



WOONGROEP
ERVE
REMERMAN

FACTOREN DIE BIJDAGEN AAN HET OPTREDEN VAN AGRESSIE

Jolijn Nijhuis 512978 – Krista Hannink 504548 – Afstudeeronderzoek Pedagogiek Hogeschool Arnhem en Nijmegen – Klas PED-DH01 – Opdrachtgever namens de Boerderijcampus, Erve Remerman te Denekamp: Evelien Groote Punt – 1e beoordelaar: Erna Bahlman – 2e beoordelaar: Elma Roosen

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Factoren die bijdragen aan agressie'. Het onderzoek richt zich op de factoren die bijdragen aan het ontstaan en in stand houden van agressie op de woongroep van Erve Remerman. Het doel van het onderzoek is om verbetervoorstellen op tafel te leggen die de agressie doen verminderen.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Boerderijcampus. Het onderzoek dient ter afronding van de vierjarige opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem & Nijmegen. Het onderzoek is gestart in februari 2016 en is afgerond in juni 2016.

Het onderzoek was voor ons erg belangrijk, het is iets waar wij de afgelopen vier jaar naar toe hebben gewerkt in de opleiding en nu is het dan zo ver. De afgelopen maanden zijn druk maar erg leerzaam geweest. Momenten van stress, opluchting, en tegenslag hebben zich de afgelopen maanden afgewisseld. Dit alles heeft ons er niet van weerhouden om het onderzoek met goed resultaat af te ronden.

Het afronden van dit onderzoek was ons natuurlijk niet gelukt zonder hulp van anderen daarom willen de volgende mensen bedanken:

Onze opdrachtgevers vanuit de Boerderijcampus; mevrouw Loohuis en mevrouw Groote Punt. Door jullie sturing en begeleiding gedurende het hele project is het gelukt om dit onderzoek met goed resultaat af te ronden.

Wij danken alle respondenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek; de pedagogisch medewerkers van Erve Remerman, zorgcoördinator mevrouw Schepers en orthopedagoog mevrouw Groote Punt bedankt voor jullie tijd en openheid.

Wij danken SMK-trainingen; mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder voor hun kostbare tijd en het delen van hun kennis en informatie.

Als laatste danken wij mevrouw Bahlman, onze tweede beoordelaar, voor haar feedback en begeleiding en voor haar kritische blik, haar geduld en haar betrokkenheid. Ook van mevrouw Roosen, als eerste beoordelaar, hebben wij zeer zinvolle feedback mogen ontvangen. Hierdoor is het ons gelukt om gemotiveerd en positief te blijven.

Colofon

Ter afronding van de bachelor Pedagogiek aan de Faculteit Gezondheid, Gedrag & Maatschappij aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Een afstudeeropdracht in het kader van de beroepstaak „Onderzoek en Innovatie” op niveau drie.

Titel	Factoren die bijdragen aan het optreden van agressie
Opdrachtgever	Boerderijcampus, Erve Remerman, Denekamp
Onderwijsinstelling	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Kapittelweg 33, 6525 EN Nijmegen
Faculteit	Gezondheid, Gedrag & Maatschappij
Opleiding	HBO Pedagogiek
Begeleidend docent	Erna Bahlman
Beoordelend docent	Elma Roosen
Auteurs	Jolijn Nijhuis Studentennummer: 512978 jolijnnijhuis@hotmail.com Krista Hannink Studentennummer: 504548 Krista_hannink@hotmail.com
Datum	Juni 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding.....	4
1.1 Aanleiding van het onderzoek.....	4
1.2 Introductie van de organisatie.....	4
1.3 Introductie van de globale opdracht/vraag	5
1.4 leeswijzer	5
2. Probleemanalyse	5
2.1 Analyse van het probleem in de praktijk	5
2.2 Theoretisch kader	6
2.3 Conclusie	15
2.4 Probleemstelling.....	16
3. Methode van onderzoek	17
3.1 De onderzoeksbenadering	17
3.2 Participanten	17
3.3 Procedure van onderzoek	18
3.4 Meetinstrumenten	19
3.5 Analyse	19
3.6 Betrouwbaarheid en validiteit	21
4. Resultaten	21
4.1 Resultaten per deelvraag	21
5. Conclusie en Discussie	29
5.1 Beantwoording van de deelvragen	29
5.2 Beantwoording onderzoeksvraag	35
5.3 Discussie	37
5.4 Suggesties vervolgonderzoek	37
5.5 Aanbevelingen	38
Literatuurlijst	42
Bijlagen	44
7.1 Interview SMK-Trainingen.....	44
7.2 Interview zorgcoördinator en orthopedagoog.....	45
7.3 Interview manager.....	46
7.4 Enquête medewerkers.....	47
7.5 Enquête ouders.....	49
7.6 Transcriptie interview SMK.....	51
7.7 Transcriptie interview zorgcoördinator en orthopedagoog.....	56
7.8 Transcriptie interview manager.....	61
7.9 Operationaliseren van theoretisch kader.....	69
7.10 Samenvoegen theoretisch kader tot enquête vragen medewerkers/ouders.....	70
7.11 Uitkomsten enquêtevragen medewerkers.....	72
7.12 Uitkomsten enquêtevragen ouders.....	76
7.13 Transcriptie interview medewerker 1.....	79
7.14 Transcriptie interview medewerker 2.....	83
7.15 Transcriptie interview medewerker 3.....	86
7.16 Transcriptie interview medewerker 4.....	89
7.17 Transcriptie interview medewerker 5.....	92
7.18 Transcriptie interview medewerker 6.....	94
7.19 Transcriptie interview medewerker 7.....	97
7.20 Transcriptie interview medewerker 5.....	100
7.21 Transcriptie interview medewerker 5.....	103
7.22 Fotosort.....	104

1. Inleiding

Dit is een onderzoeksrapport voor het afstudeeronderzoek binnen Boerderijcampus, locatie Erve Remerman. In dit eerste hoofdstuk is de aanleiding van het onderzoek te lezen en volgt een introductie van de organisatie waarbinnen het onderzoek heeft plaatsgevonden. Het eerste hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor dit onderzoeksrapport.

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De aanleiding voor dit onderzoek is het afronden van onze vierjarige deeltijdopleiding Pedagogiek door middel van een praktijkgericht onderzoek. Daarnaast kwam er een vraag vanuit de Boerderijcampus, de werkplek van Jolijn Nijhuis.

Op de woongroep van Locatie Erve Remerman is sprake van agressie. Rondom dit thema zijn veel vragen binnen de Boerderijcampus, naar aanleiding hiervan zijn wij dit onderzoek gestart.

1.2 Introductie van de organisatie

Boerderijcampus is een zorgboerderij die is opgericht door mevrouw Loohuis. Zij heeft zelf jaren in de gehandicaptenzorg gewerkt. Zij wilde mensen met een beperking de mogelijkheid geven om te ervaren hoe het is om in een natuurlijke omgeving op te groeien en je te kunnen ontwikkelen. Vanuit deze gedachte is de Boerderijcampus ontstaan.

Boerderijcampus is in een zeer korte tijd; 10 jaar, uitgegroeid tot een grote organisatie met drie locaties. Niet alleen het aantal cliënten is gegroeid maar ook de verbreding in opvang van problematieken is gegroeid.

Locatie Erve de Hooge Esch in Oldenzaal biedt woonopvang aan tien jongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar. Hier leren de jongeren zich te ontwikkelen op weg naar een meer zelfstandiger leven.

Op locatie Erve Meinders is er woonplek voor twaalf volwassenen, al dan niet met een verstandelijke beperking. Daarnaast biedt Erve Meinders ruimte voor dagbesteding en leer- en werkplekken voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

Op locatie Erve Remerman, waar het onderzoek zal plaatsvinden wordt opvang geboden aan kinderen en jongeren met een beperking. Erve Remerman heeft een uiteenlopende doelgroep bestaande uit cliënten tussen de 4 en 21 jaar en cliënten met een IQ tussen de 50 en de 110. De problematieken lopen uiteen van hechtingsproblematiek, autisme, MCDD, ODD, depressie, PTSS, CD en angststoornissen. Spelenderwijs leren de deelnemers zich te ontwikkelen.

Erve Remerman biedt dagopvang voor jongeren die een leerplichtonthefving hebben en dus niet meer naar school gaan. Daarnaast is er een naschoolse opvang en een weekend opvang. Op locatie Erve Remerman wonen 12 jongeren intern.

Op Erve Remerman is een dependance gevestigd van SO het Iemenschoer uit Hengelo. Hier wordt onderwijs geboden aan jongeren die de druk van school niet aan kunnen. De Boerderijcampus probeert doormiddel van maatwerk deze deelnemers toch te voorzien van onderwijs (SO 't Iemenschoer, 2016).

Boerderijcampus richt zich op vijf belangrijke pijlers:

- Kracht: we kijken naar de kracht van het individu.
- Ruimte: gevoelsmatig en fysieke ruimte om contact te maken met je omgeving.
- Ontwikkeling: verkennen hoe jij de stappen durft en kunt nemen voor jouw ontwikkeling.
- Werken: iedereen levert zijn bijdrage in het werk dat moet gebeuren, op zijn eigen manier.
- Waarde: door jouw inzet kunnen wij samen sociale en maatschappelijke waarde leveren en speel je een rol van betekenis in je eigen omgeving.

De functies die vervuld kunnen worden binnen Boerderijcampus zijn; pedagogisch medewerker, orthopedagoog, systeemcoördinator, zorgcoördinator, psycholoog, manager,

planning, zorgplanmedewerkers, beleidsmedewerker, kantoormedewerker en stafondersteuning.

1.3 Introductie van de globale vraag

De vraag die gesteld is vanuit de Boerderijcampus is om te onderzoeken waar de mogelijke oorzaken liggen van het ontstaan van agressie op de woongroep van Erve Remerman. Het doel van het onderzoek is om verbetervoorstellen op tafel te leggen die bijdragen aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

1.4 Leeswijzer

Het onderzoek start met een analyse van het probleem in de praktijk gevolgd door een theoretisch kader en de probleemstelling.

In hoofdstuk drie wordt de methode van onderzoek beschreven.

Hoofdstuk vier bevat de resultaten van het onderzoek. Per deelvraag komen de resultaten aan bod.

In het vijfde hoofdstuk komt de conclusie, suggesties voor vervolgonderzoek en de aanbevelingen aan bod.

2. Probleemanalyse

Om een juist beeld te schetsen van het probleem zal in dit hoofdstuk de probleemanalyse aan bod komen. Als eerste wordt er een analyse van het probleem in de praktijk weergegeven (2.1), gevolgd door de analyse van het probleem in de literatuur (2.2). Het hoofdstuk sluit af met een conclusie (2.3) en de daarop aansluitende probleemstelling (2.4).

2.1 Analyse van het probleem in de praktijk

De onderzoekers starten een onderzoek binnen Boerderijcampus, op de woongroep van locatie Erve Remerman te Denekamp. Het onderzoek wordt gestart met een probleemanalyse gericht op het thema agressie. Dit is gedaan via de 5 x W+H-methode (Michelbrink, 2008. Geciteerd in Donk & Lanen, 2011, p.111).

Het probleem dat speelt binnen Boerderijcampus, op de woongroep van Erve Remerman te Denekamp is het thema agressie. We spreken dan zowel van verbale- als fysieke agressie gericht op materialen en personen.

Bij de pedagogisch medewerkers leeft de grote vraag; wanneer wordt er wel gefixeerd en wanneer niet? En hoe kan er preventief gehandeld worden om de agressie te verminderen? Om hier verbetering in aan te brengen hebben de medewerkers van de Boerderijcampus in november 2014 een agressietraining gehad via de ABC-methodiek (SMK Trainingen, z.d.). Dit is een training die handvaten geeft hoe te handelen bij agressie. Er wordt vooral ingezet op de preventie van agressie maar ook op fixatietechnieken bij onveilige situaties. De Boerderijcampus volgt ieder half jaar de herhaling van de ABC-training.

Toch lijkt het niet voldoende te zijn om medewerkers zich bekwaam te laten voelen ten aanzien van handelingsopties bij agressie. Dit is waar te nemen aan de hand van de incidenten die zich nog voordoen die genoteerd worden in het rapportagesysteem Qurentis (Observatie, 1 maart 2016).

Ook vanuit hogere hand wordt er door manager E. Loohuis aangegeven dat er te vaak en soms onterecht fysiek wordt ingegrepen (Persoonlijke mededeling, 1 maart 2016). Het probleem is dat er agressie voorkomt op de groepen, medewerkers hier dagelijks mee te maken hebben en de organisatie zich afvraagt hoe dit verminderd kan worden.

De personen die het meest te kampen hebben met dit probleem zijn ten eerste de deelnemers. Door de veelheid aan agressie die zich voordoet op de groep, ontstaat er voor de deelnemers een onveilig pedagogisch klimaat.

De pedagogisch medewerkers hebben dagelijks te maken met deze agressie. Meerdere malen per week fixeren pedagogisch medewerkers de deelnemers omdat de veiligheid van anderen of van de deelnemer zelf in het geding is.

Ook de ouders van de deelnemers waarbij sprake is van agressie hebben te kampen met dit probleem. Het zijn hun kinderen die met regelmaat worden gefixeerd. Ouders trekken hierover aan de bel bij pedagogisch medewerkers en de medewerkers van het zorgteam. Ook het zorgteam heeft te kampen met dit probleem. Ze hebben met regelmaat contact met ouders over de manier van handelen van de pedagogisch medewerkers. Het probleem treedt vooral op wanneer het spanningsniveau van de deelnemers stijgt. Doordat het spanningsniveau stijgt, uiten veel deelnemers dit met verbale en fysieke agressie. Het probleem doet zich op allerlei momenten voor. De precieze frequenties wanneer het probleem zich voor doet is niet bekend.

De mate van agressie op de woongroep van Erve Remerman is een probleem omdat er door de heftigheid van de agressie veel gefixeerd moet worden. Fixeren is een traumatische ervaring voor deelnemers (Mohr e.a., 1998 in Dirix & Hert, 2011, p.78). Hierdoor is het van belang om het aantal incidenten waarbij er gefixeerd moet worden te verminderen.

Voor de deelnemers is het belangrijk dat er een veilig pedagogisch klimaat heerst op de groep. Dit komt in het geding wanneer er veel sprake is van agressie. Overige deelnemers krijgen deze situaties mee en dit levert een gevoel van onveiligheid op. Daarnaast kunnen de incidenten voor medewerkers ook schokkende gebeurtenissen zijn die spanningen met zich mee brengen. Dit heeft invloed op het plezier en het ervaren van veiligheid in het uitvoeren van hun werkzaamheden. Als laatste is het een probleem omdat er een aantal ouders zijn die aangegeven hebben bij medewerkers dat ze niet altijd helemaal tevreden zijn over de zorg die geleverd wordt op de woongroep van Erve Remerman ten aanzien van agressie. Ouders trekken aan de bel wanneer ze twijfels hebben ten aanzien van de handelingswijze van pedagogisch medewerkers.

Het probleem doet zich voor in alle ruimtes en in alle soorten situaties. Het doet zich voor wanneer pedagogisch medewerkers met deelnemers activiteiten aan het doen zijn in groepen maar ook tijdens één op één momenten. Het doet zich voor op de woongroep maar ook tijdens de activiteiten die gedaan worden op de boerderij. Het probleem agressie is meer zichtbaar geworden op het moment dat Boerderijcampus is gaan groeien in formaat, zowel in het aantal deelnemers als in het aantal medewerkers. Er wordt aan steeds meer deelnemers begeleiding geboden. Ook is er een groei geweest in het aanbod dat geboden wordt aan deelnemers. Momenteel bestaat het aanbod uit: naschoolse opvang, dagopvang, crisisopvang, logeeropvang, wonen, ambulante begeleiding en onderwijsmogelijkheden. Daarnaast is ook de problematiek vergroot. Er is gestart met alleen gehandicaptenzorg en dit heeft zich uitgebreid tot de gehele jeugdzorg.

2.2 Theoretisch kader

Nu helder is voor de onderzoekers wat precies het probleem is in de praktijk wordt er verder gekeken naar het theoretisch kader dat hierbij aan sluit. Als eerste wordt er gekeken naar wat agressie precies is en hoe het te definiëren is.

Wat is agressie?

Het bestaan van agressie is een gegeven. Agressie kan zelfs een functie hebben in het dagelijkse bestaan. Toch is het thema agressie erg breed en lastig te omschrijven. Een éénduidige begripsbepaling van het begrip agressie maakt het werken rondom dit thema duidelijker en concreter.

Kohnstamm (2009) omschrijft het begrip agressie als: 'gedrag bij mens en dier dat gericht is op het beschadigen of vernietigen van andere levende wezens of dingen'. Agressie wordt door iedereen anders gedefinieerd en geïnterpreteerd. Dit komt omdat iedereen andere waarden en normen hanteert.

Om toch allemaal op één lijn te komen wat betreft de definitie van agressie, is ervoor gekozen in dit onderzoek de volgende definitie voor agressie te hanteren. De definitie van

agressie die gehanteerd wordt binnen de Boerderijcampus en gesteld door SMK-trainingen (z.d.) is

“Agressief gedrag is zowel verbaal, als fysiek gedrag, waardoor iemand zich bedreigd voelt, of daadwerkelijk aangetast of beschadigd wordt in zijn zelfbeeld, persoon en/of lichaam. Hierbij hoeft het gevoel van bedreiging niet overeen te stemmen met de feitelijke kans op aantasting of beschadiging.

Agressief gedrag is ook: gedrag waardoor iemand zichzelf beschadigd, of bedreigd in zijn eigen voorbestaan”.

De onderzoekers willen daarnaast nog duidelijk stellen dat het in dit onderzoek alleen gaat over de als negatief gewaardeerde agressie: het agressieve gedrag dat als onwenselijk wordt ervaren en dat er niet op gericht is om bijvoorbeeld onrechtvaardigheid te bestrijden. De onderzoekers beperken zich tot kinderen in de leeftijd tussen de 7 en 15 jaar die veelvuldig agressief gedrag vertonen.

Verklaringsmodellen voor agressie.

Om te kunnen verklaren waar agressie nou precies vandaan komt willen de onderzoekers gebruik maken van een aantal bestaande modellen. Er zijn op dit moment vijf populaire modellen binnen de psychiatrie om agressief gedrag te verklaren.

Het eerste model is het leertheoretisch model van Albert Bandura (Feldman, 2012).

Bandura zegt dat agressief gedrag wordt gezien als aangeleerd gedrag. Agressie is het resultaat van opvoeding en socialisering en niets anders dan andere aangeleerde responsen en gedragswijzen. Daar waar het gedrag wordt beloond of bekrachtigd zal men zich dit gedrag eerder eigen maken en zal de agressie toenemen.

Kohnstamm (2009, p. 249) beaamt dit en stelt ook dat ouders die zelf agressief optreden naar hun kinderen, agressie opwekken doormiddel van het imitatiemodel.

Het tweede model is de biologische benadering en deze gaat ervan uit dat agressie veroorzaakt wordt door interne factoren van de mens. En dat de uiting ervan in hoge mate beïnvloed kan worden door ervaring, sociale factoren en niet-sociale omgevingsfactoren (SMK-trainingen, z.d.). In feite is al het agressieve gedrag op te vatten als biologisch.

De genetische hypothese en de testosteronhypothese stelt dat hormonale processen van invloed zijn op agressief gedrag en dat de serotoninehypothese valt onder de biologische benadering (SMK-trainingen, z.d.).

Kohnstamm (2009) stelt dat aanleg voor agressie bij iedereen aanwezig is maar niet bij iedereen in dezelfde mate. Deze verschillen hebben te maken met de aanleg van verschillen in het neurologische systeem.

Een derde model is het frustratie-agressie model (SMK-trainingen, z.d.). Hierbij wordt agressie opgevat als een reactie op frustratie, waarbij de frustratie wordt gedefinieerd als de blokkering van doelgericht gedrag. Een belemmering in het streven naar doelen in het leven. In dit model wordt agressie opgewekt door externe factoren waarbij provocatie een belangrijke determinant is van het agressieve gedrag.

Groot (2002, p.59) beaamt dit door te zeggen dat agressie vooral ontstaat in wisselwerking tussen mensen of groepen die op de één of andere manier met elkaar te maken hebben.

Het vierde model is de drift- of instincttheorie (SMK-trainingen, z.d.). Dit model zegt dat agressie is aangeboren en zich grotendeels uit door impulsiviteit. Ook Freud ondersteunt deze theorie door te verklaren dat agressie een aangeboren drift is (het Es). Doormiddel van omgevingsfactoren (Uber-Ich) gaan kinderen maatschappelijke eisen overnemen (Kohnstamm, 2009, p.199).

Het laatste en vijfde model is de attributietheorie (SMK-trainingen, z.d.). Attributie is het toeschrijven van persoonlijkheidskenmerken door de ene persoon aan de ander en aan zichzelf. Dit model zegt dat agressie ontstaat in communicatie tussen personen die al een relatie met elkaar hebben. Veelal gebeurt dit minder tussen vreemden.

De inhoud en het verloop van deze communicatie bepaald of er een agressieve reactie plaatsvindt. Uit het bovenstaande is dus te concluderen dat op welke wijze agressie ontstaat niet eenduidig aan te wijzen is.

Hoe werkt het brein bij agressie?

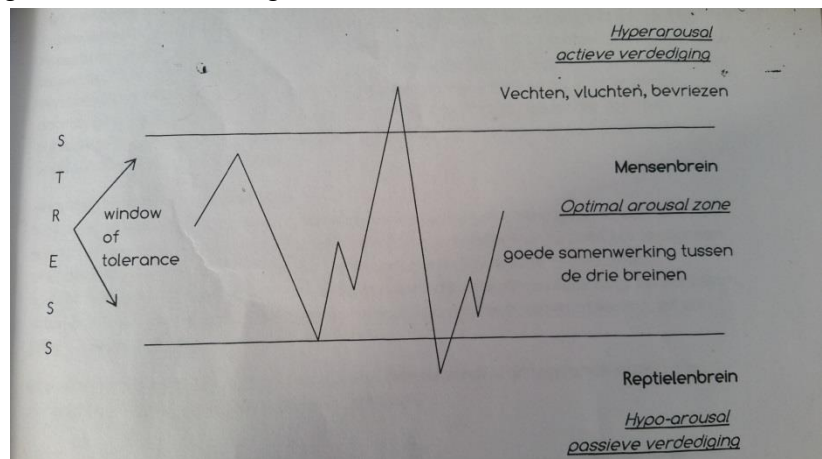
Volgens Levine zijn de hersenen in te delen in drie breinen (2011, p.27). Het reptielenbrein, het zoogdierenbrein en het mensenbrein. Deze breinen werken in een normale situatie perfect met elkaar samen.

Het reptielenbrein is erop gericht om ons mensen te beschermen tegen gevaren en bedreigingen en regelt de meest primitieve functies in ons lichaam zoals ademhaling en de hartslag. Het reptielenbrein is uiterst gevoelig afgesteld voor gevaren en bedreigingen en reageert in fracties van seconden, veel sneller dan de andere twee breinen kunnen reageren. Het reptielenbrein reageert met vluchten, vechten of bevriezen.

Het zoogdierenbrein is verantwoordelijk voor emoties, geheugen, leren, motivatie, herinneringen, seksueel en sociaal gedrag. Het filtert de inkomende informatie, beoordeelt ze, slaat ze op en zorgt dat de juiste impulsen naar de juiste organen en ledematen gaan.

Dan is er nog het mensenbrein. Hier zit het vermogen om te kunnen nadenken, een plan te kunnen bedenken, dingen af te wegen en erover te praten. Het menselijke brein heeft vele mogelijkheden maar blijft toch trager en zwakker in vergelijking met het reptielen- en zoogdierenbrein. Dit brein maakt dan ook geen enkele kans tegenover de andere breinen.

Als er gevaar dreigt signaleert het lichaam dit met een soort alarmbel. Er wordt een inschatting gemaakt van de mate van gevaar en dit bepaald het stressniveau in het lichaam waardoor wel of niet het actiesysteem in werking wordt gezet. Dit gebeurt in het reptielenbrein dat supersnel kan reageren. Dit proces verloopt sneller dan het denkvermogen van de mens.



De werking van het brein bij een stoornis.

Een belangrijke theorie die aansluit bij de doelgroep die gebruik maakt van de zorg op de Boerderijcampus is de theorie die omschrijft wat de Window of Tolerance betekent. Dit in combinatie met de werking van het brein en wat dit betekent voor kinderen met een stoornis. De zone van stress die de hersenen nog kunnen tolereren noemt Struik (2011) de Window of tolerance. Als de stress binnen de Window of tolerance blijft kunnen we de drie breinen blijven gebruiken in een goed samenwerkend geheel.

Om het gevaar af te wenden kan het lichaam zichzelf in een toestand van verhoogde arousal brengen en schakelt het mensenbrein uit en reageert het lichaam alleen nog vanuit het zoogdierenbrein. Men is waakzaam en alert, alles is gefocust op het dreigende gevaar. De vecht, vlucht en bevroingsmodus komt dan om de hoek kijken.

Het reptielenbrein wordt alleen ingeschakeld wanneer het zoogdierenbrein niet meer in staat is om het gevaar te weren. Wanneer iemand veel wordt blootgesteld aan stress wordt de Window of tolerance kleiner. Dit houdt in dat iemand minder ruimte heeft om te plannen, leren, overdenken en te analyseren. Denk hierbij aan stressvolle thuissituaties, traumatische ervaringen en stoornissen die veel stress of spanningen veroorzaken.

Dit kan maken dat er bij iemand vaker agressievere reacties ontstaan dan bij iemand met een grotere Window of tolerance.

Zichtbare gedragingen bij agressie.

Nu helder is hoe agressie in de hersenen ontstaat komen we weer uit op het punt dat het ontstaan van agressie nog steeds niet eenduidig aan te wijzen is. De gedragingen en uitingen van agressie zijn daarentegen wel eenduidig aan te wijzen omdat men het kan

observeren. Verschillende onderzoekers hebben op papier kunnen krijgen welke fasen van agressie mensen doorlopen ongeacht leeftijd, sekse, geloofsovertuiging, aanwezigheid van een psychiatrische stoornis en andere persoonlijke factoren. Deze gedragskenmerken zijn concreet te benoemen en te observeren.

Onderstaande stadia zijn volgens SMK-trainingen (z.d.) bij agressief gedrag te herkennen;

- **Assertief gedrag**

Assertief gedrag is het opkomen voor jezelf om een bepaald doel te bereiken, maar op een manier waarbij zowel de eigen belangen als de belangen van anderen gerespecteerd worden.

Kenmerken zijn; onzeker gedrag, niet duidelijk zijn in wat iemand wil, geen grenzen aangeven, onduidelijk en zacht spreken, doen wat anderen vragen en oogcontact vermijden.

- **Sub assertief gedrag**

Er wordt gesproken van subassertief gedrag wanneer de eigen rechten van de persoon geschonden kunnen worden, terwijl andermans rechten en plichten in min of meerdere mate gerespecteerd worden, of gerespecteerd blijven.

Kenmerken zijn; aangeven wat iemand wil, respectvolle manier spreken, gepaste manier contact maken, duidelijk spreken, belangstelling tonen en om gunsten vragen of verzoeken doen.

- **Over assertief gedrag**

Er wordt gesproken van over assertief gedrag wanneer eigen rechten van de persoon nadrukkelijk onder de aandacht gebracht worden, terwijl andermans rechten in mindere mate gerespecteerd worden.

Enkele kenmerken zijn; zich zelfverzekerd gedragen, uitdrukkelijk aandacht vragen, luidruchtig spreken en overenthousiast zijn.

- **Geagiteerd gedrag**

Geagiteerd gedrag is gedrag dat gekenmerkt wordt door een zekere mate van opgewondenheid, prikkelbaarheid en spanning.

Enkele kenmerken zijn; prikkelbaar en geïrriteerd zijn, luider en sneller spreken, motorisch onrustig zijn, hyperalert zijn, strijd aangaan, eisen stellen, schreeuwen, huilen en vloeken.

- **Bedreigend gedrag**

Bedreigend gedrag is verbaal en/of non-verbaal gedrag waarbij de persoon zich dreigend en vijandig uit richting materiaal en/of andere personen.

Enkele kenmerken zijn; geen respect tonen, kwetsende opmerkingen maken, manipuleren, schelden, jennen, negeren, geluidsoverlast veroorzaken, gooien met voorwerpen, lichamelijke intimidatie en spugen naar personen.

- **Bedreigend gewelddadig gedrag**

Bedreigend gewelddadig gedrag is verbaal en/of non-verbaal gedrag waarbij de persoon zich zeer nadrukkelijk dreigend en vijandig uit gericht op andere personen.

Enkele kenmerken zijn; uitdagen tot een gevecht, handtastelijk zijn, bedreigingen uiten, bedreigen met voorwerpen, bij de kleding pakken ter hoogte van de keel en dreigen met...

- **Gewelddadig gedrag**

In deze fase ziet men duidelijk gedragingen die er op gericht zijn om een ander, materiaal of omgeving schade toe te brengen.

Enkele kenmerken zijn; vernielen van materialen, gericht gooien met voorwerpen op personen, stevig vastpakken van anderen, stuktrekken van kleding, mishandelen, seksueel geweld, slaan of steken met een voorwerp en bij de keel pakken

Randvoorwaarden.

Wanneer men werkt op een plek waar veel sprake is van agressie zal dit invloed hebben op de medewerkers. Zo ook op de Boerderijcampus.

In het themanummer van het Tijdschrift Orthopedagogiek omschrijft Klomp (1995) dat de verantwoordelijkheid bij de instelling ligt om te zorgen voor adequate randvoorwaarden die het werk van de groepsleiding mogelijk maken. Maar over welke adequate randvoorwaarden hebben ze het dan?

Ten eerste is een open groepsklimaat voor jongeren belangrijk omdat dit bijdraagt aan het laten zien van meer positieve gedragingen. Kenmerken voor een open groepsklimaat zijn; vertrouwen in de groepsleiding, gevoel van veiligheid, met respect behandeld worden en de ruimte krijgen. Ook aandacht krijgen van de groepsleiding, de mogelijkheid om regels ter discussie te stellen en uitzonderingen op de regels te maken zijn voor jongeren belangrijke aspecten van een open klimaat.

Kenmerken van een gesloten groepsklimaat zijn; geen ruimte krijgen van de groepsleiding, geen vertrouwen, klachten die niet serieus genomen worden, en groepsleiders die zich niet aan de regels houden. Jongeren in een negatief groepsklimaat vervelen zich vaak, missen perspectief en zijn bang voor hun veiligheid.

Jongepier, Struik & Helm (2010) zeggen dat het belangrijkste onderdeel van een leefklimaat voor de jongeren de responsiviteit van de groepsopvoeders is. Daarna komt de mogelijkheid om iets te leren, structuur en de onderlinge relaties op de groep. Jongepier, et al (2010) gaan uit van zes uitgangspunten voor een pedagogisch leefklimaat.

- Emotionele steun en sensitieve responsiviteit:

Oog hebben voor de signalen van het kind en daar adequaat op reageren, daardoor voelt een kind zich begrepen en geaccepteerd. Het vormt een basis voor de veiligheid. De aanwezigheid van een sensitieve opvoeder beschermt een kind tegen overmatige stress en is belangrijk voor het ontwikkelen van competenties, vergroten van veerkracht en ontwikkelen van pro sociaal gedrag.

Manieren om het pedagogisch klimaat op het gebied van emotionele steun te verbeteren zijn veel op de groep aanwezig te zijn in plaats van op het kantoor te zitten, regelmatig individuele gesprekken voeren en momenten in de dagroutine aangrijpen als mogelijkheid voor persoonlijke contact.

- Autonomie en ruimte:

Ruimte voor de eigenheid van de jeugdige, realistische verwachtingen en rekening houden met de beperking en de leeftijd. Als kinderen zich veilig voelen, gaan ze dingen ondernemen en uitproberen, daardoor leren ze. Ze moeten ruimte en kansen krijgen om initiatieven te nemen. Ze moeten gestimuleerd worden om zelf problemen op te lossen en hun oplossingen moeten gerespecteerd worden. De term autonomie is afgeleid van het Grieks *αυτονομία*. Autos staat voor zelf, Nomos staat voor wet, samen is dat *autonomos* wat staat voor eigen wetten opleggend (Wikipedia, 2016). Belangrijk bij autonomie is dat een kind zichzelf kan zijn en dat er ruimte gegeven wordt voor autonomie.

- Structureren en grenzen stellen:

Structuur draagt bij aan het gevoel van veiligheid en competentie, het betekent duidelijk maken wat er van kinderen verwacht wordt. Een groep waarin de groepsleiding leiding geeft op basis van samenwerking en overleg draait beter dan een groep die gedomineerd wordt door beheersing en controle. In plaats van de rust te bewaren met behulp van meer regels en meer verboden is het beter om grenzen aan te geven en uit te leggen waarom iets wel of niet kan. Ook daarbij is het van belang om jongeren als individu te behandelen en niet de hele groep over één kam te scheren.

- Informatie geven en uitleggen:

Hierbij gaat het er vooral om, om het contact tussen volwassene en kind een meerwaarde te geven: door op het juiste moment de juiste uitleg te geven leren kinderen relaties te leggen tussen oorzaak en gevolg. Door uitleg te geven over 'waarom hun gedrag verkeerd is' kunnen opvoeders de ontwikkeling van empathie, pro sociaal gedrag en internalisering van regels bevorderen. Een voorwaarde hiervoor is dat medewerkers zich empathisch opstellen en een positieve benadering hebben jegens kinderen.

- Begeleiden van interacties tussen jeugdigen:

Het is belangrijk dat de groepsleiding de touwtjes in handen heeft en de regie voert in de groep. Een voorwaarde voor een goede groepsdynamiek is om incidenten altijd te bespreken met jongeren en samen tot een consensus te komen over een betere aanpak. Positieve sfeer kan bevorderd worden door: aandacht voor positieve interacties, jongeren

stimuleren elkaar te helpen en samen te werken. De groepsleiding heeft hierin een voorbeeldfunctie gekenmerkt door openheid en eerlijkheid. Slecht voorbeeldgedrag van groepsleiding wordt door jongeren gebruikt als rechtvaardiging van hun eigen gedrag. Er is in de jeugdzorg weinig bekend over groepen; wat is een optimale groepsgrootte, wat zijn de gevolgen van een bepaalde leeftijdsopbouw of samenstelling wat betreft problematiek? Op dat punt kan nog veel onderzocht worden.

- Stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouders:
De relatie tussen jongeren en hun ouders ligt vaak moeilijk en heeft extra aandacht nodig. Voor de ontwikkeling van kinderen, ook als ze niet thuis wonen blijft de band met ouders van groot belang. Pedagogisch medewerkers moeten de band tussen kind en ouders en hun loyaliteit erkennen en ruimte bieden voor contacten tussen ouders en kind.

De zes pedagogische uitgangspunten vormen één geheel en zijn alle zes cruciaal voor de kwaliteit van het pedagogisch leefklimaat. De mate waarin het ene of het andere uitgangspunt meer of minder accent krijgt hangt af van de situatie van het kind.

Daarnaast is het specifiek voor agressieve jongeren van essentieel belang om een zinvolle dagactiviteit te hebben.

Klomp (1995) zegt daar het volgende over; agressieve jongeren hebben een overmaat aan negatieve ervaringen en zien daardoor weinig perspectief meer in het leven. Een zinvolle dagbesteding stelt de jongere in staat om zich ergens op te richten, weer doelen na te streven, prestaties te leveren en positieve ervaringen op te doen. Het biedt volop mogelijkheden voor het ontwikkelen van sociaal competent gedrag.

Belangrijk is dat de dagactiviteiten zo zijn ingericht, dat de na te streven doelen haalbaar zijn en mogelijke hindernissen gedoseerd worden.

Welke invloed heeft agressie op medewerkers?

Buiten de werking van de hersenen tijdens agressie, de zichtbare uitingen van agressie en de randvoorwaarden vinden de onderzoekers het van belang om te weten wat deze agressie voor invloed kan hebben op medewerkers.

Medewerkers van Boerderijcampus komen dagelijks in aanraking met agressie. Wat betekent dit voor hen?

Klomp (1995) zegt in zijn artikel dat niet alleen het agressieve gedrag zelf veel invloed kan hebben op groepsofvoeders maar ook de dreiging van agressie. Een agressieve sfeer waarbij het dreigt uit de hand te lopen vraagt veel van groepsofvoeders. "Fysieke agressie is weliswaar lastig te hanteren, maar concreet. Je weet waar je aan toe bent. Bij een dreiging van agressie kan 'anticipatie-angst' ontstaan" (Klomp, 1995, p.337).

Groepsofvoeders hebben vaak de neiging om te gaan fantaseren of te bedenken wat er zou kunnen gaan gebeuren waardoor het spannings- en stressniveau stijgt. Groepsofvoeders worden dan vaak milder en geven vaker toe aan kinderen om agressieve situaties te voorkomen. Dit werkt eigenlijk alleen maar averechts.

Onzekerheid en een twijfelende houding lokken de agressie alleen maar meer uit volgens Klomp (1995, p.337). Het is van belang om als groepsofvoeder je bewust te zijn met welke gedragingen je agressie in de hand werkt en welke niet. De omgang met agressief gedrag vraagt dus veel van groepsofvoeders, het kan gevoelens oproepen van angst, boosheid of gekwetst worden.

We weten nu wat het voor medewerkers kan betekenen om veel te maken te hebben met agressief gedrag op emotioneel gebied, maar wat betekent dit voor de competenties van medewerkers? Welke competenties zijn belangrijk als medewerker om te beheersen en in te zetten.

Er wordt eerst in het theoretisch kader gekeken naar de algemene competenties van iemand die in de jeugdzorg werkzaam is. Verderop in het onderzoek zullen de onderzoekers via informanten meer informatie verkrijgen over de specifieke competenties met betrekking tot agressie.

Competenties

In het beroepsprofiel van een jeugdzorgwerker zijn volgens het landelijk uitstroomprofiel drie taakgebieden te onderscheiden (HSAO, 2010, p.22). Deze taakgebieden zijn; agogisch-vakmatige taken, organisatorische- bedrijfsmatige taken en professionaliseringstaken.

Volgens ditzelfde landelijke uitstroomprofiel is het van belang dat een jeugdzorgwerker in staat is om afwegingen te maken in dilemma's die zich dagelijks voordoen. Deze dilemma's en afwegingen zijn ingedeeld in kernthema's;

Belang opvoeders ~versus~ belang jeugdige

Gewenste situatie ~versus~ beperktheid van mogelijkheden/medewerking

Balanceren tussen betrokkenheid ~versus~ distantie

Privacy waarborgen ~versus~ transparantie bieden

Er wordt van een jeugdzorgwerker verwacht dat hij de juiste oplossing of aanpak kan kiezen. Om deze keuzes weloverwogen te maken heb je als jeugdzorgwerker verschillende competenties nodig.

Een competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden en houding waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext (HSAO, 2010, p.23).

De volgende competenties zijn belangrijk voor een jeugdzorgwerker;

- *Werkt vanuit visie op opvoeding en ontwikkeling*

De jeugdzorgwerker heeft een duidelijke visie op het belang van een goede opvoeding en ontwikkeling van jeugdigen, voor de jeugdige zelf, zijn opvoeders en de samenleving.

Hierdoor heeft hij een duidelijke focus tijdens het werken met jeugdigen en opvoeders.

- *Legt contact en heeft contact met jeugdigen en opvoeders*

De jeugdzorgwerker is in staat om alle jeugdigen en opvoeders op een open, toegankelijke en authentieke wijze tegemoet te treden. Zo voelen zij zich uitgenodigd om hun vragen open en eerlijk te verwoorden en weten ze met welke vragen ze waar en wanneer terecht kunnen.

- *Voert passende interventies uit*

De jeugdzorgwerker kan het gedrag van de jeugdige met gedragsproblemen en van opvoeders met opvoedingsproblemen gelijktijdig beïnvloeden. Zo kan het gedrag en de competenties van jeugdige en zijn opvoeders verbeterd worden en kan de jeugdige in een gezonde opvoedingssituatie opgroeien.

- *In een systeemgerichte context: werkt outreachend*

De jeugdzorgwerker legt en houdt op proactieve wijze contact met de jeugdige en/of opvoeders, het systeem en beroepskrachten uit eigen of andere disciplines. Hierdoor houdt hij zicht op situaties waar inzet van hulp-, of dienstverlening noodzakelijk is. Zo kan hij vroegtijdig ingrijpen en escalaties vóór zijn.

- *In een systeemgerichte context: coördineert de zorg*

De jeugdzorgwerker heeft het vermogen contact te leggen en te onderhouden, zowel met beroepskrachten van allerlei disciplines en organisaties die betrokken zijn bij een jeugdige en/of zijn opvoeders. De jeugdzorgwerker kan op overtuigende wijze de samenwerking motiveren. Hierdoor vindt de hulpverlening aan de jeugdige en/of opvoeders plaats met optimale inzet en onderlinge afstemming van de verschillende disciplines.

- *In een pedagogisch gerichte context: creëert een veilige omgeving*

De jeugdzorgwerker heeft in een pedagogisch gerichte context het vermogen om in een sfeer van respect en vertrouwen met de jeugdige en de groep normen en waarden bespreekbaar te maken. Daarbij worden afspraken gemaakt over gedragsregels en worden grenzen gesteld. Hierdoor kunnen zij in een veilige omgeving werken aan hun ontwikkeling.

Daarnaast zijn er nog themacompetenties die zich richten op situaties die niet als regulier te bestempelen zijn. Het betreft uitzonderlijke of lastige situaties waar extra aandacht voor nodig is.

- *Omgaan met jeugdige en/of opvoeders in een gedwongen kader*

De jeugdzorgwerker is in staat om bij het inzetten en het adviseren aan relevante instanties op duidelijke en respectvolle wijze om te gaan met de jeugdige en zijn opvoeders. En daarbij specifieke wet- en regelgeving tijdens het handelen toe te passen waardoor jeugdigen en opvoeders weten waar ze aan toe zijn. Grenzen zijn vastgesteld en er worden geen onrechtmatige handelingen verricht.

- *Omgaan met (culturele, levensbeschouwelijke, genderspecifieke en seksuele) diversiteit*

De jeugdzorgwerker is in staat om in zijn werk bewust en systematisch rekening te houden met het unieke referentiekader van de jeugdige, zijn opvoeders en/of het systeem. Door cultuur of seksuele voorkeur kan dit afwijken van het algemene beeld. Zo kunnen ongewenste machtsverhoudingen zoals discriminatie voorkomen worden. Zo vindt er een optimale aansluiting van de hulpverlening plaats.

- *Omgaan met vermoedens van geweld in huiselijke kring*

De jeugdzorgwerker is in staat op een zorgvuldige en heldere wijze signalen van geweld in huiselijke kring te analyseren. Daarbij ook vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld voor te leggen aan Veilig Thuis. Zo kan het geweld op een effectieve manier aangepakt worden.

Als laatste geeft het landelijk uitstroomprofiel aan dat de jeugdzorgwerker uit gaat van een positief mensbeeld, gelooft in de beïnvloedbaarheid van personen, groepen en samenlevingsverbanden met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren.

Dit soort kwaliteiten is te benoemen in kernkwaliteiten; de betrokken jeugdzorgwerker, de empathische jeugdzorgwerker, de assertieve jeugdzorgwerker, de representatieve jeugdzorgwerker en de integere jeugdzorgwerker. De kernkwaliteit die aansluit bij het onderzoek is de assertieve jeugdzorgwerker.

“De jeugdzorgwerker heeft een goede antenne voor uitgesproken, onuitgesproken en non-verbale signalen, voor lichaamstaal en indirect gedrag van zijn cliënten en weet op de juiste wijze hierop te reageren. Hij heeft een goed gevoel voor verhoudingen en zijn eigen positie hierin. Hij kan snel inschatten welke (culturele) normen en waarden cliënten belangrijk vinden, gaat hier respectvol mee om en stelt grenzen. Hij kan nee zeggen wanneer verwachtingen van cliënten niet overeenkomen met zijn opdracht, indruisen tegen zijn vakkennis of het beleid van zijn organisatie. Hij zorgt ervoor dat hij met respect behandeld wordt door de cliënt. Hij staat voor zijn keuzes en adviezen en kan deze verdedigen ten overstaan van betrokkenen. De jeugdzorgwerker heeft tevens een goed gevoel voor verhoudingen met leidinggevenden en collega's en komt voor zichzelf op. De assertieve jeugdzorgwerker heeft een neus voor onderhuidse conflicten en weet effectief om te gaan met rivaliserende en conflicterende partijen. Hij heeft het juiste inschattingsvermogen om zijn eigen normen en waarden te bewaken en grenzen te stellen aan wat wel en niet te tolereren is (HSAO, 2010, p.50)”.

Om het theoretisch kader compleet te maken willen de onderzoekers ook even uitzoomen binnen dit thema. Het heeft niet alleen invloed op de deelnemers, de individuele medewerker maar ook zeker op een heel team. Wat betekent de omgang met agressie voor een team? Wat is binnen een team die veel te maken hebben met agressie belangrijk?

Leiderschap

Volgens Robbins en Finley (2001) is leiderschap van levensbelang voor teams. Zonder leiderschap hebben teamleden de neiging om over te gaan op de automatische piloot, dit heeft als resultaat dat de werkresultaten middelmatig zullen zijn. Mensen voelen zich teleurgesteld of worden wanhopig. Een goede teamleider brengt zichzelf en anderen hoger op door:

- Betrokkenheid te voelen en te zorgen dat anderen dit ook krijgen
- Te werken aan evolutie en verandering.
- Overtuigen en volhouden.
- Te zien wat onder de oppervlakte ligt.
- Het perspectief in het oog te houden.

- De energie te richten op mogelijke kansen.
- Te zorgen voor een coöperatieve samenwerking.
- Initiatief te nemen.
- Uit de buurt te blijven van negatieve zaken.

Volgens Kommers en Dresen (2010) kan een leidinggevende verschillende rollen aannemen om te zorgen voorgoed leiderschap namelijk; leider, manager en de coach. De rollen zijn niet van elkaar te scheiden en de activiteiten zijn nauw met elkaar verbonden.

- Managen: gericht op beheersing. Stellen van doelen, geven van feedback, voortgang bewaken en regeltaken. Op het pad naar zelfstandigheid zal de leidinggevende die zaken op zich nemen waar het team nog niet aan toe is.
- Coachen: verantwoordelijkheid nemen en gezamenlijk problemen oplossen. Teamleden helpen hun effectiviteit te vergroten en teamontwikkeling.
- Leiden: denken op de lange termijn. Toekomstbeeld voor de organisatie scheppen, visie uitdragen, voorbeeldgedrag en integriteit.

Vanuit deze rollen wordt aangegeven wat er van een leidinggevende verwacht wordt. De grote kracht van leiding geven ligt in de balans tussen de drie rollen (Kommers, Dresen, 2010).

Bijna elke teamleider loopt tegen het probleem aan om de teamleden mee te krijgen in zijn doelstellingen. Wat motiveert mensen? De meeste mensen zullen hierop antwoorden met 'geld', maar zo simpel ligt dit niet. Motivatie is een belangrijke drijfveer. Ook zekerheid, krijgen van waardering, goed arbeidsvoorwaarden, vrije tijd en zelfstandig kunnen werken is belangrijk voor medewerkers (Robbins, Finley, 2001, p. 147).

In de omgang met agressie is de rol van de leidinggeven van groot belang. Onderzoek wijst uit dat goed opgeleid en getraind personeel belangrijk is bij het geven van goede orthopedagogische basiszorg. Daarnaast zijn er andere zaken van zeer groot belang. Goed worden geïnformeerd, duidelijkheid hebben, invloed kunnen uitoefenen op het werk en voldoende ondersteuning kunnen krijgen zijn zaken die voor medewerkers van belang zijn om op een goede manier het werk uit te kunnen voeren (Valenkamp, Neve, Sondejker, Flos, Verhij, 2014). In deze aspecten is de rol van de leidinggevende van groot belang.

Een goede teamomgeving

'Des te groter het team des te beter', helaas gaat dit niet op. Wanneer de teamleden niet meer op de vingers van twee handen te tellen zijn, verandert een team in een menigte. Een klein team functioneert beter dan een groot team. Het kan dus zinvol zijn om in organisaties de teamleden onder te verdelen in sub-teams, met ieder eigen taken en verantwoordelijkheden (Robbins & Finley, 2001, p. 208).

Een goede sfeer binnen een team is de verantwoordelijkheid van alle leden van het team. Kenmerken van effectieve teamleden volgens Robbins en Finley (2001) zijn:

- Werken resultaatgericht
- Tonen echte belangstelling voor andere teamleden
- Pakken conflicten aan
- Luisteren invoelen en actief
- Nemen beslissingen in overleg met de andere teamleden
- Stellen individuele verschillen op prijs
- Dragen veel ideeën aan
- Geven feedback over teamprestaties

In de aanpak van agressie is het van belang om als team samen te werken. Een heldere en duidelijke communicatie tussen hulpverleners doet agressie afnemen. Het is van belang dat hulpverleners op één lijn zitten en zekerheid uitstralen naar de cliënten, dit kan alleen wanneer er een goede communicatie en samenwerking is.

Daarnaast is het van belang dat teamleden zich gesteund voelen door elkaar en weten dat

ze op elkaar kunnen bouwen in een conflict, ook dit geeft zekerheid op de werkvloer (Valenkamp, Neve, Sondeijker, Flos, Verhij, 2014).

Teamleren

Bij het werken met teams wordt vaak voornamelijk gekeken naar de organisatorische aspecten van het team; verantwoordelijkheden, doelstellingen en communicatie. Er is nog een belangrijk aspect op dit gebied: 'op een lerende manier werken' in teams, teamleren. Het is bewezen dat teams die in staat zijn om op een lerende manier te werken, een grotere effectiviteit tonen, met name bij het uitvoeren van complexe taken (Edmondson, 1999 in Kommers & Dresen, 2010)

Onder teamleren wordt verstaan dat medewerkers leren van fouten, dat ze de gekozen aanpak nog eens de revue laten passeren en daaruit leermomenten halen. Er wordt dan geleerd op gedragsniveau, de focus ligt op de hoe-vraag.

Wanneer de medewerkers ook de onderliggende ideeën en principes uitwisselen wordt er diepgaand geleerd en ontstaat er een collectief denkkader. Dan ligt de focus op de waarom vraag. Als dan het leerproces continu is, dus kaderen en herkaderen spreken we van teamleren.

Volgens Dechant Marsick en Kasl (1993) in Kommers en Dresen (2010) verloopt het teamleren in vier fasen:

1. Gefragmenteerd leren: ieder teamlid heeft eigen definities en een eigen mate van betrokkenheid, bundeling van individuen.
2. Gedeeld leren: een aantal teamleden wisselt kennis en ideeën uit, men begint een team te vormen.
3. Synergetisch leren: het team deelt een collectief kader, we spreken van een team.
4. Continu leren: het team blijft het denkkader aanscherpen en vernieuwen, zelfsturend team.

Een team is alleen in staat tot teamleren als het in staat is om een professionele dialoog te voeren en gezamenlijk te opereren. Alleen als teamleden bereid zijn om los te komen van kaders, ruimte zoeken binnen structuur, twijfel durven aangaan kan er geleerd worden.

Wanneer het een team lukt om openlijk te blijven reflecteren op hun handelen, hun leerproces, hun opvattingen en hun manier van leren zullen ze de uitkomst ervan beter om kunnen zetten in acties. Ze kunnen dan vervolgens open staan voor nieuwe ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en daarop anticiperen. Kommers & Dresen (2010) noemen dit lerende teams.

Volgens Valenkamp et al (2014) is het in de omgang met agressie van belang dat teamleden ervaren dat ze gesteund worden en dat er ruimte is voor een dialoog. Slechts in teams waar er ruimte is voor de dialoog kan er optimaal gewerkt worden vanuit een emancipatorisch model. Dit houdt in dat er gewerkt wordt vanuit gelijkwaardigheid en respect.

2.3 Conclusie

De conclusie van de probleemanalyse is dat er op de woongroep van Erve Remerman sprake is van agressie en er niet helder is wat de oorzaken hiervan zijn. Er is niet duidelijk welke factoren er allemaal meespelen in het ontstaan van deze agressie.

Wel is helder dat de mate van agressie die speelt binnen de woongroep van Erve Remerman, schadelijk is voor deelnemers en het functioneren van medewerkers (SMK, z.d.). Ook ouders en het zorgteam kampen met dit probleem. Het probleem is zodanig dat er geconcludeerd kan worden dat de veiligheid van deelnemers en medewerkers met regelmaat in het geding is.

Eén van de pijlers die de Boerderijcampus hoog in het vaandel heeft staan is ontwikkeling. Wanneer er sprake is van veel agressie heeft dit invloed op de veiligheid en dus ook op de ontwikkeling van deelnemers volgens de piramide van Maslow (Kohnstamm, 2009). Dit alles zal ook invloed hebben op de werksfeer en het werkplezier van medewerkers.

De conclusie uit het theoretisch kader is dat agressie een gegeven is en niet eenduidig te beschrijven. Agressie is niet vanuit één model te verklaren, er zijn verschillende factoren die zowel intern als extern van invloed zijn op agressief gedrag.

Dit blijkt uit de vijf verschillende verklaringsmodellen die bovenstaand beschreven zijn. Al deze modellen kunnen een rol spelen bij het ontstaan van agressie.

In de aanpak van agressie is goed leiderschap en een goed team van groot belang. Teamleden hebben duidelijkheid nodig, moeten het gevoel hebben dat ze gesteund en gewaardeerd worden, pas wanneer zij dit ervaren kunnen zij dit ook overdragen naar de cliënten.

In de aanpak van agressie is het van belang dat teamleden samenwerken, dat ze op één lijn zitten en op deze manier zekerheid uitstralen naar de cliënten. Het is van belang dat teamleden met elkaar in dialoog blijven gaan, elkaar feedback geven en op deze manier leren van elkaar en leren van fouten.

Als laatste spelen de competenties die medewerkers bezitten een grote rol. Het onderzoek gaat zich richten op het verminderen van agressie. Inhoudelijk gaan we kijken welke factoren er meespelen bij het ontstaan van agressie op de woongroep van Erve Remerman. Het feit is dan ook dat het van belang is om deze agressie te verminderen.

2.4 Probleemstelling

Doelstelling:

Het doel van dit onderzoek zal zijn om verbetervoorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

Vraagstelling:

Welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

Deelvragen:

1. Welke factoren met betrekking tot de zes uitgangspunten van een veilig pedagogisch leefklimaat dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?
2. Welke factoren met betrekking tot de competenties van medewerkers zijn van belang bij het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?
3. Welke factoren met betrekking tot een effectief functionerend team dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

Definiëring van begrippen

- Het zorgteam van Boerderijcampus bestaat uit een zorgcoördinator, een orthopedagoog, een psycholoog, een systeemcoördinator en een manager. De manager wordt in het onderzoek apart vermeld.
- In de door ons gehanteerde definitie van een team spreken we van een groep pedagogisch medewerkers met een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- Fysiek ingrijpen: een fysieke teaminterventie die wordt ingezet om de cliënt weer onder controle te krijgen. Deze interventie mag alleen worden ingezet wanneer de cliënt een gevaar is voor zichzelf of zijn omgeving en communicatieve interventies niet meer werken (SMK-trainingen, z.d.)
- Pedagogisch leefklimaat: Een totaal aan aanwezige en bewust gecreëerde omgevingsfactoren dat inspeelt op het welbevinden van het kind waardoor het zich in meer of mindere mate kan ontwikkelen (Infonu, z.d.).

- Competenties: een vermogen dat kennis, inzicht, attitude en vaardigheidsaspecten omvat om in concrete taaksituaties doelen te bereiken (Carrièretijger, z.d.).

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk komt de methode van onderzoek aan bod. In de onderzoeksbenadering wordt beschreven op welke manier er onderzoek is verricht en nadien welke participanten er mee hebben gewerkt aan het onderzoek. Er wordt weergegeven hoe de informatie is verworven en welke meetinstrumenten er zijn gebruikt.

Als laatste wordt er aandacht besteedt aan de validiteit en betrouwbaarheid binnen het onderzoek.

3.1 De onderzoeksbenadering

In dit onderzoek is er sprake geweest van zowel een kwalitatieve als een kwantitatieve benadering. Dit onderzoek heeft als doel om gericht informatie te verkrijgen over de factoren die meespelen bij agressie.

Het onderzoek heeft een start gemaakt met kwantitatief onderzoek in de vorm van een enquête. Alle medewerkers binnen de woongroep van Erve Remerman hebben deelgenomen aan deze enquête. Doormiddel van deze enquête is het de onderzoekers gelukt om een zo compleet mogelijk beeld van de werkelijkheid te krijgen. Er is trechtervorming ontstaan door dieper op het onderwerp in te gaan doormiddel van individuele, gestructureerde, open interviews (Michelbrink, 2007, p.208).

Deze laatste vorm van onderzoek gaat niet over cijfers maar over de waarom of hoe vraag, het is een diepgaand onderzoek geweest. Hier hebben interviews, literatuuronderzoek en alternatieve dataverzamelingsmethoden deel van uit gemaakt.

3.2 Participanten

- Pedagogisch medewerkers

Op de woongroep van Erve Remerman zijn verschillende pedagogisch medewerkers werkzaam. Dit zijn mensen in de leeftijd van 21 en 52 jaar. Allen hebben ze een opleiding afgerond in de zorgsector. Dit wisselt tussen SPW 4, verpleegkunde niveau 4 en SPH. De verdeling man-vrouw is grotendeels in balans.

Op basis van toeval werden er acht medewerkers en zes ouders ingeloot om deel te nemen aan een interview. Om ervoor te zorgen dat er een representatief beeld zou ontstaan van de groep medewerkers en ouders werd er voorafgaand aan deze interviews een enquête gehouden onder alle medewerkers van de woongroep Erve Remerman (Donk & Lanen, 2012, p. 207). Van de 19 pedagogisch medewerkers hebben uiteindelijk 18 medewerkers de enquête ingevuld. Na het invullen van de enquêtes is er met acht pedagogisch medewerkers een interview gehouden.

Deze personen zijn gekozen doormiddel van een steekproeftrekking. Bij de steekproeftrekking maakten de onderzoekers geen onderscheid in de personen die werden geïnterviewd qua leeftijd, geslacht, werkduur, enzovoorts.

Er is voor een steekproeftrekking gekozen omdat het in de korte loopduur van het onderzoek niet haalbaar zou zijn om alle medewerkers van de woongroep van Erve Remerman te spreken. Dit heeft vooral te maken gehad met het grote aantal medewerkers bij Erve Remerman. Medewerkers die op invalbasis werkzaam waren zijn niet meegenomen in de interviews. Hier is voor gekozen omdat deze personen er maar voor korte tijd zijn en op veel verschillende locaties werken. Dit zou niet bijdragen aan de validiteit van het onderzoek. Bij validiteit gaat het erom dat de werkelijkheid weerspiegeld wordt (Michelbrink, 2007, p.128).

- Manger (mevrouw Loohuis)

Ellen Loohuis is Manager en aanspreekpunt voor het personeel van Erve Remerman. Mevrouw Loohuis is 10 jaar geleden een kleinschalige zorginstelling gestart waarin zij zelf meedraaide op de werkvloer. Door de grote groei ontstaan er steeds meer leidinggevende taken die mevrouw Loohuis op zich neemt. Zij zorgt voor een goede teamsamenstelling en

vindt het belangrijk dat er een goede sfeer is op de groepen. Mevrouw Loohuis streeft ernaar om samen met het team de beste zorg te leveren voor de cliënten.

Mevrouw Loohuis heeft meegewerkt als informant en als participant. Er hebben tijdens het onderzoek verschillende gesprekken en interviews plaatsgevonden met haar. Ten eerste heeft het startgesprek, om de richting van het onderzoek te bepalen, plaatsgevonden met mevrouw Loohuis. Mevrouw Loohuis is doormiddel van een interview betrokken geweest bij de beantwoording van de derde deelvraag, die gaat over het team functioneren. Zo heeft mevrouw Loohuis ook meegedacht in de aanbevelingen en de ontwikkeling van het product.

- Zorgteam

Het zorgteam bestaat uit Evelien Groote Punt; orthopedagoog en Renée Schepers; zorgcoördinator.

Het zorgteam is medeverantwoordelijk voor het leefklimaat op de groep en ondersteuning van de pedagogisch medewerkers. Daarnaast bieden zij ondersteuning bij moeilijke vraagstukken waar de pedagogisch medewerkers niet uit komen.

Het zorgteam is benaderd omdat zij kennis hebben van het pedagogisch leefklimaat en de competenties van medewerkers. Daarnaast kan het zorgteam met een helicopterview kijken naar de groepen omdat ze er meer buiten staan dan de pedagogisch medewerkers. Ze hebben deelgenomen aan het onderzoek aan de hand van een gezamenlijk interview. Ook is mevrouw Grote Punt vanuit de praktijk de beoordelaar van dit onderzoek en heeft zij meegedacht over de verschillende fases van het onderzoek.

- SMK-trainingen (mevrouw Mulder en mevrouw Krukkert)

Mevrouw Mulder en mevrouw Krukkert hebben binnen dit onderzoek gefungeerd als informanten (Michelbrink, 2007, p.87). Zij zijn gespecialiseerd in het thema agressie en beschikken zowel over theoretische kennis als over praktische kennis. Doormiddel van een interview wilden de onderzoekers informatie verkrijgen over het onderwerp agressie en de factoren die bijdragen aan agressie. Deze informanten zijn meegenomen in de eerste en tweede deelvraag die gaat over het pedagogische leefklimaat en het functioneren van medewerkers. Zij hebben veel zicht op alle ontwikkelingen die spelen met betrekking tot het thema agressie. Deze informanten werken dagelijks met de theorie over agressie en trainen teams erin om vorm te geven aan een goed pedagogisch klimaat. Hierdoor hebben ze de rol als informant goed kunnen vervullen. De medewerkers van SMK- Trainingen hebben een bijdrage kunnen leveren aan de validiteit van dit onderzoek omdat ze specifiek getraind zijn om kennis en informatie over agressie over te dragen aan anderen.

- Ouders

Alle ouders/wettelijk vertegenwoordigers van de kinderen van de woongroep van Erve Remerman zijn benaderd om deel te nemen aan een enquête. De ouders/wettelijk vertegenwoordigers zijn benaderd op het stukje "contact tussen ouder en kind stimuleren" omdat zij hier de meeste ervaring en zicht op hebben. In het theoretisch kader is aangegeven dat dit een belangrijk onderdeel is in de vermindering van agressie. Dus hebben de onderzoekers ervoor gekozen om deze participanten deel te laten nemen aan het onderzoek. Doormiddel van een enquête hebben de ouders/wettelijk vertegenwoordigers deelgenomen aan het interview.

3.3 Procedure van onderzoek

Bij de start van het onderzoek is er in samenspraak met de praktijkbegeleider een thema gekozen om het onderzoek op te gaan richten, namelijk agressie. De onderzoekers vonden dat erdoor alleen gebruik te maken van een theorie er nog niet voldoende informatie beschikbaar was om de rest van het onderzoek vorm te geven.

Er is dus gestart met een interview met informanten. Deze informanten zijn bekend binnen de organisatie en hebben al een aantal trainingen verzorgd binnen de Boerderijcampus. Zo kon het theoretisch kader aangevuld worden met meer achtergrondinformatie over het thema agressie. Per mail zijn deze informanten benaderd en heeft er daarna een interview plaatsgevonden op kantoor bij de informanten.

Vervolgens zijn het zorgteam en de manager persoonlijk benaderd door de onderzoekers om deel te nemen aan een interview. Via de mail zijn alle medewerkers en twaalf ouders/wettelijk vertegenwoordigers benaderd om deel te nemen aan een enquête. Via de mail zijn zij uitgenodigd en worden ze op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek.

Op basis van een steekproeftrekking zijn er acht medewerkers persoonlijk benaderd door de onderzoekers om deel te nemen aan een interview. Medewerkers wilden graag anoniem deelnemen dus is door de onderzoekers ervoor gekozen om niet kenbaar te maken aan derden wie deelgenomen hebben aan de interviews.

Alle informatieverzameling heeft op dit punt plaatsgevonden en is er voornamelijk nog persoonlijk contact geweest met de praktijkbegeleider en de manager om de richting te bepalen van de aanbevelingen. Ook is er per mail contact geweest met de praktijkbegeleider en de manager voor feedback op het onderzoeksverslag, en zijn de medewerkers op deze wijze ook op de hoogte gehouden.

3.4 Meetinstrumenten

De meetinstrumenten die ingezet zijn door de onderzoekers hebben allemaal bijgedragen aan de beantwoording van de onderzoeksvraag.

Er is gebruik gemaakt van de methode bevragen, bestuderen, bezoeken en een alternatieve vorm van dataverzameling, namelijk fotosort (Donk & Lanen, 2012, p.167).

Er is door de onderzoekers gebruik gemaakt van verschillende databronnen om de validiteit en betrouwbaarheid te vergroten. Door het gebruik van verschillende soorten bronnen is er gezorgd voor voldoende triangulatie (Donk & Lanen, 2012, p.49).

De volgende databronnen zijn geraadpleegd:

- Individuele personen: pedagogisch medewerkers, ouders, zorgteam en SMK-Trainingen.
- Literatuur: internet en boeken.
- Enquêtes: intern onderzoek naar de competenties van medewerkers onder alle medewerkers

Belangrijk voor de onderzoekers om dit onderzoek te laten slagen is geweest om voldoende draagvlak en betrokkenheid te creëren. Daarbij is het van belang geweest om betrokkenen te informeren en betrekken in alle fasen van het onderzoek (Donk & Lanen, 2012, p.52). Dit hebben de onderzoekers gerealiseerd door met regelmaat feedback te vragen aan de betrokkenen en daarbij de betrokkenen op de hoogte te houden van de vorderingen. Ook door de betrokkenheid van de manager en het zorgteam bij het onderzoek is er gezorgd voor draagvlak. Zij zijn de mensen die de uiteindelijke aanbevelingen uit moeten gaan dragen naar het team.

3.5 Analyse

Deelvraag	Databronnen	Verzameltechniek	Kwalitatief/kwantitatief
1	• Medewerkers • Ouders • SMK-Training • Zorgteam	Enquête /Interview/ tekstbronnen Enquête Interview Interview	Kwalitatief/kwantitatief
2	• Medewerkers • SMK-Training • Zorgteam	Enquête/ interview / tekstbronnen Interview Interview	Kwalitatief/kwantitatief
3	• Medewerkers • Manager	Interview/ interview/ tekstbronnen Interview	Kwalitatief

Om het antwoord te verkrijgen op de eerste deelvraag benaderden we acht pedagogisch medewerkers en zes ouders van de woongroep Erve Remerman. Deze personen werden ingeloot om deel te nemen aan een interview.

Omdat het totaal aantal medewerkers bestaat uit 19 mensen is deze groep te klein om een representatief beeld te geven waardoor de onderzoekers ook een algemene enquête nodig achten.

De onderzoekers wilden weten van de medewerkers hoe het er in de organisatie aan toe gaat. Door deze vraag te stellen aan invalkrachten die er soms maar één keer per twee weken aanwezig zijn zou er geen goed beeld van de werkelijkheid worden verkregen. Door invalkrachten buiten beschouwing te laten is er beter onderzocht wat er daadwerkelijk onderzocht moest worden.

Doormiddel van een inschrijflist konden medewerkers zich inschrijven voor een individueel interview. De manager, de orthopedagoog, de psycholoog en de zorgcoördinator zijn niet meegenomen in de steekproeftrekking. Zij werden allemaal meegenomen in het onderzoek vanwege de functie die ze hebben binnen Boerderijcampus.

Een deel van het draagvlak dat gecreëerd is heeft een start gemaakt bij de manager van het team. Vandaar het belang om deze persoon mee te nemen in het onderzoek. Daarnaast moest de uiteindelijke uitkomst van het onderzoek uitgedragen worden naar het team. Hierin heeft het zorgteam een rol gespeeld. Dus ook in het onderzoek zijn zij van belang geweest. De orthopedagoog en de zorgcoördinator werden geïnterviewd doormiddel van een groepsinterview en de manager is benaderd voor een individueel interview.

Als laatste is er voor deze deelvraag ook gebruik gemaakt van de kennis van de medewerkers van SMK-Trainingen. Mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder hebben gefungeerd als informanten (Michelbrink, 2007, p.87). Zij zijn gespecialiseerd in het thema agressie en beschikken zowel over theoretische kennis als over praktische kennis. Daarnaast zijn deze professionals de trainers binnen de Boerderijcampus en beschikken dus over de kennis om als informant te fungeren voor de onderzoekers.

De onderzoekers wilden met deze interviews bereiken dat er meer informatie verzameld werd over welke factoren van belang zijn geweest bij het optreden van agressie verdeeld over drie gebieden.

Ter voorbereiding op de interviews hebben de onderzoekers zich verdiept in de theorie behorende bij deze gebieden. Op deze manier konden er gerichtere interviewvragen gesteld worden aan de ondervraagden.

Om de eerste deelvraag beantwoord te krijgen hebben alle ouders/wettelijk vertegenwoordigers, van de kinderen van de woongroep van Erve Remerman een uitnodiging gehad om deel te nemen aan een enquête. De ouders/wettelijk vertegenwoordigers hebben deze uitnodiging via de mail gekregen. In deze enquête werden zij bevraagd op het punt zes van het pedagogisch leefklimaat; stimuleren van interacties tussen kind en ouder (Jongepier et al, 2010). Hier is voor gekozen omdat ouders/wettelijk vertegenwoordigers niet voldoende zicht hebben op de andere onderdelen van het pedagogisch leefklimaat omdat zij hiervoor niet voldoende aanwezig zijn op de leefgroep zelf.

Om een antwoord te krijgen op de tweede deelvraag is er een enquête gehouden onder alle medewerkers van de woongroep van Erve Remerman. Zoals bij de eerste deelvraag beschreven staat is er geen tijd geweest om alle medewerkers te spreken. Om toch een duidelijk beeld te verkrijgen en de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen wilden de onderzoekers wel alle medewerkers de kans geven om hun mening of visie kenbaar te maken middels een enquête. Daarnaast is er nog een interview gehouden onder dezelfde acht pedagogisch medewerkers van de eerste deelvraag. Hier is voor gekozen vanwege het korte tijdsbestek waarbinnen het onderzoek plaats moest vinden. Er is niet voldoende tijd geweest om zoveel verschillende interviews af te nemen.

Als laatste werd er ook voor deze deelvraag gebruik gemaakt van de kennis van de medewerkers van SMK-Trainingen. De medewerkers van SMK-Trainingen konden de onderzoekers van informatie voorzien over wat zij belangrijk achten over competenties van medewerkers ten aanzien van agressie. De orthopedagoog, de psycholoog en de zorgcoördinator werden net als bij de eerste deelvraag geïnterviewd doormiddel van een groepsinterview. Ook zij hebben kijk en kennis over de competenties van medewerkers ten aanzien van agressie die gebruikt kon worden voor het onderzoek.

Om een antwoord te krijgen op de derde en laatste deelvraag hebben er een tweetal interviews plaats gevonden. Ten eerste weer een interview met de acht medewerkers van de bovenstaande deelvragen, zij werden bevraagd over het effectief functioneren van een team. Daarnaast is de manager bevraagd over haar visie over een effectief functionerend team. In alle interviews is er rekening mee gehouden dat deze betrouwbaar en valide verlopen. Dit hebben de onderzoekers gedaan door gebruik te maken van een juiste vraagstelling.

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Validiteit

De onderzoekers hebben gezorgd voor voldoende bruikbaarheid door bij de start van het onderzoek in gesprek te gaan met de opdrachtgever om de wensen van de organisatie kenbaar te maken. Er zijn al verschillende datums gepland om samen met de opdrachtgever om tafel te gaan zitten. Zo willen de onderzoekers ervoor zorgen dat de afstemming tussen de wensen van de praktijk en de mogelijkheden van de onderzoekers constant blijft. Zo wordt ervoor gezorgd dat de uitkomst van het onderzoek zo bruikbaar mogelijk is binnen de praktijksituatie.

De onderzoekers willen ook zorgen voor voldoende validiteit binnen het onderzoek. Bij validiteit gaat het erom dat de werkelijkheid weerspiegeld wordt (Michelbrink, 2007, p.128). Van Donk & Lanen (2011, p.44) zeggen over validiteit dat men moet onderzoeken wat men wil onderzoeken. Dit doen de onderzoekers door gebruik te maken van professionals die over de gevraagde kennis beschikken ten aanzien van het thema. En sluiten ze respondenten uit die geen goed beeld kunnen schetsen van de werkelijke praktijksituatie. Om de betrouwbaarheid en validiteit te vergroten maken de onderzoekers gebruik van triangulatie.

De onderzoekers maken gebruik van brontriangulatie door data te verzamelen doormiddel van verschillende bronnen. Daarnaast maken de onderzoekers gebruik van methodische triangulatie, de onderzoekers maken gebruik van verschillende dataverzamelmethodeën waaronder ook alternatieve vormen. (Donk & Lanen, 2011, p.49)

Betrouwbaarheid:

Tijdens het onderzoek is er door de onderzoekers geprobeerd om zo veel mogelijk toevallige verstoringen te voorkomen. Volgens van Donk & Lanen (2012, p.48) is het doordat er met mensen wordt gewerkt bijna onmogelijk om het onderzoek twee keer exact hetzelfde te laten verlopen.

Wel is het van belang om zo veel mogelijk toevallige verstoringen te voorkomen. De onderzoekers hebben er dan ook voor gekozen om de interviews gezamenlijk af te nemen zodat er door twee personen gelet kan worden op de betrouwbaarheid.

Ook door de interviews te starten doormiddel van fotosort hebben de onderzoekers geprobeerd om elk interview hetzelfde startpunt te geven. De verzamelde data is gecontroleerd door triangulatie toe te passen (Donk & Lanen, 2012, p.49).

Door gebruik te maken van verschillende personen, in verschillende contexten met verschillende bronnen verzamelt men de data vanuit verschillende perspectieven. Zo wordt de betrouwbaarheid vergroot.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Dit wordt gedaan per deelvraag. In de bijlagen zijn de gehele interviews en enquêtes terug te vinden.

4.1 Resultaten per deelvraag

Deelvraag 1:

Welke factoren met betrekking tot de zes uitgangspunten van een veilig pedagogisch leefklimaat dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

Emotionele steun en sensitieve responsiviteit

SMK-training geeft in het interview aan dat dit onderdeel van het pedagogisch leefklimaat essentieel is voor deelnemers, de kern! Ze hebben het hierbij in hun trainingen vooral over het geven van erkenning. Een deelnemer wil gezien en gehoord worden. Een responsieve houding is daarbij van belang volgens mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder. Volgens hen is het zo dat wanneer je een deelnemer “ziet en hoort” de deelnemer in staat is om te zakken in zijn spanningsniveau. Erkenning is dé belangrijkste factor bij het voorkomen van agressie volgens SMK-Trainingen.

Ze gaan uit van een respectvolle benadering, dat je er als medewerker er altijd van uit gaat dat een deelnemer het er niet om doet. Dat je er vanuit gaat dat hij het niet anders kan op dat moment. Onder sensitieve responsiviteit verstaan ze dat je ziet en hoort wat de deelnemer nodig heeft en dat je hier als pedagogisch medewerker adequaat op reageert.

Het zorgteam geeft tijdens het interview aan dat ze onder emotionele steun en sensitieve responsiviteit ook de erkenning verstaan. Ze verstaan hieronder dat je er als medewerker voor zorgt dat je: er bent, luistert, reageert, begrijpt, gevoel herkent en erkent. Ze geven aan dat veel deelnemers al heel vaak zijn afgewezen in hun leven en dat het daarom juist zo belangrijk is om ze te zien staan, letterlijk en figuurlijk.

De medewerkers hebben middels de enquête aangegeven dat het team van Erve Remerman voldoende oog heeft voor de signalen van een deelnemer in de fase voorafgaand aan het agressieve gedrag. Zoals bij over assertief en geagiteerd gedrag, geschaald op de piramide van SMK-trainingen. Ze scoren hierbij 3 van de 4 punten (zie bijlage).

Verder geven medewerkers aan in de enquête dat pedagogisch medewerkers voldoende fysiek aanwezig zijn op de woongroep. Ze zijn dus toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar voor cliënten. Ze scoren hierbij 3 van de 4 punten.

Medewerkers scoren ook 3 van de 4 punten op de vraag of het team terug ziet dat collega's erkenning geven aan cliënten in termen van; Ik zie dat... Ik hoor dat... Ik merk dat.... Vertel eens...

Als laatste komt er in de enquête naar voren dat 83% tegenover 17% van de medewerkers voldoende oog heeft voor het achterliggende gedrag wanneer er sprake is van agressie, zoals bij angst, onzekerheid, onduidelijkheid of overprikkeld zijn.

Een geïnterviewde medewerker geeft daarbij nog aan dat er wel wat verbetering zit in het geven van erkenning. Sommige begeleiders erkennen wel vanuit de ABC-methodiek maar erkennen omdat ze willen dat een deelnemer gaat zakken in de spanning, in plaats van uit oprechte erkenning waardoor het effect soms achterblijft.

Autonomie en ruimte

In het interview met SMK-Trainingen wordt er gezegd dat bij autonomie en ruimte het van belang is om een deelnemer te gaan inschalen in de piramide die omschreven staat in de gebruikte methodiek van SMK-Trainingen. Door te observeren naar waarneembaar gedrag en dit vervolgens in te schalen kun je zien hoeveel spanning iemand ervaart. Door dit te doen kun je op tijd de juiste interventie inzetten om agressief en gewelddadig gedrag te voorkomen.

Hoe je na inschaling je handelen gaat inzetten heeft alles te maken met wie je tegenover je hebt. Het maakt volgens SMK-Trainingen niet uit of je een deelnemer met autisme of met een hechtingsstoornis voor je hebt. Alleen de manier waarop men vervolgens de interventie gaat uitvoeren heeft te maken met welke deelnemer je voor je hebt.

De bereidheid om te zoeken naar de oorzaak van het gedrag is erg belangrijk vinden mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder. “We zien vaak een kokervisie” (persoonlijke mededeling, 11-04-2016). Van belang is dan om het met collega's te hebben over hypothesen en vervolgens ook samen een beeld te vormen met elkaar.

In het interview met het zorgteam wordt er gezegd dat men bij autonomie en ruimte een bepaalde basishouding moet beheersen; nieuwsgierig zijn, naar wat beweegt de ander en

waar komt het gedrag vandaan. Weten wie men tegenover zich heeft is belangrijk volgens het zorgteam wanneer je het hebt over autonomie en ruimte. Ook zeggen zij dat het aan de letterlijke ruimte het niet ontbreekt bij Erve Remerman. Wel denken ze dat het soms aan ruimte ontbreekt waar een kind echt tot rust kan komen. Deelnemers die tot rust kunnen komen in een ruimte wanneer de spanning te hoog oploopt ontbreekt. Als laatste vinden mevrouw Grote Punt en mevrouw Schepers het belangrijk om naar de boodschap-waarde van gedrag te kijken om agressie te voorkomen. Ze geven daarbij het voorbeeld dat wat kan lijken op verwend gedrag, niet altijd ook daadwerkelijk verwend gedrag is. Eronder zit heel vaak de emotie angst.

Uit de enquête komt naar voren over autonomie en ruimte dat 2,5 van de 4 punten gescoord worden op de vraag of medewerkers deelnemers stimuleren om zelf met oplossingen te komen. 75% tegenover 25% van de medewerkers geeft aan in de enquête dat het team de samenwerking op zoekt met de deelnemers in plaats van te gaan zitten op beheersing en controle.

In het interview met een medewerker wordt gezegd dat hij het van belang zou vinden om agressie te verminderen door deelnemers meer eigen inbreng te geven in de activiteiten die ze willen doen. Dit vindt de medewerker belangrijk ten aanzien van autonomie en motivatie.

Structureren en grenzen stellen

Volgens SMK-Training maken ze vaak mee in de praktijk dat mensen vaak de woorden; 'hou op, stop daar eens mee, ik wil niet dat je dat doet' gebruiken. Maar wat de deelnemer dan wel moet doen ontbreekt vaak. Mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder geven aan dat vooral kinderen die in hun basisspanningsniveau hoog zitten, bijvoorbeeld in geagiteerd of bedreigend gedrag, hier veel behoefte aan hebben. Wat maakt dat het spanningsniveau daalt en ze zakken in hun agressie.

Het zorgteam zegt over structuur en grenzen stellen dat structuur voorspelbaar maakt en voorspelbaar maakt veilig. Ze zijn van mening dat de doelgroep die gebruik maakt van Erve Remerman heel veel behoefte hebben aan voorspelbaarheid en dus ook aan grenzen. Vaak kunnen zij hun eigen grenzen niet bepalen.

Bij Erve Remerman is de structuur wel weggezet op papier voor bepaalde kinderen maar niet voor alle woonkinderen. Ze denken dat daarin nog wel veel winst in te behalen valt.

In de praktijk blijkt de uitvoering van het naleven van de structuur lastig, wordt niet gedaan of is niet altijd mogelijk door andere factoren.

In de enquête komt naar voren dat met betrekking tot structuur en grenzen stellen er 2,7 punten van de 4 wordt gescoord op de vraag of er op de woongroep gezorgd wordt voor voldoende ingevulde tijd voor de deelnemers.

Er worden 2,9 punten van de 4 gescoord op de vraag of er door het team gesproken wordt naar deelnemers in verwachtingen in plaats van in beperkingen.

In de interviews met de medewerkers wordt gezegd dat wanneer mensen de afspraken kennen en hiernaar handelen dit voor rust zal zorgen en dat men meer zekerheid zal uitstralen naar de deelnemers. Het zorgt voor duidelijkheid en dat is wat de deelnemers zo hard nodig hebben en ook om vragen. De doelgroep laat vaak agressie zien op momenten waarop het onduidelijk of te veel wordt.

Informatie geven en uitleggen

Over informatie geven en uitleggen zegt SMK-Training dat je goed zou moeten kijken voor welke deelnemer dit van belang is, helemaal wanneer je het hebt over agressie. Wanneer je bij het handelen tijdens agressie te veel taal gebruikt is dit alleen maar overbodige informatie waar deelnemers niks mee kunnen. Zeg vooral wat een deelnemer wél moet doen!

Wel zijn ze van mening als je kijkt naar deelnemers met autisme dat het kan helpen om te ondertitelen. Bijvoorbeeld: als je Pietje slaat wordt hij daar verdrietig van, dat doen we dus niet, jij gaat nu..... Op deze manier koppel je wel oorzaak-gevolg relaties.

Ook is het van belang volgens mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder om goed te kijken op welk moment je die informatie geeft en de uitleg biedt. Wanneer deelnemers hoog in hun

spanning zitten, komt informatie niet meer binnen. Je moet er dan als medewerker voor zorgen dat je alleen nog heel erg directief bent.

Volgens het zorgteam gaat dit onderdeel van Jongepier (2010) ook over zeggen wat je doet en doen wat je zegt, maar het hangt wel af van de deelnemer of je deze inzet of niet. Sommige deelnemers zien geen oorzaak-gevolg maar door die uitleg zouden ze dat misschien wel kunnen leren. Door dit vaak genoeg te doen zou het kunnen zijn dat er een verandering intreedt volgens de zorgcoördinator.

Uitleggen waarom je iets doet maakt veiliger, maar bij sommige deelnemers met een laag niveau of die altijd al hoog in spanning zitten, is de regel of de grens al genoeg, daarna haken ze af en komt niet meer binnen wat je zegt.

Begeleiden van interacties tussen jeugdigen

Mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder van SMK-Trainingen geven aan dat ze onder dit onderdeel van Jongepier (2010) vooral het hebben en krijgen van regie voor zich zien. Ze zijn van mening dat je de regie niet hebt maar krijgt! Regie krijg je doordat je sensitief en responsief bent. Wanneer deelnemers merken dat jij hen ziet willen ze jou de regie wel geven. Pas als de ander jou vertrouwd kun jij de regie krijgen.

Veel deelnemers blijven achter op het sociale stuk en kunnen daarin dus echt wel ondersteuning gebruiken. SMK-Trainingen zien vaak in de praktijk dat als de begeleiding niet in de buurt is, als er geen grenzen zijn en geen veiligheid, dat het dan juist vaak mis gaat.

Volgens de zorgcoördinator en de orthopedagoog van het zorgteam is het zo dat veel van deelnemers achter blijven op het sociale stukje. Zeker bij Erve Remerman want de leeftijdsverschillen zijn erg groot, er zijn veel verschillen in diagnoses en niveaus. Ook zij zeggen dat in de praktijk vaak blijkt dat wanneer begeleiding niet in de buurt is, het vaak mis gaat.

Volgens de uitkomsten van de enquête vindt 16,7% van de medewerkers dat sociale interacties voldoende begeleid worden. 58,7% vindt dat het wel gedaan wordt maar zeker niet voldoende en 25% vindt dat het niet voldoende gebeurt.

In de interviews met de medewerkers wordt gezegd dat de doelgroep wel pittig is maar als je dat op een goede manier begeleid dat best wel goed kan gaan.

Ook vindt men rust heel belangrijk. Hieronder verstaat men; groepjes bij elkaar houden, juiste samenstelling van groepjes, structuur aanhouden, duidelijkheid bieden en aan afspraken houden.

Stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouders

SMK-Trainingen zegt dit een belangrijk onderdeel te vinden in het thema agressie. Erkenning voor de ouder is van groot belang! Deelnemers hebben een onbeperkt loyaliteitsgevoel naar ouders. Ze vinden dat woongroepen erg hun best kunnen doen maar wanneer men geen goed contact heeft met ouders het vaak in de praktijk mis gaat. De deelnemer moet daar mogen zijn, "toestemming hebben".

Dit is volgens SMK soms een lastige opgave omdat ouders niet altijd de zorg kunnen bieden die een deelnemer nodig heeft, maar het gaat volgens hun om de manier van kijken.

Een ouder heeft zijn kind al niet meer thuis, die moet al noodgedwongen de zorg uit handen geven. Als begeleider moet je de ouder kunnen onschuldigen, want ze geloven dat iedere ouder het heel graag goed wil doen maar geen idee heeft hoe. Als je niet beter weet kun je niet beter doen, dat geldt voor ons allemaal. Op deze manier krijgt de ouder ook gelijk de erkenning die nodig is. Het zit hem vooral in de acceptatie van de band tussen ouder en kind, de loyaliteit.

Het zorgteam van Erve Remerman zegt dat de mentoren van deelnemers het contact met ouders regisseren, ook wanneer dit niet goed verloopt. Ze zeggen over dit onderdeel van Jongepier (2010) dat de intentie er wel is om het contact tussen ouders en kind te stimuleren maar dat het in de praktijk best lastig blijkt te zijn. Ouders doen het niet altijd goed in de ogen van medewerkers. De medewerkers vinden andere dingen belangrijker voor de deelnemer

dan veel van onze ouders. Daarnaast worden eigen emoties en verwachtingen soms geprojecteerd op ouders.

Wel is het zorgteam van mening dat dit heel erg in verhouding staat tot de agressie van deelnemers. Ze denken dat het een stuk rust kan geven wanneer een deelnemer op beide plaatsen "mag zijn". In de praktijk zien ze bijvoorbeeld dat wanneer een ouder een andere visie heeft dan die van Erve Remerman dat deelnemers dat mee krijgen. Dit geeft kans tot het opbouwen van spanning wat kan leiden tot manipulatief of agressief gedrag. Deelnemers zijn altijd loyaal aan hun ouders, als die band niet goed is, is er frustratie en dat zorgt ervoor dat deelnemers hoger in hun spanning zitten.

Uit de enquête van de medewerkers komt naar voren dat op de vraag of de loyaliteitsbanden tussen kinderen en ouders voldoende wordt erkend binnen het team men 3 van de 4 punten scoort. En ze scoren 2,7 van de 4 punten op de vraag of het contact tussen cliënten en ouders voldoende wordt gestimuleerd.

Volgens de enquête die gehouden is onder ouders zegt 50% tegenover 50% dat het contact voldoende wordt gestimuleerd. En 75% tegenover 25% dat de ouder zich voldoende erkend voelt door medewerkers van Erve Remerman.

75% van de ouders vinden dat er voldoende samenwerking is tussen ouders en Erve Remerman. Ze zeggen daarover dat er twee keer per jaar overleg plaats vindt. Ook worden er afspraken gemaakt in overleg met de mentor of begeleiding dat ouders wekelijks contact hebben met de Boerderijcampus.

25% van de ouders vinden dat er niet voldoende samenwerking is tussen ouders en Erve Remerman. Ze zeggen daarover dat ze nauwelijks betrokken worden bij de activiteiten van Erve Remerman, ze het gevoel hebben als ouder aan de zijlijn te staan en dat ze informatie pas krijgen wanneer erom gevraagd wordt.

Deelvraag 2:

Welke factoren met betrekking tot de competenties van medewerkers zijn van belang bij het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

SMK-trainingen

SMK benoemd in het interview dat het belangrijk is om je kwetsbaar op te durven stellen, feedback te durven vragen en te ontvangen. Je moet jezelf de ruimte geven om fouten te durven maken en hiervan te kunnen leren.

Observeren van waarneembaar gedrag is belangrijk om preventief te kunnen handelen. Het is belangrijk om zo objectief mogelijk te kunnen kijken naar het gedrag dat deelnemers laten zien.

Je moet als pedagogisch medewerker weten met welke doelgroep je werkt. Je moet weten wat het betekent als iemand een licht verstandelijke beperking heeft of een disharmonisch intelligentieprofiel. Wanneer je weet wat deze termen inhouden kun je beter aansluiten bij het niveau van de deelnemers.

Als je actief moet handelen bij agressie is het van belang dat je je eigen spanning laag kunt houden en je eigen ego aan de kant kunt zetten. De deelnemers hebben het vaak al lastig genoeg met zichzelf en hebben jou dan nodig als veilige haven.

In communicatie naar deelnemers is het van belang om duidelijk te zijn, te spreken in verwachtingen in plaats van in geboden en te vertrouwen op jezelf; dat wat jij zegt gaat gebeuren.

Het allerbelangrijkste wat je moet weten is kennis over waar de agressie vandaan komt, dat het niet is om vervelend te doen maar dat het voortkomt uit spanning.

Zorgteam

Het zorgteam geeft aan dat het van belang is dat mensen hun verantwoordelijkheid nemen, niet weglopen bij situaties.

Het zorgteam benoemt dat kennis belangrijk is maar dat het nog veel belangrijker is om te weten welke deelnemer je voor je hebt; wat is de voorgeschiedenis van deze deelnemer, welke diagnose en welke ontwikkelingsleeftijd de deelnemer heeft.

Om een deelnemer echt te kunnen helpen en leren begrijpen is een nieuwsgierige houding belangrijk. Willen weten waar gedrag vandaag komt en oprecht geïnteresseerd zijn is heel belangrijk. Wanneer je ervan tevoren al vanuit gaat dat een deelnemer het er om doet kun je een deelnemer niet helpen, je moet verder willen kijken dan het zichtbare gedrag.

Zelfvertrouwen van medewerkers is heel belangrijk, een deelnemer die heel hoog in spanning zit is de grip op alles kwijt. Als begeleider moet je dan zelfvertrouwen en rust uitstralen, dit zal ervoor zorgen dat een deelnemer eerder in spanning daalt.

Pedagogisch medewerkers

Enquête

In de enquête die onder de pedagogisch medewerkers is afgenomen geven medewerkers aan dat ze voldoende oog hebben voor het achterliggende gedrag van de deelnemers. 83% van de medewerkers die de enquête hebben ingevuld is het hier mee eens, de overige 17% vindt dat dit beter kan.

Medewerkers geven aan er in teamvergaderingen benoemd wordt wat de angsten zijn van een deelnemer en dat daar agressie vandaan kan komen. Als er agressie heeft plaatsgevonden wordt dit gereflecteerd met collega's onderling, er wordt besproken waar dit mogelijk vandaan kan komen. De medewerkers vragen bij de deelnemers goed door om erachter te komen waar het gedrag vandaan komt.

Daartegenover geven collega's aan dat dit ook een leerpunt blijft voor het team om eerder te signaleren. Ze geven aan dat dit per collega verschilt.

Daarnaast benoemen de medewerkers dat het soms lastig is om de deelnemer echt te kunnen helpen omdat je ook zorg hebt voor andere deelnemers, waardoor er niet altijd voldoende tijd is om een stuk te wandelen of één op één het gesprek aan te gaan.

De medewerkers geven aan dat ze voldoende fysiek aanwezig zijn op de woongroep en dus zichtbaar zijn voor de deelnemers, hierop scoren de medewerkers 3 van de 4 punten.

Op het onderdeel 'weten welke deelnemer je voor je hebt' scoren de medewerkers laag in de enquête. Medewerkers geven aan dat ze niet voldoende op de hoogte zijn van de voorgeschiedenis van de deelnemers. Medewerkers geven ook aan niet voldoende kennis te hebben van de kalenderleeftijd en ontwikkelingsleeftijd van de deelnemers, op beide onderdelen scoren ze 2,2 van de 4 punten. Op het onderdeel kennis van de beperking van de deelnemer scoren de medewerkers 2,6 van de 4 punten.

Medewerkers geven aan dat ze zelf redelijk op de hoogte zijn van de afspraken die er gelden op de groep hierop scoren ze 3 van de 4 punten.

Interview

Er zijn acht pedagogisch medewerkers geïnterviewd, drie medewerkers geven aan dat de agressie regelmatig ontstaat doordat medewerkers zich niet aan regels houden of niet op de hoogte zijn van de afspraken die er op de groep gelden.

De medewerkers geven aan dat het voor de deelnemers onduidelijk is wanneer de helft van het personeel zich wel aan de afspraken houdt en de helft niet. Onduidelijkheid zorgt bij de deelnemers voor onrust en een oplopende spanningsboog wat weer kan leiden tot agressie (SMK-trainingen, z.d.).

Drie medewerkers geven aan dat mensen niet goed op de hoogte zijn van de voorgeschiedenis van de deelnemers, wel zien medewerkers het belang hiervan in. Medewerkers geven aan dat het van belang is de achtergrond en de diagnose van de deelnemers te kennen. Wanneer je dit weet kun je beter aansluiten bij de belevingswereld en de ontwikkeling van de deelnemers, dit voorkomt onduidelijkheid. Medewerkers geven aan dat dit nog verbeterd kan worden.

Daarnaast benoemen mensen ook dat het van belang is om goed te kunnen observeren. Als je niet weet welke gedragingen 'normaal' zijn voor deelnemers kun je ook niet tijdig abnormale gedragingen observeren en niet tijdig ingrijpen in de gedragspiramide. Eén medewerker benoemt in het interview dat het van belang is dat mensen het groepje dat ze op dat moment begeleiden, bij elkaar houden en zich verantwoordelijk voelen voor hun groepje. Wanneer deelnemers alleen gelaten worden gaat het mis, hierdoor ontstaat er veel onrust op de groep.

Deelvraag 3

Welke factoren met betrekking tot een effectief functionerend team dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

SMK-trainingen

SMK-trainingen benoemd in het interview dat het van belang is dat een team open en transparant is. Dit houdt in dat men kritisch durft te zijn naar elkaar, feedback durft te geven en elkaar om hulp durft te vragen.

Daarnaast moet het management het team ook aansturen met openheid en transparantie en met erkenning voor de medewerkers.

Veiligheid in een team creëer je door elkaar erkenning te geven. Door het stellen van open vragen kun je samen in gesprek gaan over waarom iemand handelt zoals hij handelt. Veiligheid in een team is nodig zodat medewerkers om hulp te durven vragen. Wanneer er sprake is van veiligheid, durven mensen eerder te zeggen dat ze iets lastig of moeilijk vinden. Door deze openheid kunnen ze eerder hulp ontvangen.

Manager

In het interview met mevrouw Loohuis geeft ze aan het belangrijk te vinden dat een team bestaat uit een diversiteit aan mensen; "want als je allemaal dezelfde mensen hebt die bijvoorbeeld achterover blijven leunen in situaties, dan is niemand degene die uiteindelijk zegt, nou jongens we gaan dit nu oppakken" (persoonlijke mededeling, 28-04-2016).

Mevrouw Loohuis benoemd dat feedback één van de belangrijkste onderdelen is binnen een team. De omgeving moet zo zijn dat je elkaar aanspreekt op de dingen waar je tegenaan loopt. "Als je elkaar aanspreekt op situaties die de één heeft meegemaakt kan de ander hiervan leren. Dan kun je herhaling van deze situaties voorkomen" (persoonlijke mededeling, 28-04-2016).

Volgens mevrouw Loohuis gebeurt dit niet voldoende omdat je anders niet steeds dezelfde situaties terug zou zien op de groep.

Over het teamleren geeft mevrouw Loohuis aan dat dit op dit moment even stil ligt doordat er vrij veel nieuwe mensen binnen het team zijn gekomen. "Mensen moeten zich veilig voelen bij elkaar willen ze elkaar durven aanspreken" (persoonlijke mededeling, 28-04-2016).

Mevrouw Loohuis geeft aan dat ze het gevoel heeft dat de veiligheid er wel steeds meer is binnen het team. Ook voelen de medewerkers zich volgens haar gesteund door elkaar.

In haar rol als manager vindt mevrouw Loohuis het belangrijk, in situaties waarin agressie een rol speelt, om haar werknemers coachend te ondersteunen; "bij agressie gaat het over de dingen die gebeuren op de werkvloer, hoe mensen hier mee omgaan en hier op reageren. De eerste aanzet is om hierin coachend te zijn en mensen te ondersteunen" (persoonlijke mededeling, 28-04-2016).

Mevrouw Loohuis benoemd ook de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers om aan te geven waar ze tegen aan lopen of hulp bij nodig hebben. "Met achterover leunen en in een slachtofferrol gaan zitten help je niemand mee, ik heb liever dat mensen bij mij komen, we moeten het toch samen doen" (persoonlijke mededeling, 28-04-2016).

Mevrouw Loohuis geeft aan gezamenlijke afspraken maken belangrijk te vinden. Vooral gekeken naar het thema agressie. Als je zegt dat je iets doet moet je het ook nakomen, dat geldt naar collega's maar ook naar de kinderen, op deze manier kun je vervelende situaties voorkomen (persoonlijke mededeling, 28-04-2016). Hierin zit voor het team een leerpunt volgens mevrouw Loohuis. "Het komt nu nog wel eens voor dat mensen dingen zeggen maar niet nakomen, dan gaat er wat mis" (persoonlijke mededeling, 28-04-2016).

Pedagogisch medewerkers

Enquête

Onder de pedagogisch medewerkers van Erve Remerman is een enquête afgenomen. Medewerkers geven aan dat er wel feedback gegeven wordt op de werkvloer, 35,7% van de medewerkers geeft aan feedback te geven volgens de feedback regels. 42,9% van de medewerkers geeft aan wel feedback te geven maar niet volgens de feedback regels. 20,4% van de medewerkers geeft aan geen feedback te geven.

Over het teamleren komt in de enquête naar voren dat casussen niet met regelmaat nabesproken worden in teamverband, op dit onderdeel worden 2,3 van de 4 punten gescoord.

De medewerkers geven aan weinig feedback van het zorgteam te ontvangen als het gaat over situaties waarin agressie heeft plaats gevonden, hierop scoren ze 2,3 van de 4 punten. Daarnaast is het voor medewerkers niet altijd helder wat het zorgteam van de medewerkers verwacht met betrekking tot hoe te handelen bij agressie, op dit onderdeel worden 2,7 van de 4 punten gescoord.

Medewerkers voelen zich gesteund door elkaar op de werkvloer, op dit onderdeel scoren de medewerkers 4 van de 4 punten. In situaties die betrekking hebben op agressie voelen collega's zich ook gesteund door elkaar, hierop scoren ze 3 van de 4 punten in de enquête. De medewerkers geven in de enquête aan niet op één lijn te liggen over hoe te handelen bij agressie. Als er één lijn is getrokken of er zijn afspraken gemaakt wordt dit niet door iedereen aangehouden, op dit onderdeel worden 2,3 van de 4 punten gescoord.

Interview

In de interviews met de medewerkers geven zes van de acht medewerkers aan dat het inwerken van nieuw personeel niet goed verloopt.

Vier medewerkers geven in het interview aan dat mensen niet op de hoogte zijn van de afspraken en deze niet nakomen. Dat mensen niet op de hoogte zijn van regels en afspraken heeft volgens de medewerkers te maken met het inwerken. "Er zijn veel nieuwe medewerkers bij gekomen, het is natuurlijk hartstikke moeilijk om alle afspraken in één keer te kennen maar mensen moeten daarop beter en langer ingewerkt worden" (Persoonlijke mededeling, 03-05-2016).

De medewerkers geven aan dat het met regelmaat voorkomt dat mensen slechts één dag of helemaal niet ingewerkt worden en gelijk op de groep staan.

Eén geïnterviewde geeft aan een duidelijk verschil te zien met vier jaar geleden. "Toen ik hier kwam vier jaar geleden heb ik zes tot acht dagen meegelopen en allemaal verschillende diensten meegelopen. En dan heb je tussendoor ook nog lekker de tijd gehad om even de dossiers door te lezen" (Persoonlijke mededeling 03-05-2016).

De medewerkers geven aan dat nieuwe mensen beter begeleid moeten worden tijdens het inwerkproces. Vaste medewerkers moeten meer naast de nieuwe mensen gaan staan; maak ze wegwijs, betrek ze bij activiteiten en incidenten en benoem wat je aan het doen bent en waarom. Op deze manier worden de nieuwe mensen actief betrokken en leren ze eerder de afspraken kennen.

Op de vraag wat een ideale situatie zou zijn met betrekking tot het inwerken antwoordt iedereen "meer inwerkdagen en met elke dienst minimaal één keer mee hebben gelopen".

Twee medewerkers geven aan dat er nu een bepaald aantal mensen is die de nieuwe mensen inwerken, dit vinden ze niet handig. Op deze manier zien ze een beperkte begeleidingsstijl, terwijl je van iedereen zijn manier van begeleiden wat kan leren.

Feedback geven is een punt dat veel aan wordt gehaald door de medewerkers in de interviews. Zes mensen geven aan dat dit binnen het team van Erve Remerman te weinig gebeurt.

De medewerkers geven in het interview aan dat mensen elkaar niet aan durven te spreken, de veiligheid binnen het team mist hiervoor. Er zijn een aantal mensen die dit wel doen, maar lang niet iedereen. Wel benoemd iedereen in het interview het belang van feedback in te zien, iedereen geeft aan hierdoor van elkaar te kunnen leren: “als je elkaar feedback geeft en met elkaar het gesprek hierover aangaat, over het handelen of over het eerder oppikken van signalen van spanningsopbouw dan kan je daar de volgende keer op letten of mee oefenen. Daar kun je dan leermomenten uit halen, zelf zie je heel vaak niet waar het mis gaat” (persoonlijke mededeling, 06-05-2016).

Drie medewerkers geven aan dat er in de teamvergaderingen meer aandacht moet zijn voor het feedback geven. Tijdens de dienst is er weinig tijd om met elkaar te overleggen en contact te hebben met je collega's. Als er in vergaderingen tijd is voor feedback momenten die bijdragen aan de veilige sfeer en aan het leren kennen van je collega's dan zal dit bijdragen aan het verhogen van het geven van feedback: “wanneer je mensen beter leert kennen zal je dit eerder doen” (persoonlijke mededeling, 06-05-2016).

In het feedback geven wordt de koppeling terug gemaakt naar het inwerken. Geïnterviewde nummer één zegt “er zijn veel nieuwe mensen, zij geven weinig feedback. De nieuwe mensen hebben geen goed overzicht over de groep en kennen de afspraken niet, dan is het ook lastig feedback geven” (persoonlijke mededeling, 03-05-2016).

Vijf keer komt in de interviews naar voren dat medewerkers niet voldoende op de hoogte zijn van welk kind ze voor zich hebben: kennis van de stoornis, voorgeschiedenis en ontwikkelingsleeftijd. Op dit onderdeel komen mensen weer terug bij het inwerken, medewerkers benoemen hier dat er te weinig tijd is om je te verdiepen in de kinderen: “wanneer je hier nieuw komt moet je al zoveel dingen weten op korte termijn, alleen al qua regels. Daarnaast moet je de deelnemers zelf leren kennen en dat dit er dan doorheen schiet” (persoonlijke mededeling, 03-05-2016) “ik weet zeker, de nieuwe mensen hebben allemaal nog geen dossier doorgelezen van de kinderen die hier wonen (persoonlijke mededeling, 02-05-2016).

5. Conclusie & Discussie

In dit hoofdstuk worden de deelvragen beantwoord die gesteld zijn voor het onderzoek (5.1). Ook wordt de onderzoeksvraag beantwoord (5.2). Dan zal er een discussie (5.3) volgend over de beperkingen van dit onderzoek en er worden suggesties gedaan voor eventueel vervolgonderzoek (5.4). Tot slot zijn er aanbevelingen geformuleerd (5.5).

5.1 Beantwoording van de deelvragen

Deelvraag 1:

Welke factoren met betrekking tot de zes uitgangspunten van een veilig pedagogisch leefklimaat dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

Emotionele steun en sensitieve responsiviteit

De opvoedomgeving biedt kinderen een veilige basis, een ‘thuis’ waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn. Door Riksen-Walraven wordt het bieden van een gevoel van veiligheid als de meest basale pedagogische doelstelling gezien (Geciteerd in Meij, 2011, p.2). Dit wordt ondersteund door Blokland (2010, p.75) die in de ontwikkelingsopgaven aangeeft dat baby's responsieve ouders behoeven.

Deze theorie wordt daarnaast ook ondersteund door de trainers van SMK-Trainingen en het zorgteam van Boerderijcampus. Volgens hen is veiligheid het belangrijkste om agressie te kunnen verminderen. Luitjes & Zeeuw-Jans (2011, p.26) ondersteunen deze uitspraak door aan te geven dat hoe een jongere zich gedraagt vooral afhangt van de mate van veiligheid

die iemand ervaart. Wanneer er dreiging is binnen een groep zal een deelnemer zich niet of nauwelijks veilig voelen.

Emotionele steun en sensitieve responsiviteit betekent concreet volgens Meij (2011, p.2) dat de opvoeders op een positieve manier duidelijk zijn of betrokkenheid laten blijken bij wat het kind doet en ervaart. Jongepier (2011) sluit hierbij aan door te zeggen dat men oog moet hebben voor de signalen van het kind en daar adequaat op moet reageren. Hierdoor voelt een kind zich begrepen en geaccepteerd, het vormt een basis voor de veiligheid.

Uit het onderzoek is gebleken dat medewerkers van Erve Remerman deze emotionele steun voldoende bieden; ze zijn voldoende fysiek aanwezig op de groep, voeren met regelmaat individuele gesprekken en vinden momenten in de dagstructuur om persoonlijk contact aan te gaan met individuele deelnemers. Daarnaast wordt er voldoende erkenning gegeven wat maakt dat een deelnemer zich gehoord en gezien voelt.

Erkenning geven is volgens SMK een hele belangrijke interventie om agressie en spanning te laten afnemen (persoonlijke mededeling, 11-04-2016). Een geïnterviewde medewerker geeft daarbij nog wel aan dat er verbetering te halen valt in het geven van oprechte erkenning in plaats van ingezette erkenning.

Als laatste heeft het team van Erve Remerman voldoende oog voor het achterliggende gedrag wanneer er sprake is van agressie. Wanneer dit vervolgens ook nog benoemd wordt naar deelnemers zal een deelnemer zich meer erkend voelen (persoonlijke mededeling, 11-04-2016). Volgens Meij (2011, p.2) zal de aanwezigheid van een sensitieve opvoeder een deelnemer beschermen tegen overmatige stress en is het belangrijk voor het ontwikkelen van competenties, vergroten van veerkracht en het ontwikkelen van pro sociaal gedrag. Dit alles draagt bij volgens SMK-Trainingen aan het verminderen van agressie (persoonlijke mededeling, 11-04-2016).

Autonomie en ruimte

Blokland (2010, p.75) omschrijft in de ontwikkelingsopgaven dat peuters bezig zijn met het ontwikkelen van hun autonomie. Dit begint dus al op jonge leeftijd. Wanneer een kind zich emotioneel ondersteund voelt door de opvoeder durft het op verkenning uit te gaan. Ook hier speelt weer een stukje veiligheid en erkenning mee. Wanneer deelnemers zich veilig en erkend voelen kunnen ze sneller en makkelijker zakken in spanning wanneer dit door gebeurtenissen hoog oploopt.

In het interview met SMK-Trainingen wordt dan ook gezegd dat bij autonomie en ruimte het van belang is om een deelnemer te gaan inschalen in de piramide die omschreven staat in de gebruikte methodiek van SMK. Door te observeren naar waarneembaar gedrag en dit vervolgens in te schalen kun je zien hoeveel spanning iemand ervaart. Door in te schalen kun je op tijd de juiste interventie inzetten om agressief en gewelddadig gedrag te voorkomen. Om agressie tijdig te voorkomen moet je als medewerker weten wie je voor je hebt. Mevrouw Grote Punt en mevrouw Schepers sluiten hierbij aan door te zeggen dat ze het belangrijk vinden om naar de boodschap-waarde van gedrag te kijken om agressie te voorkomen.

In de praktijk van de opvoeding betekent 'respect voor autonomie' de zelfstandigheid bevorderen en de eigenheid van het kind respecteren (Meij, 2011, p. 2).

Ze moeten ruimte en kansen krijgen om initiatieven te nemen. Ze moeten gestimuleerd worden om zelf problemen op te lossen en hun oplossingen moeten gerespecteerd worden, wanneer dit het geval is zal agressie afnemen (Jongepier, 2011).

Uit de enquête komt naar voren over autonomie en ruimte dat 2,5 van de 4 punten gescoord worden op de vraag of medewerkers deelnemers stimuleren om zelf met oplossingen te komen. Hierin valt door de medewerkers nog een slag in te slaan. Volgens een medewerker kan dit gedaan worden door deelnemers meer eigen inbreng te geven in de activiteiten die ze willen doen. Slot & Spanjaard (2009, p.21) zeggen daarover dat wanneer men jongeren meer betreft bij de dagelijkse gang van zaken op de groep zij meer het gevoel hebben serieus genomen te worden.

Structureren en grenzen stellen

Om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte aan zelfstandigheid en autonomie van kinderen is het van belang dat een kind ervaart dat er een vaste structuur is en dat er

grenzen zijn. Het bieden van structuur is de houvast die nodig is voor het kind om zelfstandig activiteiten te ondernemen (Meij, 2011, p.2).

SMK-Training ondersteund deze uitspraak door aan te geven dat het in het voorkomen van agressie juist belangrijk is om in de juiste fase grenzen te stellen, dit doe je dan vooral door te zeggen wat de deelnemer wél moet doen. Rigter (2003, p.235) zegt daarover dat straffen bij kinderen met autisme contraproductief werkt. Laat merken als medewerker dat je de achterliggende boodschap hebt gezien en biedt de deelnemer alternatief gedrag aan. Dit maakt dat het spanningsniveau daalt en dat deelnemers zakken in hun agressie. Over kinderen met ADHD zegt Rigter (2003, p.315) dat opdrachten die vaag geformuleerd zijn niet het gewenste resultaat opleveren. Wees als medewerker dus heel duidelijk in het uitspreken van je verwachtingen.

Ook het zorgteam is van mening dat de doelgroep die gebruik maakt van Erve Remerman heel veel behoefte heeft aan voorspelbaarheid en dus ook aan grenzen, maar tegelijkertijd geven ze ook aan dat hierin nog winst te behalen valt. Agressie zou in veel gevallen voorkomen kunnen worden door ervoor te zorgen dat alle medewerkers zich aan de gemaakte afspraken houden die gelden voor deelnemers.

Volgens Slot & Spanjaard (2009, p.19) ontstaat veiligheid doordat medewerkers doormiddel van regels een min of meer vast dagritme en bepaalde structuur aanbieden. Daarnaast zeggen zij "leefgroepen waar jongeren met problemen het dagelijks leven delen, zijn vaak onrustig. Er is regelmatig sprake van ongewenst gedrag, onrust en irritaties. Het is daarom van belang een leefbare situatie te creëren. De dagelijkse routine helpt daarbij". Het is zelfs zo dat Slot & Spanjaard (2009, p.67) aanraden om tijdens incidenten waarbij sprake is van ernstige agressie zo snel mogelijk de dagelijkse routine te herstellen zowel voor de betreffende deelnemers als voor de overige deelnemers. Medewerkers geven aan in de interviews dat wanneer er een incident ontstaat dit vaak effect heeft op de overige groepsleden. Men kan dit voorkomen door voorrang te geven aan de dagelijkse routine. Wanneer deze weer op orde is kan men aandacht schenken aan het incident mits de veiligheid van anderen en de deelnemer zelf gewaarborgd blijft.

Informatie geven en uitleggen

Om de wereld te leren begrijpen, heeft een kind informatie en uitleg nodig. Het is belangrijk dat de informatie en uitleg aansluit bij de behoefte, de belevingswereld, de aandacht en het ontwikkelingsniveau van het kind (Meij, 2011, p.2). Maar wanneer je te maken hebt met agressie werkt dit anders. Volgens SMK-Trainingen zou je goed moeten kijken voor welke deelnemer dit van belang is. Wanneer je bij het handelen tijdens agressie te veel taal gebruikt is dit alleen maar overbodige informatie waar deelnemers niks mee kunnen.

Ook het zorgteam sluit bij deze uitspraak aan door te zeggen; "het gaat over zeggen wat je doet en doen wat je zegt, maar het hangt wel af van de deelnemer of je dit uitgangspunt inzet of niet" (persoonlijke mededeling, 18-04-2016). Beide geven dus aan dat wanneer er sprake is van agressie, informatie geven en uitleggen, agressie alleen maar in de hand kan werken.

Wanneer men spreekt over kinderen met gedragsproblemen zegt Rigter (2002, p.345) dat deze kinderen moeite hebben met het juist waarnemen en interpreteren van andermans gedrag. Hierbij kan het juist zinvol zijn om informatie te geven en zaken uit te leggen om agressie te voorkomen. Het is dus in dit onderdeel van Jongepier (2011) van belang om te weten welke deelnemer je voor je hebt zodat je ook weet welke interventie je in moet zetten om agressie te voorkomen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat medewerkers vaak niet weten welke deelnemer ze voor zich hebben. Uit de theorie komt naar voren dat wanneer medewerkers hiervan wel op de hoogte zijn dit kan bijdragen aan het verminderen van agressie.

Begeleiden van interacties tussen jeugdigen

Het is belangrijk dat de groepsleiding de touwtjes in handen heeft en de regie voert in de groep (Jongepier, 2010). Mevrouw Krukkert en mevrouw Mulder van SMK-Trainingen geven aan dat ze onder dit onderdeel van Jongepier (2010) vooral het hebben en krijgen van regie voor zich zien. Ze zijn van mening dat je de regie niet hebt maar krijgt!

Medewerkers geven in interviews aan dat de samenstelling van de groep nog weleens veranderd, zowel in personeel als in deelnemers. Medewerkers zeggen dat ook de groepjes

waarin deelnemers samen activiteiten ondernemen nogal eens veranderen. Volgens Luitjes & Zeeuw-Jans (2011, p.25) heeft iedere verandering in samenstelling invloed op de groepsontwikkeling. Elke nieuwe samengestelde groep zal de forming en stroming fases doorlopen. In deze fases is er sprake van testen van elkaar, onzekerheid over je plek in de groep, verzet tegen invloed van de groep, verzet tegen het uitvoeren van taken en het oplossen van conflicten vraagt veel aandacht (Luitjes & Zeeuw-Jans, 2011, p.23). Medewerkers geven aan de rust binnen de groepjes van groot belang te vinden in het voorkomen van agressie. Een vaste samenstelling van groepen zou daarbij kunnen helpen.

Het zorgteam heeft aangegeven dat veel deelnemers achter blijven op het sociale stuk en daarin dus echt wel ondersteuning kunnen gebruiken. Ze zien vaak in de praktijk dat als de begeleiding niet in de buurt is het dan juist vaak mis gaat.

Wanneer men spreekt over kinderen met gedragsproblemen zegt Rigter (2002, p.345) dat deze kinderen moeite hebben met het juist waarnemen en interpreteren van andermans gedrag. Hierbij is het dus belangrijk dat sociale interacties goed begeleid worden om "misverstanden" te voorkomen.

Wanneer je het hebt over een Autisme Spectrum Stoornis vallen de problemen die zij ervaren in de sociale interactie met anderen het meest op (Rigter, 2003, p.212). Ook deze deelnemers hebben dus hulp nodig bij het aangaan van sociale situaties en ten aanzien van agressie. Luitjes & Zeeuw-Jans (2011, p.296) zeggen daarover het volgende;

Dergelijke problemen zijn er de oorzaak van dat de jongeren onvoldoende vaardigheden hebben voor het vervullen van de ontwikkelingstaken die bij hun leeftijd horen, waardoor niet is voorzien in hun belangrijkste basisbehoeften. Zij hebben bijvoorbeeld geen veiligheid of verzorging gekend als baby doordat zij onvoldoende aandacht en voeding kregen. Dat leidt tot gevoelens van onvermogen, onmacht en frustratie en een onjuist zelfbeeld, wat weer de oorzaak is van het vaak negatieve gedrag van jongeren in leefgroepen zoals schelden, dreigen, onderlinge ruzies en pesten. Agressieve jongeren beschikken over meer agressieve oplossingsvaardigheden, doordat zij dit geleerd hebben van hun omgeving.

Hieruit blijkt het belang van het begeleiden van sociale situaties binnen de woongroep van Erve Remerman. Uit de enquête is dan ook gebleken dat hier binnen Erve Remerman nog aan gewerkt kan worden. Veel medewerkers zeggen dat er niet voldoende vorm wordt gegeven aan het begeleiden van interacties tussen jeugdigen.

Stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouders

De relatie tussen jongeren en hun ouders ligt vaak moeilijk en heeft extra aandacht nodig. Voor de ontwikkeling van kinderen, ook als ze niet thuis wonen blijft de band met ouders van groot belang. Pedagogisch medewerkers moeten de band tussen kind en ouders en hun loyaliteit erkennen en ruimte bieden voor contacten tussen ouders en kind (Jongepier, 2010). SMK-Trainingen vult dit nog aan door te zeggen dat erkenning voor de ouder van groot belang is! Deelnemers hebben een onbepert loyaliteitsgevoel naar ouders. Volgens Blokland (2010, p.78) heeft de band tussen ouder en kind veel invloed op de ontwikkeling en het zelfbeeld van kinderen. Bowlby zegt dat alle kinderen een aangeboren neiging hebben om zich te hechten (geciteerd in Blokland 2010, p.78).

Over dit onderdeel van Jongepier (2010) wordt gezegd door het zorgteam dat de intentie er wel is om het contact tussen ouders en kind te stimuleren maar dat het in de praktijk best lastig blijkt te zijn (persoonlijke mededeling, 18-04-2016).

Blokland (2010, p.79) haalt wel het belang aan van een goed contact tussen kind en ouder. Zij zegt zelfs dat door een positieve wisselwerking tussen kind en ouder ongewenst gedrag zienderogen af kan nemen en gedrag corrigerende maatregelen vaak meer effect hebben. Het zorgteam is dan ook van mening dat de band tussen ouder en kind heel erg in verhouding staat tot de agressie van deelnemers. Ze denken dat het een stuk rust kan geven wanneer een deelnemer op beide plaatsen "mag zijn".

Het belang van het stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouder is hierboven voldoende beschreven, ook ten aanzien van het thema agressie. Alleen is het

respons dat ouders gegeven hebben naar aanleiding van de enquête te weinig om hier conclusies aan te verbinden. Hier wordt in hoofdstuk 5.4 op terug gekomen.

Deelvraag 2:

Welke factoren met betrekking tot de competenties van medewerkers zijn van belang bij het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

Volgens het landelijk beroepsprofiel voor de jeugdzorgwerker is het van belang dat medewerkers contact leggen met de jeugdigen en hun opvoeders (HSAO, 2010, p. 22). Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers voldoende fysiek aanwezig en zichtbaar zijn voor de jongeren. Slot en Spanjaard (2009) zegt hierover dat de jeugdzorgwerker, door fysiek aanwezig te zijn en oprecht te zijn de jongeren in bescherming neemt en controleverlies kan voorkomen (Slot & Spanjaard, 2009, p. 104).

Het landelijk beroepsprofiel gaat ervan uit dat een jeugdzorgwerker werkt vanuit een visie op opvoeding en ontwikkeling. Hierbij gaan ze ervan uit dat je een duidelijke visie hebt op goede opvoeding en ontwikkeling van een jeugdige (HSAO, 2010, p. 22).

Uit het onderzoek komt naar voren dat medewerkers niet voldoende op de hoogte zijn van de voorgeschiedenis van de deelnemers van Erve Remerman. Daarnaast zijn de medewerkers niet altijd op de hoogte van de diagnose en ontwikkelingsleeftijd van de deelnemers. SMK-trainingen zegt hierover "je moet als pedagogisch medewerker weten met welke doelgroep je werkt. Je moet weten wat het betekent als iemand een licht verstandelijke beperking heeft of een disharmonisch intelligentieprofiel. As je dit weet kun je beter aansluiten bij het niveau van de deelnemers" (persoonlijke mededeling, 11-04-2016).

Het niet aansluiten bij de ontwikkeling van kinderen kan zorgen voor overvragen en angst (Slot & Spanjaard, 2009, p. 189). SMK-trainingen (z.d.) zegt over angst in relatie tot agressie dat gevoelens van angst vaak ten grondslag liggen aan gedrag dat leidt tot agressie (SMK-trainingen, z.d., p.7).

De jeugdzorgwerker moet in staat zijn om een veilig omgeving te creëren waarbij er afspraken worden gemaakt over gedragsregels en grenzen worden gesteld (HSAO, 2010, p. 22). In het onderzoek komt naar voren dat medewerkers met regelmaat niet op de hoogte zijn van de afspraken die er gelden op de woongroep van Erve Remerman. Het niet nakomen van afspraken zorgt bij de deelnemers voor onduidelijkheid. Onduidelijkheid zorgt bij de deelnemers voor onrust en een oplopende spanningsboog wat weer kan leiden tot agressie (SMK-trainingen, z.d., p.16).

In het op de hoogte zijn en nakomen van de afspraken valt bij Erve Remerman nog een slag te halen. Een jeugdzorgwerker moet in staat zijn om passende interventies uit te voeren om hiermee het gedrag van deelnemers met gedragsproblemen te beïnvloeden (HSAO, 2010, p. 22). Om dit te kunnen geeft het zorgteam aan dat je een nieuwsgierige houding nodig hebt, je moet willen weten waar het gedrag vandaan komt.

"Wanneer je er van te voren al vanuit gaat dat een deelnemer het er om doet kun je een deelnemer niet helpen. Je moet verder willen kijken dan het zichtbare gedrag" (persoonlijke mededeling, 18-04-2016).

In het onderzoek komt naar voren dat medewerkers voldoende oog hebben voor het achterliggende gedrag van de deelnemers. Dit blijkt uit dat mensen situaties reflecteren met elkaar maar ook met de deelnemer zelf. Door medewerkers wordt er gesproken over het gedrag in termen van 'spanning en angst' in plaats van 'vervelend gedrag'.

SMK-trainingen zegt hierover "het allerbelangrijkste wat je moet weten is kennis over waar de agressie vandaan komt. Dat het niet is om vervelend te doen maar dat het voortkomt uit spanning (persoonlijke mededeling, 11-04-2016).

Rigter (2002) zegt hierover dat probleemgedrag moet worden gezien als een vorm van communicatie. Als jeugdzorgwerker moet je zoveel mogelijk laten merken dat je de achterliggende boodschap; angst, boosheid is overgekomen en wilt begrijpen en hierin moet je het kind alternatief gedrag aanbieden (Rigter, 2002, p. 235).

Deelvraag 3

Welke factoren met betrekking tot een effectief functionerend team dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

De factoren die betrekking hebben op het effectief functioneren van een team starten bij de leidinggevende. In de omgang met agressie is de rol van de leidinggevende van groot belang. In dit geval; manager mevrouw Loohuis. Wanneer men kijkt naar het 7S-Model is het van belang voor een organisatie om als eerste de strategie helder te hebben. De Strategie zegt iets over de doelen, visie en missie van de organisatie. Het zou zo moeten zijn dat Erve Remerman een duidelijke visie en missie heeft over het onderwerp agressie. Hier heeft de Boerderijcampus het laatste jaar vorm aan gegeven aan de hand van de ABC-Methodiek. De medewerkers geven aan in de enquête dat ze de samenwerking missen met het zorgteam en het is voor de medewerkers niet helder wat er van hen verwacht wordt met betrekking tot het thema agressie. De helderheid van een strategie en dus van doelen zorgt ervoor dat iedere medewerker binnen de organisatie weet wat er van hem of haar verwacht wordt, om zo ook deze doelen te bereiken (Weber & Doelen, 2010, p.83).

Het Systeem van het 7S-Model zegt iets over alle gemaakte afspraken, werkwijzen en procedures (Weber & Doelen, 2010, p.109).

Uit het onderzoek komt naar voor dat het gezamenlijk maken van afspraken en het nakomen van deze afspraken een punt van aandacht is voor de medewerkers van Erve Remerman. Zowel de medewerkers als de manager geven dit aan. De medewerkers geven aan dat mensen niet op de hoogte zijn van de afspraken omdat mensen niet goed ingewerkt worden. Wanneer systemen goed geregeld zijn, zou het zo moeten zijn dat het de medewerkers motiveert, dat de kwaliteit beter wordt beheert en het zal er voor zorgen dat er effectief en efficiënt kan worden gewerkt (Coutinho, z.d., p.2).

De Stijl van het 7S-Model zegt iets over de managementstijl, oftewel, hoe gaan mensen binnen het bedrijf met elkaar om, hoe behandelt de leidinggevende de medewerkers? (Weber & Doelen, 2010, p.167).

Het zou zo moeten zijn dat de managementstijl aansluit bij de andere zes S'en (Coutinho, z.d., p.1). Wanneer men kijkt vanuit de rollen die worden aangegeven door Kommers & Dresen (2010) wat er van een leidinggevende verwacht wordt, zie je dat de grote kracht van leiding geven ligt in de balans tussen de drie rollen: manager, coach en leider.

Op dit moment is er binnen de organisatie een manager die in het aansturen van de medewerkers van Erve Remerman met betrekking tot agressie vooral gebruik maakt van een coachende rol. Onder coaching wordt vooral het gezamenlijk oplossen van problemen verstaan en het helpen van teamleden om hun effectiviteit te vergroten (Kommers & Dresen, 2010). Uit het onderzoek komt naar voren dat het team veel meer vraagt om een managende rol ten aanzien van het thema agressie. Ze geven aan behoefte te hebben aan doelen, afspraken en feedback, dit zou meer op één lijn moeten zitten om de onderlinge verhoudingen goed te houden en de arbeidsomstandigheden te vergroten (Weber & Doelen 2010, p.171).

De Skills van het 7S-Model (Weber & Doelen, 2010, p.191) zegt iets over de sleutelvaardigheden van de organisatie. Het zou zo moeten zijn dat alle medewerkers zich competent genoeg voelen om om te gaan met de agressie die speelt binnen Erve Remerman.

Ditzelfde geldt voor het op de hoogte zijn van de voorgeschiedenis, stoornis en ontwikkelingsleeftijd van het kind, medewerkers horen te weten welke deelnemer je voor je hebt.

De medewerkers geven aan dat dit vaak niet het geval is. De reden die men hiervoor aangeeft is het inwerken. Ze geven aan dat er te weinig tijd is om mensen goed in te werken en mensen wegwijs te maken in de dag structuren en afspraken die gelden op de woongroep van Erve Remerman. Nieuw personeel heeft geen tijd om dossiers door te lezen en om de kinderen te leren kennen, ze worden te snel 'alleen' op de groep gezet. De nieuwe medewerkers worden niet goed begeleid en moeten veel zelf uit zoeken.

Het effect van het niet goed inwerken van nieuwe mensen is volgens de medewerkers dat er personeel op de groepen staat die niet op de hoogte zijn van achtergrondinformatie van de deelnemers en niet op de hoogte zijn van regels en afspraken en deze niet na kunnen komen. Hierdoor ontstaat veel onnodige agressie die voorkomen kan worden wanneer mensen op de hoogte zijn van alle zaken.

Onderzoek wijst uit dat goed opgeleid en getraind personeel belangrijk is bij het geven van goede orthopedagogische basiszorg. Daarnaast zijn er andere zaken van zeer groot belang. Goed worden geïnformeerd, duidelijkheid hebben, invloed kunnen uitoefenen op het werk en voldoende ondersteuning kunnen krijgen zijn zaken die voor medewerkers van belang zijn om op een goede manier het werk uit te kunnen voeren (Valenkamp, Neve, Sondeijker, Flos, Verhij, 2014).

De Shared Values van het 7S-Model (Weber & Doelen, 2010, p.207) zegt iets over de organisatiecultuur. Het zou zo moeten zijn dat er een wij-gevoel heerst binnen de organisatie. Weber & Doelen (2010, p.213) zeggen daar het volgende over; "Het wij-gevoel heeft een intern en een extern effect. Naar binnen toe is dat het gevoel van verbondenheid, de sterke cohesie van de groep. De onderlinge verbondenheid maakt dat organisatieleden elkaar vertrouwen, zeker zijn van elkaar".

Ook volgens Valenkamp et al (2014) is het in de omgang met agressie van belang dat teamleden ervaren dat ze gesteund worden en dat er ruimte is voor een dialoog en dat er gewerkt wordt vanuit gelijkwaardigheid en respect.

Een belangrijk aspect van een effectief functionerend team is volgens SMK-Trainingen en volgens Kommers & Dresen (2010) het onderdeel teamleren. Onder teamleren wordt verstaan dat medewerkers leren van fouten, dat ze de gekozen aanpak nog eens de revue laten passeren en daaruit leermomenten halen. Het is bewezen dat teams die in staat zijn om op een lerende manier te werken, een grotere effectiviteit tonen, met name bij het uitvoeren van complexe taken (Edmondson, 1999 in Kommers & Dresen, 2010).

Uit het onderzoek komt naar voren dat het teamleren onder de medewerkers van Erve Remerman op dit moment weinig gebeurt. Er wordt weinig feedback aan elkaar gegeven, medewerkers missen de veiligheid binnen het team om dit te doen. Casussen worden niet in teamverband nabesproken.

Alle participanten geven aan dat het vertrouwen en het veilige gevoel ontbreekt binnen Erve Remerman door de vele wisselingen in personeel. Volgens SMK is veiligheid in een team nodig om hulp te durven vragen. Wanneer er veiligheid is durven mensen eerder te zeggen dat ze iets lastig of moeilijk vinden en hierdoor kunnen ze eerder hulp ontvangen.

Daarnaast is het van belang dat teamleden zich gesteund voelen door elkaar en weten dat ze op elkaar kunnen bouwen in een conflict, dit geeft zekerheid op de werkvloer (Valenkamp, Neve, Sondeijker, Flos, Verhij, 2014).

Op de werkvloer voelen de medewerkers zich gesteund door elkaar en in conflictsituaties voelen collega's de zekerheid dat ze op elkaar kunnen vertrouwen.

5.2 Beantwoording onderzoeksvraag

Naar aanleiding van de conclusies van de deelvragen wordt er hieronder antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. Het antwoord op de onderzoeksvraag is verkregen door de informatie uit de interviews met SMK- Training, de manager, de zorgcoördinator, de orthopedagoog en de medewerkers van Erve Remerman.

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

Welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen Boerderijcampus?

Ten aanzien van de zes uitgangspunten van het pedagogisch klimaat van Jongepier (2010) komt naar voren dat erkenning soms ontbreekt in de begeleiding naar deelnemers toe. Volgens SMK is dit een zeer belangrijke interventie om toe te passen wanneer er sprake is van opbouw in spanning en angst (persoonlijke mededeling, 11-04-2016). Op een juiste manier erkenning geven kan agressie voorkomen of verminderen (Meij, 2011, p.2). Ook blijkt uit het onderzoek dat deelnemers meer betrokken zouden kunnen worden bij de dagelijkse gang van zaken en dan met name de verdeling van de activiteiten. Wanneer deelnemers zelf zouden mogen kiezen aan welke activiteiten ze deelnemen zou de agressie kunnen afnemen (Slot & Spanjaard, 2009, p.21).

Op de woongroep van Erve Remerman houden niet alle medewerkers zich aan de gemaakt afspraken. De reden dat medewerkers zich niet aan afspraken houden heeft verschillende oorzaken. In sommige gevallen zijn medewerkers niet op de hoogte van de afspraken omdat ze niet voldoende inwerktijd hebben gehad, soms omdat ze het overzicht niet kunnen behouden van alle afspraken die er zijn en soms omdat ze conflict vermijdend handelen. Het strakker hanteren van de geldende afspraken is belangrijk om de agressie te kunnen verminderen (SMK-trainingen, z.d. p.16).

Medewerkers zijn met regelmaat niet op de hoogte van welke deelnemer ze voor zich hebben. Het gaat er daarbij om dat het belangrijk is dat je weet welke stoornis, problematiek of voorgeschiedenis een deelnemer heeft. Door het ontbreken van deze kennis kan het gebeuren dat men niet de juiste interventie inzet waardoor agressie juist in de hand gewerkt wordt.

Daarnaast kan het zijn dat wanneer medewerkers niet aansluiten bij de ontwikkeling van deelnemers hierdoor overvraging en angst ontstaat (Slot & Spanjaard, 2009 p.189). Deze twee pijlers kunnen agressie in de hand werken (SMK-trainingen, z.d. p.7).

Ten aanzien van het onderdeel team functioneren komt naar voren dat de medewerkers niet helder hebben wat er van ze verwacht wordt met betrekking tot agressie. De medewerkers hebben behoefte aan feedback met betrekking tot hun handelen tijdens situaties waarin agressie voorkomt. Medewerkers geven aan zich meer veilig te willen voelen binnen het team om beter vorm te kunnen en durven geven aan het teamleren.

Teamleren zorgt ervoor dat agressie af kan nemen. Volgens Valenkamp et al (2014) is het in de omgang met agressie van belang dat teamleden ervaren dat ze gesteund worden en dat er ruimte is voor een dialoog.

De grootste factor die tijdens het onderzoek naar voren is gekomen die bijdraagt aan het ontstaan van agressie is het inwerken van nieuwe medewerkers. De bovenstaande factoren; het niet nakomen van afspraken; weinig feedback geven; onvoldoende veiligheid en het niet voldoende hebben van voorkennis zijn daar de gevolgen van. Wanneer mensen niet goed worden ingewerkt ontbreekt er een belangrijke basis om als medewerker je werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Onderzoek wijst uit dat goed opgeleid en getraind personeel belangrijk is bij het geven van goede orthopedagogische basiszorg (Valenkamp et al, 2014). Doordat de basiszorg ontbreekt ontstaat er agressie die voorkomen had kunnen worden door medewerkers meer tijd en ruimte te geven tijdens de inwerkperiode.

Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers niet voldoende de sociale interacties tussen de deelnemers begeleiden. Deelnemers beheersen onvoldoende sociale vaardigheden door hun stoornis of problematiek waardoor hulp en ondersteuning hierbij nodig is. Wanneer medewerkers niet voldoende beschikbaar zijn om hierin de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben werkt dit agressie in de hand. Er ontstaat eerder een gevoel van onveiligheid, onduidelijkheid en onvoorspelbaarheid bij deelnemers. Luitjes & Zeeuw-Jans (2011, p.297) zeggen over agressieve jongeren dat wanneer ze een keuze hebben tussen verschillende oplossingen zij vaker zullen kiezen dan hun leeftijdgenoten voor een agressieve oplossing. Het is dus belangrijk dat medewerkers ten alle tijden in de buurt zijn om dit proces te begeleiden en in goede banen te leiden.

Daarnaast kwam er bij het onderzoek naar voren dat er veel wisselingen plaatsvinden in de groepssamenstelling op de woongroep. Dit maakt dat de groep steeds weer opnieuw de

dynamiek in de groep vorm gaat geven. Ze doorlopen daardoor vaker de forming en stroming fase dan vaste groepen (Luitjes & Zeeuw-Jans, 2011, p.23). Deze fasen brengen onrust met zich mee in een groep waardoor er geen stabiliteit en vastigheid ontstaat. Een meer vastere samenstelling van de groep zou dus raadzaam zijn.

De leiderschapsstijl waar het team om vraagt en die de manager hanteert komen niet overeen. De manager geeft aan dat ze in situaties waarin agressie een rol speelt een coachende rol aanneemt tegenover medewerkers. Medewerkers geven aan een managende rol nodig te hebben wanneer het gaat over het thema agressie. Medewerkers geven aan behoefte te hebben aan doelen, afspraken en feedback in situaties waarin agressie voorkomt vanuit de manager en het zorgteam.

5.3 Discussie

Interviews

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op de werkplek van één van de onderzoeksters. Het voordeel hiervan was dat medewerkers zich snel vertrouwd voelden om informatie met de onderzoekers te delen.

Tijdens de interviews zorgde dit ervoor dat het lastig was voor de nauw betrokken onderzoekster om goed door te vragen omdat zij al een beeld had van de situatie. Om te voorkomen dat er eigen invullingen gegeven werden aan de antwoorden van de ondervraagden hebben de onderzoekers ervoor gekozen om alle interviews samen te doen en zo zoveel mogelijk inkleuringen te voorkomen.

In het onderzoek met de medewerkers is gekozen voor een half-gestructureerd interview (Michelbrink, 2007, p. 207). Dit zorgde ervoor dat niet bij alle medewerkers dezelfde onderwerpen ter sprake kwamen. Als er in het onderzoek gekozen was voor een gestructureerd interview en aan elke medewerker waren dezelfde vragen gesteld dan was er een eenduidiger beeld ontstaan. Hiertegenover staat dat door het half-gestructureerde interview informatie naar boven is gekomen die niet naar boven was gekomen in een gestructureerd interview aan de hand van een vaste vragenlijst.

Enquête

Alle ouders en wettelijk vertegenwoordigers van de jongeren die bij Erve Remerman wonen hebben een uitnodiging gekregen om de enquête gericht op het onderdeel 'interactie tussen kind en ouder stimuleren' in te vullen. Van de twaalf verstuurdde enquêtes hebben vier ouders hem ingevuld, dit is 30%. Dit geeft geen reëel beeld van de werkelijkheid en draagt niet bij aan de validiteit van het onderzoek (Michelbrink, 2007). Dit maakt dat de uitslag van deze enquête niet tot duidelijke resultaten kan leiden maar een discussiepunt is.

5.4 Suggesties vervolgonderzoek

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er onderwerpen naar voren gekomen die verder uitgewerkt kunnen worden. In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

Jongepier, Struijk & van der Helm (2010) verwijzen in hun stuk "zes uitgangspunten voor een goed pedagogisch leefklimaat" naar de existentiële loyaliteitsband tussen kind en ouders. Dit is de door geboorte ontstane verbondenheid, volgens Nagy is deze band onverwoestbaar (Ieperen-Schelhaas, 2011).

Voor een veilig pedagogisch leefklimaat is het van belang dat pedagogisch medewerkers het contact tussen kind en ouders stimuleren. De relatie ligt vaak moeilijk daarom is hier extra aandacht voor nodig. Pedagogisch medewerkers moeten de band tussen kind en ouders en hun loyaliteit erkennen en ruimte bieden voor contacten tussen ouders en kind. Kinderen blijven het kind van hun ouders, ook al wonen ze tijdelijk niet thuis (Jongepier, Struijk & van der Helm, 2010).

Blokland (2010, p.79) haalt het belang aan van een goed contact tussen kind en ouder. Zij zegt zelfs dat door een positieve wisselwerking tussen kind en ouder ongewenst gedrag zienderogen af kan nemen en gedrag corrigerende maatregelen vaak meer effect hebben.

Het zorgteam is van mening dat dit heel erg in verhouding staat tot agressie van deelnemers. Ze denken dat het een stuk rust kan geven wanneer een deelnemer op beide plaatsen “mag zijn”.

Middels een enquête zijn ouders bevraagd op dit onderdeel van het pedagogisch leefklimaat. Van de twaalf verstuurde enquêtes zijn er vier enquêtes ingevuld door ouders.

Door deze lage responsie van ouders op de enquête konden op dit onderdeel geen conclusies verbonden worden. Het zou interessant zijn dit onderdeel verder te onderzoeken. Hoe gaan medewerkers op dit moment om met de loyaliteitsband tussen kind en ouders. Een andere onderzoeksvraag zou kunnen zijn; ‘wat maakt dat ouders zo weinig responsie geven op de enquête?’.

5.5 Aanbevelingen

Op basis van de antwoorden op de deelvragen en de onderzoeksvraag worden hier aanbevelingen gegeven. De aanbevelingen staan op volgorde van belangrijkheid. Vanuit de eerste aanbeveling zal dan ook een product voortkomen. Aan de hand van deze aanbevelingen hopen de onderzoekers dat de agressie op de woongroep van Erve Remerman gaat verminderen.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de grootste factor die bijdraagt aan het ontstaan van agressie op de woongroep van Erve Remerman het inwerken is. Vele factoren die ook bijdragen aan het ontstaan van agressie zijn hiernaar te herleiden, zoals het niet houden aan afspraken; het te weinig geven van feedback aan elkaar; niet voldoende voorkennis van de deelnemers en het weinige gevoel van veiligheid binnen het team. De onderzoekers denken veel van deze factoren te kunnen ondervangen door een aanbeveling te doen over het inwerken van nieuwe medewerkers. Medewerkers die nog maar een korte tijd bij Erve Remerman werkzaam zijn hebben aangegeven wat ze gemist hebben in de inwerkperiode. Ze zouden aanraden om gebruik te maken van meer inwerkdagen, duidelijk overzicht waar men zaken terug kan vinden en een duidelijke inwerkstructuur. Wanneer er door nieuwe medewerkers een juiste basiszorg geboden kan worden zal er meer veiligheid, voorspelbaarheid en duidelijkheid ontstaan waardoor agressie af zal nemen. Vandaar ook de eerste aanbeveling;

Vanaf september 2016 werkt Erve Remerman met een handboek voor nieuwe medewerkers.

In dit handboek zal alle basisinformatie gebundeld zijn die nieuwe medewerkers nodig hebben om aan de slag te kunnen gaan op de woongroep van Erve Remerman. In het handboek zal ook een maatjessysteem gehanteerd worden dat ervoor gaat zorgen dat voor iedereen helder is hoe de begeleiding van een nieuwe medewerker eruit ziet.

SO de Stapsteen te Hengelo (Attendiz, z.d.), een cluster 4 school hanteert dit maatjessysteem al een aantal jaren en is daar zeer tevreden over. Deze aanbeveling zal door de onderzoekers uitgewerkt worden tot een daadwerkelijk product. Daarom zal er op dit moment niet verder ingegaan worden op het gebruik en de inhoud van het handboek. Deze zaken zullen terug te vinden zijn in de productverantwoording en het implementatieplan.

De tweede aanbeveling die gedaan zal worden zal zich richten op het specifiekere vorm geven aan het teamleren. Bij teamleren is het van belang om als medewerkers samen te leren van fouten, de gekozen aanpak nog eens de revue te laten passeren en daaruit leermomenten halen. De focus moet op deze momenten liggen op de waarom vraag. Als dan het leerproces continu is en er sprake is van kaderen en herkaderen spreken we van teamleren (Kommers en Dresen, 2010). Het is voor de woongroep van Erve Remerman van belang om hieraan te werken omdat het invloed heeft op het ontstaan van agressie. Medewerkers zouden niet steeds het wiel opnieuw uit hoeven te vinden over wat werkt voor deelnemers qua aanpak. Om sneller een passende interventie in te kunnen zetten in situaties waarbij de spanning oploopt voor een deelnemer is het van belang met collega's onderling te bespreken welke aanpak werkt voor welke deelnemer.

Vanaf september 2016 zal er tijdens elke teamvergadering gezamenlijk minimaal één FOBO-formulier nabesproken worden via een verkorte intervisie methode.

De verkorte intervisie methode die gebruikt zal worden is een aangepaste versie van de Balintmethode (2016) die gehanteerd wordt binnen Boerderijcampus. Een week voor de teamvergadering mogen medewerkers een FOBO-formulier aandragen bij het zorgteam waarvan ze graag zouden willen dat deze besproken wordt. Bij de start van de vergadering wordt door het zorgteam bepaald welk FOBO-formulier besproken wordt. De stappen die gehanteerd worden tijdens deze verkorte intervisievorm zijn de volgende;

1. Feitelijke probleem

- De inbrenger geeft een korte, feitelijke beschrijving van de situatie.
- De medewerkers schrijven voor zichzelf op wat zij denken en voelen bij de situatie.

2. Verkenning

- Medewerkers bedenken open vragen om te verhelderen.
- De gespreksleider nodigt medewerkers uit hun vragen te stellen.
- De inbrenger antwoordt kort, zonder verdere discussie.

3. Oordeel en advies

- De gespreksleider geeft medewerkers ruimte om een eigen oordeel en advies op te schrijven.
- Iedere medewerker geeft mondeling zijn advies aan de inbrenger zonder dat deze daarop reageert.

4. Besluitvorming De inbrenger vertelt wat hij aan de adviezen heeft en wat hij er mee gaat doen.

Tijdens het bespreken van het FOBO-formulier in de teamvergadering raden de onderzoekers aan om extra aandacht te besteden aan het geven van erkenning. Uit het onderzoek kwam naar voren dat oprechte erkenning geven een aandachtspunt is voor medewerkers als het gaat om het verminderen van agressie.

SMK-Trainingen (z.d.) heeft een checklist ontwikkeld om na te gaan of men voldoende erkenning heeft geboden. Deze checklist kan ingezet worden door de gespreksleider om een medewerker te helpen bepalen of diegene voldoende erkenning heeft geboden.

- Erken de behoefte achter het gedrag
- Meen oprecht wat je zegt
- Blijf in de observatie: ik hoor/ik zie/ik merk.....
- Sluit even aan bij het energieniveau van de ander
- Blijf (zonodig) de erkenning herhalen
- Onderzoek of je de juiste behoefte erkend.
- Vervang na het geven van erkenning de 'maar' voor een punt of de 'en'.

De derde aanbeveling zal zich richten op de voorkennis van medewerkers. Uit het onderzoek kwam naar voren dat medewerkers vaak niet beschikken over voldoende voorkennis om in te spelen op situaties die spanningen met zich mee brengen voor deelnemers. Door als medewerker op de hoogte te zijn van zaken die spelen voor deelnemers kun je beter erkennen waar het zichtbare gedrag vandaan komt en je interventie inzetten op het achterliggende gedrag. Hierdoor zal agressie voorkomen kunnen worden.

Vanaf december 2016 hanteert de woongroep van Erve Remerman een attentiemap waarin belangrijke zaken genoteerd worden met betrekking tot de woonkinderen.

De naschoolse opvang van de Boerderijcampus op Erve Remerman maakt al gebruik van een attentiemap. Deze versie kan uitgebreid worden voor de woongroep van Erve Remerman. De informatie die daar nog aan toegevoegd zou moeten worden zijn IQ-gegevens en een korte uitleg van de gestelde diagnose en uitingen hiervan. Hieronder een voorbeeld van een attentieblad in een attentiemap.

Attentieblad

Naam	X
Medicatie	Ja
Foto's	Ja
Van erf af	Ja, onder begeleiding
Vasthouden	Ja
Reanimeren (Wanneer gevraagd)	ja
Contactschriftje	Nee
Bijzonderheden	- X woont op de Boerderij van maandag tot en met vrijdag. - Het weekend slaapt X thuis. - Rustmoment om 12:00 uur en om 17:00 uur op haar slaapkamer met haar I-Pod. - X heeft veel behoefte aan nabijheid en duidelijkheid. - Ben je niet consequent dan kan X erg onrustig worden. - Consequentie: is 10 minuten naar slaapkamer, wel eerst waarschuwen. - Doet X niet wat je wil benoem dan dat er een consequentie volgt voor haar gedrag anders maakt ze er een spelletje van. - Blijft X erg hoog in haar emotie zitten (gillen, schreeuwen, tegen durven schoppen) dan willen ademhalingsoefeningen weleens helpen om rustig te worden.
Doelen	- Samen met één anderen deelnemer een spel of activiteiten doen zonder daarbij de schelden/schreeuwen. - Zelf een oplossingen bedenken wat ze moet doen als ze onrustig/boos is.

De vierde aanbeveling gaat ook over de voorkennis van medewerkers. Hier hebben de onderzoekers voor gekozen omdat er uit het onderzoek naar voren kwam dat meerdere informanten en participanten aan hebben gegeven dat dit punt belangrijk is om agressie te voorkomen. Weten wie je voor je hebt is van belang om de juiste interventie in te kunnen zetten. Het maakt volgens SMK-Trainingen bij het inschalen van agressief gedrag niet uit of je een deelnemer met autisme of met een hechtingsstoornis voor je hebt. Alleen de manier waarop men vervolgens de interventie gaat uitvoeren heeft te maken met welke deelnemer

je voor je hebt (persoonlijke mededeling, 11-04-2016). De onderzoekers raden dan ook aan om medewerkers bij te scholen in hun kennis over de verschillende stoornissen.

In het jaar 2017 wordt er een studiedag ingeroosterd waarin de medewerkers van de woongroep van Erve Remerman bijgeschoold worden in kennis over de meest voorkomende stoornissen binnen Boerderijcampus.

Een good practice voor deze aanbeveling is de stichting Attendiz (z.d.), Zij maken gebruik van een academie waar medewerkers zich in kunnen schrijven op verschillende cursussen, lezingen en workshops. Boerderijcampus zou verschillende cursussen, workshops of lezingen uit kunnen lichten voor medewerkers om zich daarvoor in te schrijven. Of Boerderijcampus zou een avond kunnen organiseren met verschillende sprekers waarop medewerkers zich in kunnen schrijven.

Voorbeelden zijn;

Het Autisme Beleving Circuit:

Tijdens het officiële Autisme Beleving Circuit van Autisme Centraal, krijg je 10 of minder opdrachten die jou de 'impact van autisme'* laten ervaren.

Wat kun je leren en ervaren van deze training?

Na het volgen van deze training heb je geleerd dat autisme zich bij ieder persoon anders uit en dat het kan variëren met de leeftijd, de dag en zelfs het uur. Ieder persoon met autisme is uniek.

Gehechtheidsrelaties en de risicofactoren (Harry Velderman)

De ontwikkeling van de gehechtheidsrelatie staat centraal. o.a. het verloop van hechtingsprocessen, de identiteits- en gewetensfunctie, de Circle of basis T, de tweedeling tussen relationele en referentiele hechtingsprocessen en de sociale referentiemogelijkheden van de school.

In de tweede bijeenkomst verdiepen de deelnemers zich in de tweedeling relationele-of hechtingsstoornis ,het mogelijk manifest gedrag (oppositieel/relatie MCDD/ODD) en het vermogen tot affectief kaderen van de professional.

6. Literatuurlijst

- Attendiz. (z.d.). *De Stapsteen*. Geraadpleegd op 13 juni 2016, van <http://www.destapsteen-attendiz.nl/>
- Balint Nederland (2016). *Balint methode*. Geraadpleegd op 13 juni 2016, van <http://www.balintnederland.nl/index.php/balint-nederland/de-balint-methode>
- Boederijcampus. (z.d.). *Onze visie*. Geraadpleegd op 27 februari 2016, van <http://boederijcampus.nl/>
- Blokland, G. (2010). *Over opvoeden gesproken*. SWP: Amsterdam
- Carriëretijger. (z.d.). *Competentie*. Geraadpleegd op 25 mei 2016 van <http://www.carriëretijger.nl/opleiding/ho/competentiegericht/competentie>
- Countinho. (z.d.). *Het 7S- Model*. Geraadpleegd op 12 juni 2016, van http://www.coutinho.nl/fileadmin/documenten/ondernemen-en-innoveren/4.2.2_Toelichting_7S-model.pdf
- Dirix, N. & Hert, M. de. (2011). *Afzondering en/of fixatie op psychiatrische afdelingen voor kinderen en adolescenten: een literatuurstudie*. Geraadpleegd op 19 maart 2016, van <https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/279756/2/dirix+de+hert+Afzondering+en+of+fixatie+psy+vp+2011.pdf>
- Donk, C. van der & Lanen, B. van. (2011) *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Uitgeverij Countinho: Bussum.
- Feldman, R. (2012). *Ontwikkelingspsychologie* (5e druk). Pearson: Amsterdam.
- Groot, K. (2002). *Waar halen ze het lef vandaan?* Schouten & Nelissen: Zaltbommel
- Harvey, R. & Finley, M. (2001). *Waarom teams niet werken*. Zaltbommel: Thema.
- HSAO. (2010) *Landelijk uitrooprofiel jeugdzorgwerker*. Geraadpleegd op 9 april 2016, van http://www.vereniginghogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/000/065/original/Landelijk_uitrooprofiel_jeugdzorg_25112010.pdf?
- SO 't Iemenschoe. (2016). *Homepage*. Geraadpleegd op 25 mei 2016, van <http://www.iemenschoer.net/>
- Infonu. (z.d.). *Pedagogisch klimaat in de klas*. Geraadpleegd op 25 mei 2016 van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/onderwijs/113349-pedagogisch-klimaat-in-de-klas.html>
- Jongepier, N., Struijk, M. & Helm, P. van der. (2010) *Zes uitgangspunten voor een goed pedagogisch klimaat*. Geraadpleegd op 12 maart 2016, van <file:///C:/Users/gebruiker/Downloads/Zes-uitgangspunten-voor-een-goed-pedagogisch-klimaat.pdf>

- Klomp, M. (1995). *Residentiële behandeling van jongeren met agressief gedrag. Tijdschrift voor orthopedagogiek 1995*. Geraadpleegd op 12 maart 2016, van <http://www.100jaarorthopedagogiek.nl/100jaarPDF/PDF/paid/1995-19.pdf>
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie het jonge kind* (6e druk). Bohn Stafleu van Loghum: Houten.
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie de schoolleeftijd* (4e druk). Bohn Stafleu van Loghum: Houten.
- Kommers, H. & Dresen M. (2010). *Teamwerken is teamleren?*. Geraadpleegd op 7 april 2016 van <https://www.ou.nl/documents/14300/f7c641da-eac4-454b-901f-ed1b669569f9>
- Levine, P. (2001). *De tijger ontwaakt*. (5^e druk). Uitgeverij Altamira: Haarlem
- Luitjes, M. & Zeeuw-Jans, I. de. (2001). *Ontwikkeling in de groep*. Coutinho: Bussum
- Meij, H. (2011). *De basis van opvoeding en ontwikkeling*. Geraadpleegd op 8 juni 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Normale-ontwikkeling-pdftekst.pdf>
- Praktijk Managers. (z.d.). *inspireren motiveert*. Geraadpleegd op 7 April 2014, van <http://www.praktijkmanagersnetwerk.nl/Personeel-op-de-werkvloer/inspireren-motiveert.html>
- Rigter, J. (2003). *Ontwikkelingspsychopathologie*. Coutinho: Bussum
- Slot, N.W. & Spanjaard, H.J.M. (2009) *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg*. (3^e druk). HB uitgevers: Baarn
- SMK Trainingen. (z.d.). *Trainingen*. Geraadpleegd op 21 februari 2016, van <https://smktrainingen.nl/>
- Struik, A. (2012) *Slapende honden? wakker maken! Een stabilisatiemethode voor chronisch getraumatiseerde kinderen*. Pearson: Amsterdam
- SMK-trainingen (z.d.). *Agressievisie Basishouding Communicatie*. Reader ABC.
- Valenkamp, M., Neve, L., Sondeijke, M., Flos, M. & Verheij, F. (2014). *Omgaan met agressie in de jeugdzorg*. Apeldoorn: Maklu.
- Weber, A., & Doelen, A. (2010). *Organiseren en managen*. (2^e druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Wikipedia. (2016). *Autonomie*. Geraadpleegd op 25 mei 2016, van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Autonomie>

7. Bijlagen

7.1 Interview SMK-Trainingen

Verwelkomen

Welkom bij dit interview. Wij zijn Jolijn Nijhuis en Krista Hannink en volgen de opleiding Pedagogiek aan de HAN. We zijn een onderzoek gestart op de Boerderijcampus naar aanleiding van een vraag vanuit de orthopedagoog. Er is steeds meer sprake van agressie op de woongroep en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen.

Doel van het interview

Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman. De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Toestemming

Om voldoende betrouwbaarheid en validiteit aan ons onderzoek te geven willen we vragen of het goed is dat we dit interview opnemen met een voicerecorder? Er zal zorgvuldig en professioneel omgegaan worden met de opgenomen informatie.

Inleiding

Zoals in de handleiding van SMK-trainingen omschreven staat is het ontstaan van agressie niet eenduidig aan te wijzen. Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren. Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over de eerste twee factoren. Jongepier heeft een veilig pedagogisch klimaat beschreven doormiddel van zes uitgangspunten. Hierop hebben we de vragen van dit interview gebaseerd.

Interview vragen

Het eerste uitgangspunt is *emotionele steun en sensitieve responsiviteit*.

1. Wat verstaan jullie hier onder?
2. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het tweede uitgangspunt is *autonomie en ruimte*.

3. Wat verstaan jullie hier onder?
4. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het derde uitgangspunt is *structureren en grenzen stellen*.

5. Wat verstaan jullie hier onder?
6. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het vierde uitgangspunt is *informatie geven en uitleggen*.

7. Wat verstaan jullie hier onder?
8. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het vijfde uitgangspunt is *het begeleiden van interacties bij jeugdigen*.

9. Wat verstaan jullie hier onder?
10. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het zesde uitgangspunt is *het stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouder*.

11. Wat verstaan jullie hier onder?
12. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

13. Ontbreekt er aan de uitgangspunten van het pedagogisch klimaat volgens jullie nog iets dat bij kan dragen om de agressie te verminderen?

Verder beschrijft het landelijk uitstroomprofiel jeugdzorgwerker ook zes uitgangspunten die te maken hebben met competenties waarover medewerkers zouden moeten beschikken. We zijn benieuwd welke competenties jullie belangrijk vinden waarover medewerkers zouden moeten beschikken om zowel preventief als actief te handelen bij agressie.

14. Welke competenties zijn belangrijk om preventief te handelen ten aanzien van agressie?
15. Welke competenties zijn belangrijk wanneer je actief moet handelen ten aanzien van agressie?
16. Over welke kennis moet een jeugdzorgwerker volgens jullie beschikken om adequaat te kunnen handelen ten aanzien van agressie.

Afronding

Bedankt voor de medewerking aan dit interview. Het interview zal letterlijk worden uitgetypt en de resultaten zullen we daarna aan u kenbaar maken.

7.2 Interview zorgcoördinator en orthopedagoog

Verwelkomen

Welkom bij dit interview. Wij zijn Jolijn Nijhuis en Krista Hannink en volgen de opleiding Pedagogiek aan de HAN. We zijn een onderzoek gestart op de Boerderijcampus naar aanleiding van een vraag vanuit de orthopedagoog. Er is steeds meer sprake van agressie op de woongroep en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen.

Doel van het interview

Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman. De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Toestemming

Om voldoende betrouwbaarheid en validiteit aan ons onderzoek te geven willen we vragen of het goed is dat we dit interview opnemen met een voicerecorder? Er zal zorgvuldig en professioneel omgegaan worden met de opgenomen informatie.

Inleiding

Uit de theorie is er naar voren gekomen dat er allerlei factoren zijn die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren. Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over de eerste twee factoren. Jongepier heeft een veilig pedagogisch klimaat beschreven doormiddel van zes uitgangspunten. Hierop hebben we de vragen van dit interview gebaseerd.

Interview vragen

Het eerste uitgangspunt is *emotionele steun en sensitieve responsiviteit*.

1. Wat verstaan jullie hier onder?
2. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het tweede uitgangspunt is *autonomie en ruimte*.

3. Wat verstaan jullie hier onder?
4. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het derde uitgangspunt is *structureren en grenzen stellen*.

5. Wat verstaan jullie hier onder?
6. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het vierde uitgangspunt is *informatie geven en uitleggen*.

7. Wat verstaan jullie hier onder?
8. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het vijfde uitgangspunt is *het begeleiden van interacties bij jeugdigen*.

9. Wat verstaan jullie hier onder?
10. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

Het zesde uitgangspunt is *het stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind en ouder*.

11. Wat verstaan jullie hier onder?
12. Welke factoren binnen dit uitgangspunt dragen bij aan het verminderen van agressie?

13. Ontbreekt er aan de uitgangspunten van het pedagogisch klimaat volgens jullie nog iets dat bij kan dragen om de agressie te verminderen?

Verder beschrijft het landelijk uitstroombrochure jeugdzorgwerker ook zes uitgangspunten die te maken hebben met competenties waarover medewerkers zouden moeten beschikken.

We zijn benieuwd welke competenties jullie belangrijk vinden waarover medewerkers zouden moeten beschikken om zowel preventief als actief te handelen bij agressie.

14. Welke competenties zijn belangrijk om preventief te handelen ten aanzien van agressie?

15. Welke competenties zijn belangrijk wanneer je actief moet handelen ten aanzien van agressie?

16. Over welke kennis moet een jeugdzorgwerker volgens jullie beschikken om adequaat te kunnen handelen ten aanzien van agressie.

Afronding

Bedankt voor de medewerking aan dit interview. Het interview zal letterlijk worden uitgetypt en de resultaten zullen we daarna kenbaar maken.

7.3 Interview manager

Verwelkomen

Welkom bij dit interview. Wij zijn Jolijn Nijhuis en Krista Hannink en volgen de opleiding Pedagogiek aan de HAN. We zijn een onderzoek gestart op de Boerderijcampus naar aanleiding van een vraag vanuit de orthopedagoog. Er is steeds meer sprake van agressie op de woongroep en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen.

Doel van het interview

Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman. De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Toestemming

Om voldoende betrouwbaarheid en validiteit aan ons onderzoek te geven willen we vragen of het goed is dat we dit interview opnemen met een voicerecorder? Er zal zorgvuldig en professioneel omgegaan worden met de opgenomen informatie.

Inleiding

Uit de theorie is er naar voren gekomen dat er allerlei factoren zijn die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren. Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen u graag bevragen over de laatste factor. De vragen van dit interview zijn gebaseerd op de theorie uit het theoretisch kader. Daaruit is naar voren gekomen dat er drie factoren meespelen die van belang zijn voor de omgang met agressie. Dit zijn leiderschap, teamomgeving en teamleren. Hierop zijn de vragen uit het interview gebaseerd.

Leiderschap

Volgens Kommers en Dresen (2010) kan een leidinggevende verschillende rollen aannemen om te zorgen voor goed leiderschap.

Managen: gericht op beheersing. Stellen van doelen, geven van feedback, voortgang bewaken en regeltaken. Op het pad naar zelfstandigheid zal de leidinggevende die zaken op zich nemen waar het team nog niet aan toe is.

Coachen: verantwoordelijkheid nemen en gezamenlijk problemen oplossen. Teamleden helpen hun effectiviteit te vergroten en teamontwikkeling.

Leiden: denken op de lange termijn. Toekomstbeeld voor de organisatie scheppen, visie uitdragen, voorbeeld gedrag en integriteit

1. Op welke manier geef je in je leiderschap vorm aan deze rollen?
2. Hoe zorg je ervoor dat deze drie rollen in balans zijn?
3. Op welke wijze motiveer je je personeelsleden?
4. Hoe zie je het leiderschap in de ondersteuning van personeelsleden ten opzichte van agressie?

5. Wat kun je volgens jou als leidinggevende voor je personeelsleden betekenen ten opzichte van agressie?

Team omgeving

6. Wat is volgens jou een ideale teamomgeving?
7. Hoe functioneert volgens jou een team het best? Welke pijlers zijn belangrijk?
8. Hoe zouden deze punten kunnen helpen in het verminderen van agressie?

Volgens Robbins en Finley (2001) is het belangrijk om heldere en duidelijke communicatie tussen hulpverleners te bewerkstelligen want dit doet agressie afnemen.

9. Hoe zorg je er als leidinggevende voor dat er een heldere en duidelijke communicatiecultuur is binnen een team?
10. Hoe zorgt het team ervoor dat ze zich gesteund voelen door elkaar en weten dat ze op elkaar kunnen bouwen in een conflict?
11. Zijn er verbeterpunten ten aanzien van een ideale teamomgeving?

Teamleren

Uit de theorie komt naar voren dat teams die in staat zijn om op een lerende manier te werken, een grotere effectiviteit tonen, met name bij het uitvoeren van complexe taken (Edmondson, 1999 in Kommers & Dresen, 2010)

Onder teamleren wordt verstaan dat medewerkers leren van fouten, dat ze de gekozen aanpak nog eens de revue laten passeren en daaruit leermomenten halen.

12. Is er op de woongroep van Erve Remerman sprake van teamleren?
13. Waarin zie je dat terug?
14. Op welke wijze ben je hierin als leidinggevende betrokken?
15. Welke voor- nadelen zie je in het teamleren?
16. Is er sprake van verbeterpunten ten opzichte van het teamleren?
17. Hoe kan teamleren bijdragen aan het verminderen van agressie?

Volgens Valenkamp et al (2014) is het in de omgang met agressie van belang dat teamleden ervaren dat ze gesteund worden en dat er ruimte is voor een dialoog.

18. Op welke manier wordt hier vorm aan gegeven op de woongroep Erve Remerman?

Afronding

Bedankt voor de medewerking aan dit interview. Het interview zal letterlijk worden uitgetypt en de resultaten zullen we daarna kenbaar maken.

7.4 Enquête medewerkers

Doel van de enquête

Uit de theorie is naar voren gekomen welke factoren van belang zijn in de omgang met agressie binnen de thema's het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. Deze hebben we vorm gegeven in enquêtevragen voor alle medewerkers van de woongroep Erve Remerman.

Inleiding enquête

Hallo collega's,

Wij zijn Krista en Jolijn, voor onze afstudeeropdracht doen we een onderzoek naar agressie op de woongroep van Erve Remerman. Een thema dat veel voorkomt.... We willen jullie vragen om deze enquête in te vullen. Hij is geheel anoniem dus schroom niet om eerlijk antwoord te geven. Hiermee zal het onderzoek een groter succes worden! In de enquête wordt gesproken over agressie, hiermee wordt zowel de dreiging van agressie als de uitingen van agressief gedrag bedoeld. Zet hem op! We houden jullie op de hoogte van de uitkomsten.

Er zit ook nog een kleine uitdaging in deze enquête.... Als we alle enquêtes terug hebben trakteren we op wat lekkers!

Groetjes Krista en Jolijn

Enquêtevragen

Geef je feedback aan collega's over het handelen bij agressie?

- Ja ik doe dat volgens de feedbackregels
- Ja, maar ik doe dat niet volgens de feedbackregels
- Nee, ik doe dat niet maar zou het wel willen
- Nee, ik heb hier geen behoefte aan

Ontvang je wel eens feedback van collega's over het handelen bij agressie?

- Ja ik doe dat volgens de feedbackregels
- Ja, maar ik doe dat niet volgens de feedbackregels
- Nee, ik doe dat niet maar zou het wel willen
- Nee, ik heb hier geen behoefte aan

Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- Ik voel me gesteund door het team tijdens situaties waarin agressie voorkomt
- Het team ligt op één lijn over hoe te handelen bij agressie
- Deze lijn wordt aangehouden door collega's in hun handelen op de groep
- Ik ben op de hoogte van alle afspraken die gemaakt zijn omtrent de cliënten.

Hoeveel procent van het team houdt zich aan afspraken die gemaakt zijn omtrent cliënten.

- Tussen de 0 en 25%
- Tussen de 25 en 50%
- Tussen de 50 en 75%
- Tussen de 75 en 100%

Wordt er vaker door het team op positieve wijze over cliënten gesproken in termen van; heeft het lastig, moeilijke dag, veel prikkels, komt voort uit de stoornis. Of wordt er vaker op negatieve wijze gesproken over cliënten in termen van; is verwend, hij doet altijd zo, hij doet het erom.

- Vaker op positieve wijze
- Vaker op negatieve wijze
- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk.

Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- Casussen waarin agressie voorkomt worden in teamverband nabesproken
- Ik voel me gesteund met betrekking tot situaties waarin agressie voorkomt door het zorgteam
- Ik ontvang feedback met betrekking tot situaties waarin agressie voorkomt door het zorgteam
- Het is voor mij helder wat het zorgteam van mij verwacht in situaties waarin agressie voorkomt

Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- Het team heeft voldoende oog voor de signalen van een cliënt in de fase voorafgaand aan het agressieve gedrag. Zoals overassertief en geagiteerd gedrag.
- Collega's zijn voldoende fysiek aanwezig op de woongroep. Dus toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar voor cliënten.
- Ik zie in het team terug dat collega's erkenning geven aan cliënten in termen van; Ik zie dat... Ik hoor dat... Ik merk dat.... Vertel eens....

Heeft het team voldoende oog voor het achterliggende gedrag wanneer er sprake is van agressie? Zoals angst, onzekerheid, onduidelijkheid, overprikkeld zijn.

- Ja
- Nee

Waaruit blijkt dat wel/niet?

- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk.

Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- Collega's stimuleren cliënten om zelf met oplossingen te komen
- Er wordt door het team gesproken naar cliënten in verwachtingen in plaats van in beperking bijvoorbeeld: je gaat nu... in plaats van: hou daar mee op.

- Er wordt binnen de woongroep gezorgd voor voldoende ingevulde tijd voor de cliënten

Vind je dat het team voldoende kennis heeft over welke cliënt ze voor zich hebben? Gekeken naar beperking, leeftijd en voorgeschiedenis. Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- Kennis van de beperking/stoornis
- Kennis van de kalenderleeftijd en ontwikkelingsleeftijd
- Kennis van de voorgeschiedenis

Zoekt het team de samenwerking op met de cliënten in plaats van te aan zitten op beheersing en controle?

- Ja, zeker weten
- Ja, maar niet voldoende
- Nee, maar wil aan gewerkt worden
- Nee, niet belangrijk
- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk

Worden sociale interacties tussen cliënten voldoende begeleidt?

- Ja, zeker weten
- Ja, maar kan meer aan gedaan worden
- Nee, hier ontbreekt het soms aan
- Nee, zeker niet
- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk

Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- De loyaliteitsband tussen kinderen en ouders wordt voldoende erkend binnen het team
- Het contact tussen cliënten en ouders wordt voldoende gestimuleerd

7.5 Enquête ouders

Doel van de enquête

Uit de theorie is naar voren gekomen welke factoren van belang zijn in de omgang met agressie binnen de thema's het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. Daaruit is ook gebleken dat het systeem en de samenwerking tussen de hulpverlener en ouder van groot belang is om agressie eventueel te kunnen verminderen. Doormiddel van een enquête hebben we ouders bevraagd over de samenwerking tussen Erve Remerman en ouders.

Inleiding enquête

Beste ouders/verzorgers,

Wij zijn Jolijn Nijhuis en Krista Hannink. Jolijn is werkzaam op de woongroep van Erve Remerman. Beide volgen wij de opleiding Pedagogiek en doen wij op dit moment een onderzoek naar het thema agressie. Het doel van ons onderzoek is om verbeter voorstellen op tafel te leggen om de agressie binnen de woongroep van Erve Remerman te verminderen. Uw mening als ouder vinden wij daarin erg belangrijk en willen u dan ook vragen om mee te helpen aan dit onderzoek middels een enquête. Het onderzoek zal niet gericht vragen stellen over het thema agressie maar zal gericht zijn op de communicatie en de samenwerking tussen u en Erve Remerman. Het is namelijk van belang dat hierin een duidelijke lijn is, dit geeft bij een kind rust en dit kan er ook voor zorgen dat de agressie afneemt. Over dit onderdeel gaan wij u vragen stellen. We zullen u in de enquête anoniem bevragen over het stukje interactie tussen ouder/verzorgen, kind en Erve Remerman. De enquête zal ongeveer tien minuten van uw tijd in beslag nemen.

Met vriendelijke groet,
Jolijn Nijhuis & Krista Hannink

Enquêtevragen

Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denk door aan te geven in hoe verre je het eens/oneens bent met de stelling.

- Voelt u zich als ouder gehoord bij de medewerkers van Erve Remerman wanneer u ergens mee zit/vragen hebt ten aanzien van uw kind?
- Wordt er voldoende ruimte geboden voor contact met uw kind als deze aanwezig is op de woongroep van Erve Remerman?
- Voelt u zich als ouder respectvol benaderd door de medewerkers van Erve Remerman?
- Zijn de medewerkers van Erve Remerman ook actief in het zoeken van contact met u als ouder zonder dat er sprake is van een directe hulpvraag?
- Ervaart u de zorg en hulp die geboden wordt vanuit Erve Remerman als voldoende laagdrempelig?

Wordt het contact tussen kinderen en ouders gestimuleerd door medewerkers van Erve Remerman?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Op welke wijze gebeurt dit wel/niet?

- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk.

Is er sprake van voldoende samenwerking en afstemming tussen Erve Remerman en u als ouder?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Waarom merkt u dit?

- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk.

Zijn de medewerkers van Erve Remerman voldoende toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar voor u als ouder?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Waaruit blijkt dit?

- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk.

Voelt u zich voldoende erkend door de medewerkers van Erve Remerman in uw rol als ouder?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Waarom merkt u dit?

- Mogelijkheid tot het aanvullen van de vraag doormiddel van een antwoordenbalk.

7.6 Transcriptie interview SMK

K: Wij staan ergens vooraan in ons onderzoek, wij gaan onderzoek doen welke factoren zijn belangrijk binnen eeh de Boerderijcampus, echt de voorwaarden zeg maar om zoveel mogelijk aan preventie te doen. En omdat wij maar kort de tijd hebben konden wij het niet heel uitgebreid doen dus wij hebben drie eeh, ja uitgangspunten uitgekozen waarvan wij dachten die belangrijk waren voor de organisatie. Dus ik had ze ook al even gemaild en over twee daarvan willen wij jullie als informanten betrekken zodat wij jullie kennis kunnen gebruiken binnen ons onderzoek. Wij gebruiken dit interview niet, zeg maar in het onderzoek maar meer om informatie in te winnen.

Wij hebben dus al een haal theoretisch kader gemaakt waarin wij zelf al op onderzoek uit zijn gegaan naar die factoren die meespelen en eehm eigenlijk wilden wij van jullie weten hoe jullie daar naar kijken, vanuit jullie werkveld en jullie kennis en ervaring

De eerste vraag is, of het eerste uitgangspunt van een pedagogische leefklimaat is *emotionele steun en sensitieve responsiviteit*, daar heeft Jongepier een heel stuk overgeschreven. We waren benieuwd hoe jullie daar over denken, of dat een uitgangspunt is die eeh bijdraagt aan het ontstaan van agressie of het verminderen.

S: Ja die is essentieel.

M: Denk het ook, dat dat bijna de kern is.

S: ja, dat zeggen wij ook in onze training he, we hebben het niet voor niks over die erkenning dat is niks anders als die ander zien. Dat is die responsieve houding die je graag wil hebben. En ieder mens wil gezien, gehoord worden en op het moment dat je iemand zit en hoort dan kan de ander ook zakken in zijn spanningsniveau, want dat is vaak wat er aan de hand is.

M: Ja een hoog spanningsniveau komt vanuit emotie.

S: Weetje, alle deelnemers op de boerderij doen alleen maar gekker als ze zich niet gehoord of gezien voelen. Als ze boos blijven of steeds gekker gaan doen, heb je op de een of andere manier nog niet die erkenning geboden die eh, die die deelnemer nodig heeft en dat is soms natuurlijk best een zoektocht. Ik zou zeggen doe een poging, heb het over: ik zie, ik hoor ik merk, dat soort dingen. Ik gooi ze er soms gewoon alle drie in. Erkenning kun je niet genoeg geven.

K: Ja.

M: Hoeveel informatie willen jullie hebben.

K: Zoveel mogelijk. Jongepier schrijft een heel stuk over emotionele steun en sensitieve responsiviteit maar wij zijn benieuwd hoe jullie daar naar kijken en op welke manier kan je dit op een juiste manier inzetten wil het bijdragen aan de vermindering van agressie.

M: Ik denk dat je het sowieso moet hebben over een respectvolle benadering, dat ja er van uit gaat dat een ander het er niet om doet maar dat hij het niet anders kan op dat moment. En als je op die manier kijkt heb je vanzelf al een meer respectvolle benadering.

S: En sensitieve responsiviteit is denk ik dat je ziet en hoort wat de ander nodig heeft en dat je hier adequaat op reageert. Je hebt wel je eigen doelen en kaders maar je beweegt mee met de ander en daarin kan hij meegaan met jouw kader. En de emotionele steun is het zien van de emoties en deze steunen. Iemand kan iets wel heel erg stom vinden, bijvoorbeeld dat hij naar binnen heen moet, maar door dit emotioneel te steunen door te zeggen 'hé gat nu moet je naar binnen heen dat is toch ook niet leuk', kun je nog steeds wel dat kind meenemen naar binnen.

K: Dus bij de emotionele steun en sensitieve responsiviteit eeh, ja je begint bij de basis, vooraan.

S: Ja, ja, altijd. We hebben altijd de meeste vragen, altijd als het gedrag al veel te ver op is gelopen, maar wij zeggen altijd je moet al daarvoor gaan zitten, al voor dat het gedrag op loopt in spanning.

M: Ik durf bijna te zeggen dat negen van de tien conflictsituaties als je die helemaal terug gaat kijken, zonde je emotie daarbij, weet je, dat je dan gaat kijken dat je dan denkt, ohja, shit, daar hebben we dat kind niet gezien of dat heb ik gemist.

K: ja, heel herkenbaar.

De tweede is, uhm, *autonomie en ruimte*, maken jullie daar gebruik van in jullie trainingen?

M: Welke soort ruimte bedoel je hier?

K: Het gaat hierbij om ruimte voor eigenheid, realistische verwachtingen, rekening houden met leeftijd en beperkingen.

M: Ja, dat is eeh, we zeggen bij onze methodiek is het indelen in de fases dat heeft niks te maken met wie er tegenover je staat, het bepalen in welke fase iemand ziet daaraan kun je zien hoeveel spanning iemand heeft. Hoe je er daarna mee omgaat dat heeft alles te maken met wie je tegenover je hebt, dat is ook heel belangrijk.

K: De basis is eigenlijk voor iedereen hetzelfde.

M: Het inschalen in de fases is hetzelfde.

S: Je kijkt naar concreet waarneembaar gedrag, het maakt niet uit of iemand met autisme dat laat zien of iemand met een hechtingsstoornis. Alleen de manier waarop je vervolgens je interventie gaat uitvoeren zegt wat over de persoon wie je voor je hebt. Iemand met ASS problematiek heeft andere behoeften dan iemand met hechtingsproblematiek.

M: De bereidheid om te zoeken naar de oorzaak van het gedrag is erg belangrijk, we zien vaak een kokervisie. Heb eens wat meerdere hypothesen in je hoofd behalve die ene 'het komt omdat hij last heeft van zijn zweetvoeten'. En bekijk dan ook eens 'Goh wat is dan de invloed van die en van die en zou dat ook kunnen.' en heb het daar met collega's over al die hypothesen en vorm je dan met elkaar een beeld.

K: En op wat voor een manier zet je dit uitgangspunt in om agressie te verminderen?

S: Ik vind eigen als jij voor dit werkveld hebt gekozen dat dit jouw basishouding moet zijn. Jouw basishouding moet zijn: nieuwsgierig, naar wat beweegt die ander en waar komt dat gedrag vandaan. En wie heb ik nou eigenlijk tegenover mij en wat brengt hij nou allemaal mee.

M: En ook dat heeft weer te maken met de erkenning. Kun jij zien wie jij tegenover jou hebt, of heb jij zelf bepaald wat het beeld is en volg jij die lijn. Of kun je ook nieuwe dingen zien en de positieve dingen blijven zien van een cliënt. De manier van kijken is zo belangrijk, wanneer je van een cliënt kunt blijven zien wat leuk of grappig is, is het makkelijker om de erkenning te blijven geven.

K: Ja en daarmee die eerste twee uitgangspunten, als je door de manier van kijken zou je dus meer erkenning kunnen geven en daardoor zal de agressie afnemen.

M/S: Ja absoluut.

Ja de derde klinkt eigenlijk heel logisch bij onze doelgroep, *structureren en grenzen stellen*, maar we gaan hem toch vragen.

S: Nou ja, wat ik daar wel belangrijk aan vindt is dat structureren, ja natuurlijk je moet zorgen dat het overzichtelijk is en dat deelnemers weten waar ze aan toe zijn en dat is allemaal heel logisch. Eeh en dat je helder bent maar ook hier moet vooral die erkenning bij. Wij horen heel vaak 'hou op, stop daar eens mee, ik wil niet dat je dat doet', maar wat moet hij dan wel doen. Dat is, waarop wij heel vaak zien dat het mis gaat.

M: Ja, ja en ik ben ook heel erg voorstander van structuur en kaders, vooral bij kinderen die in hun basisspanningsniveau hoog zitten bijvoorbeeld in geagiteerd of bedreigend, hebben hier behoefte aan. Wat daar wel belangrijk bij is, wat is je doel met het bieden van je structuur en dient dit middel zijn doel. Wat is ook wel eens zie is dat mensen consequenties geven om structuur na te leven terwijl de structuur niet klopt, dan sla je natuurlijk de plank mis. Het is een mooie houvast maar het is niet meer dan een middel om een doel te bereiken. Het doel moet altijd spanningsverlaging zijn, zodat een kind weer meer zichzelf kan zijn en zich vrijer of prettiger kan bewegen.

K: Dus eigenlijk zeg je je moet eerst het doel helder hebben en vanuit daar de structuur en grenzen in zetten om je doel te kunnen bereiken.

M: En niet meer doen dan nodig denk ik, soms wordt iemand zo vast in de structuur gedrukt dan ben ik altijd benieuwd of je dat weer kunt afbouwen. En begrenzen altijd in combinatie met de erkenning.

S: En het is als team belangrijk om allemaal hetzelfde te doen.

M: Ja en de grens die je als team aangeeft dat is de grens. Op het moment dat je als team kiest voor fysieke grenzen, want ik vind dat dat een keuze is en hoewel dat echt niet zo voelt altijd hoor want soms wordt je zo vaak aangevallen. Maar wanneer je je als team dwingt om daar naar te kijken als een keuze, uhm dat heeft weer te maken met hoe je kijkt. Uhm dan gaat een persoon ook op zoek naar die grens en als er één iemand is die een fysieke grens aanbiedt dan gaat de cliënt op zoek naar die fysieke grens bij iedereen.

J: Ja, die eenduidigheid binnen het team is erg belangrijk.

M: ja zeker, kinderen hebben dat anders gelijk door. En om nog even terug te komen op

structuur en regels. Ik vind ook van regels, die moeten er vooral niet teveel zijn, weet je het wat kaders en structuur. Regels moeten vooral niet teveel op de inhoud zijn, dat beperkt je alleen maar als medewerker. Teveel regels kan zorgen voor veel onduidelijkheid, ik ben veel meer voorstander van zo min mogelijk zodat er ook autonomie en ruimte is voor jou als groepswerker. Leg alleen de basis vast, zoals; spullen heel laten, op je eigen spullen letten. K: Dus niet teveel regels en altijd in combinatie met erkenning.

S: En wel duidelijk op die kaders hoor, want wij zeggen bij bedreigend gedrag dat moet je niet laten lopen. Respectloos gedrag daar zeg je wat van, het niet oké als en kind je uitscheld. Want ook als snap je heel goed dat een kind boos is en dat hij heel erg zielig is maar ik heet gewoon Saskia en ik zie dat je boos bent dan daar mag je mij best wat over vertellen.

De vierde is *Informatie geven en uitleggen*, hebben we denk ik ook al wel heel veel over gezegd.

M: Ja dat je informatie geeft aan de bewoners bedoel je?

J: Ja dat gaat ook om waarom dingen niet mogen, waarom bepaalde regels gelden, dat vooral.

K: ja, eigen meer het waarom.

S: Bij sommigen is dat heel goed, er is ook een hele grote categorie deelnemers die je daar niet mee moet vermoeien. Want die ga je het veel te moeilijk maken. Want als jij uit gaat leggen waarom hij niet mag schelden, dat hij heel respectloos is en dan je daar heel verdrietig van wordt, nouja die hele ASS problematiek.

K: Meestal zeggen ze ook juist, het waarom bij autisme laat maar achterwege.

S: Zeg voorwal wat hij wel moet doen.

K: Ja.

M: Ook licht verstandelijk beperkten, of je moet merken dat een kind gewoon niet snapt wat, wat het doel is van iets, weet je. Ik vind uitleggen en informatie geven, alleen wanneer een kind daar behoefte aan heeft en dan merk je dat wel. Ik vind het wel heel mooi om het daar met collega's onderling over te hebben en je af te vragen 'waarom vinden wij dit eigenlijk?'.

S: Als je kijkt naar de autisme kant kun je wel heel mooi ondertitelen, bijvoorbeeld: als je Pietjes slaat wordt hij daar verdrietig van, dat doen we dus niet, jij gaat nu.....

Dat je wel oorzaak-gevolg probeert te koppelen in die situaties.

M: Dat kun je eigenlijk bij ieder kind, die moeite heeft met informatie verwerken, en dat zijn er redelijk wat, daar kun je bij ondertitelen.

S: Als er een groot verschil is tussen per formaal en verbaal dan is er sprake van een informatieverwerkingsstoornis, zet ze in de taak niet te veel uitleggen.

K: Dus eigenlijk zeggen jullie om agressie te kunnen verminderen is het belangrijker om te ondertitelen dan heel veel uitleg te geven.

M: Ja en vooral op het moment dat er al een spanningsverhogende situatie is dan zou ik niet meer zoveel gaan uitleggen.

Je hebt nu een hele mooie opsomming eigenlijk van belangrijk naar steeds iets minder belangrijk: de ander zien, de ruimte voor de ik, kaders bieden en dan kun je dingen uitleggen.

De vijfde is *begeleiden van interacties tussen jeugdigen*, en daar wordt onder verstaan uuh dat de groepsleiding de touwtjes in handen heeft, de regie voert, goede groepsdynamiek.

M: Volgens mij raak je hier de win-win. Je blijft altijd de regie houden in de situatie en het is ook heel mooi om te kijken hoeveel regie kan een jeugdige zelf voeren. Hier kun je kijken naar eigen verantwoordelijkheid en de jeugdige verantwoordelijk maken voor de situatie.

S: Hier geef ik in de training altijd het voorbeeld van het lego raampje. Pietje wou het lego raampje en Klaasje ook, nou dikke ruzie. Ik zeg 'doe het raampje maar hier', en 'nu dan?' heb ik gezegd. Pietjes zei 'leg maar weg' Klaasje zei 'leg maar weg', ik heb het lege raampje weg gelegd en het was prima. Terwijl ik zeker weet dat als ik de beslissing had gemaakt het niet prima was geweest.

M: Regie heb je niet, regie krijg je doordat je sensitief en responsief bent. Wanneer kinderen merken dat jij hen ziet willen ze jou de regie wel geven. Pas als de ander jou vertrouwd kun jij de regie krijgen.

De zesde is het *stimuleren van interacties tussen kind en ouder*,

S: Erkenning voor de ouder, die ouder heeft zoveel erkenning nodig. Die heeft zijn kind al niet meer thuis, die moet al noodgedwongen de zorg uit handen geven.

M: Wat ik ook heel vaak hoor, en waar ik mij dood aan irriteer is dat mensen over ouders gaan praten van ja eeh en dan doet die dat zo. Kun jij naar het kind kijken maar kun jij ook naar de ouder kijken? Kun je de ouder ook onschuldigen, want ik geloof dat iedere ouder eeh, het heel graag goed wil doen, maar geen idee heeft hoe.

S: Als je niet beter weet kun je niet beter doen, dat geldt voor ons allemaal.

K: Stel dat, eeh, de boerderij kan zorgen voor een betere interactie tussen ouders en kind zou dat bij kunnen dragen aan de vermindering van agressie op de woongroep?

M: Ja, want kinderen hebben een onbeperkt loyaliteitsgevoel naar ouders, en dan kun je eeh heel leuk dingen inkleden op de boerderij maar ook als je als boerderij geen goed contact hebt met ouders dan gaat het mis.

K: Het kind moet daar mogen zijn.

S: Ja, toestemming hebben hé.

M: Ja, vanuit ouders. Ik denk eeh dat daar heel veel winst in te behalen is en dat wordt onderschat. Er wordt vaak gedacht, weetje het kind is nu bij ons en wij gaan het oplossen en op deze manier zet je ouders ook meteen buiten spel.

S: Terwijl eigen ouders, zo heb ik altijd met ouders gewerkt, zij zijn de expert.

M: Ja zij kennen hun kind het langst en het best. Als het jou als groepswerker lukt om de ouder in de expert rol te zetten en met de ouder te praten alsof de ouder de expert is, en dan kun je in gesprek komen.

K: Op deze manier krijgt de ouder ook gelijk de erkenning. Het zit hem vooral in de acceptatie van de bant tussen ouder en kind, de loyaliteit.

M: Juist.

K: Ontbreekt er volgens jullie nog een punt waarvan jullie zeggen die zou er echt bij in moeten? Om een klimaat neer te zetten waarin kinderen...

S: openheid, transparantie.

M: Het gesprek ook, in het team.

S: kritisch durven zijn naar elkaar, feedback durven geven aan je collega's

M: Wat is de taal die je met elkaar spreekt, welke woorden gebruik je om situaties na te bespreken. Is dan vanuit het doemdenken of is dan vanuit het zoeken naar mogelijkheden. Hoe bespreek je de dienst na. Merk jij als hulpverlener dat jij iets moeilijk vindt? En merk jij jouw geïrriteerdheid? Want er zijn zoveel hulpverleners die zitten bij wijze van spreke in onze training te mopperen over een cliënt. Dan benoemen wij 'goh dat is wel lastig', dan krijgen wij terug dat ze da niet lastig vinden. Is die veiligheid er in een team om te zeggen dat je iets lastig of moeilijk vind.

S: Die veiligheid creëer je door elkaar erkenning te geven, open vragen te stellen aan elkaar; vragen waarom iemand handelt zoals hij handelt.

M: Zo moet je als manager je team ook aansturen met openheid en transparantie met erkenning voor je medewerkers. Want dat weten we allemaal, op de groep ben je jezelf en dan wordt je soms boos, blij, verdrietig van alles.

S: Hoe fijn is het dan dat je aan het einde van je dienst tegen collega's kun zeggen 'ik baal zo van mijzelf' had ik nog wat anders kunnen doen?

M: Dan is het als collega's belangrijk om die erkenning te geven, 'het is ook vervelend dat je je zo voelt, en biedt handvatten aan waar er anders gehandeld het kunnen worden. Zeg dan niet als collega 'ach daar kun jij ook niks aan doen, die kinderen waren harstikke vervelend vandaag', dat is wat we heel vaak zien, maar daar help je de ander niet verder mee.

K: Hij sluit mooi aan bij de volgende, want de tweede factor die wij gaan onderzoeken zijn de competenties van medewerkers. Waar moeten medewerkers nou over bezitten om eeh de agressie te verminderen en om daar mee om te gaan.

Eehm welke competenties zijn volgens jullie belangrijk om *preventief* te kunnen handelen?

M: kunnen reflecteren op je eigen handelen, zelfvertrouwen is een hele belangrijke, op het moment dat je op jezelf kunt vertrouwen dan eeh hoeft je jezelf ook niet meer zo te bewijzen. Vooral mensen die een laag zelfbeeld hebben die hebben de behoefte om zichzelf te bewijzen en dan wordt het ego wat groter en dan kom je veel sneller in de strijd.

S: Creatief zijn.

M: Optimistisch, plezier in je werk.

S: Je kwetsbaar durven opstellen, zeg maar dat je het moeilijk hebt daar is niks fout aan.

M: Perfectionisme is niet handig, het is belangrijk om jezelf de ruimte te gunnen om het fout te mogen doen.

M: Observeren is ook heel belangrijk om preventief te kunnen werken, kunnen zien wat gebeurt er nou eigenlijk zonder je eigen beleving. Objectief, zo objectief mogelijk. Bewust zijn van wat jij allemaal meeneemt met jezelf.

S: Je moet de kinderen een beetje lief vinden, ja nou weetje, hoe fijn is het voor een kind dat een kind er gewoon mag zijn en niet dat een groepsleiding denkt 'pff dat heb je dat kind ook weer, dat wordt weer zo'n dag'.

En welke zijn belangrijk als je *actief* moet handelen bij agressie?

S: Daadkracht

M: Weer dat zelfvertrouwen, de spanning laag kunnen houden en je eigen ego aan de kant kunnen zetten.

S: er moet geen woord Russisch zitten tussen wat je zegt.

M: ja inderdaad, duidelijk kunnen communiceren. Vertrouwen op jezelf, dat wat jij zegt gaat gebeuren.

K: De laatste vraag is over welke kennis moet een jeugdzorgwerker beschikken. Wat is nou de basis, echt voor agressie, wat moet iemand weten?

M: Je moet sowieso denk ik, eeh weten eeh welke doelgroep jij mee werkt. Dus wat houdt het in wanneer iemand een licht verstandelijke beperking heeft. Kennis over de problematiek, de effecten van IQ cijfers of van een disharmonisch profiel ik denk dat die heel belangrijk zijn. Ik denk dat dat eeh echt wel kennis is die je moet hebben.

S: Onze methodiek helpt, niet om ons aan te raden maar het helpt wel om concreet naar gedrag te gaan kijken. Het buiten jezelf te plaatsen, van wat jij allemaal vindt en voelt.

M: En kennis hebben over eeh hoe iets werkt voor iemand en weetje ik denk dat te meer kennis je hebt des te meer eeh ja je dat helpt. Dan is natuurlijk de vraag hoeveel kennis je nodig hebt om je werk goed te doen.

S: Het allerbelangrijkste wat je aan kennis moet hebben is dat je moet weten waar agressie vandaan komt. Dat het niet is om vervelend te doen maar dat het uit spanning komt.

M: En weten dat de enige die iets kan veranderen aan die situatie jijzelf bent, want op het moment dat het aan het kind ligt, ja dan kun je niks meer. Op moment dat het aan de ouders of het systeem ligt dan hou maar op. De enige die invloed heeft op de situatie ben jijzelf.

K: we willen jullie hartelijk danken voor dit interview, we zullen jullie op de hoogte houden van de vorderingen.

7.7 Transcriptie interview zorgcoördinator en orthopedagoog

K: We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. We willen verbeter voorstellen op tafel te leggen die een bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie. Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren. Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over de eerste twee factoren. Jongepier heeft een veilig pedagogisch klimaat beschreven doormiddel van zes uitgangspunten. We willen weten wat jullie eronder verstaan en waarom je denkt dat die factor belangrijk zou zijn om agressie te verminderen.

De eerste is *emotionele steun en sensitieve responsiviteit*, dus eigenlijk dat je er bent voor uuh deelnemers, ze emotioneel steunt, uuh dat ze mogen zijn wie ze zijn.

E: Uuhm

R: Is het hoe wij het zien binnen het bedrijf of hoe wij het als persoon als pedagoog zien?

J: Ja de eerste 'wat versta je eronder' is gewoon wat jullie vinden dat bijvoorbeeld emotionele steun en sensitieve responsiviteit vinden en daarna vragen wij jullie hoe dit ingezet kan worden bij het verminderen van agressie, maar dit is wel gericht op de woongroep van Erve Remerman.

K: Het gaat er niet om dat je persé goed antwoord, wij hebben vanuit de theorie uuh gelezen wat hun onder al deze onderwerpen verstaan, maar wij willen vanuit jullie kennis, hier weten hoe jullie da zien.

R: uhm dat bij mij, wat emotionele steun bij mij oproept is eeh een stukje erkenning.

E: Er zijn, luisteren, reageren, begrijpen, gevoel herkennen en erkennen, wat zegt gedrag dat is ook iets. Dus niet uuh als een uuh cliënt boos is alleen boosheid zien maar het gedrag daar achter ook kunnen zien.

R: Waar komt het vandaag, waar komt die emotie vandaan en daar op inspelen.

K: Ja.

E: Herkennen, erkennen en reageren, dat is ook die respons en ik denk dat je daarmee en dan kom je ook gelijk bij vraag twee, dat tweede deel, ik denk dat als kinderen zich erkend voelen in hun gevoel, ik denk dat onze doelgroep heel vaak zelf niet eens weet wat ze voelen, maar als je dat herkend en erkend en benoemd ook dat zij zich gehoord voelen en dus zullen zakken in spanning in plaats van dat ze omhoog gaan. Ik denk dat heel veel van onze kinderen heel vaak zijn afgewezen in hun leven en dat het daarom juist zo belangrijk is om ze te zien staan en eeh erkenning te geven dat hun gevoel er ook mag zijn ongeacht of dat nou problematisch is en dat dat maakt dat je al daalt in je spanning en uiteindelijk niet in rood schiet en dus agressie laat zien.

K: Het tweede uitgangspunt is *autonomie en ruimte* wat verstaan jullie daaronder?

E: Autonomie is zelfbeschikking voor mij, maar dat is misschien te kort door de bocht.

R: En als persoon je eigen ruimte daarin ook nemen. Je kunt ruimte ook extern zien, ik denk dat wij als boerderij zijnde, dan kom je misschien al bij punt twee, dat wij letterlijk ook ruimte bieden, waardoor iemand ook zichzelf kan zijn en uuh meer rust in zijn hoofd heeft dan als iemand tussen vier muren zit.

E: ik denk dat uuh wel klopt, bij ons mag je ook autonoom zijn in wie je bent.

K: Ja, dat is ook een van de pijlers of niet?

E: Ja, jij mag er zijn ongeacht wie jij bent, wat je doet en wat je diagnose is. Als je mag zijn wie je bent dan besta je. Waar kinderen, net zoals ik net al zij, heel vaak zijn afgewezen of zijn weggestuurd of zijn veroordeeld door hun gedrag en als je autonoom mag zijn dan voel je je erkend.

K: en dan rolt het balletje verder?

E: Ja.

J: Hoe zet je dit punt in bij het verminderen van agressie?

R: De ruimte die we hebben op de boerderij gebruiken, we zien vaak bij kinderen die uuh hoog in hun spanning zitten als je met hun naar de paarden gaat of een stuk gaat wandelen dat ze dan al een stukje lichaamsspanning kwijt raken en daarmee ook rustiger worden in hun hoofd. Ruimte is ook een van onze pijlers, we hebben verschillende ruimtes, werkplaatsen zoals we dat noemen. Hierin komt het stukje autonomie weer terug, iedereen heeft zijn eigen kracht hierin kunnen we die verschillende ruimtes goed inzetten. Welke

ruimte past bij welke cliënt. Sommige cliënten hebben behoefte aan spiegeling van paarden.

K: Mooi, en da draagt volgens jullie bij aan het verminderen van agressie?

E: Ik denk dat als je binnen de ruimte mag zijn waar jij je prettig voelt je ook beter functioneert.

K: Zijn er nog meer dingen die vallen onder autonomie of ruimte die jullie bewust inzetten om de agressie te verminderen?

J: Of waarvan uuh jullie denken dat er op de woongroep meer gebruik van gemaakt zou kunnen worden in de vermindering van agressie?

E: De letterlijke ruimte ontbreekt het niet aan, ik denk wel dat het soms aan ruimte ontbreekt waar een kind echt tot rust kan komen. Als de ruimte zeg maar niet jouw plek is. Bijvoorbeeld een speeltuin is voor sommige kinderen veel te groot, onoverzichtelijk en teveel prikkels.

K: Zeg je daarmee, dat uuh, ruimte kan handig zijn maar ruimte kan ook...

R: Het kan ook onoverzichtelijk zijn, teveel prikkels. En ik denk het stukje wat jij net aanhaalde over uuh, die uuh autonomie, dat je kijk naar het gedrag van een kind, ik denk dat daar ook nog heel veel in verbeterd kan worden. En dat bijvoorbeeld als uuh, sommige cliënten zijn in bepaalde ogen van begeleiders bijvoorbeeld 'achterbaks' maar dat komt ergens vandaan en ik denk dat daar nog wel meer naar gekeken mag worden.

E: Wat zegt gedrag. Verwend gedrag zegt niet altijd dat een kind verwend is, boosheid en agressie is heel vaak angst.

J: Dus meer kijken naar de boodschap-waarde van het gedrag?

E: Ja, want er zijn bijna geen kinderen die 's morgens opstaan en denken 'we gaan de dag vandaag eens even lekker verzieken'. Kinderen doen dat niet om ons te treiteren. Hoe moeilijk is het voor ons om ons gevoel te uiten, laat staan als je verstandelijke beperkt bent of een andere stoornis hebt. Misschien kan je het dan wel alleen maar door boos te worden?

K: Uuhm de derde is *structureren en grenzen* stellen, ja klinkt heel logisch misschien, maar toch willen we weten wat jullie daaronder verstaan en wat je daarbij belangrijk vindt.

R: uuh het is zo logisch dat het moeilijk is.

E: Structuur maakt voorspelbaar en voorspelbaar maakt veilig. Ik denk dat onze doelgroep heel veel behoefte heeft aan voorspelbaarheid en dus ook aan grenzen want vaak kunnen zij hun eigen grenzen niet bepalen.

R: Ik denk dat het stellen van grenzen ook structuur maakt. Daarnaast hebben wij ook een grote doelgroep die veel structuur nodig heeft. Bij Erve Remerman hebben wij dat redelijk weggezet, maar ik denk dat dat soms nog beter kan.

E: Als jij elke dag iets volgens een bepaalde structuur doet, want ik denk wel dat er structuur is, maar als niet elke dag het zelfde doet, maar drie dagen wel en op dag vier niet ja dan is het al onveilig.

K: Maar wat maakt dan, want ik werk ik het onderwijs, ik kom aangereden ik zie die immense boerderij, wat maakt dan hier, want hoe biedt je hier structuur, wat is hier zo specifiek aan, je zegt op die manier doen wij dat.

R: Bij Erve Remerman is het weggezet op papier voor bepaalde kinderen en niet voor alle woonkinderen. Ik denk dat daarin nog wel heel veel winst te behalen valt.

K: Wat valt daar nog te behalen?

R: Uuh strakkere dagstructuren, picto-borden dat soort dingen.

E: uuh daarin gaan wij van mening verschillen.

K: Dag geeft niet, kom maar op.

E: De wereld is ook niet gemaakt in picto-borden, sommige van onze cliënten zijn nog wel uiteindelijk er aan toe om niet helemaal geïnstitutionaliseerd te worden zeg maar, dus dan uuh als je dan altijd gewend bent om altijd alles volgens een strakke planning te doen dan kan je uiteindelijk ook niet meer zelf je weg vinden, snap je.

K: Gaat de extra structuur en grenzen stellen op de woongroep meehelpen aan de vermindering van agressie?

E: Ik denk dat wij het heel goed proberen te doen maar de uitvoering daar van of niet wordt gedaan of niet altijd mogelijk is door andere factoren.

J: Dus eigenlijk zeg je dat het op papier allemaal wel goed staat maar dat de uitvoering in de praktijk niet goed gaat?

E: Ik denk dat, maar ik weet dat niet zeker. En het is natuurlijk ook per kind afhankelijke, het ene kind is wel gebaad bij picto's en het andere kind niet.

K: Maar is het uuh, is het op maat te doen? Is dat toe doen op een woongroep?

R: Als je voor elk kind apart een structuur wilt gaan maken zal je al bijna één op één begeleiding moeten gaan doen.

K: Maar is het nu zo, dat bijvoorbeeld een kind die wel picto's nodig heeft die ze ook krijgt?

E: ik denk bij sommige kinderen wel, maar er zijn ook kinderen bij wie dat niet zo is.

K: uuh de vierde, is *informatie geven en uitleggen* wat verstaan jullie hieronder en wat is daar belangrijk aan?

E: Zeggen wat je doet en doen wat je zegt.

K: Het gaat hier vooral over de 'waarom', tenminste Jongeper omschrijft dat zo in zijn theorie. Het gaat hierover het uitleggen waarom regels gelden en waarom dingen niet mogen.

R: Ik denk dat het afhangt van de cliënt, sommige cliënten zien geen oorzaak – gevolg maar door die uitleg misschien wel en zo kunnen ze beter begrijpen waar hun reactie vandaag komt en als je dat vaak genoeg doet, dat er dan misschien een verandering intreedt.

E: Uitleggen waarom je iets doet maakt ook veiliger, maar bij sommige cliënten of met een laag niveau of die altijd al hoog in de spanning zitten bij die uuh is de regel of de grens al genoeg en daarna haken ze af, het komt niet eens meer binnen wat je zegt.

R: Het ligt er ook aan op welk moment je die informatie geeft en uitlegt biedt, als cliënten hoog in hun spanning zitten, dan uuh dan komt informatie niet meer binnen dus dan moet je heel erg directief zijn.

E: Maar ik denk dat als je bijvoorbeeld, stel dat je met een structuur werkt en er verandert wat in die structuur dat je dat of zo kan veranderen en dan brengt dat heel veel onrust met zich mee. Je kan het bij sommige cliënten ook uitleggen 'goh dit is waarom het verandert' en dan is het oké, daarin kan je best veel winnen en dus ook agressie kan verminderen.

K: En daarmee heb je eigenlijk ook al het tweede deel van de vraag beantwoord.

K: De vijfde is *het begeleiden van interacties tussen jeugdigen*, dus als jeugdigen onderling contact hebben.

E: Heel veel van onze kinderen blijven achter op het sociale stukje, en daarin uhm dus echt wel ondersteuning kunnen gebruiken. Zeker bij Erve Remerman want de leeftijdsverschillen zijn erg groot, er zijn veel verschillen in diagnoses en niveaus. En ook met ruzies, kinderen begrijpen elkaar vaak niet, snappen elkaar niet.

K: En op het moment dat daar goed begeleid bij wordt, kan dat bijdragen aan het verminderen van agressie? Is het zo dat er in de interactie tussen jeugdigen veel agressie ontstaat op de woongroep?

R: Je ziet wel vaak dat als de begeleiding niet in de buurt is, als er geen grenzen zijn en geen veiligheid is dat het dan wel mis gaat.

E: Als je de woonkinderen zonder toezicht van de begeleiding laat rondlopen gaat het mis, maar het is niet altijd alleen maar in de interactie tussen de jongeren. Het is ook tussen begeleiders en kinderen samen.

K: Maar het zou niet één van de grootste heikel punten zijn?

E: Nee dat is niet zo nee.

K: En uuh de laatste is het *stimuleren en ondersteunen van de interactie tussen ouder en kind*, want de kinderen wonen op de woongroep, uuh hoe geven jullie vorm aan het contact tussen kinderen en ouders?

E: Bij een deel wordt dit geregeld door voogd of door andere begeleidende instanties. Wij zijn er niet bij als ze naar huis gaan, tenzij tijdens belmomenten om kinderen te ondersteunen, tenzij het een specifieke vraag is vanuit ouders of wij dat opmerken maar ik moet zeggen dat heel veel van onze kinderen de nadruk vooral ligt op het wonen bij Erve remerman.

K: Ja maar dat hoeft niet persé over het naar huis gaan te gaan het gaat over het contact tussen ouders en kind te stimuleren en ondersteunen, wat voor een contact dat dan ook is.

R: Nou bij ons is de mentor degene die het contact af en toe regisseert als het niet goed gaat.

E: Ik denk wel, zeg maar dat bij uuhm ons de intentie er is om het contact tussen ouders en kind te stimuleren maar dat het in de praktijk best lastig is. Ouders doen het ook niet altijd goed in onze ogen, wij vinden anderen dingen belangrijk dan heel veel van onze ouders en ik denk dat wij daarin soms ook onze eigen emoties en verwachtingen projecteren op ouders en dat dat het soms lastig maakt.

R: Ja dat je snel een oordeel hebt over een ouder.

E: Ja als je een bepaalde ouder niet zo leuk vindt, zal je ook zo handelen, misschien onbewust en ik denk dat je dat ook projecteert op het kind.

K: En hoe staat dat in verhouding tot agressie?

E: Ik denk niet dat dit heel erg in verhouding staat tot agressie van kinderen.

K: Wat kun je bereiken wanneer het contact tussen ouder en kind goed is? Als daar een goede band is, in hoeverre dat in dat gezin en bij die deelnemer mogelijk is. Wat levert dat dan op voor een kind om agressie te verminderen?

R: Ik denk dat dat een stuk rust geeft als het op beide plaatsen waar je bent, of als je bij ons bent en het contact met ouders is goed. Wij zien in de praktijk, bijvoorbeeld als ouders een andere visie heeft dan ons dan krijgen kinderen daar toch wat van mee en dus spanning opbouwen en daarin dus manipulatief of agressief worden.

E: En kinderen zijn altijd loyaal aan hun ouders, als die band niet goed is is er frustratie en dat zorgt ervoor dat je hoger in je spanning zit.

K: Ontbreekt er volgens jullie nog iets aan die zes punten waarvan je zegt dit is echt belangrijk om een veilig pedagogisch klimaat neer te zetten?

R: Ik denk dat je al onze pijlers hier wel in pakt, ik zie zo niets waarvan ik denk daar moet nog wat bij.

K: Als je zou moeten zeggen welke van de zes, als je er een paar van moet kiezen welke heeft volgens jullie er nog echt mee te maken dat er zoveel agressie is binnen Erve Remerman?

E/R: 1. Emotionele steun 2. Autonomie en ruimte 3. Structureren en grenzen stellen samen met uitleg geven, want je kunt geen grenzen stellen zonder daarbij uitleg te geven.

E: Interactie tussen ouder en kind is heel belangrijk maar dat is meer interactie tussen het hele systeem, geldt ook voor school enzo, ik denk dat de rust voor een kind op elk vlak heel belangrijk is.

K: Wat zou hier nou in moeten veranderen, waarvan je zegt, als dat aangepakt zou worden zou er echt een groot deel van de agressie afnemen?

R: Vooral het kijken achter het gedrag.

E: Kennis, ja ik weet niet of het aan kennis ligt. Misschien de insteek als je 's morgens naar je werk gaat en denkt 'het zijn allemaal rotkinderen, ze doen het erom' of je denk 'het is eigenlijk het sneu ze doen het niet met opzet' gedrag zegt gewoon iets dat is wel een verschil. En als je iets weet over MCDD of autisme uhm dat dat voortkomt uit angst en dat angst in vele vormen voortkomt, iets wat lijkt op achterbaksheid, iets wat lijkt op verwendheid en als je weet dat dit gevoed wordt vanuit die angst dan kijk je al heel anders naar een kind.

R: En ook hun als persoon erkend en hun gevoelens erkend, want ik denk dat sommige begeleiders vanuit de ABC bijvoorbeeld wel erkennen maar erkennen omdat ze willen dat een persoon gaat zakken in de spanning terwijl ze het misschien niet echt werkelijk erkennen.

E: En of dat dan met kennis of met inzicht of met gevoel of met motivatie of een combinatie van dat allemaal te maken heeft dat weet ik niet.

K: Dan kunnen we mooi aansluiten op de volgende vraag. Uhm ik wil agressie eventjes scheiden tussen preventief handelen en actief handelen. Preventief om het te voorkomen en actief als het daar al is.

Welke competenties van medewerkers zijn nou belangrijk om *preventief* te kunnen handelen?

R: Empathie

E: Inzicht, kennis, invoelend vermogen, daadkrachtig durven zijn,

R: Creatief kunnen zijn in handelen en denken en niet star op de regels zitten, verantwoordelijkheid nemen.

E: De ene keer moet je dit zijn, de andere keer dat. Kennis is een hele moeilijke hier want je kunt een aap wel kunstjes leren maar je moet het ook op het juiste moment kunnen toepassen op de juiste manier.

K: Dus kennis kunnen koppelen aan het handelen?

E: Ja, je moet weten wanneer je jouw kennis inzet en hoe je jouw kennis inzet.

R: En geïnteresseerd zijn, een nieuwsgierige houding hebben.

K: En competenties als er *actief* gehandeld moet worden?

R: Verantwoordelijkheid nemen en daadkracht, niet weglopen bij de situatie.

E: Zelfvertrouwen, een kind die in rood zit, om het zo maar even te noemen is de grip op alles kwijt als jij als begeleider dan ook nog aan jezelf twijfelt wie is er dan nog wel veilig? Als jij zelfvertrouwen en daadkracht laat zien dan denk ik dat de spanning eerder daalt.

K: En die hebben we net ook al wel een beetje gehad, maar elke kennis is nou echt belangrijk voor een medewerker op de woongroep om nou echt te hebben?

R: Over de stoornissen de kennis, de psychopathologie.

E: Ik vind dat een hele moeilijke, kennis is heel belangrijk maar je kan dertig jaar naar school gaan en het nog steeds niet kunnen en je kan een half jaar naar school gaan een super begeleider zijn. Iets weten zeg niet alles. Je moet wel weten welk kind je voor je hebt. We hebben op de woongroep vier kinderen met MCDD, die zijn uuh compleet verschillend dan kun je alles weten over MCDD maar dan weet je niks over die vier kinderen.

K: Dus eigenlijk zeg je dat de competenties belangrijker dan de kennis?

R: Zelfinzicht is ook een belangrijke, kunnen reflecteren op je eigen gedrag. Als je zelf al niet in de gaten hebt hoe je in je vel zit of hoe je handelt dan heeft dat ook effect op de kinderen.

E: Dus competenties zijn voor mij belangrijker dan kennis, kennis is wel belangrijk maar je moet het wel kunnen inzetten. Kennis van kinderen vind ik wel heel belangrijk, wie is iemand, wat vind iemand leuk of belangrijk.

K: we willen jullie hartelijk danken voor dit interview, we zullen jullie op de hoogte houden van de vorderingen.

7.8 Transcriptie interview manager

K: Wij zijn begonnen met een theoretisch kader eigenlijk om eerst een uit te zoeken wat valt er nou eigenlijk onder een team, wat is belangrijk voor een team. Daarin kwam naar voren dat er vaak drie rollen zijn die een leidinggevende aanneemt. Dat is een managende rol, een coachende rol of een leidende rol. Euhm, zou jij kunnen omschrijven hoe je daar vorm aan geeft? Zet je deze bewust in?

E: Gebruik ik deze bewust? Ik denk wel steeds meer. In het begin was het voor mij ook een beetje zoeken want manager was ik natuurlijk niet. Ik kwam ook gewoon vanuit de zorg dus voor mij was het ook gewoon meewerken in de zorg in eerste instantie. En euhm, ik heb nu wel helderder voor mezelf wanneer, euhm ben ik de manager, wanneer ben ik meer leidend en wanneer moet ik iemand coachen. Helpen zeg maar.

K: Ja.

E: Ik denk dat ik ze wel steeds bewuster in zet ja.

K: op welke manier zet je dat in?

E: Dat is natuurlijk heel erg afhankelijk van welke situaties zich er voor doen. want soms zijn er situaties waarin ik een beslissing moet nemen. nah ja, dan ben je natuurlijk veel meer leidend daarin. Of ben je de manager die uiteindelijk een besluit neemt. Euhm, mijn rol als manager is natuurlijk heel breed in die zin dat ik moet kijken of alle kosten en baten met elkaar verenigbaar zijn.

K: ja.

E: Plus het feit als leidinggevende van een team ben je heel erg aan het kijken van, is het juiste team bij elkaar, zijn het de juiste mensen die op de juiste plek staan? Passen die binnen de visie, euhm, nah ja goed, en euhm, Ik denk dat dit wel een organisatie is, en zo zit ik ook wel in elkaar dat we wel heel erg mensen de ruimte bieden om te kunnen groeien. Dus daar probeer ik ook heel erg op te coachen.

K: Ja.

E: Alleen, ergens is dan weer een moment waarvan je zegt; ja nu hebben we alles gedaan, nu is het gewoon klaar. Je moet nu gewoon of wel functioneren of niet functioneren. Daarin maken mensen natuurlijk zelf ook een keuze wat ze wel en wat ze niet willen. Dus dan ben je weer de leidinggevende. Dus dat is een beetje afhankelijk van wel positie, euhm, wat er van je gevraagd wordt. Dus ik ben denk ik constant aan het kijken van wanneer wordt welke rol gevraagd. Ik ben daar zelf ook wel mee bezig geweest. Wat voor soort leidinggevende ben je dan want daar zijn natuurlijk ook nog heel veel verschillen in. Maar je kan denk ik niet, euh, zomaar 1 ding zeggen; zo is het! Want je hebt namelijk soms met mensen te maken die het ene stukje nodig hebben als zijnde meer coachend. Je hebt ook mensen nodig, of euh, mensen in je team die heel erg een sturende leidinggevende nodig hebben. Ja euh, zelfsturende teams vind ik heel leuk maar dat werkt ook niet voor 100%. Want ergens moet er weer iemand zijn die beslissingen neemt dus,

K: Ja

E: euhm, ik denk dat de rol die ik heb heel erg is van, kijken wat heeft een team nodig?

K: En die probeer je dan in te zetten?

E: Ja, om te zorgen dat uiteindelijk de kwaliteit van zorg goed blijft en binnen de financiële mogelijkheden die er zijn. Dus dat is het denk ik uiteindelijk,

K: Die balans?

E: Ja! Oke je hebt altijd met financiën te maken en dan kan ik wel vanuit mijn zorghart zeggen, noh dan doen we personeel erbij maar als dat niet binnenkomt, ja, dan lukt dat natuurlijk niet.

K: Nee dan houdt het op.

E: Dus dat is constant..., dat is een beetje de rol waarin je zit.

K: Ja, en euhm, vind je één van de drie het belangrijkste om in te zetten als er medewerkers te maken hebben met agressie? Vind je één van die rollen geschikt om in te zetten?

E: Ik denk als je het echt puur praat over agressie, en er zijn dingen die gebeuren op de werkvloer dan is natuurlijk het omgaan ermee, meer het in die zin het coachend bezig zijn is natuurlijk uiteindelijk de eerste aanzet die je doet. Want in eerste instantie is het vaak alleen luisteren over wat er gebeurd is, euhm afhankelijk van een situatie want dat is natuurlijk ook heel divers. Als er een situatie gebeurd waarin je van ouders ook nog weer dingen terug krijgt en dat kan natuurlijk ook. Waarin je een klacht of een melding krijgt van een ouder. dan moet je met mensen in gesprek. Dan ga je wel kijken van wat is daar dan gebeurd en hoe

euhm zorg je ervoor dat euhm je helder op tafel krijgt van wat is nou die situatie geweest? Wat hadden we vooraf anders kunnen doen? had het klimaat anders moet zijn? zijn er dingen voor die bewoner wat anders had moeten zijn om te voorkomen dat het gebeurd of nah ja, heeft de situatie gemaakt dat het zo is. Ik denk dat dat meer coachend is dan dat je zegt; ik vind dat zo want ik ben er niet bij geweest zeggen wat er moet.

K: Ja, dus de coachende rol is het belangrijkste in dat deel.

E: Ja, zeker wel.

K: Euhm, even kijken hoor. In het theoretisch kader kwam naar voren dat een leidinggevende heel erg belangrijk is in de motivatie van personeelsleden, hoe kijk jij daar tegen aan?

E: Ik denk wel dat dat zo is ja. Ik kan natuurlijk zeggen dat als iemand te maken heeft gehad met agressie. Ik bedoel euhm, ik ben ook lerende. Daarin ben ik natuurlijk ook mijn eigen dingen tegen gekomen. Het feit hoe je terug koppelt naar mensen die met agressie te maken hebben of hoe je euhm, met mensen communiceert na de hand. Een belletje bijvoorbeeld na de hand. Van goh, hoe gaat het ermee? Of ook al geven ze soms zelf niet aan dat het nodig is, ik denk wel dat het vooral zeg maar het er met elkaar over hebben, het niet wegstoppen, het uiteindelijk met elkaar kijken hoe kan je het beter maken? Los ervan een schuldvraag bij iemand neer te leggen want dat is het vaak denk ik niet. Heel erg kijken hoe we het voor de medewerkers zo goed mogelijk doen en voor de bewoners of deelnemers zo goed mogelijk doen. Dus ik denk wel dat dat belangrijk is ja.

K: Mooi, euhm, Op weke manier kun je als leidinggevende in jou rol, personeelsleden ondersteunen in de omgang met agressie. Heb je iets specifiek wat je daar voor inzet?

E: Ja, we hebben natuurlijk de ABC training die wij speciaal daar voor inzetten. We hebben de FOBO formulieren die vervolgens natuurlijk met een incident ook ingevuld moeten worden. Daar wordt dan ook op terug gekoppeld. Wel of niet, ligt soms ook aan de situatie en soms vragen mensen ook niet per definitie om, alleen dan is het aan ons soms om ook af toe nog even te bellen als wij denken, noh het is nodig of het is niet nodig. Kijk, zorginhoudelijk ben ik natuurlijk nu niet meer, in het verleden was ik ook altijd zorginhoudelijk aanspreekbaar daarop. Dat wordt wel steeds meer weggezet onder de ander mensen dus ik ben niet meer standaard de eerste die daarvoor gebeld wordt. Of er moet een noodsituatie zijn maar normaal gesproken als er een incident geweest is en alles is volgens de lijn zeg maar afgewerkt dan is de orthopedagoog natuurlijk de eerste die dat ziet.

K: Ja.

E: Dus die zal dan ook dat stukje inhoudelijk oppakken in eerste instantie.

K: Dus jou rol is dan eigenlijk meer als het heftiger is als normaal?

E: Ja, Precies. Als er dan echt een situatie is geweest ga ik ook wel naar de teams toe om er op dat moment wel te zijn of naderhand er te zijn. praktisch zeg maar, het eerste aanspreekpunt is nu de orthopedagoog.

K: Dat ben jij niet.

E: Behalve als er noodzaak is, dan bellen ze mij. Maar dan probeer ik ook daar naar toe te komen.

K: Euhm, dat was een stukje over leiderschap. Dan hadden we nog een stukje over de teamomgeving. En we waren benieuwd wat volgens jou een ideale teamomgeving is voor een team om te zorgen dat er zo min mogelijk sprake is van agressie.

E: Een teamomgeving? Hoe bedoel je dat?

K: Hoe zou een team eruit moeten zien of hoe zou een team moeten functioneren in het ideale plaatje eigenlijk

J: Hoe ze met elkaar omgaan.

E: Nah ja ik dat het euhm, dat is natuurlijk waar ik de afgelopen jaren heel druk mee ben geweest, is om te kijken welke, euhm, überhaupt hoe een mens in elkaar zit maar dan ook nog van wie, euhm, je hebt natuurlijk veel verschillende mensen. De één is wat meer euhm, van het directieve of pakt zelf wat meer verantwoordelijkheid op. sommigen laten zich wat meer leiden door anderen. Dan heb je dus heel veel diversiteit. Ik denk dat het wel belangrijk is om te zorgen dat je in een team een diversiteit aan mensen hebt. Want als je allemaal dezelfde mensen hebt en je hebt allemaal mensen die bijvoorbeeld achterover blijven leunen in situaties, wat je soms wel hebt. Euh, dan is niemand degene die uiteindelijk zegt, nou jongens we gaan nu oppakken! Ten eerste in het team verschillen de mensen hebben die euhm, in een team zitten. De diversiteit van het team is wel belangrijk, mannen, vrouwen,

leeftijd, euhm, eigenschappen van mensen, hoe zitten mensen in elkaar, daar sturen wij ook op. We hebben laatst niet voor niks allemaal een profiel laten aanmaken. Wij werken dan volgens de Inside Discovery methodiek. Dat is heel erg kijken naar wie ben jij als mens, wat zijn jou kwaliteiten en wat zijn de dingen waarin je met anderen goed kunt communiceren en waarin kunnen anderen jou misschien helpen om nog beter te worden. dus heel erg kijken naar hoe de mens in elkaar zit. Dan krijg je vervolgens een teamprofiel en dan kun je op dat teamprofiel, zeg maar ga je kijken wat heeft dit team dan bewust nodig om nog weer extra kwalitatief te kunnen groeien. Ik denk dat de omgeving vooral moet zijn dat je elkaar in iedere geval aanspreekt op de dingen waar mensen tegen aan lopen.

K: Feedback geven

E: Ja, ik denk dat dat het allerbelangrijkst is uiteindelijk. Wat heel vaak niet gebeurd, euh denk ik in situaties waarin er dingen voor zijn, euhm belangrijk is denk ik dat mensen op tijd, mensen moeten wat verder kunnen kijken dan naar de situatie op zich. En dat is denk ik waar wij nu ook veel meer op sturen dat je al vooraf aan een situatie al veel meer kunt voorkomen.

K: Preventief?

E: Ja, preventief kunnen werken en daar elkaar ook op aanspreken van hej, dit gebeurde er eigenlijk al, misschien had je dan die situatie al kunnen voorkomen. Dan was er misschien geen escalatie geweest, dan was er misschien geen agressie geweest. Je kan het niet altijd voorkomen. Ik bedoel daar moeten we ook helder over zijn. De kinderen, de zorg wordt in zijn totaliteit steeds zwaarder. Dus het is ook niet zo dat je zomaar kunt zeggen van wij kunnen alles voorkomen, dat kan gewoon niet. ja dan moet je of alle cliënten op één begeleider zetten, goed dat is niet werkbaar. Dat kan ook niet. Dat is utopie. Dus dat denk ik vooral dat mensen elkaar moeten aanspreken, euhm en wat ik heel belangrijk vindt is dat mensen zelf verantwoordelijkheid nemen. Dus dat ze ook zelf aangeven, kijk want je kan zeggen ja maar, die doet dit en die doet dat. En achterover gaan leunen en zelf in de slachtofferrol gaan zitten of je kan denken, ja weet je, het is nu eenmaal zo. We hebben nu vandaag een poppetje minder maar hoe gaan we nu zorgen dat het wel gaat lopen dan, of dat er in ieder geval het goede gebeurd. Dat vind ik wel belangrijk dat mensen zelf wel die verantwoordelijkheid kunnen zien. Wat meer overstijgend kunnen denken daarin. En ik denk als je elkaar daar dan weer op aanspreekt, volgens mij moet je dan als team zijnde en ook naar mij toe als leidinggevende, ik merk dat sommigen dat best spannend vinden zeg maar, toch nog om bij mij te komen. Ik ben de afgelopen jaren natuurlijk ook wel wat anders in die rol gaan zitten maar ik ben ook maar gewoon wie ik ben, ik doe wat ik doe en uiteindelijk denk ik moeten we het samen doen. En ik ben dan wel degene die uiteindelijk alle beslissingen maakt. Maar moeten ze wel bij mij zijn om te zorgen dat bepaalde dingen gaan veranderen of dat bepaalde dingen anders zouden moeten of dat heel veel dingen die goed gaat ook gewoon goed benoemd worden, daar kunnen we wat beter op insteken, nah ja, dat is denk ik waar je het dan over moet hebben met elkaar.

K: Ja.

E: En mensen moeten zich aan de afspraak houden. Als je zegt ik wil het vandaag klaar hebben of ik spreek met jou af dat ik het op de 26^e klaar heb en het is niet klaar, ja dan gaat er al iets mis voor mijn gevoel.

K: Dus afspraken zijn belangrijk, diversiteit, verantwoordelijkheid nemen?

E: Ja

K: En denk je dat deze punten kunnen helpen in het verminderen van agressie?

E: Euhm, ik denk het wel want op het moment dat iedereen zich bijvoorbeeld aan de afspraken houdt, houdt je je ook beter aan de afspraken die je met de kinderen maakt. Waardoor je ook weer situaties kan voorkomen. Als je elkaar aanspreekt op situaties die de één heeft meegemaakt kan de ander hier van leren. Dan kan je dat ook weer voorkomen. Het zou in theorie, in theorie zou dat moeten kunnen. Maar... theorie hé?

K: Haha...

E: Ik snap best wel dat in de waan van de dag ook van alles gebeurd, ik bedoel ik kom zelf uit de zorg, ik weet precies hoe het werkt. Dus ik snap echt wel dat dat zo gebeurd. Alleen uiteindelijk moet je wel zeggen euhm dit is wel een grens. Dan kom ik weer als leidinggevende zeggen; ja maar jongens zo werkt het niet. En je moet het heel erg samen doen. Je moet het gevoel hebben dat je het samen doet.

K: Ja want euhm dan ga ik even een stukje overslaan want dat is wel mooi watje zegt want we hadden een heel mooi stuk gevonden in de theorie over teamleren. En euhm daarin staat eigenlijk dat wanneer een team, wat je eigenlijk net steeds benoemd, samen afspraken maakt ,daar met z'n allen zich aan houden, wannen ze terug komen op situaties, elkaar feedback geven, situaties in een soort van kleinere intervisie vorm nabespreekt dat je dan veel meer leert van elkaar. Dat teams effectiever en efficiënter gaan werken en daardoor ook euhm complexere situaties, waar wij dan ook agressie onder verstaan, beter euhm vorm kunnen geven, euhm, denk jij dat daar al sprake van is? Binnen dit team? Dat ze gebruik maken van teamleren? Dat ze leren van fouten, de gekozen aanpak nog eens doorspreken. E: Ik denk dat dat wel steeds meer op gang komt. Maar ik denk nog niet dat dit volledig altijd gebeurt.

K: Waar merk of zie je dat aan?

E: Ja euhm ik zou zeggen dat als het gebeurt dan zou je bepaalde situaties ok niet euhm terug hoeven zien. Snap je wat ik bedoel?

K: Ja, niet steeds de herhaling krijgen van dezelfde situaties.

E: ja niet steeds de herhaling inderdaad. Van de zetten die je maakt dus euhm ik denk maar we hebben natuurlijk meerdere teams. Dat het ene team doet dat wel anders dan het andere team. Daar zit wel verschil in.

K: En de woongroep in Denekamp?

E: Dat is natuurlijk weer, daar zijn vrij nieuwe mensen weer bijgekomen. Maar dat is wel een team dat lerend is. Maar doordat daar weer nieuwe mensen bij in zijn gekomen houdt dat ook vaak wel even weer op. Dat is natuurlijk wel altijd even weer, dat moet zich weer even zetten en....

K: Mensen moeten zich ook veilig voelen om dat bij elkaar te kunnen doen.

E: Ja precies, als mensen zich niet veilig voelen dan lukt dat zowieso niet. Ik denk dat dat ook vooral een basis moet zijn van een team. En ja, hoe creëer je dat dan? Dat is alleen door met elkaar daar constant over te hebben. En elkaar daar op aan te spreken.

K: Probeer je dat als leidinggevende te sturen? Is er iets dat je belangrijk vindt?

E: Op de veiligheid of op het teamleren?

K: Teamleren.

E: Ja, ik probeer daar wel op te sturen, vooral zeg maar in de deskundigheidsbevordering die we hebben zeg maar om te zorgen dat die onderwerpen die wij als organisatie belangrijk vinden, maar die uiteindelijk voor het team ook belangrijk zijn dat je van elkaar kunt leren en dat onderwerp feedback is al wel meerdere maken voorbij gekomen. Ik denk dat dat ook vooral constant een ontwikkeling moet zijn constant weer met elkaar daar over hebben. En voor het ene team is het nog weer anders dan voor het andere team. Dat zal je ook na moeten vragen wat werkt voor jou als teamlid en wat werkt voor jou als teamlid om ervoor te zorgen dat het weer beter gaat werken.

K: Waar ik dan benieuwd naar ben, ik werk in het onderwijs en zie mijn collega's dagelijks. Wij zijn ook altijd als team bij elkaar. Maar ik denk niet dat dat hier zo is omdat je met wisselende diensten werkt. Hoe gaat dat dan in afspraken maken, hoe zorg je dat je met elkaar op 1 lijn komt?

E: De vaste momenten van overleg die er zijn.

K: In teamvergaderingen?

E: Ja

K: En dan komen dit soort onderwerpen aan bod?

E: Ja, het is ook een beetje afhankelijk soms van wat er loopt in een team. Als het loopt, je moet ook niet er constant bovenop zitten. Je moet zelf ook gewoon die dingetjes gaan oppakken. Maar als we, voor een tijd terug was er ook een moment waar alles even nah ja, even tegen zat. Nah ja dan probeer je wel in een teamvergadering even al het andere los te laten en even te focussen op 1 punt waar je met zijn allen weer voor gaat dan. Je moet ergens weer een soort van samenhang creëren. En euhm er zijn wat ik zeg in team Denekamp wel wat nieuwe mensen ingekomen. Die nieuwe mensen moeten ook hun plek vinden. Die komen andere mensen tegen die ook langer in een team zitten waardoor er daar ook weer wat verschuift. Want je hebt, euh de hele hiërarchie verschuift soms als er iemand anders nieuw in is gekomen. Dat zijn allemaal dingen die ook wel weer tijd kosten om weer verder te komen.

K: Dat maakt dat het teamleren dan..

E: Even stil staat op zo'n moment.

K: Zie je ook nadelen in het teamleren?

E: Het enige wat ik belangrijk vindt is dat een team zeg maar één geheel is. Ik denk dat het uiteindelijk alleen maar een voordeel heeft. Het zal uiteindelijk moeten groeien zo iets.

K: Ga ik weer even terug naar de teamomgeving. Euhm, uit de theorie kwam naar voren dat heldere en duidelijke communicatie, wat eigenlijk ook wel vrij logisch klinkt, heel belangrijk is om agressie te doen afnemen. Hoe zorg je er als leidinggevende voor dat die heldere communicatie er is en blijft ten aanzien van agressie?

E: Nah ik denk dat wij euh nu dat wij de abc ook als methodiek eronder hebben liggen dat dat maakt, dat is onze communicatie uiteindelijk. Dat zijn onze afspraken. En dat is ook een groeiproces geweest, van mij en van de organisatie en ik denk dat we nu wel op een punt zijn waarop er een soort van basis gecreëerd is en waar je misschien nog wel wat op moet finetunen.

K: En de SMK biedt denk ik ook de woorden en de handvaten.

E: Ja dat zijn wel duidelijke afspraken!

K: dezelfde termen te hanteren.

E: Ja dat is met alles zo, met alle begeleidingsstijlen zo, alle aanpakmogelijkheden die je hebt euh, uiteindelijk is er altijd de ruimte voor een eigen stukje interpretatie en dat stukje zeg maar is altijd nog weer afhankelijk van de mensen die je hebt. Dat zijn dan ook thema's waar je het uiteindelijk over moet hebben met elkaar denk ik. Van hey, dat heb je nou aangepakt terwijl we eigenlijk hebben afgesproken dat we dit doen. Hoe zie jij dat dan? Waarom is dit voor jou anders dan voor iemand anders. Dat is dan denk ik het gesprek dat ik dan heb als er echt iets niet meer loopt. Maar ik denk dat de ABC wel een goede basis is waar we op, euh dat is onze afspraak. Zo gaan we dat doen!

K: Als we het specifiek hebben over de woongroep in Denekamp denk jij dat ze zich gesteund voelen bij elkaar en dat ze op elkaar kunnen bouwen in een conflict?

E: Ik heb nu wel het idee dat dat wel, dat de veiligheid er wel steeds meer is ja. Dat heeft ook te maken met het team dat nu langzaam een beetje een team wordt, denk ik. Door alle nieuwe mensen, zijn er pas ook weer nieuwe mensen bij in gekomen, is wel even afhankelijk van de situatie die er is, ik denk wel door de afspraken en de communicatie die we nu hebben en dat kan natuurlijk nog steeds beter maar de basis die er nu is, dat er daardoor al wel een soort van basisveiligheid is.

K: Om elkaar te steunen.

E: Ja. En dat is ook wel weer het mooie van de ABC denk ik, ik denk dat dat gewoon een soort van communicatiemiddel over agressie is en er met elkaar heel erg over moet hebben.

K: En als er nou twee of drie verbeterpunten waren die je zou mogen noemen.

E: Ten aanzien van agressie?

K: Ja, op de woongroep in Denekamp. Wat zou dat dan zijn?

E: Ik denk dat het houden van afspraken zeg maar, het houden aan de afspraken die gemaakt zijn dat dat op punt 1 zou moeten zijn. Dat is denk ik een veel voorkomend iets waaruit boosheid vandaan komt vanuit de deelnemers. Wat ook heel logisch is dat mensen daar boos over worden. Omdat als je dit afsprekt en je doet gewoon wat anders, iedereen interpreteert dan de afspraak vaak anders. En daar moeten mensen vervolgens ook op aangesproken worden. Ik ben er natuurlijk niet 24 uur per dag dus ik zie dat ook niet altijd. Maar ik hoop dan ook dat het team zich daar juist, aan die afspraak gaan houden.

K: Heb jij een idee wat maakt dat mensen zich niet aan afspraken houden? Is het dat afspraken niet duidelijk zijn voor mensen of dat ze het er niet mee eens zijn of dat afspraken niet helder genoeg zijn?

E: Soms zullen ze misschien niet helder genoeg zijn. Dat is nu ook natuurlijk nog wel weer iets waar we mee bezig zijn. Om ze zo duidelijk mogelijk te maken. Ik weet alleen maar dat als, ik weet niet als het niet duidelijk is. Dat niemand mij zegt dat het niet duidelijk is. Dus weten we niet wat er niet duidelijk is. Dat is natuurlijk al één ding. Euhm, wat we net ook zeiden een stukje basisveiligheid, ik denk wel kijk mensen gaan elkaar pas ergens op aanspreken op zaken als je je veilig voelt. En niet iedereen voelt zich direct veilig. En dat moet groeien. Dat is een kwestie van tijd denk ik. Het enige dat je kan doen is ze stimuleren, motiveren om dat toch te blijven doen. En misschien na te vragen hoe komt het dat je het dan zo doet.

K: En naast aan afspraken houden? Zijn er verder nog dingen waarvan je zegt dat vind ik heel belangrijk ten aanzien van agressie?

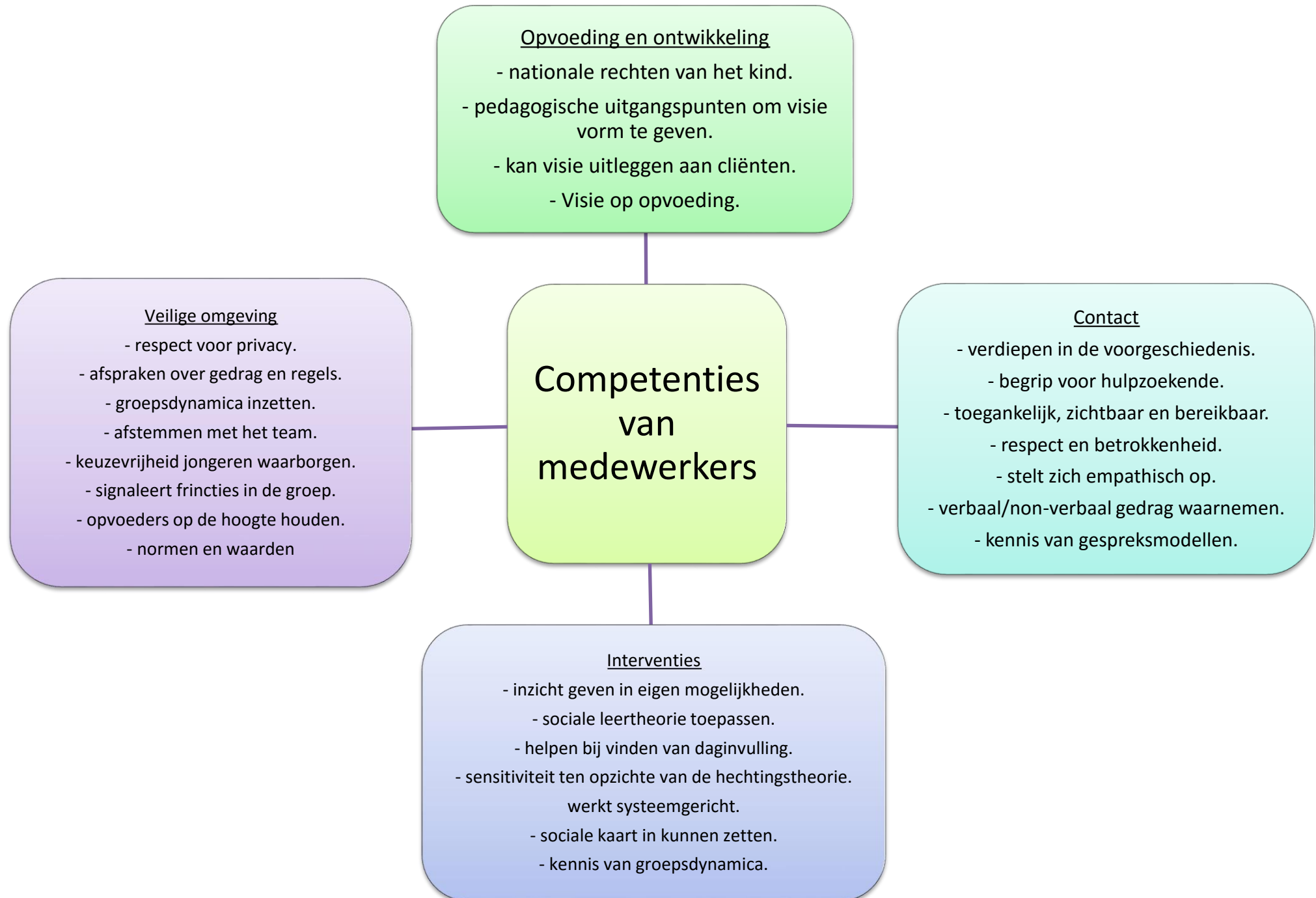
E: Agressie op zich komt vrij veel voor in die zin en euh ja ik hoop door iedere ontwikkeling van het team en door constant het te hebben over die agressie het een gespreksonderwerp blijft. Ik probeer aan allerlei voorwaarden te, euh in iedere geval de voorwaarden zo te maken dat het zo veilig mogelijk is voor alle medewerkers. Dat er personeel genoeg is en dat er mensen zijn die dat ook kunnen. Soms moet dat ook blijken of dat wel kan of dat dat niet kan. Daar moet je het dan ook over hebben maar ik kan dat alleen maar als ik ook gevoed wordt door de anderen want anders weet ik het niet natuurlijk. Maar ik denk dat het vooral moet zijn van hey hoe heb jij dat beleefd en waarom gebeurde dit en wat zit erachter? Ik denk dat we heel erg moeten kijken wat zit er achter die agressie. Waarom doet iemand zoals die doet. Agressie is niet zozeer een probleem ik denk dat agressie vooral een signaal is die we moeten oppakken en daar moeten we heel erg naar kijken. En het niet zozeer zien als een probleem.

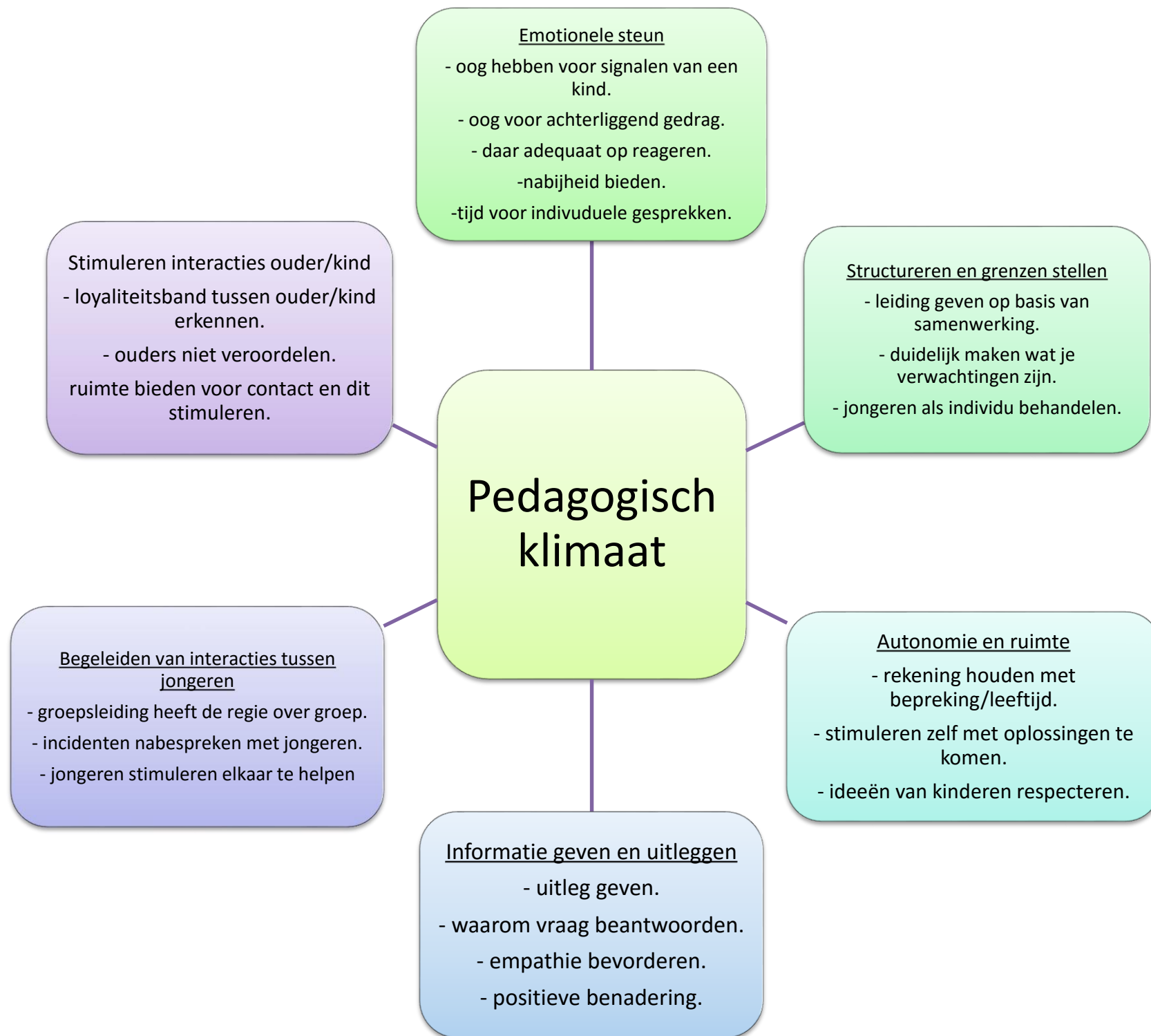
K: Volgens mij hebben we alles besproken, Jolijn mist er nog iets?

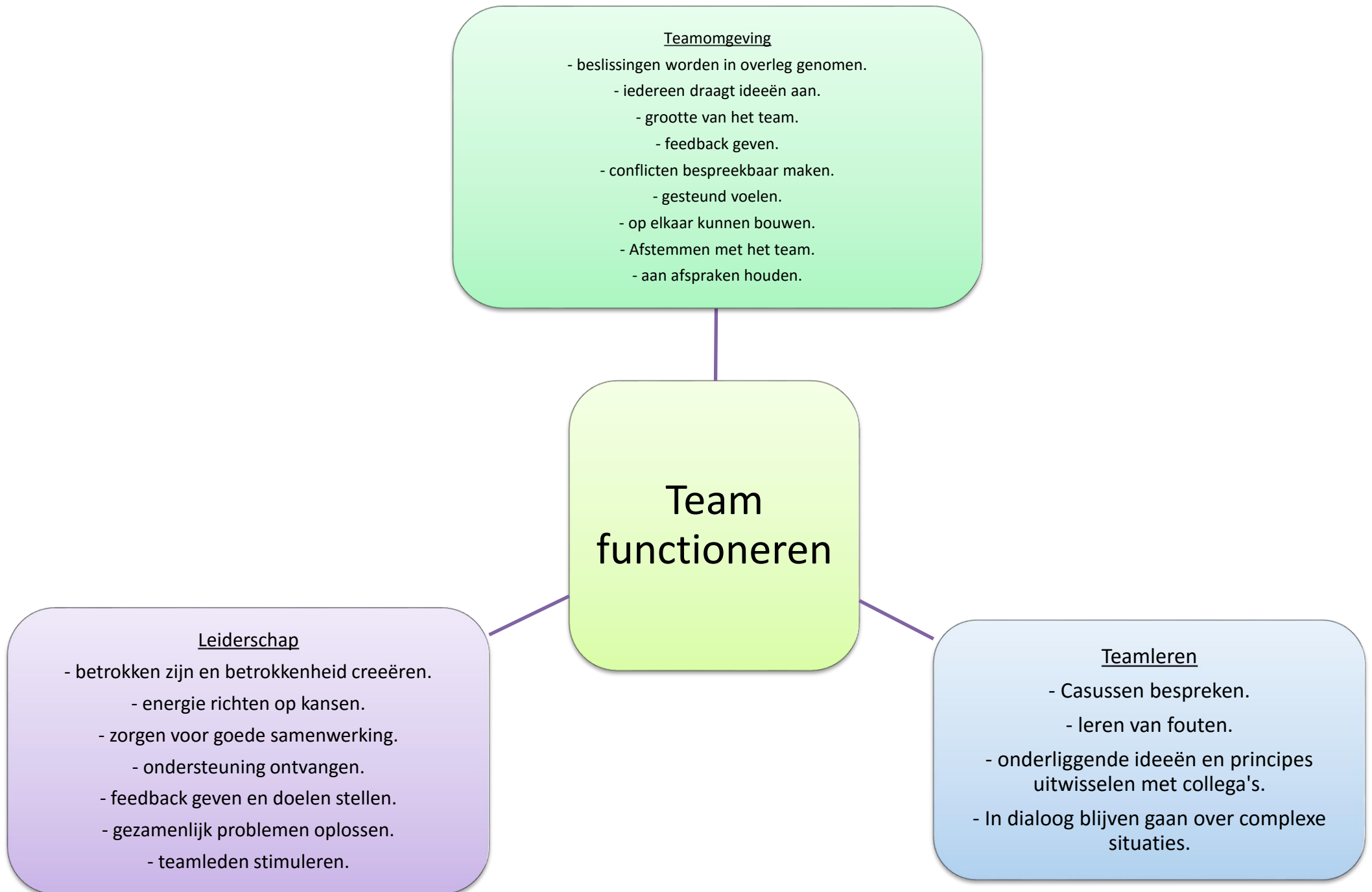
J: Nee volgens mij is alles aan bod geweest.

K: Dan willen we jou hartelijk danken voor dit interview!

7.9 Operationaliseren van het theoretisch kader







7.10 Samenvoegen theoretisch kader tot enquête vragen medewerkers/ouders

Team functioneren

Teamomgeving

- Geef jij feedback aan collega's over het handelen bij agressie?
- Ontvang je wel eens feedback over het handelen bij agressie?
- Voel je je gesteund door collega's tijdens situaties waarin agressie voorkomt?
- Ligt het team op één lijn over hoe te handelen bij agressie?
- Wordt deze lijn aangehouden door collega's in hun handelen op de groep?
- Ben je op de hoogte van alle afspraken die gemaakt zijn omtrent de cliënten?
- Hoeveel procent van alle collega's houdt zich aan afspraken die gemaakt zijn omtrent de cliënt?

Teamleren

- Worden casussen waarin agressie voorkomt in teamverband nabesproken?
- Wordt er vaker op positieve wijze over cliënten gesproken in termen van; heeft het lastig, moeilijke dag, veel prikkels, komt voort uit de stoornis. Of wordt er vaker op negatieve wijze gesproken over cliënten in termen van; is verwend, hij doet altijd zo, hij doet het erom.

Leiderschap

- Voel je je gesteund met betrekking tot situaties waarin agressie voorkomt door het zorgteam?
- Ontvang je feedback met betrekking tot situaties waarin agressie voorkomt door het zorgteam?
- Is het voor jou helder wat het zorgteam van je verwacht in situaties waarin agressie voorkomt?

Pedagogisch klimaat/Competenties

Emotionele steun

- Heeft het team voldoende oog voor de signalen van een cliënt in de fase voorafgaand aan het agressieve gedrag? Zoals over assertief en geagiteerd gedrag.
- Hebben collega's voldoende oog voor het achterliggende gedrag? Waaraan zie je dat wel/niet terug?
- Vind je dat collega's voldoende fysiek aanwezig zijn op de woongroep? Dus toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar zijn voor cliënten?
- Zie je in het team terug dat collega's erkenning geven aan cliënten in termen van; Ik zie dat... Ik hoor dat... Ik merk dat.... Vertel eens....

Autonomie en ruimte

- Vind je dat collega's altijd weten welke cliënt ze voor zich hebben? Gekeken naar beperking, leeftijd en voorgeschiedenis.
- Stimuleren collega's cliënten om zelf met oplossingen te komen?

Structuur en grenzen stellen

- Zoekt het team de samenwerking op met de cliënten in plaats van te aan zitten op beheersing en controle?
- Er wordt door het team gesproken naar cliënten in verwachtingen in plaats van in beperking bijvoorbeeld: je gaat nu... in plaats van: hou daar mee op.
- Wordt er binnen de woongroep gezorgd voor voldoende ingevulde tijd voor de cliënten?

Begeleiden interacties tussen jeugdigen

- Worden sociale interacties tussen cliënten voldoende begeleidt?

Interacties ouders en jeugdigen

- Wordt de loyaliteitsband tussen kinderen en ouders voldoende erkend binnen het team?
- Wordt het contact tussen cliënten en ouders gestimuleerd?

Enquête vragen ouders

Interacties ouders en jeugdigen

- Wordt de loyaliteitsband tussen kinderen en ouders voldoende erkend binnen het team?
- Op welke wijze wordt het contact tussen kinderen en ouders gestimuleerd?
- Voelen ouders zich gehoord?
- Samenwerking/afstemming?
- Ruimte geboden voor contact?
- Is toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar?
- Respectvol bejegend?
- Ook actief zonder directe hulpvraag?
- Erkenning van de ouder?
- Laagdrempelige zorg?

7.11 Uitkomsten enquête vragen medewerkers

1. Geef je feedback aan collega's over het handelen bij agressie?

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

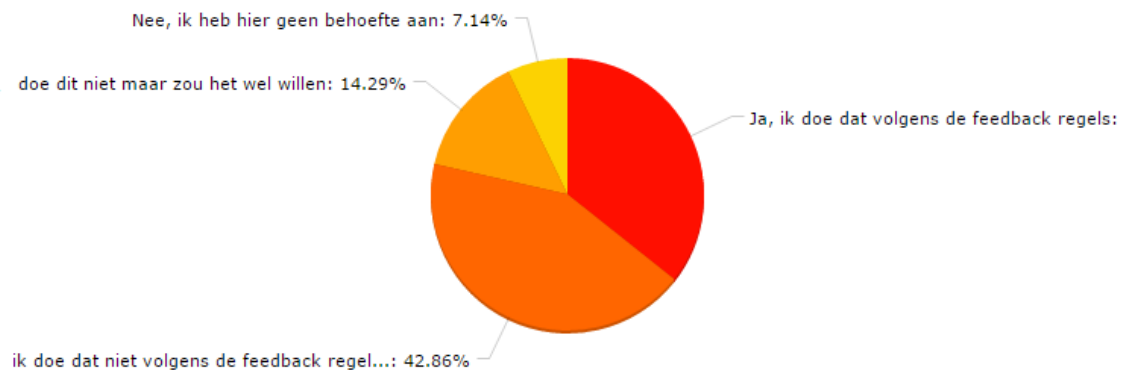
Aantal deelnemers: 14

5 (35.7%): Ja, ik doe dat volgens de feedback regels

6 (42.9%): Ja, maar ik doe dat niet volgens de feedback regels

2 (14.3%): Nee, ik doe dit niet maar zou het wel willen

1 (7.1%): Nee, ik heb hier geen behoefte aan



2. Ontvang je wel eens feedback van collega's over het handelen bij agressie?

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

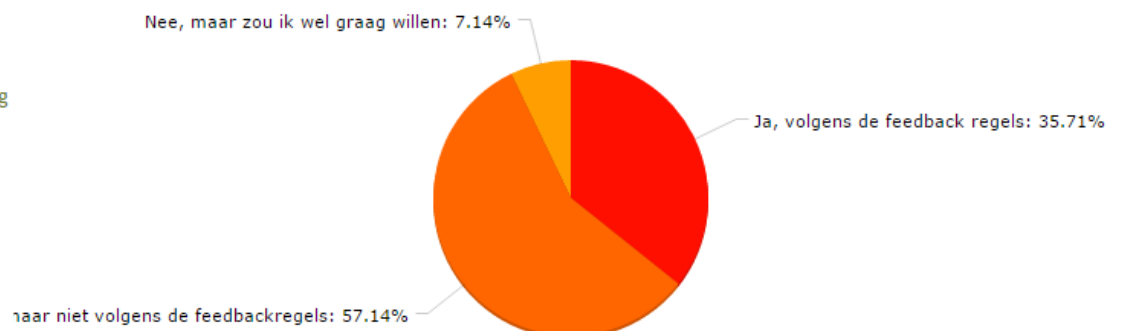
Aantal deelnemers: 14

5 (35.7%): Ja, volgens de feedback regels

8 (57.1%): Ja, maar niet volgens de feedbackregels

1 (7.1%): Nee, maar zou ik wel graag willen

- (0.0%): Nee, hier heb ik geen behoefte aan



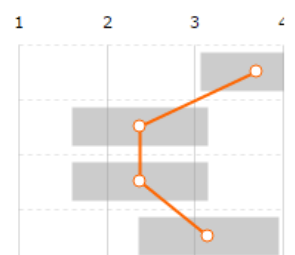
3. Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denkt. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 13

	Oneens				Eens					
	- (1)		++ (2)		+ (3)		++ (4)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
Ik voel me gesteund door het team tijdens sit...	-	-	1x	7,69	2x	15,38	10x	76,92	3,69	0,63
Het team ligt op één lijn over hoe te handele...	2x	15,38	4x	30,77	7x	53,85	-	-	2,38	0,77
Deze lijn wordt aangehouden door collega's i...	2x	15,38	4x	30,77	7x	53,85	-	-	2,38	0,77
Ik ben op de hoogte van alle afspraken die ge...	1x	7,69	-	-	8x	61,54	4x	30,77	3,15	0,80

Rekenkundig gemiddelde (C)
Standard deviation (±)



4. Hoeveel procent van het team houdt zich aan afspraken die gemaakt zijn omtrent de cliënten? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

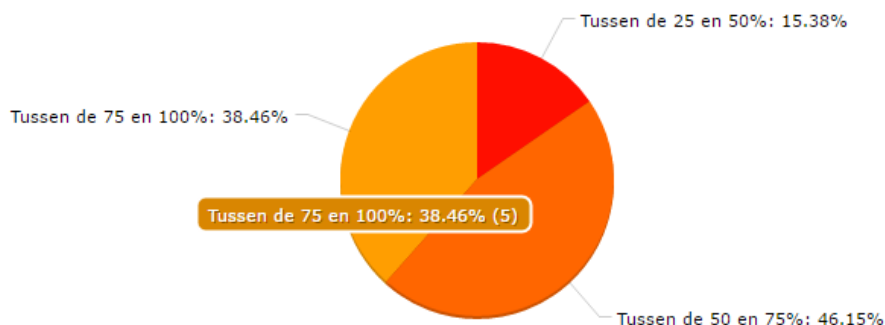
Aantal deelnemers: 13

- (0.0%): Tussen de 0 en 25%

2 (15.4%): Tussen de 25 en 50%

6 (46.2%): Tussen de 50 en 75%

5 (38.5%): Tussen de 75 en 100%



5. Wordt er vaker door het team op positieve wijze over cliënten gesproken in termen van; heeft het lastig, moeilijke dag, veel prikkels, komt voort uit de stroomis. Of wordt er vaker op negatieve wijze gesproken over cliënten in termen van; is verwend, hij doet altijd zo, hij doet het erom. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 13

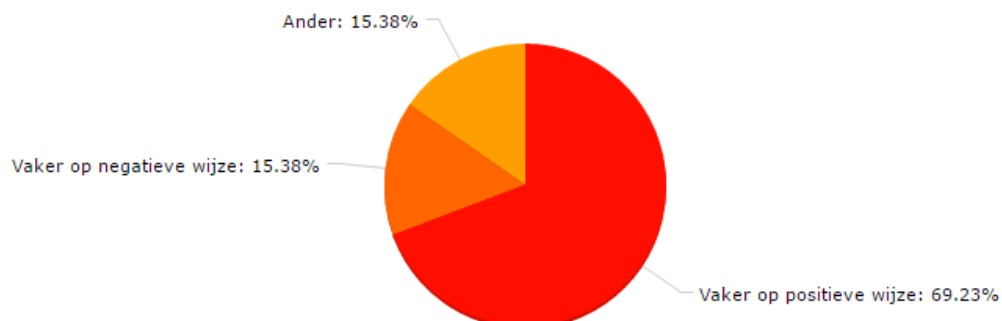
9 (69.2%): Vaker op positieve wijze

2 (15.4%): Vaker op negatieve wijze

2 (15.4%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- Beiden 50/50 denk ik
- Ik vind 50/50 hoe er over de deelnemers wordt gesproken



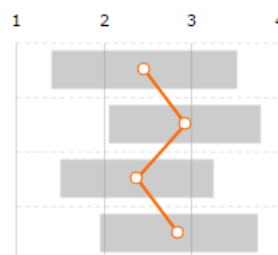
6. Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denkt. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 13

	Oneens				Eens					
	- (1)		-+ (2)		+ (3)		++ (4)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
Casussen waarin agressie voorkomt worden in...	3x	23,08	3x	23,08	5x	38,46	2x	15,38	2,46	1,05
Ik voel me gesteund met betrekking tot situat...	1x	7,69	2x	15,38	7x	53,85	3x	23,08	2,92	0,86
Ik ontvang feedback met betrekking tot situat...	2x	15,38	5x	38,46	5x	38,46	1x	7,69	2,38	0,87
Het is voor mij helder wat het zorgteam van ...	-	-	6x	46,15	3x	23,08	4x	30,77	2,85	0,90

Rekenkundig gemiddelde (0) Standard deviation (±)



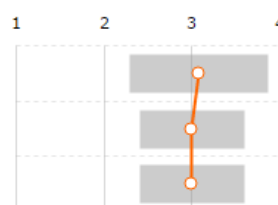
7. Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denkt. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

	Oneens				Eens					
	- (1)		-+ (2)		+ (3)		++ (4)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
Het team heeft voldoende oog voor de signale...	-	-	3x	25,00	5x	41,67	4x	33,33	3,08	0,79
Collega's zijn voldoende fysiek aanwezig op de...	-	-	2x	16,67	8x	66,67	2x	16,67	3,00	0,60
Ik zie in het team terug dat collega's erkennin...	-	-	2x	16,67	8x	66,67	2x	16,67	3,00	0,60

Rekenkundig gemiddelde (0) Standard deviation (±)



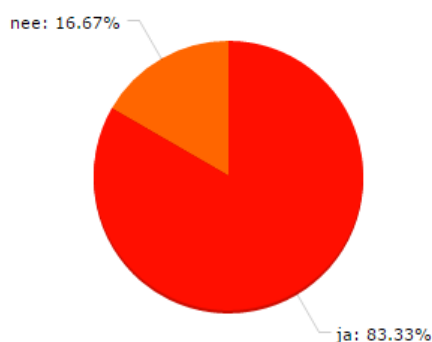
8. Heeft het team voldoende oog voor het achterliggende gedrag wanneer er sprake is van agressie? Zoals angst, onzekerheid, onduidelijkheid, overprikkeld zijn. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

10 (83.3%): ja

2 (16.7%): nee



9. Waaruit blijkt dat wel/niet? *

[.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

- Er wordt gekeken naar de cliënt, wat zijn/haar beperking is en vanuit hier wordt er gekeken naar het achterliggende gedrag
- Bij de één op één begeleiding en de mentoren geven het aan in de team vergadering of er angsten zijn. Als er agressie heeft plaats ga ik altijd met mijn collega zitten om het na te bespreken hoe het ervoor ging en of ik of iets anders onduidelijk is geweest waardoor dit heeft plaats gevonden. Reflecteren van je eigen gedrag en die van cliënt.
- Manier van spreken, zoeken naar oplossingen
- onderling wordt er over gepraat en wordt er ook hier over gesproken.
- Ik denk dat wanneer er sprake is van agressie, er altijd gekeken wordt waar dit vandaan komt en gehandeld wordt om de cliënt te begeleiden in het achterliggende gedrag (angst, onzekerheid, onduidelijkheid, overprikkeld zijn). Ik denk wel dat dit een punt is waar het team zich verder in kan ontwikkelen, door nog eerder te signaleren en te kijken waar gedrag vandaan komt en daardoor, waar mogelijk, de agressie te voorkomen.
- wordt meestal goed doorgevraagd om er achter te komen waar het gedrag vandaan komt
- Dit verschilt per collega, maar ik denk 80/90 % wel. Maar ik denk dat er niet altijd aan de wensen van de cliënten kan worden voldaan volgens de abc technisch zoals een stukje wandelen. In ieder geval niet wanneer er twee groepsleiding is (bij 9 jongeren bv). Ivm je de andere collega dan met 8 jongeren achterlaat.
- Soms is het moeilijk een deelnemer door te hebben wat er speelt, kan onvoorspelbaar zijn. Soms weet je niet wat er vooraf is gegaan. Soms ben je te druk met andere dingen en heb je niet door wat er gebeurt.
- praten we over
- niet altijd. Niet iedereen, zie ik, kan de bewoner duidelijkheid geven. Soms zie ik erg onzekere mensen.
- Ja, vaak kan je aan het gedrag van het kind zien wat er aan de hand is. Collega's informeren hier ook bij.
- Vaak wel niet altijd. Vaak wordt er een gesprek gevoerd met de cliënt om te achterhalen waar het gedrag vandaan komt.

10. Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denkt. *

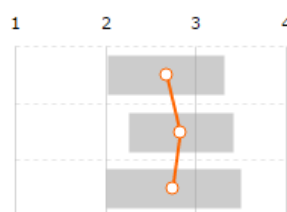
[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

	Oneens				Eens					
	- (1)		++ (2)		+ (3)		++ (4)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
Collega's stimuleren cliënten om zelf met oplo...	-	-	5x	41,67	6x	50,00	1x	8,33	2,67	0,65
Er wordt door het team gesproken naar cliënte...	-	-	3x	25,00	8x	66,67	1x	8,33	2,83	0,58
Er wordt binnen de woongroep gezorgd voor vo...	-	-	5x	41,67	5x	41,67	2x	16,67	2,75	0,75

Rekenkundig gemiddelde (0)

Standard deviation (±)

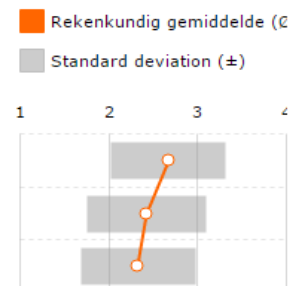


11. Vind je dat het team voldoende kennis heeft over welke cliënt ze voor zich hebben? Gekeken naar beperking, leeftijd en voorgeschiedenis. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

	Oneens		-		++		Eens			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
Kennis van de beperking/stoornis	-	-	5x	41,67	6x	50,00	1x	8,33	2,67	0,65
Kennis van de kalenderleeftijd en ontwikkeling...	-	-	8x	66,67	3x	25,00	1x	8,33	2,42	0,67
Kennis van de voorgeschiedenis	-	-	9x	75,00	2x	16,67	1x	8,33	2,33	0,65



12. Zoekt het team de samenwerking op met de cliënten in plaats van te aan zitten op beheersing en controle? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

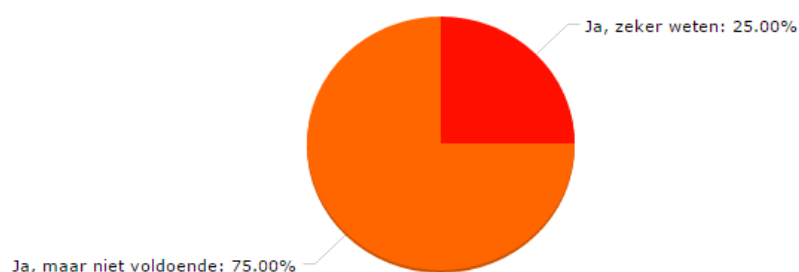
3 (25.0%): Ja, zeker weten

9 (75.0%): Ja, maar niet voldoende

- (0.0%): Nee, maar wil aan gewerkt worden

- (0.0%): Nee, niet belangrijk

- (0.0%): Ander



13. Worden sociale interacties tussen cliënten voldoende begeleidt? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

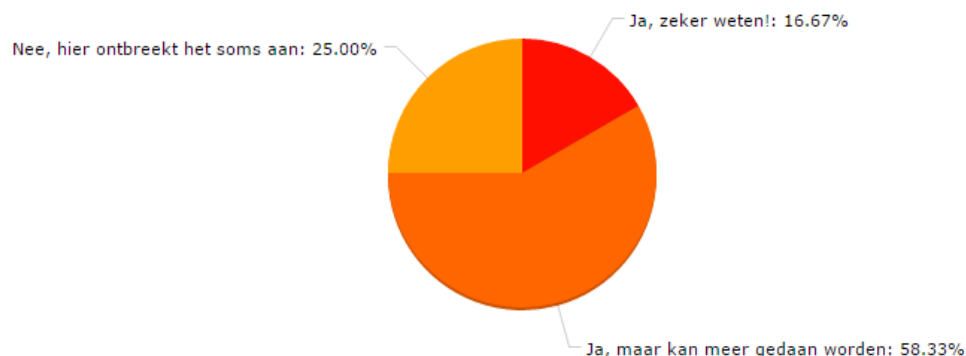
2 (16.7%): Ja, zeker weten!

7 (58.3%): Ja, maar kan meer gedaan worden

3 (25.0%): Nee, hier ontbreekt het soms aan

- (0.0%): Nee, zeker niet

- (0.0%): Ander

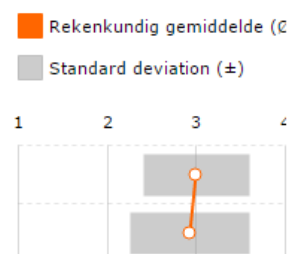


14. Geef aan hoe je over de onderstaande zaken denkt. *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 12

	Oneens		-		+		Eens			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
De loyaliteitsband tussen kinderen en ouders w...	-	-	2x	16,67	8x	66,67	2x	16,67	3,00	0,60
Het contact tussen cliënten en ouders wordt vo...	-	-	3x	25,00	7x	58,33	2x	16,67	2,92	0,67



7.12 Uitkomsten enquête vragen ouders

1. Geef onderstaand aan hoe u over de volgende zaken denkt: *

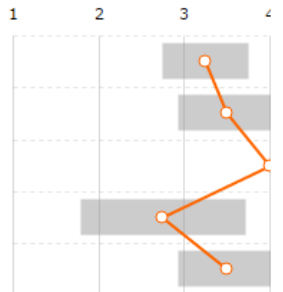
[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 4

	ontevreden				heel tevreden					
	- (1)		++ (2)		++ (3)		++ (4)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
Voelt u zich als ouder gehoord bij de mede...	-	-	-	-	3x	75,00	1x	25,00	3,25	0,50
Wordt er voldoende ruimte geboden voor co...	-	-	-	-	2x	50,00	2x	50,00	3,50	0,58
Voelt u zich als ouder respectvol benaderd d...	-	-	-	-	-	-	4x	100,00	4,00	0,00
Zijn de medewerkers van Erve Remerman o...	-	-	2x	50,00	1x	25,00	1x	25,00	2,75	0,96
Ervaart u de zorg en hulp die geboden word...	-	-	-	-	2x	50,00	2x	50,00	3,50	0,58

Rekenkundig gemiddelde (0)

Standard deviation (±)



2. Wordt het contact tussen kinderen en ouders gestimuleerd door medewerkers van Erve Remerman? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 4

2 (50.0%): ja

2 (50.0%): nee



3. Op welke wijze gebeurd dit wel/niet? *

[.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 3

- Dit speelt volgens ons niet, alles gebaseerd op eigen initiatief
- Telefonisch en soms per email

NIET ACTIEF

Alle contactmomenten die met mijn zoon plaatsvinden zijn op initiatief van mij of mijn zoon zelf (omdat hij vragen/ zorgen heeft). Ik heb niet het idee dat de begeleiding hier actief op insteekt.

WEL ACTIEF, maar niet altijd passend

Bij het afspreken van de contactmomenten tijdens de feestdagen wordt regelmatig genoemd dat het voor kinderen het fijnst is als zij bij hun ouders zijn op dat moment. Ik vind echter wel dat er soms wordt vergeten dat het hier niet om gemiddelde kinderen gaat maar in mijn geval over een kind met MCDD waarbij het systeemcontext ook nog heel belemmerend voor hem werkt. Dit bepaald namelijk wel of een kind kan schakelen tussen 3 leefsituaties. Ik heb het gevoel dat ik dit te vaak moet zeggen. Het voelt alsof ik dan tot de begeleiding door moet dringen dat ik ook het belang van mijn kind centraal stel maar daarbij zijn beperking in acht neem. Ook ik als ouder had hem namelijk het liefst thuis.

Ik vind dat medewerkers mij altijd vriendelijke te woord staan bij telefonisch contact. Als ik mijn zoon bezoek voel ik mij altijd welkom!

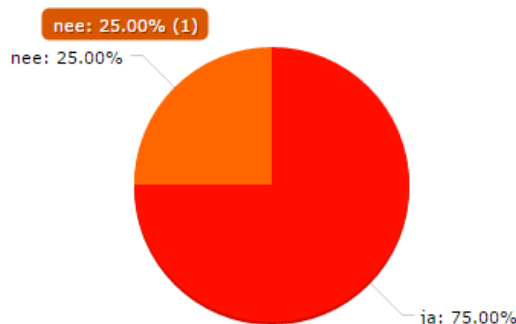
4. Is er sprake van voldoende samenwerking en afstemming tussen Erve Remerman en u als ouder? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 4

3 (75.0%): ja

1 (25.0%): nee



5. Waaraan merkt u dit? *

[.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 3

- Afspraken worden vastgelegd i.o.m. begeleiding of mentor
- 2 x per jaar voortgang overleg
 - Wekelijks contact
 - Jaarlijks zorgplan
- Ik als ouder wordt nauwelijks betrokken bij activiteiten die BoerderijCampus organiseert. Ik krijg geen informatie over geplande activiteiten. Dit krijg ik via mijn zoon te horen "als" ik hem voor de geplande activiteit spreek, anders achteraf. Als ouder/ mantelzorgervoel ik mij echt aan de zijlijn staan.

Ik wordt niet altijd betrokken bij communicatiestromen over mijn zoon tussen de diverse disciplines die werkzaam zijn bij BoerderijCampus. Ik krijg informatie als ik hierom vraag.

6. Zijn de medewerkers van Erve Remerman voldoende toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar voor u als ouder? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 4

2 (50.0%): ja

2 (50.0%): nee



7. Waaruit blijkt dit? *

[.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 3

- Regelmatig nieuwe en onbekende gezichten
- Wel per vaste telefoon, maar omdat de mentoren van Sanne parttime werken en wisselende diensten hebben is het vaak moeilijk om contact te krijgen. Er wordt erg veel mondeling geregeld en niet altijd goed doorgegeven aan de 'dienstdoende' begeleider.

Bepaalde zaken blijven heel lang liggen omdat ze niet 'in zicht' zijn, vergeten worden en omdat niet duidelijk is wat de status is of wie er actie moet nemen. (voorbeeld lekkende fietsband, volleybal, acties van zorgplan).

Tip: maak een 'fotoboek' met naam van elke begeleider. (er is nl heel veel verloop).

- Ik wordt altijd vriendelijk te woord gestaan. Ook kan men mij informatie geven over wie er wanneer een dienst draait. Het terugbellen op mijn verzoek verloopt meestal goed.

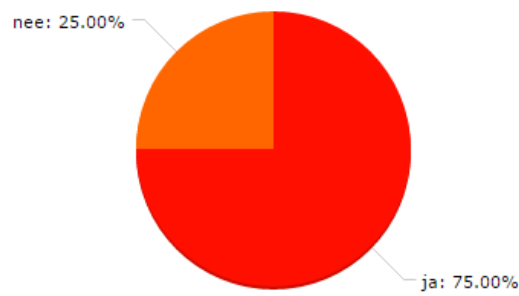
8. Voelt u zich voldoende erkend door de medewerkers van Erve Remerman in uw rol als ouder? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 4

3 (75.0%): ja

1 (25.0%): nee



9. Waaraan merkt u dit? *

[.xls](#) [.csv](#)

Aantal deelnemers: 3

- Onderling respect en overleg
- Tijdens wekelijkse bezoeken en voortgang besprekingen
- Als ik ik in beeld ben voel ik mij erkend. Als ik niet in beeld ben dan is dit regelmatig niet het geval. De toelichting heb ik in bovenstaande invoervelden gegeven.

Als toelichting wil ik graag geven dat ik denk dat er vooral veel te halen valt ik het ontwikkeling van de processen van zorg/begeleiding. Door de groei van Boerdeij Campus en de veranderende doelgroep zijn de processen nog neit voldoende geborgd. De borging van van betrokkenheid van ouders/mantelzorgers moeten hierin worden meegenomen.

7.13 Transcriptie interview medewerker 1

1. Welke factoren met betrekking tot een veilig pedagogisch leefklimaat dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?
2. Welke factoren met betrekking tot de competenties van medewerkers zijn van belang bij het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?
3. Welke factoren met betrekking tot een effectief functionerend team dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

K: het eerste pijnpunt uit de enquête die naar voren kwam was feedback geven en ontvangen, dat dat eigenlijk niet zo heel veel gebeurd of niet altijd op de juiste manier. Dat er zich niet altijd aan afspraken wordt gehouden. Dat niet altijd afspraken gezamenlijk worden gemaakt waardoor iedereen het er mee eens is en zich eraan kan houden. Euhm dat mensen iets meer behoefte zouden hebben om situaties die zijn voorgevallen, agressie dat heftig is geweest met een groep mensen wordt nabesproken. Wat is er gebeurd en hoe gaan we hier in het vervolg mee om.

1: Ja.

K: samenwerken, de samenwerking opzoeken met een deelnemer in plaats van gaan zitten op macht of correctie. Veiligheid, wat heel breed is maar het gaat vooral om de veiligheid om in een team te functioneren. Om bijvoorbeeld te kunnen zeggen dat je het niet met een afspraak eens bent of om feedback te kunnen geven of te kunnen zeggen wat je ergens van vindt in een overleg. Euhm sociale interacties begeleiden bij kinderen dat er niet altijd voldoende begeleid wordt waardoor er meer agressie ontstaat.

1: mm mm

K: en euhm, ja voorkennis, weten welke deelnemer je voor je hebt, welke voorgeschiedenis, welke stoornis, wat die stoornis inhoudt, welke aanpak daarbij hoort. Dus uit de enquête

kwamen al deze punten naar voren wat wel eens te maken zou kunnen hebben met waarom er zoveel agressie is.

1: ja. En nu moet ik het op de rij leggen?

K: ja. Welke springt voor jou naar voren waarvan je zegt, ik denk dat dit wel echt de belangrijkste is waardoor er veel agressie is.

J: of waardoor we agressie kunnen verminderen.

1: ik denk dat het sowieso wel is dat mensen zich niet aan de afspraken en regels houden, euhm dat mensen daar ook niet van af weten van de regels, we hebben natuurlijk wel een teamvergadering en je krijgt dan wel notulen toegestuurd en dat wordt niet door iedereen gelezen. Dus ik denk dat dat wel euhm iets is waar we meer uit kunnen halen en waar we ons meer aan kunnen houden. Die regels zijn er natuurlijk niet voor niks. En ik denk dat het ook wel een stukje te maken heeft met voorkennis inderdaad met wie heb je voor je staan en wie heb ik in mijn groepje euh dat heel veel mensen dat ook niet weten. Euhm welk kind ze voor zich hebben en welke beperkingen dat kind heeft. Ik denk dat dat wel de meeste dingen zijn, in mijn optiek dan.

K: deze twee?

1: ja voor mij er wel uitspringt, ik denk als je daar meer uithaalt en meer tijd en energie in steekt dat dat euh een heel stuk minder wordt.

J: hoe kan dat dan denk je dat mensen niet weten welk kind ze voor zich hebben?

1: euh ik denk dat het een stukje te maken heeft met inwerken hier. Euhm dat ze gemiddeld lopen ze twee á drie dagen mee en dan moet je gewoon op de groep staan. Toen ik hier kwam voor vier jaar geleden heb ik zes tot acht dagen meegelopen en allemaal verschillende diensten meegelopen. En dan heb je tussendoor ook nog lekker de tijd gehad om even de dossiers door te lezen, sowieso van de woongroep enzo allemaal. Dus dan heb je ook de tijd en de rust om te kijken hoe en wat want tegenwoordig is meelopen ook al dat je meer kinderen in een groepje doet waardoor degene die dus eigenlijk meeloopt eigenlijk al als een begeleider wordt gezien waardoor je dus ja, omdat je man te weinig hebt. Dus ik denk dat je daar wel veel euh nog heel veel uit kunt halen. Dat het nog veel beter kan, het inwerken.

K: dus dat nieuwe mensen of die nog niet veel ervaring hebben meer de tijd en de ruimte krijgen om zich te verdiepen in de stoornis en in de deelnemer?

1: ja precies. Want ik weet zeker de nieuwe mensen hebben allemaal nog geen dossier doorgelezen van de kinderen die hier wonen.

K: ja

1: weet ik zeker.

K: en ik begreep van Ellen dat er inderdaad op de woongroep hier pas veel nieuwe mensen zijn gekomen

1: ja dat klopt.

K: wat denk je? Hoe zou dat eruit zien? Wat hebben ze dan nodig?

1: ik denk sowieso meer dagen meelopen voordat je volledig op de groep gaat staan, loop eens elke dienst een keer mee. Een keer een slaapdienst, een keer een late dienst, een keer een dagdienst, een M dienst, een B dienst, een F dienst, we hebben zoveel verschillende diensten en bij elke dienst hoort een andere taak bij. Een andere beschrijving, euhm dan heb je ook gewoon de tijd ervoor om het uit te leggen, om te laten zien hoe het hier werkt. Ik denk dat we daar gewoon veel meer uit kunnen halen.

J: betere begeleiding voor het inwerken.

1: ja, en misschien ook wel meerdere mensen, er zijn wel een aantal mensen aangesteld maar die werken natuurlijk niet elke dag. Laatst was ook een keer, liepen twee mensen met één persoon mee, ja lijkt me niet heel erg handig, ja moet je twee mensen moet je inwerken, je moet je richten op je groepje die je hebt. Dus je hebt gewoon vijf kinderen onder je staan. En je hebt twee mensen die met je meelopen. Ik weet niet hoe je dat ziet, hoe dat werkt, maar euh ik heb toen echt, toen ik hier voor vier jaar geleden kwam heb ik gewoon echt één op één gehad. Is me ook echt duidelijk uitgelegd en namen ze ook echt de tijd voor je. En dan ging je na je dienst nog even nazitten, noh heb je nog vragen of heb je nog dingen waar je tegen aan loopt of euh nah ja ga maar even naar kantoor en lees dat dossier maar even door.

J: je merkt gewoon echt verschil dat de tijd er gewoon niet meer is en er vier jaar geleden wel was.

1: ja dat merk ik nu echt en ook gewoon de doelgroep is nu ook gewoon heel veel moeilijker dan dat het toen was.

K: dus eigenlijk zeg je daarmee dat de tijd nu juist extra nodig is.

1: in mijn ogen wel. Ja dat denk ik wel.

K: en de kennis van de stoornis? Hebben alle mensen die werken op de woongroep voldoende kennis van de stoornis om ook bijvoorbeeld de abc methodiek goed toe te passen of om de juiste aanpak te kiezen.

1: degene die hier langer werken wel. We hebben natuurlijk die ABC cursus, je brengt dan ook casussen daarin naar voren wat hier voorvalt en dan probeer je het uit te leggen, in teamvergaderingen natuurlijk ook. Worden ook heel veel dingen wel in besproken. Wat de beste aanpak zou kunnen zijn of er wordt ook met elkaar overlegd wat vind jij of hoe denk jij erover? Dus ik denk dat dat wel, euhm mensen die hier al wel langere tijd werken dat die daar echt wel voldoende kennis bij hebben, ja dat denk ik wel. Je hebt natuurlijk niet voor niks een opleiding gedaan, je werkt natuurlijk ook niet voor niks hier denk ik. Ik denk dat dat wel euh en kijk de ene MCDD is natuurlijk niet de andere MCDD. Maar goed dat is ook een stukje wat je uit moet zoeken en wat je aan moet voelen en moet zien denk ik.

K: dus bij dit kaartje gaat het echt om de mensen die net beginnen en niet zo zeer om de mensen die hier al langere tijd werken.

1: nee, daar komt de onrust door, omdat hun niet alles weten en je werkt wel met die mensen omdat meestal het vaste personeel staat of op M of op F of op B. op degene die één op één begeleiding nodig hebben. Dus dan draaien de nieuwe mensen de naschoolse en daar loopt het dan niet. Omdat hun niet weten wat ze moeten doen, hoe het eruit ziet, die weten hun weg niet. Voor mij heeft het ook een jaar geduurd voordat ik mij eindelijk de weg kon vinden van noh oké het moet zo of mag ik die beslissing nemen of euh alles in overleg ja, dat duurt gewoon een tijd. Ik zeg dat ook tegen nieuwe mensen ik heb liever dat je tien keer te veel vraagt in plaats van 1 keer te weinig. Ik bedoel fouten mag je maken, daar leer je van, vind ik echt! Het is gewoon wel lastig voor de nieuwe mensen en dat hoor je ook van de nieuwe mensen dat ze gewoon totaal het overzicht niet hebben en dat ze totaal niet weten wat ze moeten doen. Ik denk ook niet voor niks dat er heel veel mensen de laatste tijd weg gaan. Ik heb het niet gehoord van die mensen met zoveel woorden maar ik denk wel doordat wij, als je vaste personeelsleden, gewoon iemand die hier al langer werkt mengt met degene die hier nieuw zijn, het al een stuk beter loopt.

J: en deze? Afspraken, afstemmen en afspraken nakomen? Waar denk je dat het daarbij mis gaat?

1: bij de personen zelf er zijn gewoon afspraken die er gemaakt zijn ook met de deelnemers die hier wonen, die hier zijn. Daar wordt gewoon niet altijd aan gehouden. En als je je daar niet aan houdt, ik ben bijvoorbeeld wel iemand die dat doet. Dan moet ik altijd de strijd aan gaan met diegene omdat ik mij aan die regel hou. Als iedereen zich eraan houdt hoeft ik die strijd niet constant aan te gaan.

K: wat maakt denk je dat mensen zich niet aan de afspraak kunnen of willen houden?

1: misschien dat ze bang zijn dat ze de strijd niet met diegene aan willen gaan omdat ze bang zijn dat die dan boos wordt of dat je een escalatie krijgt. Dat denk ik.

K: dus er wordt mild omgegaan met afspraken om escalaties te voorkomen?

1: ja, prima dat je een tussenweg zoekt maar die regels zijn er niet voor niks dus je gaat gewoon die regels volgen en zo is het gewoon.

K: en om wat voor soort regels gaat het dan? Zijn het dan dagdagelijkse dingen?

1: euh nah ja goed, ik kan wel een voorbeeld geven; F vroeg laatst aan mij, "bewaar je wel even jam voor mij? Want ik wil jam vanmiddag op het brood". Euh F er is genoeg ander spul wat je op het brood kan doen en als de jam op is, is de jam op. En dan wordt hij wel iets geïrriteerd en boos, maar ik zeg als er geen jam is, is er geen jam. Maar er zijn mensen die dan bijvoorbeeld jam wegzetten of die leggen brood weg, die pakken brood omdat ze dat bruine brood niet lekker vinden. En dan leggen ze dat boven op de koelkast. Dat soort dingen allemaal. Dan denk ik nee, het is gewoon zoals het is. Daar hoor je je gewoon aan te houden. Gisteravond ook, was ook iemand heel erg boos omdat hij zijn tablet in moest leveren. Maar die had hij de hele dag al niet ingeleverd. Omdat hij had gezegd dat; nee ik mag mijn tablet bij me houden, dat heeft mijn mentor gezegd omdat ik daarmee de wekker mag zetten. Staat niet in de regels dus inleveren. Dan moet ik de strijd aangaan met die jongen, ik heb wel gewonnen daar gaat het niet om. Maar dat zijn gewoon regels en ik vind

gewoon dat je je daar aan moet houden. Ik denk dat het gewoon veel meer kan, ook voor de naschoolse, de regels die hier allemaal zijn. Geen sirenas, niet in de kantine rennen, dat soort dingen daar moet je je gewoon aan houden.

K: en wat denk je dat de mensen nodig hebben om zich aan de afspraken te kunnen houden?

1: ik denk dat mensen zich niet eens bewust zijn welke regels hier eigenlijk allemaal zijn. En dan vooral de nieuwe niet. Die moet je daar constant op aanspreken, goh hé dit mag niet, dit mag niet.

K: is het te overzien voor mensen welke afspreken er allemaal zijn?

1: er zijn wel gewoon heel veel regels. Je kunt ook echt lange na niet, je probeert alles te onthouden. We hebben het er natuurlijk elke keer weer over. Het is ook niet erg want ik vergeet ook wel eens wat en dan goh heb je daar aan gedacht? Dat vind ik niet erg, dat vind ik wel fijn als iemand mij dat zegt.

K: dus jij zegt het is wel te doen om iedereen zich aan de afspraken te laten houden maar ze moeten elkaar helpen en elkaar aanspreken op...

1: ja! Maar ik grote lijnen moet je wel de regels weten en die weten heel veel mensen hier niet.

K: dus eigenlijk komt daar ook een beetje feedback geven bij kijken?

1: ja,

K: en wordt dat voldoende gedaan?

1: euhm, ik ben wel iemand, euh, ik vind wel dat veel mensen, je spreekt elkaar daar wel op aan tenminste ik wel. Ik hoop ook dat mensen dat ook gewoon naar mij toe doen. Dat mensen ook bij komen, goh heb je daar aan gedacht? En dat doen mensen wel.

J: zie je ook dat de nieuwe mensen dat doen?

1: die vinden dat lastig. Omdat die totaal gewoon geen overzicht hebben dus dan is het ook heel lastig om feedback te geven. Wat ik nu zelf heb geleerd van iemand die bij mij toen in het groepje zat, die gaf ook aan dat ze het overzicht niet had en dat ze het nabespreken niet had en dat ze het lastig vind om te vragen. Als ik dat weet dan ga ik na de dienst naar diegene toe en vraag; goh heb je een goede dienst gehad? Liep je nog ergens tegen aan? Zijn er nog dingen waar je over wilt praten? Of die je kwijt wilt? Dus als ik dat van te voren weet dan denk ik al heel bewust over na omdat te vragen aan diegene. Maar als niemand mij dat verteld dan schiet het er bij mij ook wel eens bij in omdat je ook gewoon je eigen dienst draait.

K: ik ben naar één ding nog wel benieuwd, kan het zorgteam iets doen?

1: het moet in het begin goed gaan. Als het bij het begin goed gaat, bij het inwerken van de mensen, denk ik van de nieuwe mensen die hier komen zodat die ook gewoon relaxt op de groep kunnen komen. Ik denk dat je dan al een heel stuk hebt opgelost. En dat de rest vanzelf wel volgt. Je moet het ook de tijd geven om mensen te laten wennen en de kinderen aan je te laten wennen. Ja dan loopt het denk ik vanzelf wel als je dan bij een teamvergadering zit en bij een ABC training zit dat dan vanzelf wel gaat lopen.

K: volgens mij hebben we alles?

J: ja.

K: bedankt voor het interview!

7.14 Transcriptie interview medewerker 2

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

J: de eerste is feedback geven en ontvangen, euh samen afspraken maken en aan houden. Dat is met je team situaties nabespreken.

2: ja.

J: de samenwerking opzoeken met deelnemers in plaats van zitten op macht en controle. Veilig voelen in een team, zeg maar dat je collega's aan durft te spreken op wat ze doen of wanneer ze zich niet aan afspraken houden of collega's feedback durven geven.

J: sociale interacties tussen de deelnemers stimuleren dat je de deelnemers niet laat gaan.

2: de groepjes bij elkaar houdt?

J: bij elkaar houdt maar ook begeleid, deelnemers helpt in de interactie. En dat je weet welk kind je voor je hebt. Met welke geschiedenis, waar het kind behoefte aan heeft, wat zijn beperking is en wat de mogelijkheden zijn van het kind.

2: goed.

J: als je dit dan ziet, deze kaartjes

2: ik vind ze allemaal eigenlijk wel belangrijk.

K: ze zijn ook allemaal wel belangrijk maar welke... euh

2: deze springt er sowieso uit vind ik.

J: als je vooral kijkt hier naar de woongroep? Wat kan hier echt verbeterd worden?

K: waardoor ontstaat nou de meeste agressie?

2: Vooral door deze denk ik. De afspraken die niet altijd even duidelijk zijn. Dan gaat er wel veel mis vind ik. Want van de ene mag wel weer iets en van de ander dan weer niet en dan krijg je meteen weer strijd met de kinderen. Die vind ik sowieso. Euhm veiligheid, wat hield die precies ook al weer in?

J: dat je je veilig voelt in een team en dat je collega's feedback durft te geven, dat je collega's aan durft te spreken wanneer ze zich niet aan afspraken houden. Bijvoorbeeld wat je zegt van de één mag dit wel van de ander niet. Maar dat je ook tegen een collega zegt van nah ja dit is de afspraak en daar hoor jij je ook aan te houden.

2: ja dan vind ik dat sowieso ook dat die erbij hoort. En de groepjes bij elkaar houden. Dat vind ik zeker wel belangrijk want als er één of twee weglopen dan heb je alweer trammelant met één van die jongens. Deze drie vind ik wel euh, die eigenlijk ook wel. Maar dat hoort hier ook een beetje bij. Deze drie vind ik het belangrijkste. Euh ik denk dan deze helemaal, dat daar de meeste strijd van komt.

J: en waarom denk je dat het daar mis gaat? Dat mensen zich niet aan de afspraken houden?

2: euhm, ik had zoals vandaag dan weer met de konijnen daar, dat ze wel met de konijnen op het grasveld mogen. Want vorige week werd mij gezegd dat dat niet mocht. Dus dan zeg ik nee dat mag niet, zie ik tien minuten later een andere collega wel met de kinderen in het grasveld liggen met de konijnen. Dat soort dingen, dan krijg je alleen maar dat als je dat weer corrigeert dan heb je weer een probleem met de andere kinderen. Dat vind ik jammer.

J: je zegt vooral dat de afspraken zijn niet altijd duidelijk.

2: er zijn ook wel veel nieuwe nou. En die worden allemaal niet, euh of een dag ingewerkt of niet. Dat is ook wel moeilijk natuurlijk die regels in één keer weten. Maar ik denk dat dat wel heel belangrijk is ja.

J: dus de afspraken zijn niet duidelijk en mensen moeten beter ingewerkt worden.

2: de afspraken staan wel op papier maar, of ze worden niet altijd nageleefd, ja één van die twee. Ik denk dat iedereen de regels toch wel moet weten dan. Dat lijkt mij het belangrijkste.

K: wat hebben de nieuwe mensen nodig omdat voor elkaar te krijgen?

2: euhm goed ingewerkt worden. En ook deze regels allemaal voor zich krijgen.

K: hoe zou dat eruit zien? Goed ingewerkt worden?

2: ja niet een dag of twee gewoon een week, echt een week goed meelopen met iemand. En dan ook eens zien hoe alles werkt, ook met verschillende personen, hoe iedereen het doet. Komen ze er vanzelf achter hoe sommigen dan wel werken. Iedereen doet het anders. Dan komen ze er vanzelf wel achter die doet het zo en die doet het zo.

J: ja.

2: ik denk dat inwerken dan ook wel heel belangrijk is.

K: en de vaste mensen, zijn die wel op de hoogte van alle afspraken?

2: ja dat sowieso wel, als ik dat zo zie houden die zich wel aan de afspraken

K: en wat denk je? Waarom heeft dat te maken met agressie?

2: euhm dat je de kinderen de hele tijd moet corrigeren, dat niet en dat de ander zegt dat mag wel. Dan gaat het alweer mis, vaak.

J: mis je de veiligheid binnen het team nu om mensen feedback te geven en aan te spreken?

2: ja, gebeurt niet heel veel. Er wordt af en toe wel eens wat gezegd maar dat mag wel meer. Als iemand wat ziet van euh wat er net gebeurde met T en die korte broek, ja als dat niet gebeurt dan loopt ze morgenvroeg om zeven uur ook met die kleren. Dus dat moet wel gezegd worden vind ik. Anders gaat het helemaal mis.

J: en wat denk je dat er voor nodig is om te creëren dat meer mensen elkaar aan durven te spreken op afspraken of feedback durven te geven.

2: wat daar voor nodig is?

J: ja

2: euh wat er echt voor nodig is weet ik niet. Maar ik denk dat in een vergadering =, dat het daar ingegooid moet worden en dat iedereen het dan ook doet. Maar niet iedereen heeft dat in zich natuurlijk. Bespreekbaar maken!

K: wat zou er moeten veranderen om dit wel gedaan te krijgen?

2: ja, dat iedereen dat gewoon doet. Maar dat krijg je natuurlijk gewoon nooit voor elkaar natuurlijk. Want niet iedereen doet dat. Wat ik net al zei sommigen hebben dat wel in zich die zeggen dat en dat gaat niet goed. Dan is dat ook meteen duidelijk. Dan gebeurt dat ook wel. Maar je hebt sommigen die zeggen gewoon niks. Dan ga je gewoon op dezelfde voet door. Dan heb je een probleem, maar hoe je dat voor elkaar krijgt geen idee. Je kunt het in een vergadering bespreken.

K: dat mensen elkaar moeten aanspreken op zaken?

2: ja.

K: en deze? Wil je deze eens uitleggen?

2: euhm, de groepjes bij elkaar houden. De vrije momenten die ze dan hebben in de speeltuin dat gaat altijd wel goed. De vrije momenten zijn ze wel gek van. Maar als ze dan een keer een klusje moeten doen dan gaan de meesten uit elkaar. Bij de paarden ofzo, een keer een stal schoonmaken. Dan lopen er mij één of twee weg en dan moet je daar weer achteraan. Dan hebben die anderen al weer ruzie met elkaar. Dus de groepjes bij elkaar houden is ook wel lastig maar dat moet wel haalbaar zijn.

K: maar de meeste agressie ontstaat wanneer ze een verplicht klusje moeten doen.

2: daar worden ze altijd wel iets drukker van vind ik.

J: en dan vooral als er geen toezicht is bedoel je?

2: ja, dan vooral. Als je dan achter een kind aan moet dan laat je de andere drie alleen en dan gaat het vaak al mis.

K: daar valt dan de structuur en het toezicht weg.

2: en de veiligheid is dan weg. En dan zeggen ze wat tegen elkaar en dan is het al raak. Vaak.

K: hoe zou dat te veranderen zijn?

2: ja, euhm groepje bij elkaar houden maar dat euh

K: en als je mag denken zonder kaders?

2: de groepjes zijn van goede grootte, meestal 4. Dus dat valt op zich nog wel mee maar het groepje zo indelen dat de kinderen ook kunnen doen wat ze leuk vinden qua klusje. Gebeurt ook wel vaak, ik denk dat dat het beste is. Bijvoorbeeld dat wie bij de paarden wil dat je die ook in dat groepje zet. En het erf een beetje vegen enzo dat je die kinderen bij elkaar in het groepje doet. Dat werkt sowieso al.

K: en niet verplicht zegt jij moet daar en daar?

J: meer kijken naar wat het kind leuk vindt om te doen.

2: ja. Denk dat dat sowieso al helpt. Dan houdt je de groepjes beter bij elkaar dan de laatste tijd. Nee want dat vind ik zelf ook nog wel eens lastig hoor. Ik heb ze niet vaak maar bij mij lopen ze ook wel eens weg en dat vind ik wel vrij vervelend, echt heel irritant. Ik denk dat je dan al heel wat agressie voorkomt.

K: je zei net feedback hoort er eigenlijk ook nog bij.

2: dat vind ik eigenlijk altijd wel belangrijk. Geven is altijd wel weer moeilijker maar daar leren collega's alleen maar van.

K: wat maakt het zo moeilijk?

2: euhm, dan kom je weer bij de veiligheid uit. Dat niet iedereen elkaar wat durft te zeggen denk ik. Ontvangen dat kunnen de meesten wel. Dat is het probleem denk ik niet. Ik doe het zelf ook niet genoeg hoor.

K: wat heb je er voor nodig om dat wel te doen?

2: euhm ik doe dat wel meer nou, als ik wat zie wat niet goed is dan spreek ik ze er wel op aan. Het is wel belangrijk dat dat gebeurt.

J: wat heeft gemaakt dat je dat nu wel meer doet dan aan het begin?

2: euhm, omdat ik hier nog niet zo heel lang was. Ik moest zelf ook nog mijn weg vinden.

Nou begint dat allemaal wel een beetje te komen. Nou komen er ook veel nieuwe collega's dan doe je dat wel meer.

K: want jij werkt hier nog niet zo lang?

2: ik werk hier nu iets meer dan een half jaar denk ik.

K: hoe heb jij de inwerktijd ervaren?

2: ik heb wel een week inwerktijd gehad. Maar ja dan krijg je één dag B, één dag M en F. dan wil je die groepjes allemaal nog één dag. Dat kun je nooit allemaal in één dag leren. En wat de regels zijn, dat ging mij in het begin ook wel heel veel mis. B die mij om de haverklap wegvloog en boos weg loopt. Maar dat kwam puur door de regels. Als je echt goed ingewerkt wil worden...

K: ontbreekt er dan iets?

2: nee het inwerken is wel goed verder. Wie mij hebben ingewerkt dat was wel, euh daar lag het niet aan. Maar zo af en toe B probeert je natuurlijk zo af en toe uit. Die dan zegt oh dat mag ik wel. Dan zeg ik; als dat mag dan mag dat. En dat ging mij later toch wel een paar keer mis. Dat dat niet de bedoeling was. Voor de rest, ik ben wel goed ingewerkt maar ik heb dan nog een hele week gehad hé. Sommigen worden helemaal niet ingewerkt of een dag. Die zijn nu ook al weer bijna weg die mensen.

K: maar heb je daardoor de regels en afspraken wel sneller eigen kunnen maken?

2: daarna heb ik de regels wel aardig, euh ja, ik wist wel hoe het werkte daarna, duurde wel even maar toen wel ja.

K: denk je dat het zorgteam hier iets in kan betekenen?

2: euh, ja die zitten er altijd bij toch bij de vergadering? Ik denk dat dat al wel werkt.

K: dat ze van de zaken op de hoogte zijn?

2: ja dat denk ik wel

K: dan hebben we alles, bedankt voor het interview!

7.15 Transcriptie interview medewerker 3

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

K: eigenlijk zijn er uit de enquête een aantal dingen naar voren gekomen. Waar uit bleek wat medewerkers aangaven wat ze belangrijk vonden waardoor veel agressie ontstaat. Daar hebben wij kaartjes voor gemaakt. De eerste die naar voren kwam was feedback geven en ontvangen. Dat dat niet altijd even vaak op de juiste manier gebeurt. Euhm afspraken gezamenlijk maken en je daar aan houden. Samen situaties nabespreken die van belang zijn. Wat heftig is geweest of waarvan mensen denken daar wil ik het nog eens over hebben samen hoe we dat een volgende keer anders gaan doen. Samenwerking opzoeken met deelnemers in plaats van gaan zitten op macht en correctie. Euhm, je veilig voelen in een team om deze zaken te kunnen doen. Zeggen wat je ergens van vindt, iemand feedback te geven of zeggen als je het ergens niet mee eens bent. Sociale interacties begeleiden tussen kinderen dus zorgen dat er genoeg begeleiding is om de groepjes lekker te laten draaien. En euhm voldoende kennis over de stoornis, de voorgeschiedenis, weten wie je in je groepje hebt of wie je voor je hebt. En dan willen we jou eigenlijk vragen of je er een aantal uit wilt pakken waarvan je zegt nou weet je als er iets moest veranderen dit is echt één van de grootste oorzaken waardoor er zo veel sprake is van agressie.

3: euh, ik vind deze heel belangrijk, veiligheid. Dat is voor mijzelf ook belangrijk want als ik een veilige omgeving kan werken en dan heb ik het met name over dat ik weet dat ik niet alleen sta en dat ik kan bouwen op andere collega's. als ik me dan veilig voel dan functioneer ik zelf ook goed. Als ik zelf al in een niet veilige omgeving werk en ik kan op dat moment niet bouwen op collega's en ik sta er op dat moment in principe alleen voor of ik heb niet de juiste informatie of dat soort dingen.

K: mm mm

3: dan ervaren kinderen dat ook. En dan is het voor kinderen ook niet meer veilig.

K: ontbreekt dit nu ook?

3: dat denk ik wel.

K: in wat voor zin?

3: euhm,

K: of waaraan merk je dat?

3: dat ik op dit moment merk dat het best wel chaotisch is op het werk en ja ik denk dat die chaos er wel voor zorgt dat kinderen zich niet altijd veilig voelen op de boerderij. Dat je dan ook kunt zien dat ze bepaald gedrag laten zien zoals agressie en soort allemaal. We

hadden het gisteren toevallig nog even over J. als je kijkt hoe veel nabijheid hij nodig heeft en als je hem dan in een groepje doet bij iemand die hier net werkt of van een invalbureau komt dan is het logisch dat J omhoog schiet. Andere kinderen, euh, J is ook wel een kind dat als hij agressief is dat hij dan ook wel laat merken dat hij echt boos is. Sommige kinderen deinzen daar voor terug en dan krijg je overal onveiligheid. J voelt zich onveilig, de andere kinderen voelen zich ook onveilig. En dan krijg je chaos. En als wij dan ook nog niet eens een veilig iets bieden naar die kinderen toe omdat er nieuwe mensen op de groep staan en die begrijpen nog niet helemaal hoe het reilt en zeilt hier of die niet weten hoe je, wat dit plaatje ook zegt niet helemaal goed hebben ingelezen in J. Dan wordt het gewoon een troepje. Dat gebeurt hier nou de laatste tijd heel vaak vind ik. En dan ben echt achter de feiten aan het aanlopen.

K: en de chaos ontstaat het meest door...

3: ik euh denk ook wel door euh. Wat was dit ook al weer?

J: afspraken maken en nakomen.

3: dit was iets met communicatie of niet?

J: ja complexe situaties nabespreken, casussen nabespreken.

3: ik denk dat dit ook meer moet gebeuren want hier kun je heel veel van leren. Ik denk dat het gewoon altijd goed is dat je dit constant blijft doen. Sommigen die denken ach, mijn dienst zit erop en ik ga. Dat vind ik zelf altijd wel prettig om even wat dingen na te bespreken. Ik vind dit ook heel belangrijk! Je werkt in een heel divers team en euhm, ik weet dat ik iemand ben die niet heel makkelijk feedback durft te geven. En ontvangen vind ik niet zo erg. Geven vind ik moeilijker. Maar je hebt ook mensen die geven het heel snel maar die vinden het heel moeilijk om te ontvangen. Dat merk ik wel in het team dat dat best wel, je hebt er wat die zeggen bam waar het op staat. En sommigen die deinzen terug, ja zou super mooi zijn natuurlijk als dat allemaal een beetje gelijk zo was. Want dan krijg je natuurlijk een top team, maar ja dat is bijna niet te euh te doen. Maar kijk, als je daar aandacht aan geeft met name ook die veiligheid. Kijk als ik weet dat ik feedback mag geven zonder dat iemand mij daar na de tijd op afrekent of daar na de tijd over roddelt. Dan zal de feedback geven ook wel sneller gaan.

J: hoe denk je dat we dit kunnen creëren in het team?

3: die veiligheid?

J: ja.

3: euh, ik denk dat voornamelijk rust heel belangrijk is, dat komen en gaan van nieuwe mensen is waardeloos, daar moet eigenlijk iets voor worden bedacht. Dat als je hier komt werken dat je minimaal een bepaalde periode hier moet blijven. Van de andere kant krijg je dan ook weer mensen die dan ongemotiveerd hier op het werk staan, dan heb je ook weer zoiets. Dan moet je kijken hoe kun je dat aantrekkelijk maken voor mensen om hier langer te blijven.

K: dus minder wisselingen in personeel?

3: ja! Dat vind ik echt, want als je kijkt naar die kinderen, R heeft gewoon duidelijkheid nodig. R heeft gewoon een bepaald aantal mensen nodig, met M en F is dat ook, als je daar continu andere mensen op zet euh, ik weet niet wie mij dat laatst zei. Dat M in twee weken tijd meer dan negen of tien verschillende mensen had gehad. Bij zo iemand, hij wordt helemaal lare. Dat soort dingen dat kun je al voorkomen, maar goed.

K: daarmee heb je het ook over de veiligheid voor kinderen, door wisselingen in personeel is de veiligheid van kinderen ook niet helemaal...

3: ja euh, dat stukje van ik ken jou en euh, dat is bij deze kinderen zo belangrijk. En deze ook... veel plaatjes zijn belangrijk.

K: ze zijn eigenlijk allemaal wel belangrijk, we willen juist even degene eruit halen waarvan je zegt dat het de belangrijkste zijn.

3: deze dan! En feedbackgeven vind ik wel bij veiligheid horen. Als dit is, als het veilig is kan ik ook makkelijker feedback geven. Dit vind ik er ook bij houden. Als je niet op de hoogte bent van wat hier speelt. Nieuwe mensen die niet goed begeleid worden die hier nu werken. Zijn niet op de hoogte hoe het gaat. Hoe kun je nou veiligheid bieden als je niet op de hoogte bent...? Dat kan toch nooit!

K: hoe zou je die kunnen ondervangen? Want je hebt het over de nieuwe mensen, wat ontbreekt daar?

3: naar het personeel bijvoorbeeld. Als ik kijk hoe personeel wordt ingewerkt denk ik niet van euh, dat is handig ofzo. Ik kijk, laatst was er ook een collega voor het eerst en die stond in de B&B. Als je dan had gezien hoe het die avond ging, dat escaleerde volkomen. Dan denk ik ja, voor M dat vind ik zo belangrijk dat ze even kennis kan maken me iemand, al is het maar twee keer. Dan heeft zij ook al een beetje dat zij iemand leert kennen en weet hoe diegene is. Zij stond hier ook de eerste keer helemaal alleen hier. Vind je het gek dat M helemaal uit de pan gaat? Als M helemaal flipt die rent naar voren toe en daar waren R en M en die flipten ook helemaal. Toen hadden we de hele boerderij hier op de kop staan. Zij zei later ook wel dat ze dat als heel vervelend had ervaren. Ze had van alles willen weten maar ik weet het gewoon niet. Zo iemand kun je dat niet op de kop geven. Dat is de verantwoording, van weet ik veel, wie dat aan stuurt en dat moet regelen maar....

K: wat zou voor jou het ideaal plaatje zijn?

3: ik denk sowieso veel vaker laten meedraaien voordat ze echt de dienst gaan draaien zelfstandig. Dat ze gewoon echt ene beetje een beeld krijgen van hoe het gaat. Acht keer meedraaien is een beetje overdreven maar zelfs twee keer is minimaal. Dan heb je een beetje een beeld. Zij moest gewoon, die week begon ze en die week moest ze ook voor het eerst gewoon hier alleen de dienst draaien. Dan denk ik, dat kan gewoon niet. Dat kan gewoon niet. En dan moet je bij jezelf ook nagaan. Ik zou het verschrikkelijk vinden als ik uit mezelf spreek als ik hier voor het eerst alleen sta. Ik zou het hart in mn keel hebben. Ik weet niet eens hoe of wat. Kan gewoon niet. En dan is zij niet veilig, weet je en dan krijg je zoveel onveiligheid. Dat is denk ik wel belangrijk dat dat wordt aangepakt.

K: en het zorgteam? Kunnen die daar iets in doen?

3: die zitten op kantoor hé. Die kunnen daar, euh, hun weten niet goed hoe het hier gaat. Dat is iets wat wij als team moeten aanpakken bijvoorbeeld ook in een teamvergadering, hoe gaan wij dit nu samen aanpakken, hoe ga je dit nu doen. Ze zitten er wel bij en kunnen wel ideeën aandragen maar wij zijn degene die het moeten doen en uitvoeren.

K: dus voor jou zou een mooi moment in de teamvergadering zijn?

3: hoe iedereen hier tegen aan kijkt. En dat iedereen ook gewoon samen erover gaan hebben. Dit en dit speelt op de werkvloer. Dat zien we ook in het team. Ik merk ook aan mensen dat ze echt op hun tandvlees lopen. Het is zo veel werken. De doelgroep is behoorlijk pittig. Dat kan maar dan moet je ook je mensen daaraan aanpassen. Dat er genoeg man op de groep is en dat er ook genoeg man op de groep staat die er wat vanaf weet. Dat soort dingen allemaal.

J: bedankt voor dit interview!

7.16 Transcriptie interview medewerker 4

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

J: het interview is gemaakt naar aanleiding van wat er uit de enquête is gekomen. De belangrijkste punten die daar uit zijn gekomen hebben nog weer samengevat in het interview. De punten die uit de enquête zijn gekomen wat misschien een aanleiding zou kunnen zijn voor de vele agressie is onder andere feedback geven en ontvangen, samen afspraken maken en je daar aan houden, met je team complexe situaties nabespreken, samenwerking opzoeken met deelnemers, in plaats van op macht en controle zitten. De veiligheid in een team, dat het team zich veilig voelt dat je elkaar durft aan te spreken en feedback durft te geven. Een collega die zich niet aan de afspraak houdt. Sociale interacties begeleiden, groepjes bij elkaar houden, bij de kinderen zijn in plaats van op kantoor zijn. Kinderen begeleiden. En weten welk kind je voor je hebt, kennis van de achtergrond, weten wie je hebt en niet zomaar je dienst beginnen. Als je nou naar deze kaartjes kijkt, ze zijn allemaal wel belangrijk maar als je er nou twee of drie van zou moeten kiezen? Waarvan je zegt die zijn nou echt belangrijk, die kunnen echt bijdragen aan het verminderen van agressie?

4: die denk ik, ik vind wel dat veel mensen zich terug trekken door weg te gaan bij situaties of veel met elkaar in gesprek zijn zonder dat kinderen begeleid worden in speelse situaties. Waardoor er nog wel eens wat gebeurd als kinderen bij elkaar zijn.

J: je ziet dat kinderen veel alleen worden gelaten?

4: nee, maar ook niet dat ze actief begeleiden. Begeleiden bij samenspelen dat is ook gewoon nodig. Één op één natuurlijk wel en op de woongroep is dat ook allemaal wel iets anders. Ik merk wel dat op de naschoolse opvang dat allemaal wel wat makkelijk gelaten wordt zeg maar.

J: en als je echt naar de woongroep kijkt? Zie je dit dan ook op de woongroep terug?

4: minder want euh, ik merk wel dat veel collega's zich meer betrokken voelen bij de woongroep dan bij de naschoolse opvang. Nog één?

J: ja.

4: ik denk dat deze ook nog wel heel belangrijk is, feedback. Maar dat is ook wel lastig als je constant nieuwe mensen hebt hé. Je wisselt nu heel veel in samenstelling.

K: waarom vind je die dan net zo belangrijk ondanks de wisselingen?

4: misschien nog wel belangrijker. Omdat je nieuwe mensen moet ondersteunen denk ik.

K: waarom denk je dat dat de agressie gaat helpen?

4: omdat je euhm, kennis deelt en ervaring deelt. Dus dat je meer leert begrijpen hoe dingen gaan en waarom kinderen dingen doen. Dat je dat kunt overbrengen met elkaar, iedereen heeft toch een ander oordeel daarover. Wat ik nou wel merk is dat er veel geroezemoes achter elkaar, achter de rug om is, dat idee heb ik in ieder geval wel is. Iedereen heeft wel een mening maar om die te ventileren dat is blijkbaar wel lastig soms. En dan is dit ook weer in het geding natuurlijk.

J: ja de veiligheid van een team.

4: ja

J: en jij denkt dat dat komt omdat er veel nieuwe medewerkers zijn dat mensen het lastig vinden om elkaar feedback te geven?

4: ook. Ook wel doordat mensen vastgeroest zijn. Op hun plek denk ik. Dat ze toch altijd denken dat hun manier de beste is.

K: dat mensen niet open staan voor een mening of visie van een ander?

4: ja, de visie van een ander met name. Dingen kunnen ook op een andere manier. Tuurlijk hebben zij heel veel ervaring vaak. Maar er zijn ook wel heel veel andere manieren waarop je kinderen kunt begeleiden euhm, dan alleen maar op de manier waarop zij denken.

J: wat is er denk je voor nodig? Wat moet er veranderen denk je om daar verandering in te brengen?

4: we zijn hier in ieder geval erg veel mee bezig, dat is wel geprobeerd in elk geval. Door veel in overleg te zijn met elkaar. Dan zijn de afspraken ook heel belangrijk. Alles komt toch wel bij elkaar op euh één bordje uiteindelijk. Je moet wel open staan euh, voor de manier van begeleiden. Hoe doe je dat dan? Wat is het beste voor een bepaalde deelnemer? Dat wil niet zeggen dat één hetzelfde reageert als een ander. Ik denk dat met name mensen gewoon open moeten staan voor veranderingen. Dat maakt gewoon lastig dat het team zo veel wisselt. Waardoor je daar niet echt doorheen komt denk ik.

K: je bedoelt dat je niet één lijn kunt doorzetten doordat er gewisseld wordt in personeel?

4: ja, iedereen moet eerst weer inwerken en als ze ingewerkt zijn gaan ze vaak al weer weg. En waar ligt dat aan? Ja? Ik denk aan de problematiek op de groep en blijkbaar is de zetting voor die collega's niet veilig genoeg. Dus die voelen zich hier toch niet prettig.

K: waar ligt dat aan denk je?

4: ik denk euhm dat de doelgroep wel pittig is maar als je dat op een goede manier oplost dat best wel goed kan gaan.

J: hoe kun je dat ondervangen denk je? Op welke manier kun je die mensen begeleiden dat het wel goed gaat?

4: je kunt ze allerlei handvaten geven natuurlijk maar zolang er hier de vaste kern al niet één lijn is in hoe je het doet. Dan lukt het denk ik ook niet voor nieuwe mensen.

K: bedoel je daarmee dat de vaste groep heeft geen gezamenlijke afspraken waar iedereen zich aan houdt. Dus om dat naar onderen door te trekken is lastig?

4: misschien wel vaste afspraken waar mensen zich aan houden alleen is het de manier waarop deze doelgroep het beste functioneert?

K: dus zou je opnieuw om tafel moeten om samen te kijken is dit de manier waarop we het willen doen?

4: daar zijn cursussen voor gevolgd en er zijn wel dingen voor ondernomen maar is het daadwerkelijk ook de manier die in de praktijk ook toegepast wordt. En maakt dat het voor de kinderen prettiger en voor andere collega's dan ook prettiger om hier te werken?

K: het wordt wel uitgezet om er wat over te leren of om kennis te verdiepen maar toepassen in de praktijk...

4: ja, dan kom je een beetje op het vastgeroeste..

K: om dan die veranderingen door te zetten lukt nog niet echt?

4: nee, vind ik niet altijd. Je kunt daar met elkaar over blijven praten maar weet je, als daar ergens het euh stopt. Er zit geen vooruitgang in. Hoeveel zin heeft het dan nog?

K: zou het zorgteam daar nog iets in kunnen betekenen?

4: dat denk ik wel ja. Zij kunnen met mensen in gesprek over hoe het hier gaat en euh observeren over het hier gaat. Wat gebeurt hier wordt euh de aangeleerde theorie ook in de praktijk toegepast? En wat kan er dan beter en anders? Zij hebben dan toch wel een bepaalde functie wat net boven de groepsbegeleiding staat. Dus die maakt het dan misschien makkelijker om bepaalde knopen door te hakken en aan te sturen naar een bepaalde begeleidingsstijl.

K: wat zouden zij meer of anders moeten doen?

4: ik denk dat ze vooral meer op de groep zouden kunnen zijn waardoor ze meer zien. En zien wat er wel of niet goed gaat. Nu gaat het met name meer vanuit reageren op situaties die er zijn. In plaats van al euh..

K: preventief?

4: ja, dat denk ik. Nou wordt er te veel gedaan op wat zeggen anderen en dan gaan ze wat doen. Of euhm zie je dingen en kan dat anders?

K: minder uit tweede hand, meer uit eerste hand?

4: ja.

K: Bedankt voor dit interview!

7.17 Transcriptie interview medewerker 5

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

K: Ja we hebben de enquête nagekeken en daar zijn een aantal dingen in naar voren gekomen uhm die zouden kunnen veroorzaken dat er zoveel agressie is. Daar hebben we kaartjes van gemaakt. De eerste is feedback geven en ontvangen; dat dat niet zo heel veel gebeurt of niet op de goede manier. Deze is aan afspraken houden, en ze gezamenlijk maken. De derde is sociale interacties tussen kinderen begeleiden en zorgen dat je de groepjes goed bij elkaar houdt. Je veilig voelen in een team om onder andere feedback te geven en te zeggen als je het ergens niet mee eens bent. Deze is kennis van de stoornis, weten welk kind je voor je hebt, de voorgeschiedenis. Uhm de samenwerking opzoeken met de deelnemers in plaats van te gaan zitten op macht en controle. En gezamenlijk met het team complexe situaties die te maken hebben gehad met agressie nabespreken.

5: Ja.

K: Nou willen we jou eigenlijk vragen of jij er een aantal één, twee, drie er tussen uit wil halen waarvan jij zegt, ze zijn allemaal wel belangrijk, maar waarvan jij zegt die zijn hier op de woongroep het belangrijkste waar wat aan gedaan kan worden om de agressie te verminderen.

5: Die eigenlijk nog een beetje ontbreekt? Of ontbreekt maar wat hier nog wat minder is.

K: Ja.

5: uhm, ik denk toch wel deze de kennis van de deelnemer. Uhm ja ik zit naar veiligheid te kijken maar ik weet niet, dan praat ik niet echt voor mijzelf want ik voel mij wel veilig hier dan ga ik voor anderen praten.

K: Ja maar als jij zegt dit heeft wel grote invloed op dat er zoveel agressie is.

5: Hoe moet ik veiligheid zien dan? Je veilig voelen om feedback te geven?

J: Ja en om mensen aan te spreken op gedrag, bijvoorbeeld wanneer iemand zich niet aan gemaakte afspraken houdt.

5: Ja, ja uuh. Ja goed ik denk deze dan ook feedback geven en ontvangen, ik denk dat dat hier wel meer mag. Ik heb dit zelf wel hoog gescoord omdat ik het idee heb dat ik zelf wel om dingen vraag, maar ook wel dat ik het idee heb dat ik van collega's veel terug krijg. Ik heb wel het idee dat het soms wel wat meer onderling mag gebeuren vooral omdat er nu veel verloop is in personeel. Ook in vergaderingen komt dat steeds weer terug dat het toch wel belangrijk is en dat het toch wel meer mag. Die kennis heb ik gedaan omdat er veel verloop van personeel is en dan moet er een goede overdracht gedaan worden maar die tijd die heb

je gewoon niet altijd. Nu wordt er heel snel na dat het al een escalatie plaats heeft gevonden wordt er dan pas gevraagd van goh wat had ik anders kunnen doen. En veiligheid denk ik ook dat dat echt te maken heeft met verloop van personeel. Je hebt bepaalde mensen die vast zijn in een team, en daar voel je je gaandeweg wel wat veiliger bij maar eeh omdat we best veel nieuwe mensen erbij hebben merk je wel dat die veiligheid wat minder is.

K: En hoe denk je dat het kan helpen uuh ten aanzien van agressie?

5: Ik denk degene van het vaste personeel wat hier al wat langer loopt toch wel eeh ja eeh waar het kan ook naast de nieuwe mensen moet gaan staan. We hebben groepjes en die probeer je uit elkaar te houden. Ik denk dat het nou ook wel belangrijk is dat wanneer je nu een groepje hebt en die zou ook wel bij een ander groepje kunnen waar een nieuwe collega op staat dat je die groepjes wat maar samenvoegt. Zodat je de nieuwe mensen ook wat meer feedback kunt geven, want als je uit elkaar staat dan kun je geen feedback geven.

K: Dus eigenlijk zou het helpen om meer de nieuwe collega's meer te ondersteunen?

5: Ja omdat er nu toch best veel nieuwe mensen rond lopen.

K: En dat zou de agressie kunnen verminderen?

5: Denk ik wel, dit zorgt voor meer duidelijkheid. Als je wat langer meeloopt weet je de regels wat beter en eeh dus dan proberen de kinderen ook niet zo te schipperen. Ik denk wel dat we een heel groot gedeelte kunnen voorkomen door wel echt naast de nieuwe collega's te gaan staan. En ik denk dat het ook handig is dat mensen eerder aansluiten bij teamvergaderingen enzo. Volgens mij gaan er nu ook aardig weer wat mensen weg en komen er weer nieuwe mensen bij misschien handig om dan eerder een keer een vergadering te plannen. Ik weet niet hoe we dat kunnen doen maar eeh

J: Dus je zegt echt meer de nieuwe mensen op weg helpen en meer naast hun gaan staan en minder loslaten.

5: Ja dat denk ik wel.

K: En wat is het ideaal plaatje, hoe zou de start van nieuwe werknemers eruit moeten zien?

5: Ja het ideaal plaatje zou zijn dat ze meer inwerkdagen krijgen, dat zou natuurlijk heel mooi zijn. Want dat verschilt nu ook per persoon de één heeft één dag dat ander drie dagen meegelopen. Je moet de grote lijnen van alle diensten een beetje weten en weten met welke kinderen te maken je hebt. En het moet niet zo zijn dat je vooral bij de naschoolse opvang te werken komt en dan inwerkdagen krijgt op de woongroep dat is ook niet handig natuurlijk.

K: Dus daar inwerken waar je ook komt te werken.

J: En de taak van de medewerkers die er langer werken is dan ook om naast de nieuwe collega's te staan, ze op weg helpen en te ondersteunen.

5: Ja en als er dan wat is voorgevallen in jouw groepje, bijvoorbeeld er is iemand door het lint gegaan betrek ze er dan ook bij. Benoem wat er is gebeurt en benoem wat de reden kan zijn en vraag ook aan hen 'wat denk jij wat de oorzaak kan zijn?'. Vaak en dat heb ik zelf ook als je zij nieuwe mensen ziet dat er iets mis gaat heb je zelf snel de neiging om het over te nemen, uuhm maar daar leert degene ook niet van. Dus ja ik denk ook wat meer betrekken bij de moeilijke situaties.

K: Wat denk jij dat het team nodig heeft om die veiligheid meer te creëren ondanks het vele verloop?

5: ja dat is een goeie. Ik denk dat het stuk moet zijn dat je het verloop moet accepteren. Je moet de samenwerking op willen zoeken en niet in de weerstand zitten. Het vast team wat er is, dat die zich met elkaar goed voelen dat je weet uuh dat je van elkaar weet wat je een ander kunt leren.

K: Maar zeg je daarmee dat het duidelijker moet zijn voor de vaste mensen wat ze de nieuwe mensen moeten leren?

5: Ja hoe ze de nieuwe mensen wegwijs moeten maken.

K: Staat daar wat van op papier?

5: Zoals ik weet zijn er bepaalde mensen die mensen inwerken, dat doet niet iedereen. Of ik daar een voorstander van ben weet ik ook niet, want ik vind het belangrijk dat iedereen dat kan. Ik denk dat dat goed is dat dat door iedereen gedaan wordt omdat iedereen een eigen manier van werken heeft. En de nieuwe mensen kunnen ons dan ook weer aanspreken.

K: Ik denk dat we het wel hebben, bedankt.

5: Graag gedaan.

7.18 Transcriptie interview medewerker 6

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

K: we hebben alle enquêtes verzameld en daar kwamen eigenlijk een aantal punten naar voren wat iedereen eigenlijk aangaf wat de reden was dat er zoveel sprake is van agressie. Die punten hebben wij verzameld en daar hebben we kaartjes van gemaakt. En euhm, de eerste die naar voren kwam is feedback geven en ontvangen. De tweede is afspraken maken samen, zorgen dat iedereen zich daar aan houdt.

6: ja communiceren

K: samen situaties nabespreken die te maken hebben met agressie. Samenwerking opzoeken met deelnemers in plaats van gaan zitten op macht en correctie. Je veilig voelen in een team om bijvoorbeeld te zeggen dat je het ergens niet mee eens bent of

6: dit is veiligheid omtrent collega's?

K: ja hoe je je voelt in een team en hoe vrij je je voelt om bijvoorbeeld feedback te geven of te zeggen als je het ergens niet mee eens bent of je durft open te stellen voor een visie van een ander. Euhm sociale interacties begeleiden, zorgen dat als je met je groepje ergens bent zorgen dat dat lekker loopt. En dat je veel met de kinderen bezig bent in plaats van op kantoor zit of met collega's bezig bent. En kennis van wie heb ik voor me, wat voor deelnemer, welke voorgeschiedenis, welke stoornis hoort daarbij?

6: ja.

K: nou willen we jou eigenlijk vragen of je de twee of drie uit wilt halen, want eigenlijk zijn ze allemaal wel belangrijk ten opzichte van agressie. Welke springen er nou echt uit waarvan je zegt als ik het heb over de woongroep welke is dan echt belangrijk?

6: kennis, denk ik. En euh eigenlijk vind ik een mix van deze twee. Dit is de theorie, je moet gewoon weten wie is een kind wat zit erachter een kind. D is een heel ander kind dan T ook in omgang, ook in benadering. Dus die kennis moet je gewoon hebben. Maar dat moet je ook onderling vertellen. Nieuwe mensen moet je dat vertellen, euhm oudere mensen moet je dat ook durven te vertellen want wij kunnen soms tunnelvisie hebben. En dat vind ik dus ook, een combinatie van feedback geven en communiceren. Want je kunt ook communiceren door informatie door te gaan geven. Het hoeft niet altijd feedback te zijn. Van allergrootste belang is dan gaan deze dingen ook beter denk ik.

K: en kun je van één van de drie iets meer uitleggen waarom je denkt dat het te maken heeft met agressie?

6: als ik deze pak, als we dan geen kennis hebben van welke diagnose een kind heeft, uit welke achtergrond komt een kind, is het opgevoed samen met vader en moeder? Of is het opgegroeid met vader in de gevangenis, komt hij net uit de gevangenis of is het opgegroeid met alleen maar vrouwen die je benaderd op een mannenwijze dan kan dat bij een kind onveiligheid ervaren. Dus daarom vind ik dat je achtergrond, diagnose moet kennen. Welke medicatie gebruikt het kind zodat je ook de medicatie op tijd kunt toedienen. Weet je welke medicatie het kind krijgt en waar het voor is? Dat soort dingen vind ik dus heel belangrijk om te weten. Wat hier nog verbeterd kan worden!

K: want? Wat ontbreekt er nu? De kennis maar waar ligt dat aan?

6: ik denk dat we daar in de teamvergaderingen ook best wel veel meer over zouden kunnen spreken. Dat de kennis algemeen gedeeld gaat worden. Dat je je er ook even weer bewust van kan worden dat moet ik toch maar weer even bekijken. Als je weer kijkt dat weet je ook wel weer hoe je ook al weer moet rapporteren. Als je weet hoe je moet rapporteren kan je lezen wat erachter zit en wat de zorgvraag erachter is. Dus dit is een heel grote beginfase.

K: zeg je daarmee doordat je voldoende voorkennis hebt je daarmee preventiever kunt handelen ten opzichte van agressie?

6: als je kennis hebt van een diagnose kennis hebt van hoe de rapportage erin staat kan je sneller inschatten waarom is het kind boos of verdrietig. Daardoor kan je in je hoofd nadenken van dat zou erachter kunnen zitten.

K: waardoor je de agressie beter kunt voorkomen.

6: dat je het kind begrijpt daardoor.

K: de erkenning?

6: ja, als je niet weet wat er speelt, wat er heeft gespeeld. Kan je dat niet weten. Dat kan door de theorie. Dat bereik je zekers door ook te communiceren.

K: wat ontbreekt er bij deze, afspraken maken en aan houden?

6: euhm, er worden héél veel afspraken gemaakt. Wisselende afspraken ook. Er zijn te veel afspraken.

K: je hebt het overzicht niet meer.

6: ja waardoor het overzicht inderdaad ontbreekt. Euhm, ook afspraken moeten gecommuniceerd worden. Als je niet gecommuniceerd hebt, verbaal denk ik dan maar, is makkelijker onthouden.

K: in plaats van op papier?

6: nee dat niet, het moet altijd op papier staan anders kun je nergens op terug verhalen. Dan geeft het duidelijkheid. Ik zie dit als een dubbele communicatie. Ik zie dit als de schriftelijke communicatie of de duidelijkheid. Hier zie ik de dubbele communicatie. Schriftelijk maar zekers ook verbaal. Verbaal kan je gewoon zoveel dingen toevoegen. Dan kan je ook navragen, begrijpt een ander het? Begrijpt hij de vraag?

K: hoe wordt er nu vorm aan gegeven aan die verbale overdracht?

6: die is snel. Euhm, we hebben hier best veel kinderen lopen en hoeveel tijd we onszelf daarvoor gunnen, nemen euhm wordt de communicatie korter en beperkter gehouden.

K: wat zou er moeten veranderen om dat beter te laten gaan?

6: officieel hebben we daar al wel een afspraak over gemaakt. Kom een kwartiertje eerder voor je dienst. Dat je rustig kunt spreken wat er in de overdracht gebeurt. Doordeweeks gaat dat wel heel goed maar in het weekend wordt daar minder tijd aan besteed. Dan hebben we ook meer nieuwen, meer invallers. Daar heeft het ook wel weer mee te maken.

K: en feedback geven en ontvangen?

6: feedback euh, geven blijft een heikel punt voor ons als zeer zorgzame mensen. Haha... feedback wordt snel ervaren als kritiek geven op. Wat eigenlijk helemaal niet de bedoeling is. Mar euhm ik denk dat het euh feedback geven in de trend van hoe we het snel kunnen doen omdat we geen tijd nemen dat het snel over gaat komen als kritiek geven op in plaats van aanvulling geven of bespreken van waarom je je dat op die manier? Ik zie het zus of ik zie het zo. En dat blijft heel eng euh we hebben een stel nieuwe mensen hier lopen die denken van die weet het wel. Maar we hebben ook een stel nieuwe mensen lopen die vragen gelukkig wel weer naar. Euhm, ik hoop dat er een tendens komt in het feedback geven.

K: wat zouden mensen daar voor nodig moeten hebben om die tendens in te zetten?

6: openheid denk ik. Tijd haha... dat is in alles hier.

K: hoe zou je dat voor je zien als je een ideaal plaatje zou mogen schetsen?

6: sowieso om dat ook mee te gaan nemen in een teamvergadering. Euhm, ooit hebben we dat eens een tijd gedaan. Geef je buurvrouw feedback. Die naast je zit op het functioneren of het handelen. En nou is de één daar heel goed in en heel makkelijk in de ander is daar wat bekrompener in maar leer daar van elkaar denk ik. Stel je open. Je open stellen is wel heel belangrijk voor feedback.

K: bedankt voor het interview!

7.19 Transcriptie interview medewerker 7

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

J: de belangrijkste punten die uit de enquête kwamen heb ik hier verzameld. Die ga ik je zo voorleggen. En dan ga ik je vragen om er twee of drie pakken waarvan je zegt die vind ik heel belangrijk, daar kan echt nog wel wat in verbeterd worden. de eerste is feedback geven en ontvangen. Euh de tweede is samen afspraken maken en je ook houden aan de afspraken. Deze is met je team complexe situaties waarin agressie is voorgekomen nabespreken. Casussen nabespreken. Dit is de samenwerking opzoeken met deelnemers in plaats van gaan zitten op macht en controle. Veiligheid in het team. Zeg maar dat je veilig voelt bij je collega's. dat je collega's aan kunt spreken als ze zich bijvoorbeeld niet aan afspraken houden. Dat je je collega's feedback durft te geven.

7: en veiligheid richting deelnemers? Dat zij zich veilig voelen

J: dit gaat vooral over veiligheid in het team. Dat je je veilig voelt bij je collega's.

7: oke.

J: dit is sociale interacties begeleiden, dat je bij de kinderen bent, dat je de groepjes bij elkaar houdt, dat je euh ja, de kinderen begeleid in sociale interactie. Kennis van wie je voor je hebt, kennis van het kind, de stoornis, de achtergrond. Niet zomaar op de groep staat.

7: oke, en hier mag ik dus wat uitkiezen?

J: ja.

7: staat signaleren hier niet bij? Dat had ik echt verwacht! Op tijd signaleren enzo?

J: nee, dat is niet teruggekomen uit de enquête.

7: ja? F bijvoorbeeld, bij F denken veel mensen dat als hij rare dingen gaat zeggen als poep bijvoorbeeld dat het allemaal maar grappig is. Maar het blijkt dus dat F dan eigenlijk al wel hoog zit. En dat er mensen zijn die daarom lachen en dat heel erg leuk vinden. Of als hij zegt wat jonge! En een beetje in zijn gezicht gaat drukken dat ik altijd al wel zoiets heb van ik neem hem even mee of ik ga het er even met hem over hebben is er iets? Dat mensen dat allemaal maar leuk vinden, ik denk dat op dat gebied signaleren ook wel best wel beter kan. Dat dat altijd wel beter kan. Signaleren.

J: kijken naar wat zegt het gedrag van een jongere?

7: ja!

K: dan komt deze op zich best wel overeen, dat als jij het wel ziet en een andere niet dat je samen gaat zitten en er over hebt dat als F dit, dit en dit laat zien zit hij eigenlijk al op dat gebied in de ABC piramide en moet je hem al aanspreken op.

7: klopt! Ik wou hem er eerst niet uitkiezen maar nu je het zegt klopt het wel. Maar deze dan ook, met elkaar aanspreken. Veilig voelen in een team. Die vind ik dan dat euhm door de wisselingen hier dat daarom dit een verbeterpunt is. Omdat er zoveel wisselingen zijn. Als je geen vast team hebt krijg je dat toch niet. Dus die moet er sowieso in zeg maar. Dit was groepjes bij elkaar houden he? Mag je er ook meerdere kiezen haha?

J: ja hoor!

7: ik denk dat ik, ik denk dat dit ook nog wel gebeurd. Dit is richting collega's?

J: ja.

7: dat is een lastige want dat ga je nooit echt helemaal verbeteren omdat het aan de persoon zelf ligt. De één doet dat snel en de ander doet dat niet snel.

K: kan het helpen? Is het denk je een groot iets om te zorgen dat agressie verminderd?

7: ja dat wel. Maar dat is ook een beetje dit hé? Als je hier gaat zitten dan geef je elkaar denk ik al feedback en ontvang je dat ook al dus denk dat die algemener is.

K: misschien dat dit meer één op één is en dit meer met een heel team.

7: ja, dan zou ik wel voor die gaan. Euhm die dus niet, die dus niet, wat was dit?

J: dit was samen afspraken maken en je er aan houden.

7: dus ook schema's van deelnemers?

J: ja.

7: het zijn altijd de kleine waar je dan over valt. Deze en dan vooral op het gebied van groepjes bij elkaar houden. Want ik denk dat dat altijd beter kan en ook beter moet. Dat er echt veel meer verantwoordelijkheid gaan dragen voor het groepje. En als je iemand hebt dat je die dan ook bij je houdt en niet laat lopen. Dan krijg je echt veel onrust op de groep door.

En euh deze kijk ik ook naar mijzelf dat je ook, ik weet ook niet van alle kinderen alle achtergronden. Ik moet eerlijk zeggen dat ik me daar niet in verdiep. Misschien niet helemaal handig hoor maar ik denk dat veel meer collega's dat hebben. Veel meer de achtergrond weten van de deelnemer.

J: en waar komt dat door denk je dat heel veel mensen niet op de hoogte zijn van de kennis en de achtergrond van de deelnemers?

7: omdat als je nieuw komt hier dat je al zoveel dingen moet weten op korte termijn alleen al qua regels. En de deelnemers zelf moet leren kennen en dat dit er dan doorheen schiet. Dat je alleen de basis gaat leren van alle kinderen, hoe jij er tegen aan kijkt en hoe jij ze benaderd. En daarnaast nog alle regels moet kennen. En de schema's moet kennen. Na een tijd wordt je ingewerkt op de één op één diensten dus zodra je alles weet wordt je ingewerkt op de één op één diensten en ben je daar weer druk mee.

J: dus eigenlijk zeg jij er is weinig tijd om ook nog naast de basis dagstructuur ook nog dat er nog bij te doen zeg maar?

7: ja, kijk als iemand heel ijverig is, heel leergierig is die dat wel zou doen maar dan moet je er wel je eigen tijd in gaan steken. Je moet dan wel denk ik na je dienst even een paar uur gaan zitten en euh dingen door gaan lezen. Als je bijvoorbeeld alleen de woonkinderen al wilt doen.

K: en als je kijkt naar kennis over de stoornis? Weten mensen wie ze voor zich hebben?

7: als ik naar mezelf kijk denk ik dat ik daar ook te weinig van af weet.

K: kan het daardoor zijn dat als te veel mensen te weinig weten dat daardoor de aanpak niet altijd juist is en dat er daardoor te veel agressie ontstaat?

7: euhm, nee dat denk ik niet want ik denk dat het ook nog wel eens verschilt, zoals D die jongen scheld heel veel, als het best wel onduidelijk is voor hem gaat hij heel veel schelden. En dan echt schelden zeg maar. In eerste instantie ga je dat gelijk straffen. Maar later, nu ga ik hem heel andere benaderen nu doe ik juist heel rustig en vraag ik ook vind je het lastig dat je niet weet wanneer je naar huis toe gaat? En dan wordt hij wel weer rustig. Dus ik denk dat dat in eerste instantie nog niet heel erg meespeelt.

K: maar dat is wel voorkennis, want als je niet weet dat hij naar huis gaat kun je daar niet op in spelen.

7: ik denk dat niet iedereen het zo ziet. Dat is mijn manier zeg maar. Snap je. Dit is niet iets wat ergens beschreven staat dat het zo moet volgens mij bij D. dus ja, misschien heb je wel een punt.

K: maar werkt het dan voor hem op dat moment?

7: ja.

J: in principe is dat een stukje begeleidingsstijl. Als dat voor hem werkt zou dat in zijn zorgplan moeten staan.

7: klopt!

J: dan zou dat eigenlijk de voorkennis moeten zijn.

K: dan moet iedereen daar van op de hoogte zijn.

7: ja klopt, maar ja dat is denk ik wel inderdaad.. euh, ik zou het zelf ook wel fijn vinden om meer te weten over alle stoornissen die hier rondlopen. Ik kan allemaal wel benoemen wat het is maar dan nog euh.

K: en die? Zou die helpend zijn?

7: rust! Alleen al rust. Groepjes bij elkaar houden. Brengt gewoon heel veel rust duidelijkheid en structuur. En als je dan bepaalde deelnemers bij elkaar hebt die niet goed bij elkaar passen dan vinden ze elkaar toch wel. Dan krijg je juist die agressie en dat ze boos op elkaar worden. en als je ze bij elkaar houdt want ze zitten toch niet bij elkaar dan kunnen ze ook niet bij elkaar komen.

K: maar wat maakt dat het niet lukt?

7: euhm, ik denk dat we dan allemaal naar onszelf moeten kijken. Dat we daar veel strakker en strenger in moeten zijn. Dat ligt denk ik bij ons.

J: en de veiligheid in het team? Zie je dat mensen elkaar aan durven te spreken op dat mensen de groepjes niet bij elkaar houden?

7: euhm, ja, ik denk dat het te weinig gebeurt. Te weinig. Er zijn personen die dat niet doen, die het allemaal wel goed vinden.

J: hoe denk je dat dit gecreëerd kan worden zodat mensen elkaar meer aan gaan spreken op dingen?

7: dat dit meer gebeurt? Elkaar aanspreken?

J: wat hebben mensen daar voor nodig?

7: laat ik maar beginnen met een heel vast team. Dat is al één. Dat is al het grootste. Als je elkaar dan steeds beter leert kennen denk ik. Denk ik dat dat meer vanzelf gaat. Dat denk ik, hoe ik er tegen aan kijk, maar...

K: maar door wisselingen lukt dat niet?

7: nee, denk ik niet. Als er elke keer nieuwe mensen komen dan krijgen de kinderen ook heel veel ruimte. Die moeten weer ingewerkt worden dan ligt misschien de aandacht daar wel weer en minder aandacht bij de deelnemers waardoor ze weer wat vrijer kunnen zijn en dat daardoor misschien ook meer agressie kan ontstaan. Veiligheid ook voor de deelnemers.

K: jullie hebben allemaal wisselende diensten, hoe zie je dat voor je?

7: je hebt sowieso een map waar je allerlei dingen in kan zetten. Hoe jij het ervaart qua benadering. Maar ik denk dat je dit wel kan doen en dat je altijd blijft houden dat niet iedereen erbij kan zijn.

K: maar je zou dat vooral vorm geven in vergaderingen?

7: ja zoals het hier staat zo ja, dat zou ik wel doen en na de tijd op papier zetten voor degene die er niet waren.

K: bedankt voor het interview!

7.20 Transcriptie interview medewerker 8

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag vanuit de Boerderijcampus. Er is nog steeds veel sprake van agressie en medewerkers geven aan hier wat aan te willen doen. Het doel van het onderzoek zal dan ook zijn om verbeter voorstellen op tafel te leggen die een mogelijke bijdrage zullen gaan leveren aan het verminderen van agressie op de woongroep van Erve Remerman.

De vraagstelling die we tijdens ons onderzoek beantwoord willen zien is; welke factoren dragen bij aan het optreden van agressie op de woongroep van Erve Remerman binnen BoerderijCampus?

Er zijn allerlei factoren die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie. Tijdens ons onderzoek gaan wij ons richten op drie specifieke factoren.

Deze factoren zijn het pedagogisch leefklimaat, de competenties van medewerkers en het effectief functioneren van een team. We willen jullie graag bevragen over deze punten. We hebben eerst een enquête gehouden onder alle medewerkers.

De pijnpunten die naar voren kwamen uit de enquête hadden te maken met:

- Feedback geven en ontvangen
- Samen afspraken maken en aan houden
- Samen complexe situaties nabespreken
- Samenwerking opzoeken met deelnemers
- Veiligheid, om in een team te functioneren
- Sociale interacties tussen deelnemers begeleiden
- Weten welke deelnemer je voor je hebt

Voor elk pijnpunt hebben we een plaatje gekozen. Kun je deze plaatjes op volgorde leggen van welke voor jou de belangrijkste is om agressie te verminderen?

J: Dit interview is naar aanleiding van de enquête die je in hebt gevuld. Uit die enquête zijn punten naar voren gekomen die zouden kunnen veroorzaken dat er zoveel agressie op de woongroep. Van uuhm die punten hebben wij kaartjes gemaakt, de eerste is feedback geven en ontvangen; dat dat niet zo heel veel gebeurt of niet op de goede manier. De tweede is aan afspraken houden, en ze gezamenlijk maken. De derde is sociale interacties tussen kinderen begeleiden en zorgen dat je de groepjes goed bij elkaar houdt, bij de kinderen zijn. De vierde is je veilig voelen in een team om onder andere feedback te geven en te zeggen als je het ergens niet mee eens bent. De vijfde is kennis van de stoornis, weten welk kind je voor je hebt, kennis van de voorgeschiedenis. Deze is uuhm de samenwerking opzoeken met de deelnemers in plaats van te gaan zitten op macht en controle. En gezamenlijk met het team complexe situaties die te maken hebben gehad met agressie nabespreken. Als je hier nou naar kijkt, en gekeken naar de woongroep van Erve Remerman, als je hier nou twee of drie dingen uit moet kiezen welke dingen denk jij nou van, uuhm dat is nou echt de oorzaak waarom er zoveel agressie is of als dat zou verbeter zou dat een positieve bijdrage leveren aan het verminderen van uuhm agressie?

8: Die.

J: Feedback geven en ontvangen.

8: En ik denk dat die er dan sowieso ook bij hoort.

J: Veiligheid in het team.

8: en die.

J: Weten welk kind je voor je hebt.

J: Zou je over deze drie kaartjes wat meer kunnen vertellen?

8: Ik denk bij het geven en ontvangen van feedback dat er bij ons in het team teveel over elkaar wordt gepraat in plaats van met elkaar. En dat er daarom weinig feedback wordt gegeven en ontvangen en daardoor is die veiligheid er niet binnen het team. En ik denk dat wij uuh, dat er niet altijd goed wordt gekeken naar het kind, wat daar precies de afspraken en regels van zijn, wat zijn geschiedenis is.

J: En hoe komt dat denk dat mensen bijvoorbeeld niet weten wat de afspraken zijn van een kind of niet weten wat de voorgeschiedenis is van een kind?

8: Of omdat ze daar geen tijd voor willen maken om de dossiers door te lezen. Of omdat daar vaak geen tijd voor is, als je op de groep staat is daar geen tijd voor, dan moet je eerder

komen en niet iedereen wil dat in zijn vrije tijd doen. Dat is wat ik denk.

J: Wat is daar voor nodig om te zorgen dat mensen beter op de hoogte zijn van welk kind ze voor zich hebben?

8: Uuh ja. De mensen die er langer werken zijn wel op de hoogte van de afspraken en die weten wel met welke kinderen ze werken. Maar nu is er zoveel verloop van personeel de laatste maanden. De nieuwe mensen worden niet goed of soms nauwelijks ingewerkt, die mensen zijn vaak slecht op de hoogte, ja ik denk dat mensen meer tijd nodig hebben om ingewerkt te worden. Ze moeten meer dagen krijgen om mee te lopen met verschillende diensten, zodat ze weten met welke doelgroep ze werken, de structuur en de algemene afspraken leren kennen en dossier door kunnen lezen zodat ze de basis in ieder geval weten.

En ik denk dat dit ook met praten met collega's te maken heeft, wanneer je de afspraken van een cliënt niet weet vraag even een collega met wie je op dat moment werkt of vraag de mentor van die cliënt dan weet je vaak snel de belangrijkste afspraken. Communicatie is hier belangrijk.

J: Welke bijdrage zou dit leveren aan het verminderen van agressie?

8: Wanneer mensen de afspraken kennen en hiernaar handelen zorg dit voor rust, dan straalt je ook zekerheid uit naar de kinderen en het zorgt voor duidelijkheid en dat is wat onze doelgroep zo hard nodig heeft en om vraagt ook. Onze doelgroep laat vaak agressie zien op momenten waarop het onduidelijk of teveel wordt.

J: Dan wil ik graag verder gaan met het feedback geven en ontvangen. Je gaf aan dat dit te weinig gebeurt en dat mensen vooral over elkaar praten in plaats van met elkaar.

8: ja dat vind ik wel, het gebeurt wel, maar niet iedereen doet het en het gebeurt te weinig.

J: Wat is denk jij de reden dat dit zo weinig gebeurt?

8: Ja omdat er teveel over elkaar wordt gepraat in plaats van met elkaar. Ja waardoor komt dat, dat weet ik niet zo goed.

J: Wat heeft het team uuh volgens jou nodig om het tegen elkaar te zeggen in plaats van over elkaar te praten?

8: Die veiligheid.

J: En hoe kun je die veiligheid binnen het team creëren?

8: Ja mensen moeten soms ook gewoon hun eigen ego aan de kant kunnen zetten en zich een beetje volwassen kunnen gedragen en niet achter elkaars rug om gaan praten, dat is wat ik vind en dat is heel kort door de bocht, en ik weet ook niet hoe dat haalbaar is. Ik denk als iedereen dat doet dat we met het team een hele stap verder komen.

J: Welke manier zou uuh, als mensen elkaar meer feedback gaan geven een bijdragen kunnen leveren aan het verminderen van agressie?

8: dat iedereen, uuhm iedereen zijn eigen manier van werken en bij de ene cliënt werkt het ene beter en bij de andere cliënt werkt het andere beter. Als je elkaar feedback geeft en met elkaar het gesprek hierover aangaat, over het handelen of over het eerder oppikken van signalen van spanningsopbouw bijvoorbeeld dan kan je daar de volgende keer op letten of mee oefenen dan kun je daar leermomenten uit halen. Want zelf zie je heel vaak niet waar het mis gaat.

J: Jij gaf net aan dat voor het geven van feedback veiligheid in het team erg belangrijk is, ervaar jij op dit moment dat er veiligheid is binnen het team?

8: Op dit moment niet, er wordt weinig feedback gegeven en door het vele verloop van personeel is er denk ik ook weinig veiligheid binnen het team om dit ook echt te gaan doen.

J: Hoe denk jij dat die veiligheid er binnen het team gecreëerd kan worden, ondanks het vele verloop van personeel?

8: Het is belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven, mensen moeten elkaar leren kennen. In een dienst bijvoorbeeld uuhm dan heeft iedereen het erg druk dan ben je met de kinderen bezig en praat je niet veel met collega's en leer je elkaar niet echt kennen. Het is dan voor nieuwe mensen denk ik moeilijk om dingen te vragen of feedback te geven. Wanneer je mensen beter kent zal je dit eerder doen. In vergaderingen ofzo moet hier misschien tijd voor gemaakt worden, dat mensen met elkaar in gesprek gaan, of dat hier feedback momentjes plaatsvinden, misschien eerst alleen positieve feedback, voor de veilige sfeer.

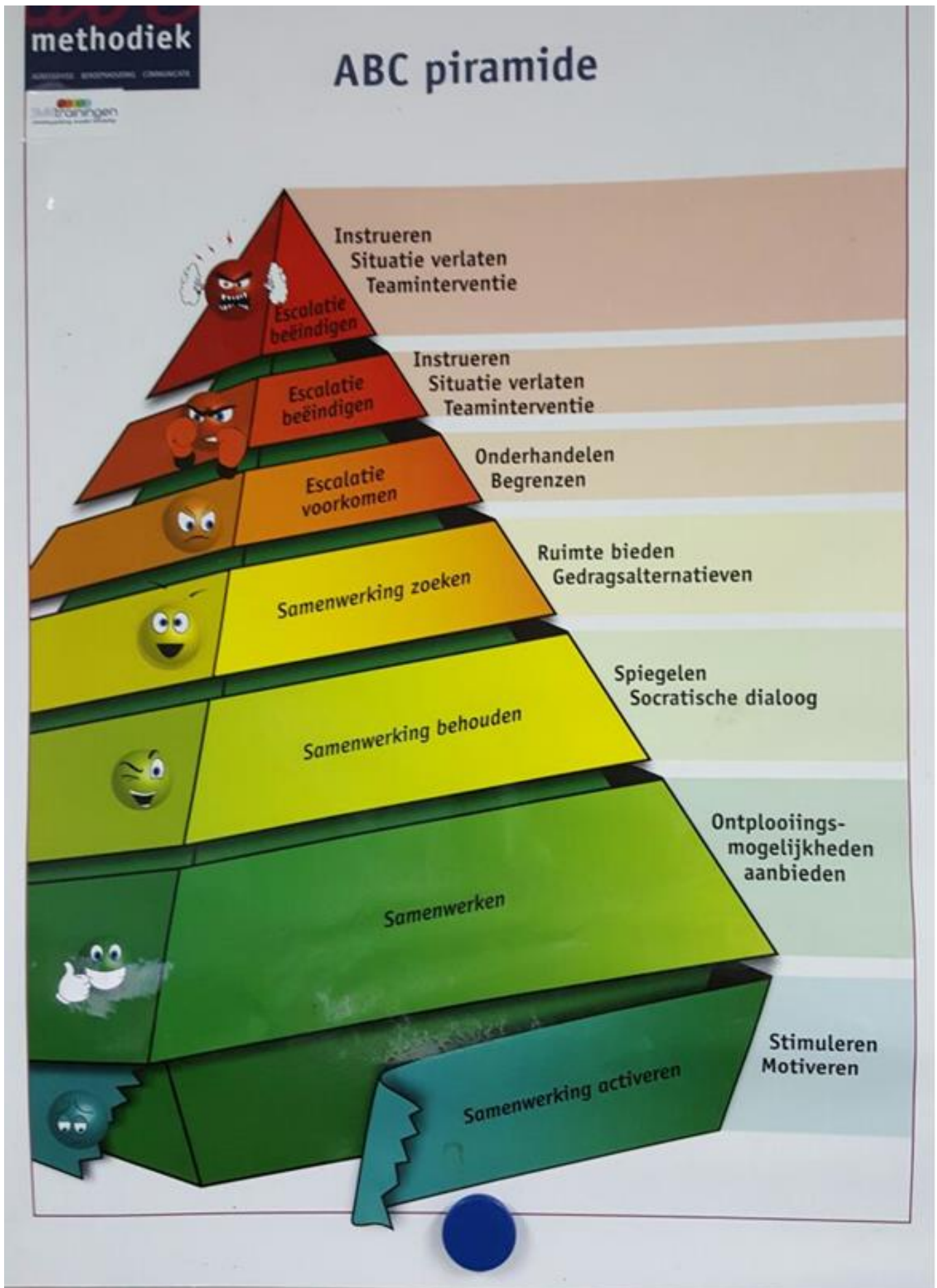
J: En het zorgteam, Ellen, Evelien, Anne en Renée kunnen zij hier ook nog een bijdrage aan leveren of het team hierbij ondersteunen denk je?

8: Er moet dan tijd voor gemaakt worden in een vergadering, hier gaat Ellen over natuurlijk,

maar verder is het vooral de insteek van het team denk ik, iedereen moet zich open willen stellen.

J: Oke, mooi. Dankjewel.

7.21 Piramide SMK-Trainingen



7.21 Fotosort

