuurlijk je ziet er ook wat minpunten in. En als je dan gaat kijken hoe het was voordat je met de ZKM begon, welk punt zou je je leven toen hebben gegeven en waarom. | <b>1.10</b> | <b>Levenstevredenheid<br/>voor ZKM<br/><br/>Klachten</b> | Ook niet zo verschrikkelijk veel slechter net voordat ik met de ZKM begon. Een 7,<br><br>alleen die vermoeidheid was gewoon heel erg vervelend. Dat speelde wel een rol ja, terwijl wat ik net zei mensen zeiden van je bent nog net zo vrolijk en geïnteresseerd als daarvoor, maar ik had er zelf meer last van. En ik had wel een idee waar het aan lag, alleen ik wist niet zo goed hoe ik het aan moest pakken. |

|                                                                                                      |             |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      |             | <b>Kwaliteit leven (-)</b>                                                                                                   | Dus de kwaliteit van mijn leven was wel iets minder dan nu, maar als ik me dat zo zit te bedenken wordt het binnenkort wel feest als ik weer helemaal opgeknapt ben.                                                                                                                                                                                 |
| Welk gevoel krijgt u als u kijkt naar hoe u leven tot nu toe is geweest?                             | <b>1.11</b> | <b>Best tevreden nu</b><br><br><b>Nieuwe dingen</b><br><br><b>Verleden (+)</b>                                               | <p>Ik ben niet ontevreden hoor. Ik ben best tevreden met hoe het tot nu toe gaat.</p> <p>Pak op zijn tijd nieuwe dingen op als ik denk van nou dat gaat vervelend worden.</p> <p>Ik kijk best wel positief terug. Niet zo van ik moet mijn leven helemaal omgooien of het is niks, nee helemaal niet.</p>                                            |
| Zijn er wel dingen die je zou willen veranderen als je de kans had en je zou het opnieuw mogen doen? | <b>1.12</b> | <b>Geen verandering</b>                                                                                                      | Ja, dat vond ik wel een mooie vraag inderdaad. Niet alles zou ik anders willen doen, nee ik kijk niet terug zo van ik heb domme dingen, natuurlijk heb je domme dingen gedaan, maar niet zo van keuzes die ik niet heb kunnen herstellen of waar ik nog steeds last van heb ofzo.                                                                    |
| Vertel eens wat over het proces van het nemen van een beslissing. Hoe maak jij nou een keuze?        | <b>1.13</b> | <b>Verschillend</b><br><br><b>Lang nadenken</b><br><br><b>Intuïtie</b><br><br><b>Verschilt naar belangrijkheid en gevolg</b> | <p>Dat gaat heel erg verschillend.</p> <p>Soms denk ik daar lang over na.</p> <p>Soms ga ik op mijn intuïtie af.</p> <p>Het ligt eraan, gaat het over dingetjes als ga ik nu de suikerpot in de keuken zetten of doe ik dat later. Dat is een heel andere beslissing als bijvoorbeeld, zoals ik al zei, ik ben gescheiden dat is een heel andere</p> |



|                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                    | beslissing, daar ga je natuurlijk heel anders mee om dan ga ik een andere studie doen. Is ook belangrijk, heeft ook wel bepaalde gevolgen, maar dat is wel heel anders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Als ik het goed begrijp, grote beslissingen daar denk je toch wel langer over na en weeg je de voor en nadelen af. En de suikerpot die pak je op een gegeven moment een keer op en die zet je in de keuken. | <b>1.14</b> | <p><b>Minder ingrijpend snel</b></p> <p><b>Afweging wel niet leuk</b></p> <p><b>Deel gevoelsmatig</b></p> <p><b>Plussen en minnen</b></p> <p><b>+en – niet dezelfde waarde</b></p> | <p>De minder ingrijpende beslissingen. Stel in mijn werk moet er een groepje opgezet worden en dat gaat zich bezighouden met een projectweek komend jaar. Dan moet ik beslissen of ik daar wel of niet aan mee doe.</p> <p>Dat is dan vooral een afweging van goh lijkt me leuk, als het niet leuk is dan is het makkelijk natuurlijk, in ieder geval een stuk makkelijker. En natuurlijk zo van hoeveel tijd gaat daarin zitten en hoeveel tijd heb ik. Wie gaat daar nog meer inzitten, hoe voel ik me daarbij? Zijn het leuke mensen, dat maakt het weer een stuk makkelijker, zijn het minder leuke mensen maakt dat het weer makkelijker om nee te zeggen.</p> <p>Das voor een deel gevoelsmatig en voor een deel van welke feiten spelen er mee. Een plusjes en minnetjes rijtje maken. Hoe belangrijk is het ene plusje en hoe belangrijk is het andere minnetje. Dat is vaak gevoelsmatig. Als het leuke mensen zijn die leuk zijn om mee samen te werken, ja hoe zwaar laat je dat wegen tegenover ja maar ik heb het eigenlijk al best druk.</p> |
| Er zijn vier mogelijkheden die ik in de theorie heb                                                                                                                                                         | <b>1.15</b> | <b>Belangrijkheid</b>                                                                                                                                                              | Ligt eraan hoe belangrijk iets is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                          |             |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| gevonden.<br>Beslissingen, maar opties blijven open. Ik neem snel een beslissing. Ik denk er erg lang over na. Ik neem een beslissing met mijn intuïtie. |             |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ik moet zeggen dat ik dat vaker terughoor.                                                                                                               | <b>1.16</b> | <p><b>Onbelangrijk snel beslissing</b></p> <p><b>Belangrijk, langer over na</b></p> <p><b>Luistert naar gevoel</b></p> <p><b>Veranderingen opties blijven open</b></p> | <p>Ja wat ik net zei over de koffiepote of over de suikerpot ja dan neem ik snel een beslissing.</p> <p>Als het gaat over ga ik wel of niet een punt zetten achter mijn relatie daar denk ik wel lang over na ja. En daar speelt intuïtie, nee niet intuïtie.</p> <p>Ik luister wel naar mijn gevoel. Maar het is niet zo dat ik nou maar moet stoppen, oké doe! Nee.</p> <p>En beslissing nemen maar opties blijven open, dat zou voor mij betekenen ik breng hem dadelijk wel en haal hem weer terug. Met een suikerpot kan dat, met een relatie is dat wat anders. Ik heb, wanneer is dat geweest, een jaar of zes zeven geleden ben ik omgeschoold. Ik ben een studie begonnen. Ik was eerst ambtenaar en ik ben nu leerkracht. Ja, dat was wel een beslissing om die studie te gaan doen. En toen merkte ik wat voor consequenties dat voor mezelf had, want ik deed dat naast mijn werk. Consequenties voor mezelf, voor mijn vriendin, voor mijn kinderen. Ik zag mijn vrienden nauwelijks meer. Ik zat altijd boven</p> |

|                                                                              |             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              |             |                                                                                                                   | <p>achter de computer werkstukjes te maken. Toen heb ik inderdaad wel gezegd, dat was niet zo omdat ik die optie open had gehouden. Ik merkte meer zo van wow dat is wel heel erg ingrijpend. En ik vind de studie zoals ze hem georganiseerd hebben vind ik een puinzooi. Toen heb ik gedacht van ik stop ermee en ben ik gaan kijken van is dit nou echt wat ik wil. Vragen of ik bij een paar leerkrachten achterin de klas mag zitten, want ja het lijkt me leuk, maar is het ook leuk. Vind ik het ook leuk?</p>   |
| Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?                      | <b>1.17</b> | <p><b>Belangrijkheid beslissing</b></p> <p><b>Belangrijkheid beslissing</b></p> <p><b>Achteraf beslissing</b></p> | <p>Dat is eigenlijk hetzelfde als met dit. Sommige beslissingen daar wil ik vanaf zijn.</p> <p>Dat ligt er ook aan welke keuze ik moet maken. Nee, het definitief besluiten dat mijn vorige relatie stopte was niet echt een juichgevoel nee. Dat was meer van goed dat ik die beslissing genomen heb maar dat was geen feest nee.</p> <p>Terwijl ik er nu wel naar terugkijk van dat is toen wel een hele goed beslissing geweest voor mij. Hoe voelt dat, het nemen van een beslissing, wanneer wil je het weten?</p> |
| Hoe ervaart u de relatie tussen uw antwoordgedrag en het verloop van de ZKM? | <b>1.18</b> | <b>Manier antwoorden beïnvloedt verloop ZKM</b>                                                                   | <p>Ik heb zeker wel het gevoel dat ik daar alles kan zeggen. En dat ik dat ook doe als ik het onder woorden kan brengen. De manier waarop ik antwoord geef zorgt er naar mijn gevoel wel voor dat de ZKM beter verloopt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Vraag                                | Fragment | Label                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe heb je het traject ervaren?      | 2.1      | <p><b>Prettig</b></p> <p><b>Tijd voor zelf</b></p> <p><b>Emotioneel</b></p> <p><b>Intensief</b></p> <p><b>Vertrouwd</b></p> | <p>Heel prettig, sowieso dat je even bij jezelf stilstaat maar ook de inhoud. Ik was toen ook nog bij een psycholoog en dat was meer het hier en nu en ook wel een stukje verleden en nu was het meer van hoe je vroeger, je opvoeding is geweest en dat in relatie tot nu. En die herkenning of juist niet.</p> <p>Dat is wel emotioneel soms en ik vind het ook wel prettig om hier te zitten. De omgeving en alles, heerlijk. Ik kwam hier altijd met blauwe lippen vandaan.</p> <p>Zo intensief was het, ik had het ook altijd koud. Zo heb ik het niet koud, maar als ik dan in de auto zat dan was het helemaal blauw.</p> <p>Ja, toch wel intensief en ja ik voelde me hier toch wel vertrouwd dan wil het ook wel. En het was ook eigenlijk wel nodig want als je dingen belemmeren in je werk en de dingen die er thuis gebeuren, nou dan zit je bijna tegen een burnout aan. Het was nog niet het lichamelijke, maar het ging wel die kant op hoor. Nee ik vond het wel een mooi iets, ik kende het eerst nog niet.</p> |
| Ook dat ze zien dat het zin heeft... | 2.2      | <b>Andere manier denken (+)</b>                                                                                             | Ja dat ook zeker. Het is nu ook een beetje die handvaten weer even, want ik moet af en toe, dat heb je met theorie van school ook van dat je even weer van oh ja, zo zat het en zo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |







|                                                                         |     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         |     |                                                                                                                                                          | <p>die uitnodiging niet. En dat vergt vaak dan wel even, omdat ik het dan toch vaak wel goed wil doen enzo, dat kan me dan soms wel uit balans brengen. Maar daar maak ik dan uiteindelijk ook voor mezelf wel de goede keuze in. Eerst deed ik dan toch nog wel, toch even alles afvliegen voor hun. Dat probeer ik, ik heb twee kinderen, ik heb een man, ik ben er zelf nog dat vergeet ik wel eens even. Nee maar die keuze probeer ik wel beter te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Als je je leven over zou mogen doen, zou je dan iets willen veranderen? | 2.9 | <p><b>Geen verandering</b></p> <p><b>Verlies ouders</b></p> <p><b>Niet anders</b></p> <p><b>Levenservaring (+)</b></p> <p><b>Gaat zoals het gaat</b></p> | <p>Nee, want de dingen die me gebeurd zijn waardoor ik een ander pad heb gekozen die zijn me overkomen.</p> <p>Nee voor de rest, dan is het wel goed zo. Dan zou ik alleen dat terug willen draaien dat zij er nu nog waren. Maar als ik het over zou kunnen doen dan ging het precies zo.</p> <p>Het is ook een stukje levenservaring wat je opdoet. Doordat ik de PABO niet kon doen ben ik het ouderen werk ingegaan terwijl ik altijd al juf wilde worden en toen moest ik een stapje lager SPW in de bejaardenzorg stage gaan lopen en dat was het. Net of je, niet dat ik hem kwijt wilde, maar dingen lopen dan toch ook weer anders en daar handel je ook wel weer naar ofzo. En nu werk ik alweer 15 jaar met bejaarden en dan denk ik ja, dat vind ik geweldig.</p> |



|                                                                                              |             |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vertel eens over het proces van het nemen van een beslissing.                                | <b>2.10</b> | <b>Te snel een keuze</b><br><br><b>Geen nee durven zeggen</b><br><br><b>Impulsief</b>                                                              | <p>Ik maak te snel keuzes.</p> <p>Het is meer het niet nee kunnen zeggen, dat is misschien ook wel een keuze, maar dat je bijvoorbeeld dingen aangereikt krijgt en denk dat doe ik wel, dat is dan die keuze die ik maak, maar vaak achteraf denk ik dan impulsief.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Is dat met alle soorten keuzes of is dat ook naar belangrijkheid?                            | <b>2.11</b> | <b>Druk</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>Moeite keuze terugkomen</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>Belangrijkheid (-)</b> | <p>Als er druk achter zit dan is het snel. Zo van zeg ik dat nou goed, als iemand mij vraag of ik wat wil doen dan is de keuze ja of nee toch? Ja, nou dan zeg ik over het algemeen vaak ja. Terwijl ik eigenlijk moet zeggen van ik denk er nog even over na. Maar dat is weer om te pleasen of het goed te willen doen of wat dan ook.</p> <p>Dan heb ik alweer ja gezegd en dan is het voor mij ook heel moeilijk om het weer terug te draaien. Dat vind ik heel erg om dan achteraf toch te moeten zeggen van nee, of dat moet toch anders, ja dat vind ik lastig.</p> <p>Maar bijvoorbeeld een nieuwe keuken ofzo ja daar zitten we al een jaar tegenaan te hikken maar dat is dan in mijn ogen weer niet zo belangrijk want ik red me wel want hij doet het.</p> |
| Hoe maak je over het algemeen een keuze, er zijn vier mogelijkheden die ik in de theorie heb | <b>2.12</b> | <b>Snel beslissen</b>                                                                                                                              | <p>Dan is het ik neem snel een beslissing. Dat is naar wat ik denk dat ik belangrijk acht, of wat ik denk dat de ander belangrijk vind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                                                                                                                                                               |             |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                               |             | <b>Opluchting</b>                  | <p>avond. Dan is het voor mij nu wel klaar, maar daar zit ik wel heel lang tegen aan te hikken van moet ik dit nu wel doen. Moeten we nu wel of niet gaan, of een uurtje. Nou toen dacht ik wat kan ik doen, nou we laten wel blijken dat we blij zijn dat ze een feestje vieren. Maarja, nou is het ook klaar, nou is het goed.</p> <p>Maar dan is het wel opluchting. Maar het duurt soms een hele tijd bij mij wil ik dan die knoop doorhakken. En dan is die keuze weer heel lang, zo van wat ga ik wel of niet doen. Maar dat is dan ook weer om die ander, omdat ik dan weer denk dat die ander het stom vind dat ik niet kom, of weet ik veel wat ik allemaal ga bedenken, maar ehm, ja dat zit in mijn hoofd. En mijn man heeft zoiets van pfff, en dat is wel fijn dat die juist een tegenpool is, je zou maar twee van mij hebben thuis. Die is heel nuchter. Het is wel prettig dat er iemand is die de boel toch wel wat in toom houdt.</p> |
| Hoe ervaar je het verband tussen je antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?                                                                                 | <b>2.15</b> | <b>Sommige situaties veranderd</b> | In bepaalde situaties is dat antwoordgedrag verandert, maar in anderen val ik weer terug in het oude patroon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ik heb nou eigenlijk dezelfde vraag over het antwoordgedrag maar dan over de uitkomst van de ZKM, ik denk dat het verstandig is dan daar even terug te kijken | <b>2.16</b> | <b>Sommige situaties veranderd</b> | Dat is voor mij eigenlijk een beetje dezelfde vraag als de vorige omdat ik al sprak over die vorige ZKM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|                                                                                                                                                             |            |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| gesprek om. Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?                                                                                                    |            |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hoe ervaar je de opbrengst van de ZKM?                                                                                                                      | <b>3.5</b> | <b>Zekerder gevoel</b><br><br><b>Duidelijkheid</b>                            | <p>Nou ik ben me wel zekerder gaan voelen over mijn gevoel zeg maar.</p> <p>En ook op de school waar ik nu rondloop, niet dat ik daar nu zekerder rondloop, maar er zijn wel wat dingen nu waar ik heb geleerd duidelijker in te zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Wat heb je voor je gevoel nu concreet bereikt met de ZKM?                                                                                                   | <b>3.6</b> | <b>Stroomversnelling</b><br><br><b>Actie</b><br><br><b>Bevestiging gevoel</b> | <p>Concreet, dat het allemaal in een stroomversnelling is gekomen. Dat ik me ook echt ben gaan oriënteren op andere beroepen. Zoals dat chauffeur zijn bijvoorbeeld. Ik heb een busles genomen, iets wat je anders nooit zou doen. Ik heb een bus van 12 meter gereden over de snelweg enzo. Dat is wel heel leuk, dan denk je dit wil ik eigenlijk. Dit wil ik morgen weer. Dat is eigenlijk wel het meest concrete, het oriënteren in andere vakgebieden. En verder ligt de opbrengst vooral in het gevoelsmatige vlak, zo van nu weet ik het zeker.</p> |
| Want die verandering die je hebt doorgemaakt, van wat je zegt dat het allemaal in een stroomversnelling is gekomen. Ken je die ook helemaal toe aan de ZKM? | <b>3.7</b> | <b>Verandering traject</b>                                                    | <p>Nou, wel aan dat traject. Want je krijgt steeds de vraag, van wat wil je dan, hoe wil je dat doen, wanneer wil je dat doen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                              |                   |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Hoe ervaar je je leven op het moment?</p> | <p><b>3.8</b></p> | <p><b>Leven positief</b></p> <p><b>Gezond</b></p> <p><b>Perfectionistisch</b></p> <p><b>Meer</b></p> <p><b>Luxepositie</b></p> <p><b>Ontevreden over resultaat tot nu toe</b></p> | <p>Mijn leven, wel positief. We kunnen parttime werken, mijn vrouw werkt ook parttime en we kunnen gewoon alles doen wat we willen. We hebben gewoon een normaal leven, en we hebben twee gezonde kinderen. Dus moet ik eigenlijk gelukkig zijn, dus ik ervaar het als heel positief.</p> <p>Ik ben ook heel perfectionistisch en ook kritisch dus ik denk dan vaak van, ja maar ik wil ook nog... ik zou eigenlijk nog dit of dat of dat willen. Dus dat is meer zo'n kantelpunt van mag je dan ontevreden zijn, ja natuurlijk mag je ontevreden zijn, dat vind ik dan wel eens moeilijk. Want heel veel mensen benijden mij van, ja ik werk twee dagen in de week dat is toch lekker. Ja dat is zeker lekker, maar ik zou graag drie dagen ergens anders werken, heel ander werk doen. Dat is vaak lastig te verantwoorden.</p> <p>Eigenlijk besef ik me heel goed dat ik in een heel luxe positie zit met een vrouw en kinderen en een huis en auto en in een band spelen en genoeg vrij tijd hebben.</p> <p>Maar daarnaast is er nog steeds een ontevredenheid, zo van stel dat ik nou zou overlijden, wat heeft hij dan voor leven gehad. Ja, hij wilde nog dat, en dat en dat. En dat heeft ie allemaal niet kunnen doen, ja hij heeft zijn pensioen niet gehaald ofzo. Ja, eigenlijk zou ik dan moeten stoppen met werken omdat ik dan pas tijd heb</p> |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                               |             |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |             |                                                                                           | om alles te doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hoe gelukkig ben je op dit moment?                                                            | <b>3.9</b>  | <b>levenstevredenheid</b>                                                                 | Op een schaal van 0 tot 10 moet ik een 8 zeggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Is dat meer geworden nadat je het ZKM traject hebt doorlopen of staat dat daar los van?       | <b>3.10</b> | <b>ZKM</b><br><b>Levenstevredenheid (+)</b><br><br><b>Levenstevredenheid voor ZKM (-)</b> | Dat is wel meer geworden ja, want net voordat ik aan dat traject begon had ik een crisis op mijn werk.<br><br>Maar mijn werk is ook erg belangrijk, dus dan is het wel een zesje. Wel allemaal voldoende, maar ik ben er niet blij mee.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Als je terugkijkt naar hoe je leven tot nu toe geweest is, welk gevoel krijg je daar dan bij? | <b>3.11</b> | <b>Gemiste kansen(-)</b><br><br><b>Andere weg (-)</b>                                     | Nou dan heb ik wel bepaalde kansen gemist, of misschien niet genoeg werk gemaakt van bepaalde kansen.<br><br>Of dan had ik misschien bij eerdere frustraties misschien al moeten stoppen om met het onderwijs verder te gaan ofzo. Ik heb te lang geprobeerd, daar in beter werk te zoeken, of ander werk te zoeken. Of werk erbij te zoeken. Terwijl als je me in mijn hart kijkt dan denk ik van dat is wel een leuke baan of een goede baan, maar eigenlijk wil ik iets anders. |
| Want als je iets in je leven zou willen veranderen, wat zou dat dan zijn?                     | <b>3.12</b> | <b>Spijt</b>                                                                              | Andere opleiding, ander beroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hoe neem jij een beslissing?                                                                  | <b>3.13</b> | <b>Veel tijd nodig</b><br><br><b>Oriënteren</b><br><br><b>Voordelen nadelen</b>           | Heb ik veel tijd voor nodig, echt oriënteren. Zo van wat zijn de voordelen ervan of de nadelen ervan. Alle zaken op een rijtje zetten. Algemeen gesproken, gewoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |             | <b>afwegen</b>                                                         | uitgebreid oriënteren. Voor en nadelen, vergelijkend warenonderzoek. En dan kijken welke keuze het gaat worden. Als die keuze dan gemaakt is heb ik ook wel binnen een week bijvoorbeeld die andere wasmachine binnen staan. Maar het proces van kiezen, uitkiezen dat kan wel even duren ja.                                                                                                                                                          |
| Verschilt dat ook nog per belangrijkheid van de beslissing die je moet nemen?                                                                                                                                                   | <b>3.14</b> | <b>Belangrijkheid</b>                                                  | Ja, ik denk een ander wasmachine paar weken, auto maar maanden, andere baan een paar jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ik heb hier 4 keuzestijlen.<br>Beslissing, maar opties blijven open, Ik neem snel een beslissing, Ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie. Welke van de vier vind jij jezelf het beste bijpassen. | <b>3.15</b> | <b>3, denk er lang over na</b><br><br><b>Positief gevoel naderhand</b> | De derde, ik denk er lang over na. Als ik een beslissing heb genomen dan weet ik dat het goed is en ervaar ik een positief gevoel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Welk gevoel krijg je als je een beslissing moet nemen?                                                                                                                                                                          | <b>3.16</b> | <b>Op gevoel</b>                                                       | Als ik niet kan nadenken van tevoren? Dan doe je het op gevoel. Dat heb ik ook in mijn werk. Als kinderen op een bepaalde manier reageren dan moet je een beslissing nemen. Dat doe je op gevoel, op basis van ervaring. Of je neemt gewoon de beslissing, je moet reageren en achteraf blijkt dan van het had ook zo gekund of het had ook zo gekund. Misschien ken je het kind niet goed en neem je de verkeerde beslissing, maar op dat moment moet |



|                                                                                       |             |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       |             |                                                                | je kiezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoordgedrag en het verloop van het ZKM traject? | <b>3.17</b> | <b>Ten goede aan traject</b>                                   | Denk dat dat wel, mijn antwoordgedrag wel ten goede is gekomen aan het proces. Doordat ik gewoon eerlijk ben of voorzichtig. Goed nadenk voordat ik dingen zeg, zodat zij goed kan sturen. Of dat ik bepaalde woorden gebruik, die zij dan weer kan interpreteren die dan weer ten goede komen aan mij.                                                                                                                                                      |
| En je antwoord gedrag in verhouding tot de uitkomst van het traject?                  | <b>3.18</b> | <b>Persoonlijk</b><br><br><b>Intiem</b><br><br><b>Raadzaam</b> | Ja, want het blijft heel persoonlijk, heel intiem. Het raakt je heel persoonlijk van moet ik nou stoppen met mijn werk. Moet niet, maar het is wel raadzaam dat je er wat naast gaat doen. Dat zijn wel ingrijpende consequenties. Ja dat is net zo persoonlijk als de antwoorden die ik gegeven heb. Het is heel persoonlijk en heel waardevol en je wordt bevestigd in je vermoedens. Ik kan niet stoppen met werken en dan met een busje gaan rondrijden. |

| <b>Vraag</b>                                    | <b>Fragment</b> | <b>Label</b>                                                         | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe ervaar je het als je een sessie hebt gehad? | <b>4.1</b>      | <b>Vermoeid</b><br><br><b>Voldaan</b><br><br><b>Nieuwe inzichten</b> | Daarna ben ik eigenlijk altijd heel erg vermoeid. Vooral de eerste paar keer.<br><br>Je gaat dan naar huis en je bent wel voldaan, want ik ben nu bezig en er zit vooruitgang in. Ik ben ergens mee bezig om tot iets te komen zeg maar. Maar je bent wel heel erg moe.<br><br>Er komen wel dingen naar voren waarvan je denkt dat ze niet zo heel belangrijk zijn en die dan toch belangrijker blijken dan je dacht. |

|                                                               |     |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?                  | 4.2 | <p><b>Positief</b></p> <p><b>Mee bezig blijven</b></p> <p><b>Duidelijkheid</b></p> | <p>Ik ben heel blij dat ik hem gedaan heb. Het heeft mij een hele hoop gebracht.</p> <p>Als ik zo de uitslag zie dan, ja je blijft daar altijd wel mee bezig. En de klapper waar alles instond heb ik meegenomen. En daar stond eigenlijk alles in. Dat is eigenlijk zonde, want ik moet daar eigenlijk wel mee bezig blijven.</p> <p>Maar het maakt voor jezelf veel dingen duidelijk waarmee je aan de gang moet. Op een gegeven moment is het toch de houding van oke nu gaat het goed en ik heb alles behandeld. Ja, zoiets moet je warm blijven houden. Zoiets moet je niet laten versloffen. Want dan kan het wel eens zijn dat je weer in je oude situatie terugschiet. Of de ingesloten wegen waar je nu een weg naast hebt gelegd. En als je dan terugvalt, dan is het wel gewoon heel fijn om het gewoon weer door te lezen. Waarvan je dan denkt o ja, zo zat het.</p> |
| Waar ken je de veranderingen aan toe die je hebt doorgemaakt? | 4.3 | <b>Samenspel</b>                                                                   | <p>Gedeeltelijk, het is ook een beetje overal een stukje van. Het zelfonderzoek heeft veel in gang gebracht, in beweging gezet. Om de verandering in gang te zetten. En er zijn veel puntjes, de caesartherapie heeft heel veel gedaan, X heeft veel gedaan, je doet zelf natuurlijk heel veel. Het thuisfront dat heel erg meewerkt, dat komt eigenlijk samen tot een goed iets zeg maar. Dit heeft het eigenlijk allemaal verduidelijkt en</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                     |            |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |            |                                    | op gang gezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hoe ervaar je je leven op dit moment?                                               | <b>4.4</b> | <b>Levenstevredenheid (+)</b>      | Wel als gelukkig, met hobbels. Ik heb eigenlijk wel alles om me heen waardoor je gelukkig zou kunnen zijn. Alle omstandigheden zijn goed, alles is eigenlijk heel erg positief. Alleen ik moet daar af en toe nog wel meer in meegaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Als je het een punt zou moeten geven, wat voor punt zou het dan zijn op dit moment? | <b>4.5</b> | <b>Levenstevredenheid</b>          | Nu als je op dit moment vraagt een 8. Dat komt door alles wat ik in mijn omgeving heb en wat ik in mezelf heb, dat is het belangrijkste. Dat het allemaal oké is en dat het allemaal goed is. Dat ik ook weet dat het allemaal goed is. Alleen dat het in mezelf zit, of mijn eigen gedachtes zit die mijn punt omlaag kunnen brengen zeg maar. Dus het ligt niet aan de omstandigheden etc, het ligt puur aan mezelf. Als het punt omlaag gaat ligt dat eraan dat ik onzekerder wordt, maar niet door iets anders of door mijn situatie. |
| En hoe was het punt voordat je aan de ZKM begon?                                    | <b>4.6</b> | <b>Levenstevredenheid voor ZKM</b> | Ja, toen zat het toch ook echt wel op een 1.<br><br>Dus toen ik hier kwam bij X zat ik echt op -8. Ik dacht echt dat komt nooit meer goed met mij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Als er iets is in je leven wat je over zou mogen doen, wat zou dat dan zijn?        | <b>4.7</b> | <b>Geen verandering</b>            | Eigenlijk niet, ja ik zou die vakantie geannuleerd hebben. En dan had ik liever gehad dat het er op een andere manier was uitgekomen. Minder extreem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                              |             |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vertel eens over het proces van het nemen van een beslissing.                | <b>4.8</b>  | <p><b>Verleden twijfelachtig</b></p> <p><b>Sneller met beslissen</b></p> <p><b>Nee durven zeggen</b></p> | <p>Ik moet zeggen dat ik in het verleden heel erg twijfelachtig was. Dat ik over heel veel dingen na kon denken voordat ik iets besloot zeg maar.</p> <p>Maar nu ik zwanger ben neemt dat twijfelachtige wel een heel stuk af. Maar normaal gesproken ben ik wat sneller met knopen doorhakken. Ik weet nu wat ik wil, ik weet nu waar ik naartoe wil. En ik ben ook niet meer zo twijfelachtig in dingen. Behalve wel die angst voor de angst, dan heb ik dat absoluut niet, maar het moment erna en het moment ervoor is dat gewoon erg duidelijk. Het twijfelachtige is ook wel veranderd bij mij, minder geworden.</p> <p>En als ik iets niet leuk vind, of iets niet wil wat een ander wel wil, dan zeg ik dat. En dat weten ze nu ook heel goed, ze weten precies waar ze met mij van af zijn. Als ik niet op vakantie met het vliegtuig dan ga ik ook gewoon niet. Dat is nu wel duidelijk, en eerst ging ik meer uit van het andere persoon. Zo van hun willen gewoon heel graag, dus dan zet ik mezelf wel opzij.</p> |
| De manier van keuzes maken verschilt dat ook nog per hoe belangrijk iets is? | <b>4.9</b>  | <b>Nee</b>                                                                                               | <p>In de rationele sfeer ben ik heel makkelijk met beslissingen nemen. Nee, daar komt me zo snel niet iets naar voren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ik heb hier 4 keuzemogelijkheden die eruit komen in de theorie, ik neem een  | <b>4.10</b> | <b>Keuze met intuïtie</b>                                                                                | <p>De laatste. Ja, onderbuikgevoel, duidelijk. Als ik teveel in mijn hoofd ga zitten en er te lang over na ga denken dan kom ik er ook niet meer</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                     |             |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| beslissing maar opties blijven open. Ik neem een beslissing met mijn gevoel, ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie. |             |                                                   | uit. Dus ik heb nu echt geleerd eerst met mijn gevoel, toen ik daar bij het reisbureau zat toen had ik al zo'n onderbuikgevoel van dat moet je niet doen dit want daar ben je nog helemaal niet aan toe. Dus ik heb nu ook zoiets van als ik mezelf ergens niet prettig bij voel dan doe ik dat ook niet. Maar dan beslis ik dat op dat moment met mijn onderbuikgevoel. Dan sta ik daar 100% achter, en dan kom ik daar ook niet meer op terug. |
| Als ik je vraag hoe is je gevoel als je een beslissing hebt genomen?                                                                                | <b>4.11</b> | <b>Geen spijt</b>                                 | Dat ik er 200% achter sta. Ik heb er nooit spijt van achteraf, laat ik het zo zeggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Voordat je een keuze moet maken, welk gevoel ervaar je dan?                                                                                         | <b>4.12</b> | <b>Geen druk</b><br><br><b>Positie belangrijk</b> | Ik ervaar geen druk ofzo, kan me voorstellen dat omdat ik eigen baas ben dat ik dat was minder heb. Er is niemand die mij iets op kan leggen waardoor ik onzeker zou moeten worden. Ik zou dan eerder onzeker worden in of ik het allemaal wel goed doe met mijn kinderen, van pak ik dat wel op een goede manier aan. Doe ik dat wel goed? Dat ik daar wat langer na kan denken als de zakelijke kant.                                          |

| <b>Vraag</b>                    | <b>Fragment</b> | <b>Label</b>                                                                | <b>Antwoord</b>                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe heb je het traject ervaren? | <b>5.1</b>      | <b>Zeer positief</b><br><br><b>Duidelijkheid</b><br><br><b>Keuzes maken</b> | Ja als zeer positief voor mezelf dan.<br><br>Er zijn een hele hoop dingen duidelijk geworden, die ik wel wist, maar vooral die patronen van, het ging vooral bij mij op keuzes maken. Waarom doe ik de dingen zoals ik ze doe. Je denkt dat wel te weten, maar |

|                                                |            |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |            |                                                                | door de ZKM wordt dat dan toch net weer iets duidelijker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hoe heb je de gesprekken ervaren met je coach? | <b>5.2</b> | <b>Prettig</b><br><br><b>Vertrouwd</b>                         | Als heel prettig, heel vertrouwd. In het begin is het wel even wennen aan elkaar. Maar ik zat daar voor mezelf, het eerste dat ik zei was van ik heb heel hoge verwachtingen, dus ik hoop dat het uitkomt. Nou toen zei Mirjam van leuk dat je die verwachtingen hebt, maar je moet het zelf eigenlijk doen. Ja, ik heb wel alles gegeven, we hebben wel alles onderzocht waar ik betekenis aan wil geven, dat is heel prettig.                                                                                                                                                                                                        |
| Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?   | <b>5.3</b> | <b>Heel goed</b><br><br><b>Zelfverzekerd</b><br><b>Inzicht</b> | Ja, heel goed.<br><br>Heel zelfverzekerd, ik heb echt inzicht gekregen in mijn eigen handelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hoe ervaar je de opbrengst van de ZKM?         | <b>5.4</b> | <b>Grote opbrengst</b>                                         | Heel veel, ik kwam met een bepaalde vraag waarin ik inzicht wilde hebben en die is gewoon beantwoord. En omdat dat zo'n issue voor mij was heeft dat dus heel veel opgeleverd. Als ik iets kleins had willen onderzoeken dan was het fijn, goed zo, maar dit was voor mij een issue in mijn loopbaan dus het heeft ook heel veel opgeleverd. Het was echt zo van nu of nooit, en als er niets uit komt dan moet ik ook niet gaan zeuren en moet ik blijven doen wat ik doe. Die toekomstvraag was ook iets van ik wil weten wat ik ga doen en dat brengt mij rust. Of dat nou inderdaad was ik blijf dit doen, dan was dat zo, maar ik |

|                                                                                         |            |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         |            |                                                       | wilde vooral die rust krijgen en dat is gelukt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| De veranderingen die je hebt doorgemaakt, ken je die toe aan de ZKM of aan iets anders? | <b>5.5</b> | <b>Verandering ZKM</b>                                | Ja, ik denk het wel. Ja. Ik zit te denken ik doe het natuurlijk zelf, maar de ZKM heeft me wel inzicht gegeven van hoe zit het nou en wat moet ik nou gaan doen. En dan heb ik wel in dat kleine gedeelte van de loopbaan wel gedaan. Dus dat heb ik wel te danken aan de ZKM ja en aan mezelf dat ik het heb uitgevoerd zelf ja.                                                                                                                               |
| Hoe ervaar je je leven op dit moment?                                                   | <b>5.6</b> | <b>Levenstevredenheid (+)</b>                         | Heel goed, heel gelukkig. Dat was voor de ZKM ook al.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Als je een punt zou moeten geven aan je leven, wat zou dat dan zijn?                    | <b>5.7</b> | <b>Levenstevredenheid (+)</b>                         | Euh, een 10 zou wel heel erg zijn, maar zeker wel een 9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Was dat punt anders voor de ZKM?                                                        | <b>5.8</b> | <b>Levenstevredenheid voor ZKM</b><br><br><b>Werk</b> | Ik denk dat het toen een 8 was dan. Want privé ging met mij, en gaat met mij nog steeds heel erg goed. Alleen de loopbaan zat dus in de weg.<br><br>En dat loopbaanstukje dat is opgelost waardoor ik nu nog gelukkiger van ben. Dat bleef knagen. Want na mijn studeren, ik had een hbo gedaan en na die studie kon ik geen baan vinden en toen ben ik ergens als administratief medewerkster begonnen en dat vond ik gewoon niet leuk en 7 jaar al niet leuk. |
| Welk gevoel krijg je als je kijkt naar hoe je leven tot nu toe                          | <b>5.9</b> | <b>Gelukkig</b>                                       | Een heel gelukkig gevoel, een heel blij gevoel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                        |             |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| geweest is?                                                            |             |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hoe zijn de omstandigheden in je leven op dit moment?                  | <b>5.10</b> | <b>Opleiding ZKM</b><br><br><b>Werk (-)</b>                     | Ik vind het helemaal fantastisch dat ik de ZKM opleiding doe, dat is naast mijn werk dat ik eigenlijk nog steeds niet zo heel erg leuk vind. Er was bijvoorbeeld ook een probleem op het werk dat ik niet precies kon zeggen wat ik wilde. Omdat ik dan denk van dan gaan ze misschien denken dat ik mijn werk niet leuk vind, en voordat je het weet lig je eruit. Uit de ZKM kwam toch naar voren dat ik meer moest gaan proberen en toch zelf meer moest gaan zeggen wat ik wilde. Na de zomervakantie heb ik dus dat gesprek gehad en toen hoorde ik dus via via dat er een decanenfunctie vrij kwam en toen heb ik daar meteen op gesolliciteerd, terwijl ik dat anders nooit zou doen, en dat ben ik ook nog geworden. Dus een gedeelte van mijn werk is wel wat leuker geworden naast de administratie nog steeds. En daarnaast dan nog de opleiding. Dan gaat het werk wat meer naar de achtergrond, allemaal leuk dus. |
| Als je je leven over zou mogen doen, wat zou je dan willen veranderen? | <b>5.11</b> | <b>Andere opleiding</b><br><br><b>Leven op zich niet anders</b> | Dan zou ik een andere opleiding hebben gekozen. Voor de rest, misschien doorstuderen ofzo. Maar qua keuzes van op jongere leeftijd kinderen nemen of niet, nee dat zou ik niet anders doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hoe maak jij een keuze?                                                | <b>5.12</b> | <b>Moeite keuze te maken</b><br><br><b>Vragen aan anderen</b>   | Het nemen van een beslissing is voor mij altijd al lastig. Normaal gesproken als ik een keuze moet gaan maken dan vraag ik echt iedereen om me heen van wat zou jij doen? En daar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |             | <p><b>Afwegen</b></p> <p>speelt mijn vader een hele grote rol in. Die heeft een hele grote invloed en daar trek ik me ook heel veel van aan.</p> <p>En langzaamaan probeer ik me daar toch wat minder van aan te trekken en zelf mijn eigen keuzes te maken. En dat is dus wat uit de ZKM kwam en dat is wel lastig, want als ik naar mijn vader luister die heeft het vaak toch wel goed. Dat geeft een bepaalde veiligheid en als je echt zelf gaat kiezen van ik ga dit doen dan voel je je toch wel een beetje onveilig. Dus dingen afwegen.</p> <p><b>Keuzes privé gevoel</b></p> <p>Sommige dingen gaan heel gemakkelijk, gaan op gevoel, intuïtie en sommige dingen daar ben ik heel lang mee bezig, belachelijk lang, daar kan ik heel erg over twijfelen. Maar sommige keuzes zijn voor mij heel vanzelfsprekend daar hoef ik niet over na te denken. Keuzes voor de kinderen, voor mijn man, dat soort dingen.</p> |                                                                                                                                                                                                  |
| Hoe ervaar je het als je een keuze hebt gemaakt?        | <b>5.13</b> | <b>Maakt keuze maar opties blijven open</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja goed. Ik vertrouw steeds meer op intuïtie. Als ik er langer over nadenk dan blijft het altijd wel hangen, zo van opties blijven open. Ik denk er heel lang over na, maar opties blijven open. |
| Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen? | <b>5.14</b> | <p><b>Niet leuk</b></p> <p><b>Geen vervelend</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ik vind het nooit zo heel erg leuk om beslissing te nemen. Ik krijg er geen vervelend gevoel van, maar ik vind                                                                                   |

|                                                                                        |      |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        |      | <b>gevoel</b><br><br><b>Belangrijkheid beslissing</b>        | <p>het soms wel even lastig.</p> <p>Ligt er ook wel aan wat voor beslissing dat is. Of het echt van lange termijn is, of voor korte termijn, dat heeft er wel mee te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hoe voel je je nadat je een beslissing hebt genomen?                                   | 5.15 | <b>Intuïtie (+)</b><br><br><b>Grote beslissing (-)</b>       | <p>Als het op intuïtie is, dan ben ik er bijna 1 mee.</p> <p>Maar als het een lange beslissing is dan kan het wel eens zo zijn dat het blijft malen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoord of keuze gedrag en het verloop van de ZKM? | 5.16 | <b>Zeker relatie</b><br><br><b>Inzicht over keuzes maken</b> | <p>Daar zit zeker een relatie tussen, en dan vooral bij mij omdat het natuurlijk een inzicht vraag was over de loopbaan. Dus dat heeft zeker wel een relatie gehad.</p> <p>Het heeft me wel inzicht gegeven over hoe ik keuzes maak. En als eindconclusie na de vijf bijeenkomsten. Van de laatste keer toen wij elkaar zagen toen heb ik de vraag gesteld van wat wil ik in mijn loopbaan, maar als antwoord uit de ZKM kwam maar een zinnetje en dat was eigenlijk weet ik wel wat ik wil, maar ik durf de keuze niet te maken omdat er allemaal dingen aan hangen zoals angst als ik echt wil zeggen wat ik voel. Dus dat heeft mij heel veel inzicht gegeven.</p> |

| Vraag                                                                                                                                                    | Fragment | Label                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De gesprekken die je hebt gehad, hoe heb je die ervaren?                                                                                                 | 6.1      | <b>Gevoel gesprekken(+)</b>                                  | Heel positief, ik voelde me goed begrepen. Ik had ook niet veel moeite met dingen uit te leggen, want het kwam altijd wel goed over. Het was opbouwend.                                                                                                                                                                   |
| Hoe ervoer je het nadat je een ZKM gesprek hebt gehad?                                                                                                   | 6.2      | <b>Gevoel gesprekken(+)</b><br><br><b>Zelfvertrouwen (+)</b> | <p>Ik merkte dat het me gewoon veel lucht gegeven heeft.</p> <p>Ik merkte dat het wel wat met mijn zelfvertrouwen heeft gedaan, zeker op dat moment en in mijn werksituatie. Daar heb ik wel groei in gemerkt en dat merkte ik toen ik daar mee bezig was en als ik dan op de werkvloer was dan merkte ik dat gewoon.</p> |
| Hoe ervaar je de opbrengst van het ZKM traject, want je zegt ik heb wel meer lucht gekregen door het ZKM traject maar nog niet echt meer duidelijkheid.. | 6.3      | <b>Geen ja of nee gekregen</b><br><br><b>Lucht (+)</b>       | <p>Nee, kijk het is niet zo dat ik uit het ZKM traject een ja of een nee gekregen heb of ik hier niet moet blijven werken en zo ja wanneer moet ik dan weg.</p> <p>Maar ik heb wel lucht gekregen van joh, je doet het naar beste kunnen. En zoals het bij jou hoort en dat is goed. Dus dat heeft het opgeleverd.</p>    |
| De verandering die je hebt doorgemaakt, ken je die toe aan de ZKM of aan jezelf?                                                                         | 6.4      | <b>Zelf</b><br><br><b>Combinatie tussen Zelf en ZKM</b>      | <p>Ik denk dat die verandering voornamelijk gekomen is omdat ik een de tijd genomen heb om daarover in gesprek te gaan.</p> <p>En dat is dan een combinatie dat ik daar zelf mee bezig geweest ben en dat ik daar goed in begeleid ben. Het</p>                                                                           |

|                                                                                               |            |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |            |                                                                                                                                        | is een combinatie van beide.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hoe ervaar je je leven op dit moment?                                                         | <b>6.5</b> | <b>Levenstevredenheid (+)</b><br><br><b>Niet stabiel (+/-)</b><br><br><b>Toepassen vaardigheden (+)</b><br><br><b>Vaardigheden (-)</b> | <p>Ja wel goed. Weet je wat het is, dat is misschien wel grappig om te weten. Ik heb dat ZKM voor de zomervakantie gedaan en dan met name gericht op school en dat liep allemaal prima. En uiteindelijk in de vakantie heb ik een relatie gekregen.</p> <p>En dan denk ik van hoe ervaar je nu de tevredenheid van je leven, en je geluksgehalte. Nou, ja dan is dat aan de ene kant heel hoog, maar kan ik aan de andere kant niet zeggen dat ik nu helemaal stabiel door het leven ga want het vraagt wel heel veel van je.</p> <p>En dan is het ook van ik wil die vaardigheden wel toepassen want het heeft me veel gebracht,</p> <p>maar ik moet toch wel gaan kijken hoe dat ook weer was.</p> |
| Want als ik vraag hoe gelukkig ben je op dit moment, welk punt zou je dat dan geven?          | <b>6.6</b> | <b>Verandering (+)</b><br><br><b>Verandering (+)</b>                                                                                   | <p>nou een 7,5 en voordat ik aan het ZKM traject begon een 5,5/6.</p> <p>Het is wel in een positieve zin veranderd. Dat cijfer lag ook vooral bij school en dan voornamelijk mijn werk.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Als je terugkijkt naar hoe je leven tot nu toe is geweest, welk gevoel krijg je daar dan bij? | <b>6.7</b> | <b>Dingen anders (-)</b><br><br><b>Dingen goed (+)</b>                                                                                 | <p>Er zijn best wel dingen die anders hadden gemogen</p> <p>en er zijn ook wel dingen waar ik blij mee ben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                     |      |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |      | <b>Verleden vormt</b><br><br><b>Prettig verleden koppeling</b>                                                                                 | <p>En ik kan ook wel zien dat die dingen je vormen en dat het goed is en dat je dan tot je doel komt, maar er hadden wel dingen gemakkelijker gemogen.</p> <p>Wat ik er wel over kan zeggen, is dat het wel heel fijn is dat dat in dat ZKM zo naar voren kwam. Juist die dingen die anders hadden gemogen in je leven, dat daar ruimte voor was om daar over te praten, omdat ik dat juist altijd heel erg los wilde zien van mijn werk en van hoe ik was. Maar door dat ZKM is dat wel bij elkaar gekomen en dat heeft me wel inzicht gegeven ook.</p> |
| Hoe tevreden ben je op dit moment met je leven?                                     | 6.8  | <b>Tevreden leven (+)</b><br><br><b>Geluksmomenten</b>                                                                                         | <p>Ja tevreden, zeg maar een 7,5. Gewoon der zijn gewoon genoeg geluksmoment en ja ik kan mijn plek innemen en ik kan mijn dingen doen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hoe neem jij een beslissing?                                                        | 6.9  | <b>Lang nadenken</b><br><br><b>Afwegen</b><br><br><b>Vrij impulsief</b><br><br><br><b>Beslis zelf</b><br><br><b>Vraag wel eens aan anderen</b> | <p>Ik denk er altijd heel erg over, en dan ook heel erg afwegen wat voor consequenties dat voor een ander heeft en of het niet raar gevonden wordt en of ik er wel goed aan doe en dan uiteindelijk neem ik dan toch nog vrij impulsief een beslissing.</p> <p>En ik beslis eigenlijk altijd wel zelf.</p> <p>Ik vraag wel eens aan anderen, maar uiteindelijk ben ik toch wel heel eigenwijs.</p>                                                                                                                                                       |
| Er zijn vier stijlen, ik noem ze even op. Welke past het beste bij jou? Ik neem een | 6.10 | <b>Beslissing intuïtie</b>                                                                                                                     | <p>Nou ik denk toch wel de laatste. Ik denk er echt wel over na, maar uiteindelijk doe ik het op gevoel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                          |             |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| beslissing maar opties blijven open, ik neem snel een beslissing, Ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie. |             |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?                                                                                  | <b>6.11</b> | <b>Beslissing betrokken ander (-)</b><br><br><b>Keuze zelf</b><br><br><b>Piekt niet meer (+)</b><br><br><br><b>Niet terugkomen Zelf (+)</b><br><br><b>Anderen wel terugkomen(-)</b><br><br><b>Blijft hangen (-)</b><br><br><b>Twijfel (-)</b> | <p>Dan heb je het weer over beslissingen waar andere mensen bij betrokken zijn en dan laat ik me wel altijd heel erg leiden door de wens van die ander.</p> <p>Maar als je het over een beslissing hebt die over mij gaat, bijvoorbeeld het zoeken naar een nieuwe baan of gaan verhuizen, dat soort beslissingen dan krijg ik wel altijd een rustig gevoel, van oké, het is goed en dan ben ik daarna ook niet meer aan het piekeren of het wel de juiste beslissing was.</p> <p>Dan voel ik inderdaad van dat is goed. Als het gaat om dingen die alleen met mij te maken hebben kom ik er eigenlijk nooit meer op terug. Wel als het gaat om dingen waar anderen mensen bij betrokken zijn, dan blijf ik wel heel lang denken van oké, heeft die daar nu geen last van en was dat wel goed. Dat blijft in mijn hoofd hangen, maar als mensen heel dicht bij me staan dan wil ik er nog wel eens op terugkomen.</p> |
| Hoe ervaar je je relatie tussen antwoordgedrag en de ZKM?                                                                                | <b>6.12</b> | <b>Geleerd antwoord goed (+)</b>                                                                                                                                                                                                              | Nou, bij de ZKM heb ik wel echt moeten leren van het is goed omdat jij het gezegd hebt, dat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                              |             |                  |                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|-------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je antwoordgedrag en de uitkomst van de ZKM? | <b>6.13</b> | <b>Samenspel</b> | Ik ken dat toe aan dat samenspel. Want omdat zij heel goed aanvoelde wat ik bedoelde, kon ik dingen heel goed gaan verwoorden, waar ik zelf anders dat niet zo gemakkelijk woorden aan had kunnen geven. |
|----------------------------------------------|-------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Vraag                                          | Fragment   | Label                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe heb je het traject ervaren?                | <b>7.1</b> | <b>Positief</b><br><br><b>Confronterend</b>              | Heel positief, confronterend. Je denkt op een gegeven moment als je 40 bent geweest van ik weet wel wie ik ben en ik ken mezelf wel. Dat is natuurlijk ook wel zo. Maar de manier waarop dit aangepakt wordt, met name de manier van beschrijven, je moet gewoon zelf gewoon je kaartje schrijven. En op het moment dat, dat dan langs elkaar gelegd wordt bepaalde situaties ja dan vallen er kwartjes en heb je van die eye openers. En dat is misschien wel voor jou heel raar om te horen, maar dat je echt denkt verrek zeg, het is zo! Eerder wist je het ook wel, meer cognitief van je weet het, zo ben ik, ik ben extravert, maar het is eigenlijk door de ZKM voel je het. Voor mij is dat het verschil geweest. |
| Hoe ervaar je de gesprekken met je coach?      | <b>7.2</b> | <b>Positief</b><br><b>Open</b><br><br><b>Reflecteren</b> | Heel positief, open.<br><br>Het is voor mij ook weer echt zo'n moment om te reflecteren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hoe voel je je nadat je een sessie hebt gehad? | <b>7.3</b> | <b>Uitgeput</b>                                          | Uitgeput, maar niet uitgemergeld. Niet dat je helemaal het gevoel hebt dat je uitgewrongen bent. Dus niet doodmoe ofzo, maar wel leeg. Ik weet niet precies hoe ik het moet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                  |     |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  |     |                                                                                                     | <p>zeggen. Alsof je weer even, alle komma's zijn punten geworden. Alle hXs zijn weer even bijgevuld en dat kost energie. Maar daarna is het weer van ja, zo is het en o ja zo moet het en we gaan weer. Dus ook wel weer een soort nieuwe energie ofzo. Het is echt intensief.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Hoe ervaar je de opbrengst van het ZKM traject tot nu toe?                       | 7.4 | <p><b>Positief</b></p> <p><b>Veel opgeleverd</b></p> <p><b>Bewustzijn</b></p> <p><b>Inzicht</b></p> | <p>Ik vind het heel positief, ik had het nooit gedacht dat het me zo veel zou opleveren en met name in bewust zijn.</p> <p>Dat is voor mij het meeste wat het me heeft opgeleverd. Dat ik me echt gewoon bewust ben. Dat heeft bij mij echt alles met voelen te maken. Ik kan heel lang rationeel dingen verklaren en doorgaan als een dolle stier. Niet eens doorhebben dat ik dol ben en gewoon gaan en daar nog argumenten voor verzinnen ook. Zonder dat ik echt stilsta van wat vind ik hier nou van, wat voel ik hier nou van. Ik dacht altijd, voelen hou toch op, altijd maar dat vrouwengedoe.</p> |
| De verandering die je hebt doorgemaakt, ken je die toe aan de ZKM of aan jezelf? | 7.5 | <p><b>Beide</b></p> <p><b>Inzicht</b></p>                                                           | <p>Allebei, kijk ZKM op zichzelf is niks, ja het is heel veel, maar als je dat laat staan zoals het is, en je denkt van dit is leuk, leuk inzicht gegeven en je gaat er zelf niet mee aan de slag dan kom je er nog niet.</p> <p>En dat is dus dat stukje van mij, maar ZKM heeft mij een soort van palet gegeven van dit zijn de kleurtjes die er zijn. Ja dan moet ik wel ook mijn</p>                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                                                       |            |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       |            | <b>Waarheidsmomenten</b>           | <p>ogen open doen om die kleurtjes te zien. Het is beide. Je kunt er ook voor kiezen die deur weer dicht te doen en door te gaan zoals je deed en denken van zo beroerd was ik er niet aan toe, maar dat was dus wat voor mij de ontdekking van ZKM.</p> <p>En je hebt dat niet vaak in het leven, maar je hebt allemaal in je leven wel eens van die waarheidsmomenten. En dat had ik met ZKM zo van dit is waar. Een soort van oprechtheid over jezelf, of een stuk eerlijkheid waarvan ik dacht van dat moet je toelaten. Want dat is meer dan wat iemand tegen je zegt of een boek dat je leest.</p> |
| Ik wil het nu graag met je gaan hebben over levenstevredenheid. Hoe ervaar je je leven op dit moment? | <b>7.6</b> | <b>Positief</b>                    | <p>Gewoon heel positief, goed, mooi, ja wat voor woorden moet je daar aan geven? Ik ben enorm gelukkig met mijn man en met mijn kinderen. Het is onzeker wat het werk betreft, maar dat houd me niet bezig, ik lig daar werkelijk niet wakker van. Ik ben hier nu lekker aan de gang, en ik zie in januari wel weer wat er verder komt. Ik merk dat mijn omgeving zich daar drukker om maakt dan ik zelf.</p>                                                                                                                                                                                            |
| Als je een punt zou moeten geven aan je levenstevredenheid op dit moment, welk punt zou dat dan zijn? | <b>7.7</b> | <b>Levenstevredenheid (+)</b>      | Tussen de 0 en 10? Een 9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Was dat anders voordat je met de ZKM begon?                                                           | <b>7.8</b> | <b>Levenstevredenheid voor ZKM</b> | Ja, ik denk gemiddeld tussen een 5 en een 6. En dat werd dan omhoog gehaald door het gezin. En dat ik dan toch een 5,5 wilde omdat ik vond dat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                         |            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         |            |                 | <p>ik het het gezin niet aan kon doen dat ik zo negatief denk. Maar dat werk nam me zo in beslag. In het gevoel van onrecht, maar ook in tijd, ik maakte gewoon wel 50 uur in de week enzovoorts, helemaal gek, helemaal gestoord. Dat je echt denkt jongens stoppen ermee. Want ik voelde het ook wel aan van dit is niet een te halen wedstrijd zeg maar. Maar je gaat maar door en mijn leven werd beheerst door werk en als ik dat achteraf zie dan, de gesprekken onder het eten konden er alleen maar over gaan en dat was zo negatief voor allemaal. Het heeft zo'n enorme plek gekregen. Wat het het totaal niet waard was. En ik zet me nog steeds 200% in. Maar dat heb ik niet alleen met werk dat heb ik met alles, als ik ergens ja tegen zeg dan ga ik ervoor. Dus dat is gewoon geen discussie, als je ja zegt dan ga je ervoor en dat zit gewoon in mij. Maar dat het minder gaat moet je wel onderkennen en dan moet je niet als een geblinddoekt iemand maar doorgaan, dan moet je ook die blinddoek afwerpen en nou ff eerlijk onder ogen zien van wat is er nou aan de hand. Terwijl ik op karakter heel ver kan komen. Voor de buitenwereld zelfs eng ver. Dat iedereen in mijn omgeving al ziet van dit is gewoon niet te doen en dat ik dat zelf niet door heb.</p> |
| Want wat voor gevoel krijg je als je kijkt naar hoe je leven tot nu toe | <b>7.9</b> | <b>Dankbaar</b> | Ik ben wel een enorm dankbaar mens. Ik vind dat ik ongelofelijke mogelijkheden heb gekregen. Die                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                    |             |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| geweest is?                                                                                                        |             |                                                                                             | misschien voor de buitenwereld helemaal niet als mogelijkheden worden gezien, of die zoiets hebben van die ziet dat niet. Maar voor mij is dat wel zo.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Want als je iets anders zou kunnen doen in je leven, is er dan iets wat je zou willen veranderen?                  | <b>7.10</b> | <b>Geen verandering</b>                                                                     | Nou ik zie alle dingen gebeuren met een reden. En dan nou ook zoals de afgelopen periode, het zijn nou niet de dagboekbladen met een gouden randje, maar als ik kijk van hoe ik nu ben en welke inzichten ik heb gekregen dan, nou ik ga niet naar ze toe om ze dankjewel te zeggen, maar in alle oprechtheid ben ik wel heel blij dat ik deze kans heb gekregen.                                                                 |
| We gaan het nu hebben over keuzegedrag, of de manier waarop jij een beslissing neemt. Hoe neem jij een beslissing? | <b>7.11</b> | <b>Lastig</b><br><br><b>Snel</b><br><br><b>Nemen beslissing belangrijker dan argumenten</b> | Ik vind het aan de ene kant wel lastig.<br><br>Ik ben heel snel, ik ben volgens mij vergeleken met de gemiddelde Nederlander echt heel snel. Ik lees het en tjak tjak tjak tjak. En later ga ik pas de argumenten bedenken. Voor mij is het nemen van een beslissing belangrijker dan de argumenten.                                                                                                                              |
| Als je een beslissing hebt genomen hoe ervaar je dat dan naderhand?                                                | <b>7.12</b> | <b>Goed</b>                                                                                 | Eigenlijk 90% goed, was de goede keus. En ik denk dat de snelheid van een beslissing nemen er voor zorgen dat ik snel zie waar het over gaat. Ik denk dat dat een stukje ervaring is en een stukje levenswijsheid. Maar bij 10% denk ik van had ik maar even wat meer tijd genomen om de finesses te zien. En dan moet ik terugkomen op een besluit. Omdat ik dan in alle rust even heb gelezen waar het nu uiteindelijk om ging. |

|                                                                                          |             |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Maar je bent wel bereid om terug te komen op dat besluit?                                | <b>7.13</b> | <b>Komt terug op foute beslissing</b>      | Ja. Nee, ik hoor wel van anderen dat ze het wel bijzonder vinden dat ik dat doe. Maar dat hoort erbij, voor mij hoort dat erbij. Ik ben dus heel gemakkelijk in besluiten nemen, nou ja goed ik vergelijk het dan maar een beetje met een collega van mij, maar ook als ik het met mijn man vergelijk dan weet ik gewoon binnen een paar seconden van dit dit dit en zo is het. Hij is meer van het eerst argumenten verzamelen en dan een beslissing nemen dus daar relateer ik het van. Maar later, er moeten wel argumenten aan ten grondslag liggen, want het kan niet zo zijn van X die vind dat. Want als ik een reden heb en die en die en die maken eigenlijk dat ik een andere beslissing had moeten nemen, dan moet je dat ook doen. Zo eerlijk moet je ook zijn. |
| Want ik heb hier vier keuzemogelijkheden over keuzegedrag. Welke past het beste bij jou? | <b>7.14</b> | <b>Snel beslissing</b>                     | De tweede, ik neem snel een beslissing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Want als je en beslissing moet nemen, wat ervaar je dan?                                 | <b>7.15</b> | <b>Gewoon doen</b><br><br><b>Geen druk</b> | Wat ervaar ik dan? Nou gewoon doen. Nee dit is ook wel iets dat anderen anders ervaren ja. Ik hoor het hier, want deze groep die kende mij dus niet. En ik ben in september begonnen en degene die hier zat is vier maanden met ouderschapsverlof. En dat was dus iemand die een dossier kreeg waar een beslissing over genomen moest worden en dat dan 4 maanden later nog op zijn kantoor lag. Dat is dus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |





|                                                    |            |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe heb je de gesprekken met je coach ervaren?     | <b>8.2</b> | <b>Heel fijn</b><br><br><b>Vertrouwd</b> | <p>Als heel fijn. Echt als, ik zei het net al, heel vertrouwd.</p> <p>Bij mij was het zo, het was net of ik Xh al kende al eeuwen, zo voelde het. Ik had ook het gevoel dat ik open kon vertellen, dat is ook heel belangrijk anders kom je er niet. Als je het gevoel hebt dat je jezelf niet helemaal kunt blootgeven dan vormt dat een obstakel natuurlijk. Dan hou je jezelf voor de gek.</p>                                                                                                                                                            |
| Hoe ervaarde je het nadat je een sessie had gehad? | <b>8.3</b> | <b>opgepept</b>                          | <p>Ja, wonderbaarlijk genoeg was ik helemaal opgepept en vol energie en goede moed. Terwijl X zei van je zal wel bekaf zijn als je 's avonds thuiskomt. Dat was misschien, na de eerste twee sessies waarbij je heel veel over jezelf verteld was dat wel. Maar gauw genoeg maakt je al een omslag dat je zoiets had van hé, ja, ik zie het weer even anders en hop. Ja leuk.</p>                                                                                                                                                                            |
| Hoe voel je je nu je de ZKM hebt afgesloten?       | <b>8.4</b> | <b>Bewustwording</b>                     | <p>Nou, wat ik voor mezelf wel heb bereikt, is dat. Er gebeurt iets om me heen en dat geeft me een bepaalde prikkel. En ik ben nu in staat om een stapje terug te doen en te kijken van he waarom voel ik me nou zo, wat veroorzaakt die prikkel. En dat was voor mij heel belangrijk, want ik gaf vaak reacties, ook naar de buitenwereld. Dan dacht ik van heb ik dat nou wel goed gedaan en nou geeft het me meer tijd om een pas op de plaats te maken en naar mezelf te kijken. En te analyseren van wat doet dat nou met mij. Dat vind ik wel iets</p> |

|                                                  |     |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|-----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  |     |                                          | heel moois.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Wat is voor jou de opbrengst van de ZKM geweest? | 8.5 | <b>Zelfkennis</b>                        | Ik denk dat het dat wel zegt, de zelfkennismethode. Dat was voor mij het belangrijkste. Die heb ik naar boven gekregen. Ik weet niet waarom ik door dingen uit het verleden bijvoorbeeld anders kan reageren dan een ander. En ik had altijd zoiets van begrijpen mensen mij niet? En dan op een gegeven moment ga je denken van nou, ben ik nou zo raar? Weet je wel. En door die zelfkennismethode weet je ook waar het vandaan komt. En daarmee kun je niet zozeer begrip kweken bij anderen, maar bij jezelf, zodat je je gedrag kan gaan veranderen. En ik wil daar niet mee zeggen dat je altijd maar met anderen mee moet gaan, maar wel om de balans te vinden. |
| Waar ken je de verandering die je hebt gemaakt?  | 8.6 | <b>Combinatie van beide</b>              | Aan beide, een combinatie is het. Kijk je wilt voor jezelf al iets bereiken maar je weet niet hoe. En de ZKM geeft je die tools en dat duwtje in de goede richting, maar uiteindelijk doe je het zelf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hoe ervaar je je leven op dit moment?            | 8.7 | <b>Positief</b><br><br><b>Privé goed</b> | Ja goed. Ja, als ik zo om me heen kijk dan moet ik zeggen dat ik vind dat ik het goed voor elkaar heb.<br><br>Ik heb een lieve vrouw, twee gezonde kinderen. Dat vind ik erg belangrijk. En dat vind ik goed. En als ik dan kijk naar mijn werksituatie wat ook 8 uur of 9 uur per dag deel uit maakt van je                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                                                                                |             |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                |             | <b>Werk minder</b>             | <p>leven daarvoor moet ik weer even naar X om toch weer even een paar sessies te doen.</p> <p>Er zijn een paar situaties op mijn werk waar ik op dit moment in zit. Dat is nogal een moeilijk verhaal. En dat maakt wel eens dat ik denk van ik wil meer, ik wil meer werken. Af en toe heb ik het idee dat ik wat buiten gesloten word. Maar verder ik heb een inkomen, een baan. Ik denk dat, dat al heel wat is met deze economie. Ik sport regelmatig, dus ja gewoon goed.</p> |
| Want als je het een punt zou moeten geven, welk punt zou het dan zijn?         | <b>8.8</b>  | <b>Levenstevredenheid (+)</b>  | Een dikke 8. Die wordt gemaakt door een combie van alles, vrienden familie het hele leven wat voor mij gewoon heel belangrijk. Wat voor mij gewoon heel belangrijk is, is dat mijn familie en ik gewoon gezond zijn. Dat vind ik gewoon echt belangrijk.                                                                                                                                                                                                                           |
| Wat voor een punt was het voor de ZKM begon.                                   | <b>8.9</b>  | <b>Onstabiel</b>               | Nou, dat is wel een lastige vraag want je kunt daar niet echt een punt aan hangen over de hele lijn. Nee, de ene dag was het een 10 en de andere dag was het een 3. Het was gewoon de beurs. Het veranderd van dag tot dag.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Wat voor gevoel krijg je als je kijkt naar hoe je leven tot nu toe geweest is? | <b>8.10</b> | <b>Moeilijk uit te drukken</b> | Ja, dat is voor mij heel moeilijk om uit te drukken. Ik zie dat eigenlijk als twee losse helften. Ik kan niet zeggen van nou geef ik mijn leven een 4 of een 5. Je moet het eigenlijk zien van ik loop door een ravijn en aan de ene kant heb ik die 2 en aan de andere kant heb ik een 8. Ik kan niet zeggen                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                               |             |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                               |             |                                                                                       | van dit is constant zo geweest, dus geef ik het een gemiddelde van een 6. Daar kan ik eigenlijk niet echt mijn vinger op leggen, dat is moeilijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hoe tevreden ben je op dit moment met je leven?                                                               | <b>8.11</b> | <b>Tevreden</b>                                                                       | Ik ben wel tevreden, zonder meer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| En hoe was dat voordat je met de ZKM begon?                                                                   | <b>8.12</b> | <b>Tevreden</b><br><br><b>Bewijsdrang</b>                                             | Ja voordat ik met de ZKM begon eigenlijk ook wel, maar ik had meer de drang om iets te bereiken. Soort bewijsdrang ofzo, ik weet het niet. En op het moment dat ik met de ZKM in aanraking ben gekomen zat ik gewoon in een dal. Dat is dan misschien een periode van drie vier maanden aan vooraf gegaan van het opkroppen van van alles. Ja, mijn leven daarvoor was ook goed. Alleen ik ben nu gewoon een stuk rustiger.                                                                                                                                                                            |
| Want als er iets is wat je over zou mogen doen in je leven, zou er dan iets zijn wat je over zou willen doen? | <b>8.13</b> | <b>Jeugd opnieuw</b><br><br><b>Veel dingen opnieuw</b><br><br><b>Andere opleiding</b> | <p>Waar je zelf invloed op kunt hebben bedoel je? Zou je dingen over willen doen, ja mijn jeugd zou ik wel over willen doen. Maar dan op een andere manier de positieve manier. Dan zou ik graag een fijne jeugd hebben die heb ik niet gehad.</p> <p>En ja, er zijn eigenlijk zoveel dingen die ik wel over zou willen doen. Ik weet gewoon dat het niet kan.</p> <p>Ik zou ook graag een betere opleiding willen doen. Als je nu ziet dat je kunt studeren. Ik vind mezelf niet dom, maar ik heb een lagere vooropleiding gehad waardoor ik, ik zit nu in een goede job, maar ik heb mezelf daar</p> |



|                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                    | weloverwogen is dan ja, dan voor jezelf heb je ook en veiliger gevoel. Dan kan er niet zo gek veel vreemds gebeuren. Of iets waarvan je denkt van dat had ik zo niet gewild.                                                                                                                                                                        |
| Als je een keuze hebt gemaakt met afwegen, hoe ervaar je dat dan?                                                                                                                                      | <b>8.16</b> | <b>Komt niet terug op keuze</b>                                    | Nou, je weet natuurlijk nooit of je de goede keuze hebt gemaakt. Als het de goede was dan laat je het achter je en als je niet de goede keuze hebt gemaakt dan kom je erop terug. Was het de goede dan denk je van dat heb ik goed gedaan, daar hoeft ik niet meer op terug te komen. Nee ik kan niet zeggen dat ik daar nou nog vaak op terug kom. |
| Welke van deze stijlen past het beste bij jou?<br>Ik neem een beslissing maar opties blijven open, ik neem snel een beslissing, ik denk er erg lang over na, ik neem een beslissing met mijn intuïtie. | <b>8.17</b> | <b>Intuïtie,</b><br><br><b>Maak keuze maar opties blijven open</b> | Dat was, de intuïtie.<br><br>Maar nu is het dan de eerste beslissing maar opties blijven open. Als het nie goed is dan ben ik bereid daar op terug te komen.                                                                                                                                                                                        |
| Welk gevoel ervaar je als je een beslissing moet nemen?                                                                                                                                                | <b>8.18</b> | <b>Geen druk</b><br><br><b>Durf nemen beslissing</b>               | Nee ik ervaar geen druk, ik ben wel iemand die beslissingen durft te nemen. Dat is geen probleem. In de relationele sfeer is het wel lastiger. Want dan spelen er andere dingen mee.                                                                                                                                                                |
| Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoordgedrag en het verloop van de ZKM?                                                                                                                           | <b>8.19</b> | <b>Bewuster</b>                                                    | ZKM heeft mij bewuster gemaakt van mezelf waardoor ik op allerlei vlakken, allerlei gebieden toch beter nadenk over mijn antwoorden. Vooral op dat snel antwoorden en intuïtief. Dat is toch meer een beslissing                                                                                                                                    |

|                                                                              |             |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              |             |                              | nemen op een andere manier. Ja ik denk over het algemeen wat meer na, wat beter na over zaken. Misschien is het hem dat ook wel dat ik dan een beter antwoord kan geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hoe ervaar je de relatie tussen je antwoordgedrag en de uitkomst van de ZKM? | <b>8.20</b> | <b>Verandert mens totaal</b> | De uitkomst is vaak gewoon beter. Maar dat geldt eigenlijk niet alleen voor de uitkomsten van de antwoorden. ZKM doet eigenlijk veel meer en ZKM verandert gewoon een mens totaal. En dat is niet alleen op het gebied van communicatie. Als mensen daar goed mee bezig zijn, ook qua uitstraling doordat je zelf beter in je lijf zit straal je ook een heel andere energie uit. En die pikken anderen op. En dat vind ik misschien nog wel het grootste verborgen stukje van de ZKM. Nou je bent natuurlijk wel bewust met die ZKM aan de slag, maar wat ik vooral heb gezien is als je daar echt goed mee bezig bent, dan zullen mensen eerder naar je toe komen. Staan open voor een gesprek even een simpel voorbeeldje. Dat is voor mij het belangrijkste voor de uitkomst. Nou ik had altijd het idee dat ik onderweg iets verloren was. Ik was altijd opgewekt en opgewekt en ik had een fijne uitstraling en ik weet niet waar ik die heb laten vallen, maar dat is precies wat ik terug wilde vinden. En ja volgens mij is dat wel heel goed gelukt. |

## Bijlage 8. Begrippenlijst

- ZKM Afkorting voor de ZelfKonfrontatieMethode, een coachingsmethode die werkt naar zelfactualisatie door middel van het herschrijven van de gevoelswaarden van het verleden, heden en de toekomst (VvZB, 2008).
- VvZB Vereniging voor ZKM beoefenaars. Deze vereniging is opgericht voor alle professionals die coaching met de ZKM methodiek en verzorgd bijeenkomsten en activiteiten gericht op de ZKM (VvZB, 2008).
- Tevredenheid Het gevoel, dat ontstaat door meerdere factoren en wat te meten is bij voorkeur met een effectmeting. Onder tevredenheid binnen een coachingstraject vallen verschillende factoren zoals persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach en zelfactualisatie (Gyllensten en Palmer 2007)(Chambers,1997).
- Levenstevredenheid Levenstevredenheid is een term die is ontwikkeld om de tevredenheid en het geluk te meten over het leven bij cliënten. Om dit te meten is de Life Satisfaction Scale ontwikkeld, waarin met 5 stellingen de levenstevredenheid van de klant wordt bepaald (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985).
- Life Satisfaction Scale Deze schaal meet de gemiddelde levenstevredenheid met een paar vragen. Hij staat aangeschreven als een valide schaal, waarbij bij meerdere metingen de uitkomsten consistent blijven (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985).
- Zelfactualisatie Zelfactualisatie is een term uit de humanistische psychologie en betekent dat mensen zich graag verder willen ontwikkelen dan de basisbehoeften. Het is de uiting aan de behoefte om het beste uit jezelf naar boven te halen (Maslov, 1967).
- Inzicht Het gevoel dat iemand zelf beter begrijpt hoe hij/zij in elkaar zit. Een methodiek die hier op in kan spelen zijn de kernkwadranten van Ofman (Ofman, 1994).
- Persoonlijke ontwikkeling Persoonlijke ontwikkeling is het proces van leren wat nu voor een persoon geluk is (Sang Ho, 2003). Wanneer de weg naar persoonlijke ontwikkeling in

- gang is gezet, worden denkbeeldige obstakels overwonnen en daadwerkelijke obstakels geaccepteerd. Toch is het ook mogelijk dat er frustratie ontstaat als de ontwikkeling verkeerd uitpakt en de verwachtingen verkeerd worden geïnterpreteerd (Sang Ho, 2003).
- Relatie met de coach  
Hierbij wordt onder (de kwaliteit van) de relatie verstaan de professionele band tussen de cliënt en de therapeut, de overeenstemming (tussen coach en cliënt) in de doelen en onderwerpen waar aan gewerkt wordt en de overeenstemming in taken, aanpak of werkwijze. Het gaat hier om diverse interactiefactoren van de coach en de cliënt. Beiden ervaren in de regel een goede samenwerking als er sprake is van een goede werkrelatie (Smeding, 2009).
  - Kernkwadranten  
Kernkwadranten model van Ofman.  
Kernkwaliteiten zijn de specifieke sterktes die iemand kenmerken. Ze maken iemand tot wie hij is. Over het algemeen zijn kernkwadranten de punten die een persoon als eerste zal noemen als kenmerkend (Ofman, 1994). Dit model van Ofman is ook een model wat gebruikt wordt binnen de ZKM.
  - Effect van coaching of therapie/interventie  
Het gevoel dat er iets veranderd is terwijl er niet daadwerkelijk wat veranderd hoeft te zijn. Omgevingsfactoren, de motivatie van de coachee om te veranderen en de mate waarin de coachee coachbaar is spelen hierbij een rol (Lankamp en Sandman, 2010).
  - Keuzegedrag  
Een specifieke manier van keuzes maken per persoon. onderverdeeld in twee verschillende keuzetypen de bewuste en de onbewuste manier van keuzes maken. Waarbij het onbewust maken van keuzes wordt gebaseerd op het gevoel en het bewust keuzes maken door het afwegen van voor en nadelen (Dijksterhuis, Bos, Nordgen en Baaren, 2007).