
De coach in beeld

Een onderzoek naar de implementatie van communicatie coaching tijdens de interventie ‘Invloedrijke Communicatie en Taal’ voor personen met aangeboren doofblindheid.

Student: Marije Kingma
Studentnummer: 3464342
Begeleiders: Dr. S. Damen & M. Rorije Msc.
Tweede beoordelaar: Prof dr. A.A.J. van der Putten

Rijksuniversiteit Groningen
Faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen
Orthopedagogiek

Februari, 2022

Aantal woorden: 10441

Samenvatting

Titel: Een onderzoek naar de implementatie van communicatie coaching tijdens de interventie ‘Invloedrijke Communicatie en Taal’ voor personen met aangeboren doofblindheid (ADB). **Probleemstelling:** Personen met ADB zijn afhankelijk van hun communicatiepartners. Er is behoefte aan ondersteuning van de communicatiepartners om de communicatie met personen met ADB te verbeteren. Die ondersteuning wordt door middel van video-feedback coaching gegeven door coaches tijdens de interventie Invloedrijke Communicatie en Taal. Het is nog onduidelijk of de coaching is uitgevoerd zoals ontworpen. **Doel- en vraagstelling:** Er is beoogd in kaart te brengen in welke mate de coaches de interventie hebben uitgevoerd zoals beoogd en welke vaardigheden ze daarbij hebben ingezet. **Methode:** Er zijn video-opnames geobserveerd van de coaching gesprekken aan de hand van een observatielijst. Vervolgens is zowel kwantitatief als kwalitatief in kaart gebracht welke vaardigheden de coaches hebben ingezet en is op basis van visuele inspectie van tabellen beschreven welke inhoudelijke en overstijgende categorieën zijn besproken. **Resultaten:** De coaches zetten verschillende vaardigheden in tijdens de coaching gesprekken, waaronder het stellen van open vragen en het benadrukken wat goed gaat. De coaches vroegen vaak niet naar de hulpvraag en naar het gevoel van de communicatiepartner. Verder bespraken de coaches een selectie van de categorieën. **Conclusies:** De coaches zetten veel verschillende vaardigheden in, maar houden zich over het algemeen niet aan de stappen van de training die ze voorafgaand aan de coaching hebben ontvangen. Er wordt aanbevolen een duidelijk interventieprotocol op te stellen en vervolgonderzoek te doen naar de effecten die bij de cliënten gerealiseerd zijn.

Summary

Title: A study into the implementation of communication coaching during the intervention ‘Influencing Communication and Language’ for people with congenital deafblindness (CDB).

Problem: Individuals with CDB are dependent on their communication partners. There is a need for support for the communication partners to improve the communication with people with CDB. This support is provided by coaches through video feedback coaching during the Influencing Communication and Language intervention. It is still unclear whether the coaching is performed as designed. **Goal:** The aim of this study is to gain insight to what extent the intervention is performed by the coaches compared to its design and to examine which skills they showed. **Method:** Video recordings of coaching conversations are observed on the basis of an observation list. Subsequently, both quantitative and qualitative analysis are performed to examine which skills are used by the coaches. Then, the categories were put into an overview after which is described which categories are discussed during the coaching conversations. **Results:** The coaches showed different skills during the coaching conversations, including asking open questions and emphasizing what goes well. The coaches often didn’t ask about the help request and the feelings of the communication partners.

Conclusions: The coaches did use many different skills, but in general the coaches didn’t adhere to the steps of the training they received prior to the communication coaching. It is recommended to draw up a clear intervention protocol and to conduct follow-up research into the effects that have been realized.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Summary.....	3
Inleiding.....	6
Methode.....	9
Onderzoeksdesign.....	9
Participanten.....	10
Interventieprocedure.....	15
Onderzoeksprocedure	16
Instrumenten.....	18
Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.....	19
Data-analyse.....	20
Resultaten.....	20
Vaardigheden van de coaches.....	20
Vaardigheden van coach 1.....	21
Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 1.....	22
Vaardigheden van coach 2.....	24
Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 2.....	24
Vaardigheden van coach 4.....	26
Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 4.....	27
Vaardigheden van coach 10.....	28
Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 10.....	29
Inhoudelijke en overstijgende categorieën van de interventie IC&T.....	31
Discussie.....	38

Conclusies.....	38
Beperkingen.....	41
Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	41
Aanbevelingen voor de praktijk.....	42
Referenties.....	42
Bijlagen.....	46
Bijlage 1.....	46
Bijlage 2.....	53

Inleiding

Personen met aangeboren doofblindheid (ADB) ondervinden vaak belemmeringen op het gebied van communicatie en taal (Bruce, 2005). Zij hebben zowel auditieve als visuele beperkingen, die al bestaan voor de taalontwikkeling (Ask Larsen & Damen, 2014; Dammeyer, 2012; Haakma et al., 2017). De duale sensorische beperkingen maken de personen met ADB meer afhankelijk van belangrijke volwassenen uit hun omgeving, ook wel communicatiepartners genoemd (Bruce, 2005). Communicatiepartners zijn de ouders, zorgverleners, leerkrachten of andere personen die vaak in contact zijn met de persoon met ADB. Zij dienen de barrières in de communicatie te overbruggen, zoals de beperkte toegang tot sociale aanwijzingen en sociale feedback en het niet kunnen observeren van interacties tussen anderen (Bruce, 2005; Bruce et al., 2016).

Vaak beschikken de communicatiepartners echter niet over voldoende mate van sensitiviteit en de juiste vaardigheden die nodig zijn om de ervaringen en emoties van de personen met ADB te signaleren (Janssen et al., 2003). Regelmatig worden de signalen van personen met ADB gemist of niet goed begrepen, waardoor de interacties disharmonisch kunnen verlopen, wat kan leiden tot gevoelens van onzekerheid en incompetentie bij de personen met ADB (Janssen et al., 2003).

Volgens Janssen et al. (2003) is er een duidelijke behoefte aan ondersteuning bij de communicatiepartners om de communicatie met personen met ADB te leren verbeteren. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat veel interventies die gericht zijn op het verbeteren van de communicatievaardigheden van communicatiepartners effectief zijn (Janssen et al., 2003; Damen et al., 2015; 2020). Zo konden de communicatiepartners van kinderen met ADB hun signalen beter herkennen en konden ze beter afstemmen op de kinderen na de interventie 'Contact' (Janssen et al., 2003). Ook de interventie 'Hoge Kwaliteit Communicatie' leidde tot een verbeterde communicatie tussen communicatiepartners en personen met ADB (Damen et al., 2015). Beide interventies richten zich op het herkennen van de individuele signalen van personen met ADB, waarbij in de interventie 'Hoge Kwaliteit Communicatie' bovendien wordt gefocust op de strategieën die de communicatiepartners in kunnen zetten ter bevordering van de betekenisoverdracht (Damen et al., 2015).

In bovengenoemde interventies is gebruik gemaakt van communicatie coaching, waarbij een coach ondersteuning biedt aan de communicatiepartner om gericht te werken aan verbetering van de interactie met personen met ADB. Deze communicatie coaching werd in beide interventies gegeven tijdens video-feedback sessies. Bij video-feedback worden de

interacties van de communicatiepartners met een kind, student of zorgontvanger bekeken op videobeelden en vervolgens geëvalueerd door de communicatiepartners (Fukkink, 2008).

Uit onderzoek is gebleken dat video-feedback coaching een effectief element is van de verschillende interventies die gericht zijn op het verbeteren van de interactie, ook voor andere doelgroepen (Damen et al., 2020; Fukkink, 2008; Fukkink et al., 2011). Doordat de communicatiepartners zelf de eigen interacties evalueren samen met een professionele coach, kunnen de communicatiepartners meer inzicht krijgen in het effect van hun eigen interactiegedrag en kunnen ze leren hoe ze de gedragingen beter af kunnen stemmen op de behoeften van de ander (Fukkink, 2008).

Hoewel vaak beschreven wordt uit welke elementen de video-feedback interventies voor communicatiepartners van personen met ADB bestaan, blijkt uit een overzichtsstudie van Damen et al. (2020) dat er in de publicaties over de effecten van die interventies een gebrek aan informatie is over de rol van de coach tijdens de video-feedback coaching.

Uit eerdere onderzoeken komen wel een aantal algemeen werkzame factoren voor effectieve video-feedback coaching naar voren. Zo blijkt uit onderzoek van Fukkink et al. (2010) dat het belangrijk is dat de coach de nadruk legt op wat goed gaat en dat het geven van positieve feedback bijdraagt aan een goede, betrouwbare hulpverlenersrelatie. Ook in het onderzoek van Damen et al. (2020) wordt het belang van positieve bekrachtiging benadrukt. Tevens zou het belangrijk zijn dat de coach als voorbeeld dient voor de communicatiepartner door onder andere sensitief responsief gedrag te modelleren tijdens de interactie met de communicatiepartner (Damen et al., 2020). Daarnaast zou het van belang zijn dat de coach inhoudelijke kennis heeft over de doelgroep en over de gewenste gedragingen en zou de coach over algemene gespreksvaardigheden moeten beschikken, zoals het stellen van open vragen en het tonen van empathie (Forrester et al., 2007; March et al., 2019).

Een meer recent ontwikkelde interventie die ook gebruik maakt van video-feedback coaching is de interventie Invloedrijke Taal en Communicatie (IC&T), onderdeel van het promotieonderzoek 'Vertel Het!'. De interventie IC&T bouwt voort op de interventie Contact en op de interventie Hoge Kwaliteit Communicatie (Damen et al., 2014, 2015; Janssen et al., 2003). Het doel van de IC&T interventie is om communicatiepartners te ondersteunen bij het bevorderen van invloedrijke communicatie en taalgebruik van personen met doofblindheid.

De IC&T interventie bestaat uit drie fasen. De eerste fase duurt vijf weken, waarin het bevorderen van afstemming en het delen van emoties centraal staat. In de tweede fase staat gedurende acht weken het verbeteren van betekenisoverdracht centraal en in de laatste fase wordt gedurende tien weken gefocust op het verstevigen van fase 1 en 2 en het uitbreiden van

de taal en communicatie. Tijdens deze drie fasen worden de communicatiepartners in zeven individuele coaching sessies en twee groeps-coaching sessies ondersteund door communicatiecoaches, die voorafgaand een training hebben ontvangen over de uitvoering van de interventie.

De eerste resultaten van een studie naar de effecten van de interventie IC&T laten kleine, positieve verbeteringen zien in de communicatie met personen met ADB (de Boer, 2021; Doortmont, 2020; Hanekamp, 2021; Niewold, 2021; Tjalma, 2021). Ook voor de IC&T interventie is echter nog niet duidelijk in kaart gebracht of de coaching sessies ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd zoals in de training is besproken.

In dit onderzoek werd beoogd meer inzicht te krijgen in de wijze waarop de IC&T interventie door de communicatiecoaches is geïmplementeerd tijdens het promotieonderzoek Vertel Het!. Dit is onderzocht aan de hand van de volgende algemene onderzoeksvraag: in welke mate voeren de communicatiecoaches de interventie Invloedrijke Communicatie en Taal (IC&T) uit zoals deze is ontworpen?

Voor de beantwoording van de algemene onderzoeksvraag zijn twee deelvragen geformuleerd: 1) Welke vaardigheden laten de coaches zien tijdens de coaching gesprekken? en 2) In welke mate worden de inhoudelijke en overstijgende categorieën van de interventie IC&T door de coaches behandeld?

De verwachting is dat de coaches de stappen uit de training die ze voorafgaand aan de coaching gesprekken hebben ontvangen zullen volgen en de vaardigheden die in die training zijn benoemd zullen inzetten tijdens de coaching gesprekken. Daarnaast wordt verwacht dat de coaches alle inhoudelijke en overstijgende categorieën van de IC&T interventie zullen gaan bespreken tijdens de video-feedback coaching.

Het is van belang meer inzicht te krijgen in de implementatie van de IC&T interventie Volgens Harn et al. (2013) is het uitvoeren van een interventie zoals deze ontworpen is namelijk cruciaal voor een succesvolle implementatie van een interventie. Het uitvoeren van een interventie zoals beoogt wordt 'programma integriteit' genoemd. Uit onderzoek blijkt dat programma integriteit niet vanzelfsprekend is.

Zo komt in een onderzoek naar de implementatie van het 'Empowering Coaching' programma in Noorwegen naar voren dat de coaches zelf een aantal aanpassingen hadden doorgevoerd in het programma (Søvik et al., 2016). Een groot deel van deze aanpassingen kwam overeen met de theoretische grondslag en de principes van het programma en hadden geen tot kleine positieve effecten op de effectiviteit (Søvik et al., 2016). Een klein deel van de aanpassingen werd echter gezien als bedreiging voor de effectiviteit van het programma,

doordat de coaches een sceptische houding lieten zien ten aanzien van de inhoud van het programma en ze sommige principes en strategieën daardoor onnauwkeurig inzetten (Søvik et al., 2016).

Indien de coaches van de interventie IC&T zelf aanpassingen hebben gedaan zou dit ook zowel positieve als negatieve effecten gehad kunnen hebben op de uitkomsten. Door meer inzicht te krijgen in de programma integriteit kan er ook meer inzicht verkregen worden of gevonden effecten werkelijk te wijten zijn aan het interventieprogramma zoals dat werd ontworpen door de onderzoekers.

Behalve dat het in kaart brengen van de rol en vaardigheden van de coaches meer inzicht kan geven in de basis van de gevonden resultaten, zou het ook inzicht kunnen geven in de mate waarin de interventie IC&T repliceerbaar is. Om de repliceerbaarheid van vervolgonderzoeken naar video-feedback interventies voor communicatiepartners van personen met ADB te verhogen zouden onderzoekers volgens Damen et al. (2020) duidelijke informatie moeten verschaffen over onder andere het interventieproces, de training en achtergrond van de coaches en de gebruikte structuur voor coaching.

Wanneer met dit onderzoek meer inzicht wordt verkregen in de vaardigheden die de coaches toepassen en de inhoud van de coaching gesprekken zou er in vervolganalyses gekeken kunnen worden of deze vaardigheden en inhoud verband houden met verbetering in de communicatievaardigheden van de communicatiepartners. Hiermee kan inzicht verkregen worden in de werkzame factoren van communicatie coaching, wat coaches in het vervolg toe kunnen passen zodat ze de communicatiepartners beter kunnen ondersteunen in de communicatie met personen met ADB.

Methode

Onderzoeksdesign

Het onderzoek betreft een beschrijvend, observationeel onderzoek met een meervoudig N=1 design (Van Loon et al., 2015). Er is kwantitatief en aanvullend kwalitatief in kaart gebracht welke vaardigheden de coaches tijdens de video-feedback coaching hebben ingezet. Daarnaast is kwantitatief in kaart gebracht welke inhoudelijke en overstijgende categorieën van de interventie IC&T toegepast werden door de coaches tijdens de verschillende fasen van het onderzoek. Er is gebruik gemaakt van videobeelden van gemiddeld 53 minuten waarop de coaching gesprekken van de coaches en communicatiepartners te zien zijn. Deze videobeelden zijn gedurende de drie fasen van de

interventie IC&T gemaakt door de coaches die deel hebben genomen aan het promotieonderzoek ‘Vertel Het!’.

Participanten

De participanten zijn reeds geworven door gedragsdeskundigen die werkzaam zijn bij Nederlandse organisaties die zorg en/of onderwijs bieden aan personen met ADB. De participanten betreffen enerzijds de coaches die de interventie uitvoeren, anderzijds de communicatiepartners van de personen met ADB.

De coaches zijn geselecteerd op basis van vier inclusiecriteria. Ten eerste moesten de coaches ervaring hebben met het coachen van communicatiepartners door middel van video-feedback. Daarnaast moesten ze ten minste vier jaar gewerkt hebben met personen die vanaf de geboorte een dubbele sensorische beperking hebben. Ook moesten ze beschikbaar zijn voor een periode van ten minste 24 maanden en moesten ze tijd kunnen toewijden aan het project om de coaching uit te voeren.

In totaal hebben tien coaches deelgenomen aan het promotieonderzoek ‘Vertel het!’. Voor het huidige onderzoek zijn vier coaches geselecteerd. De overige zes coaches zijn door een medestudent geanalyseerd. In Tabel 1 is een overzicht van de kenmerken van de vier coaches. De leeftijd van de coaches varieerde tussen de 50 en 52 jaar. Coach 1 had het meest aantal jaren werkervaring als communicatiedeskundige (30 jaar). Coach 2 had het minst aantal jaren werkervaring als communicatiedeskundige (10 jaar). Alle vier coaches waren bekend met de interventies Contact en Hoge Kwaliteit Communicatie. Daarnaast hadden ze allemaal al eens deelgenomen aan ten minste één andere interventie.

De communicatiepartners moesten primaire ondersteuningspartners zijn van de persoon met ADB, waarbij ze ten minste twee keer per week in contact moesten zijn met deze persoon. Dit konden ouders of broers/zussen zijn, maar ook professionele partners zoals leraren of verzorgers. Een tweede inclusiecriteria was dat ze tenminste 24 maanden beschikbaar waren voor het project.

In totaal hebben 27 communicatiepartners deelgenomen aan het promotieonderzoek, waarvan 13 communicatiepartners zijn geselecteerd voor het huidige onderzoek. Tabel 2 geeft een overzicht van de kenmerken van die communicatiepartners. De leeftijd van de communicatiepartners varieerde tussen de 24 en 61 jaar. Communicatiepartner 1 betrof de ouder van de cliënt, de overige communicatiepartners waren werkzaam als begeleider of leerkracht van de cliënt. Er zijn grote verschillen tussen de communicatiepartners wat betreft het aantal jaren dat ze werkten met personen met doofblindheid. Zo had communicatiepartner

26 het minst aantal jaren werkervaring met de doelgroep (1 jaar) en communicatiepartner 2 het meest aantal jaren (33 jaar). Vanwege uitval ontbreekt een deel van de informatie over communicatiepartner 27.

Tabel 1*Overzicht van de kenmerken van de coaches*

Coach	Geslacht	Leeftijd	Functie	Opleiding	Werk- ervaring als communicatied- eskundige	Werk- ervaring met video- feedback	Ervaring met interventies Contact/HKC*	Deelname andere interventies
1	vrouw	52 jaar	Leerkracht	WO	30 jaar	13 jaar	Toegepast in de praktijk, soms voor masterclasses	Affectieve betrokkenheid Tactiele Communicatie Motivatie Kwaliteit van Interactie en Communicatie
2	vrouw	52 jaar	Deskundige communicatie en SGB'er	SPH (HBO) Ortho- pedagogiek (WO)	12 jaar	10 jaar	Kennis van Contact en ervaring met HKC	Tactiele Communicatie
4	vrouw	51 jaar	Deskundige communicatie	Ortho- pedagogiek (WO)	22 jaar	22 jaar	Ervaring met Contact en HKC	Tactiele Communicatie
10	vrouw	50 jaar	Cliënt- begeleider 4	Jeugd- welzijns- werk (HBO)	15 jaar	12 jaar	Cursus gekregen over Contact Lesboek HKC van feedback voorzien	Onderzoek van Kitty Bloeming BET's

* HKC = Hoge Kwaliteit Communicatie.

Tabel 2*Overzicht van de kenmerken van de communicatiepartners*

CP*	Geslacht	Leeftijd	Functie	Opleiding	Werkervaring met de cliënt	Werkervaring met de doelgroep	Ervaring met interventies Contact/HKC**	Deelname andere interventies
1	vrouw	40 jaar	Pedagogisch medewerker kinderopvang	MBO3	Ouder van cliënt	n.v.t.	-	-
2	vrouw	54 jaar	Leerkracht	HBO	3 jaar	33 jaar	Beide	Affectieve betrokkenheid Kwaliteit van Interactie en Communicatie
3	vrouw	30 jaar	Leerkracht en Orthopedagoog	Pabo (HBO) en Orthopedagogiek (WO)	2 jaar	3 jaar	Beide	Geen
5	vrouw	41 jaar	Leerkracht	Pabo en Pedagogiek (HBO)	2 jaar	20 jaar	Contact	Tactiele Communicatie Kwaliteit van Interactie en Communicatie
6	man	47 jaar	Leerkracht	Pabo	3 jaar	22 jaar	Beide	Kwaliteit van Interactie en Communicatie
8	vrouw	61 jaar	Leerkracht	HBO	5 jaar	25 jaar	Beide (Masterclass)	Tactiele Communicatie Kwaliteit van Interactie en Communicatie

*CP = Communicatiepartner. **HKC = Hoge Kwaliteit Communicatie.

CP*	Geslacht	Leeftijd	Functie	Opleiding	Werk- ervaring met cliënt	Werk- ervaring met de doelgroep	Ervaring met interventies Contact/HKC**	Deelname andere interventies
21	vrouw	53 jaar	Activiteiten- begeleiderster	SPH (HBO)	1.5 jaar	1.5 jaar	Geen	Geen
22	vrouw	36 jaar	Begeleidster woongroep	SPW4	15 jaar	15 jaar	Geen	Geen
23	vrouw	44 jaar	Verpleegkundi ge /begeleider wonen	HBO-V	3.5 jaar	3.5 jaar	Beide	Geen
24	man	31 jaar	Begeleider wonen	MBO4 – verpleegkun dige	3 jaar	3 jaar	Geen	Geen
25	vrouw	24 jaar	Begeleider niveau 3	SAW-MMZ	2.5 jaar	2.5 jaar	Geen	Geen
26	vrouw	30 jaar	Persoonlijk Begeleider	SPH (HBO)	1 jaar	1 jaar	Geen	Geen
27	man	-	Begeleider woongroep en Persoonlijk begeleider	-	-	-	-	-

*CP = Communicatiepartner **HKC = Hoge Kwaliteit Communicatie.

Interventieprocedure

Voorafgaand aan het uitvoeren van de communicatie coaching hebben de coaches een training gevolgd over de inhoud en de theoretische achtergrond van de interventie en over de rol van de coaches tijdens de video-feedback coaching. In de training werd eerst uitgelegd welke inhoudelijke categorieën bij de verschillende fasen van de interventie horen. Daarnaast werd een drietal overstijgende categorieën van de interventie besproken, waarbij werd ingegaan op hoe de tast aangeleerd en toegepast kan worden, hoe de taal- en gebarenontwikkeling gestimuleerd kan worden en waarom het belangrijk is de eigen invloed van de persoon met ADB te bevorderen.

Vervolgens werden de uitgangspunten van video-feedback coaching besproken. De coaches werd verteld dat het belangrijk is dat ze de aanwezige elementen in de communicatie benadrukken, patronen proberen te herkennen, doelgericht gaan kijken en bespreken (gericht op waar de communicatiepartner aan wil werken), zich activerend opstellen (regie bij de communicatiepartner leggen en een houding van vertrouwen laten zien) en dat ze de focus leggen op wat werkt (empowerment).

Daaropvolgend is verteld hoe de individuele coaching gesprekken vormgegeven moeten worden. In Tabel 3 is een overzicht van de stappen die gevolgd dienen te worden. Er is daarbij verteld dat de coaches tijdens het bekijken van de videobeelden eerst een heel fragment van ongeveer vijf minuten moeten afspelen, waarna de coaches aan de communicatiepartners dienen te vragen welk stukje teruggekeken moet worden. De fragmenten worden zo vaak als nodig teruggekeken. Tijdens de afronding dienen de coaches afspraken te maken over wat er voor de volgende keer gefilmd wordt.

Tabel 3

Overzicht van de werkwijze van de individuele coaching gesprekken

Stap 1	Bespreek de vraagstelling die samen met het team geformuleerd is.
Stap 2	Vraag wat de communicatiepartner van de vraagstelling vindt en vraag of de communicatiepartner nog aanvullende vraagstellingen heeft.
Stap 3	Bekijk de videobeelden met de vraagstelling(en) in het achterhoofd.
Stap 4	Gebruik tijdens de video-analyse de categorieën in de communicatie en stel vragen aan de communicatiepartner.
Stap 5	Laat de communicatiepartner het gesprek samenvatten en refereer daarbij aan de doelen.
Stap 6	Bespreek waar de communicatiepartner aan wil werken.

Onderzoeksprocedure

De participanten hebben voorafgaand aan hun deelname aan het promotieonderzoek ‘Vertel Het!’ schriftelijk toestemming gegeven voor het observeren van de videobeelden. Tijdens dit onderzoek zijn in totaal 30 video-opnames geobserveerd en geanalyseerd aan de hand van een vooraf samengestelde observatielijst. De observator heeft eerst samen met een tweede observator een training gekregen in het op een juiste manier toepassen van de observatielijst. Tijdens die training zijn zes voorbeeldopnames geobserveerd en geanalyseerd. Vervolgens zijn mogelijke verklaringen voor de verschillen tussen de observatoren besproken. Er is daarna een bestand gemaakt waarin per item aanvullend is beschreven op welke manier deze geobserveerd en gescoord diende te worden door de observatoren. Omdat per item nog veel verschillen waren tussen de observatoren is besloten vijf van de zes video’s opnieuw te observeren, waarna het Percentage Overeenkomst per item is berekend. Achttien van de tweeëntwintig items (81.8%) hadden een percentage hoger of gelijk aan 60 procent, veertien items (63.3%) hadden een percentage hoger of gelijk aan 80 procent. Op basis van de uitkomsten zijn nog een aantal afspraken toegevoegd aan het bestand.

Nadat de uitkomsten waren besproken zijn de dertig video-opnames voor dit onderzoek geobserveerd. Van de eerste coach zijn acht opnames geobserveerd, van de tweede coach vijf, van de derde coach twee en van de vierde coach vijftien opnames. Een deel van de opnames werd door een tweede observator dubbel gecodeerd om te meten of de codering voldoende betrouwbaar werd uitgevoerd (zie ‘Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid’).

Voordat de items van de observatielijst zijn ingevuld is tijdens het observeren van elk coaching gesprek een gedeeltelijk transcript gemaakt van hetgeen de coach deed, vroeg en vertelde. Vervolgens werd dit gecodeerd aan de hand van de categorieën en subcategorieën die zijn weergegeven in Tabel 4. Na het coderen van het transcript is de observatielijst ingevuld.

Tabel 4*Overzicht van de observatiecategorïen en bijbehorende subcategorïen*

<i>Observatie-categorïen</i>	Gespreksstructuur	Regie bij de communicatiepartner	Empowerment	Uitleggen en voordoen	Empathisch handelen
<i>Subcategorïen</i>	Vraagt naar de hulpvraag	Laat de CP* fragmenten kiezen	Legt de nadruk op wat goed gaat	Geeft suggesties	Maakt gevoelsreflecties
	Komt terug op de hulpvraag	Geeft de beurt als eerste aan de CP	Geeft complimenten	Doet handelingen/gebaren voor	Vraagt naar de beleving/het gevoel van de CP
	Besprekt leerdoelen voor de volgende keer	Stelt zich onwetend op	Laat merken vertrouwen te hebben in de vaardigheden van de CP		
	Vraagt door	Stimuleert de CP om zelf met ideeën te komen			
	Sluit aan				
	Stimuleert verder te vertellen door mimiek/kleine aanmoedigingen				
	Stelt open vragen				
	Checkt of de informatie begrepen is				

*CP = Communicatiepartner

Instrumenten

Voor het vaststellen van de mate waarin de coaches tijdens de coaching gesprekken de vaardigheden en overstijgende en inhoudelijke categorieën toepassen is gebruik gemaakt van een observatielijst (zie Bijlage 1). Deze observatielijst is binnen het promotieonderzoek ‘Vertel Het!’ ontwikkeld door Rorije (2021). De observatielijst is enerzijds gebaseerd de kijkwijzers van de interventie. Dit is een format die de coaches gebruikt hebben om te noteren wat ze hadden besproken en waarin de inhoudelijke en overstijgende categorieën van de interventie genoemd werden. Anderzijds is de observatielijst gebaseerd op vaardigheden van de coach die genoemd worden in de literatuur (Damen et al., 2020).

Het eerste deel van de observatielijst bevat 22 items en gaat over de vaardigheden van de coach. Voor het eerste item is geobserveerd of de coach aan het begin vroeg wat de hulpvraag/het leerdoel van de communicatiepartner was voor het desbetreffende coaching gesprek. Voor het tweede item is geobserveerd of de coach aan het einde terugkwam op deze hulpvraag/dit leerdoel en voor het derde item is geobserveerd of de coach aan het einde besprak wat de communicatiepartner in de volgende video opname(s) wilde gaan oefenen. Deze drie items zijn gescoord aan de hand van een tweepuntsschaal, waarbij een keuze is gemaakt tussen nee (0) en ja (1).

Voor de overige negentien items is onder andere gekeken naar hoe vaak de coach open vragen stelde, aandacht had voor de communicatiepartner, complimenten maakte en of de coach vaak de nadruk legde op wat goed is gegaan. Deze negentien items zijn gescoord aan de hand van een driepuntsschaal, waarbij een keuze is gemaakt uit (bijna) niet (0), soms (1), of vaak (2). Het einde van het coaching gesprek van coach 2 met communicatiepartner 6 dat plaatsvond in fase 1 van de interventie en het einde van het coaching gesprek van coach 10 met communicatiepartner 23 dat plaatsvond in de tweede fase stond niet op de opname vastgelegd. Item 2 en 3 konden daardoor niet geobserveerd worden en zijn gescoord als missing data (-99). Tijdens het coaching gesprek van coach 2 met communicatiepartner 8 dat in de tweede fase van de interventie plaatsvond was de coach niet in beeld waardoor item 11 en 16 niet geobserveerd konden worden. Ook deze items zijn gescoord als missing data (-99).

Aan het einde van het eerste deel van de observatielijst is beschreven hoe de fragmenten zijn ingezet en wie de fragmenten heeft uitgekozen. Vervolgens is een korte beschrijving gemaakt van het verloop van het gesprek aan de hand van de observatiecategorieën.

Het tweede deel van de observatielijst gaat over de inhoudelijke en overstijgende categorieën van de verschillende fases van de interventie IC&T. Dit deel bestaat uit twee

items. Voor item 1 is geobserveerd welke inhoudelijke categorieën de coaches hebben besproken tijdens de coaching gesprekken. De categorieën verschillen per fase. Zo staan bij fase 1 de categorieën behorend bij afstemming en bij fase 2 de categorieën behorend bij betekenisoverdracht. Bij fase 3 staan onder andere de categorieën ‘gebarentaal ontwikkeling’ en ‘scaffolding’. Scaffolding is een methode waarbij iets wordt aangeleerd in de ‘zone van naaste ontwikkeling’, waarmee bedoeld wordt dat nieuwe vaardigheden aangeleerd worden die net boven zijn of haar niveau liggen (Vygostky, geciteerd in Rahmat et al., 2020). Voor item 2 is geobserveerd welke overstijgende categorieën de coaches hebben behandeld tijdens de coaching gesprekken. Deze categorieën zijn voor alle fasen gelijk en bestaan uit tast, communicatiemiddelen en taal en/of eigen invloed.

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is berekend om inzicht te kunnen krijgen in de betrouwbaarheid van de observaties (Van der Ark & Ten Hove, 2019). Voor het berekenen van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is 20 procent van de video’s geobserveerd door een tweede beoordelaar. Vervolgens is de gewogen Kappa berekend per item. Met de gewogen Kappa worden waardes toegekend aan de verschillen tussen de observatoren, wat de gewogen Kappa geschikt maakt voor het berekenen van de overeenstemming tussen observatoren van items op ordinaal niveau (Schuster, 2004). Een score hoger dan .60 werd gezien als voldoende betrouwbaar (Landis & Koch, geciteerd in Damen et al., 2017). Van negen items (40.9%) van de in totaal tweeëntwintig items was de waarde van de gewogen Kappa hoger dan .60 en voor twaalf items (54.5%) was de waarde hoger dan .50. Van twee items kon de gewogen Kappa niet worden berekend omdat één beoordelaar dit item voor elk coaching gesprek met ‘vaak’ had gescoord. De gewogen Kappa van de overige acht items hadden een waarde lager dan .50 (zie Bijlage 2).

Ook is het Percentage Overeenkomst (PO) berekend per item, omdat Kappa laag uit kan vallen wanneer categorieën heel vaak of juist heel weinig voorkomen (Pols & Bosveld, 2003). Met het Percentage Overeenkomst wordt de overeenstemming tussen twee beoordelaars weergegeven zonder rekening te houden met de kans op toeval. Hierbij werd een percentage hoger dan 80 gezien als indicatie van voldoende betrouwbaarheid (Brown & Snell, geciteerd in Damen et al., 2015). Twaalf van de tweeëntwintig items (54.5%) had een voldoende betrouwbaarheid met een PO hoger dan 80%. Vijftien items hadden een percentage hoger dan 70%. De overige zeven items hadden een percentage lager dan 60% (zie Bijlage 2).

Data-Analyse

Van het eerste deel van de observatielijst, dat gaat over de vaardigheden van de coach, zijn de resultaten geanalyseerd met beschrijvende statistiek. Per coach is de gemiddelde totaalscore en de gemiddelde proportie berekend. Vervolgens is ook de totaalscore en de proportie berekend per coaching gesprek. Daarnaast is van elke coach de gemiddelde totaalscore en de gemiddelde proportie per communicatiepartner berekend. Daaropvolgend is een kwalitatieve analyse uitgevoerd, waarbij aan de hand van de vijf observatiecategorieën is beschreven op welke wijze de coach het gesprek heeft gevoerd en de vaardigheden heeft ingezet.

Van het tweede deel van de observatielijst, dat gaat over de werkwijze van de coach, is in een tabel overzichtelijk gemaakt welke inhoudelijke en overstijgende categorieën zijn besproken in de coaching gesprekken. Op basis van visuele inspectie van deze tabel is vervolgens beschreven welke categorieën zijn besproken.

Resultaten

Vaardigheden van de coaches

De vaardigheden die vaak door de coaches werden ingezet zijn het laten uitspreken van de communicatiepartner, het controleren of de informatie die ze zelf gaven begrepen werd door de communicatiepartner en de nadruk leggen op dat wat al goed ging in de communicatie met de cliënt. Daarnaast sloten de coaches in alle coaching gesprekken aan bij de inbreng van de communicatiepartner en hadden alle coaches een actieve luisterhouding.

De vaardigheden die (bijna) niet door de coaches werden ingezet zijn het benoemen van het gevoel dat ze denken te zien bij de communicatiepartner en het vragen naar de beleving en het gevoel van de communicatiepartner. Daarnaast kozen de coaches meestal zelf de fragmenten uit, in plaats van dat ze de communicatiepartner lieten kiezen welke fragmenten hij of zij wilde bespreken. Ook stimuleerden de coaches de communicatiepartners weinig om zelf met ideeën te komen. Verder vroegen de coaches in de meeste coaching gesprekken niet naar de hulpvraag of het leerdoel van de communicatiepartner voor het desbetreffende coaching gesprek en kwamen ze hier later in het gesprek ook niet op terug. Wel bespraken de coaches in veel coaching gesprekken wat de communicatiepartner de daarop komende tijd zou gaan oefenen in de communicatie met de cliënt.

Tabel 5 geeft een overzicht van de gemiddelde totaalscores van de vaardigheden van de coaches. In Tabel 5 is te zien dat coach 4 het minst aantal vaardigheden inzet met een gemiddelde totaalscore van 15.5 van de in totaal te behalen 41 punten. Dit is 37.8% van het

totaal aantal te behalen punten. Coach 1 zet gemiddeld het meest aantal vaardigheden in met een gemiddelde totaalscore van 24.3 punten van de in totaal te behalen 41 punten. Dit is 59.1% van het totaal aantal te behalen punten.

Voor coach 1, 2 en 4 laten de standaarddeviaties zien dat er niet veel variatie zat in de totaalscores van de verschillende coaching gesprekken. Voor coach 10 laat de standaarddeviatie van 5.1 echter zien dat er wel veel variatie zat in de totaalscores van de verschillende coaching gesprekken.

Tabel 5

*Overzicht van de gemiddelde totaalscore en gemiddelde proportie per coach**

Coach	Aantal gesprekken	Range	Gemiddelde totaalscore	Standaarddeviatie	Gemiddelde proportie
1	8	22 - 28	24.3	2.2	59.1
2	5	19 - 26	22.6	3.1	55.1
4	2	14 - 17	15.5	2.1	37.8
10	15	14 - 31	19.9	5.1	48.5

* In totaal kon een minimale score van 0 punten (0%) en een maximale score van 41 punten (100%) behaald worden.

Vaardigheden van coach 1

Tabel 6 geeft een overzicht van de totaalscores en de proporties per coaching gesprek van coach 1. Zoals in Tabel 6 te zien is variëren de totaalscores tussen 22 punten (53.7%) en 28 punten (68.3%) van de in totaal te behalen 41 punten. De coach heeft tijdens het coaching gesprek met communicatiepartner 5 de meeste vaardigheden ingezet, tijdens het coaching gesprek met communicatiepartner 8 heeft coach 1 het minst aantal vaardigheden ingezet.

Tabel 6*Overzicht van de totaalscores en proporties van coach 1**

Communicatie-partner	Totaalscore en proportie (%)			Gemiddelde totaalscore en proportie per CP** (%)
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
2	23 (56.1)	26 (63.4)	26 (63.4)	25 (61.0)
3	24 (58.5)	23 (56.1)	22 (53.7)	23 (56.1)
5	28 (68.3)	-	-	28 (68.3)
8	22 (53.7)	-	-	22 (53.7)

* In totaal kon een minimale score van 0 punten (0%) en een maximale score van 41 punten (100%) behaald worden. ** CP = Communicatiepartner

Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 1

Gespreksstructuur

Coach 1 vroeg aan het begin van het coaching gesprek met communicatiepartner 5 naar de hulpvraag van de communicatiepartner. In de overige coaching gesprekken vroeg de coach niet naar de hulpvraag. In plaats daarvan vroeg de coach aan de communicatiepartner waar ze het in hun vorige gesprek over hadden gehad. Vervolgens werd in alle acht coaching gesprekken een volledige opname bekeken die de coach pauzeerde wanneer de coach of de communicatiepartner er iets over wilde vertellen. Zo nu en dan speelde de coach een klein fragment opnieuw af. Tijdens de coaching gesprekken stelde de coach veel open en gesloten vragen. Daarnaast sloot de coach steeds aan bij wat de communicatiepartner vertelde en vroeg de coach daar zo nu en dan op door. De coach kwam in geen van de gesprekken terug op de hulpvraag of het leerdoel van de communicatiepartners.

Aan het einde van de coaching gesprekken met communicatiepartner 2 en 3 reflecteerde de coach eerst zelf op de opname en herhaalde ze kort wat er was besproken. Vervolgens vroeg de coach aan de communicatiepartner wat ze van de opname vond. Tot slot bespraken de coach en de communicatiepartner kort waar de communicatiepartner verder mee kon oefenen. Aan het einde van het gesprek met communicatiepartner 5 vroeg de coach als eerste aan de communicatiepartner wat haar was opgevallen. Omdat de communicatiepartner

hier geen goed antwoord op kon geven benoemde de coach zelf wat ze van de video vond en waar zij nog ruimte voor verbetering zag. Samen kwamen ze tot twee leerdoelen voor de volgende opnames. Het einde van het coaching gesprek met communicatiepartner 8 was heel kort, waarin de coach benoemde dat ze het mooi vond wat ze gezien en besproken hadden en waarin de coach kort benoemde wat de communicatiepartner mee kon nemen voor de volgende opnames.

Regie bij de communicatiepartner

De coach nam in alle acht gesprekken een onwetende houding aan door veel vragen te stellen aan de communicatiepartner en vooral de communicatiepartner te laten vertellen wat er op de opname gebeurde. Daarmee legde de coach de regie voor een groot deel bij de communicatiepartner. In twee van de acht gesprekken benoemde de coach duidelijk dat de communicatiepartner stop mocht roepen en aan mocht geven wanneer ze een fragment opnieuw wilde bekijken. In de overige zes gesprekken benoemde de coach dit niet en werden alle fragmenten door de coach uitgekozen. De coach bediende in alle acht coaching gesprekken de muis.

Empowerment

De coach legde vaak de nadruk op wat goed ging. Ook gaf de coach in alle gesprekken veel complimenten. Daarnaast gaf de coach vooral in het gesprek met communicatiepartner 3 duidelijk aan vertrouwen te hebben in de vaardigheden van de communicatiepartner: “Ik denk steeds dat jij al zo ver bent in het werken met mensen die doofblind zijn” en “Jij doet wat niet iedereen doet en dat is alles met hele zinnen benoemen. En het ik en jij, bij wie hoort wat. Je zegt ik zie dat je lacht. Mooi.”.

Uitleggen en voordoen

In alle acht coaching gesprekken legde de coach zelf niet veel uit en deed ze weinig gebaren en handelingen voor. De coach benoemde dan ook dat de communicatiepartners al veel goede dingen inzetten waar zij niks op aan te merken had. De coach deed soms een suggestie in de vorm van een vraag, waarmee ze de communicatiepartner in liet vullen of zij dacht dat het haalbaar was in de communicatie met de cliënt: “Zou je dat kunnen benoemen?”.

Empathisch handelen

De coach deed in geen van de acht coaching gesprekken een gevoelsreflectie. Ook vroeg de coach niet naar de beleving of het gevoel van de communicatiepartners.

Vaardigheden van coach 2

In Tabel 7 is een overzicht van de totaalscores en de proporties per coaching gesprek van coach 2. De totaalscores van coach 2 variëren tussen de 19 punten (46.3%) en 26 punten (63.4%). De laagste totaalscore is geobserveerd in het coaching gesprek met communicatiepartner 8 in de tweede fase van de interventie. Tijdens dit gesprek was de coach niet in beeld, waardoor twee vragen niet beantwoord konden worden. De hoogste totaalscore is geobserveerd in het coaching gesprek met communicatiepartner 8 in de derde fase van de interventie. De coaching gesprekken met communicatiepartner 8 in de eerste fase van de interventie zijn gevoerd door coach 1.

Tabel 7

*Overzicht van de totaalscores en proporties van coach 2**

Communicatie- partner	Totaalscore en proportie (%)			Gemiddelde totaalscore en proportie per CP** (%)
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
6	23 (56.1)	25 (61.0)	19 (46.3)	22.3 (54.5)
8	-	20 (48.8)	26 (63.4)	23.0 (56.1)

* In totaal kon een minimale score van 0 punten (0%) en een maximale score van 41 punten (100%) behaald worden. ** CP = Communicatiepartner

Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 2

Gespreksstructuur

Het begin van het coaching gesprek met communicatiepartner 6 in fase 1 was oriënterend van aard, doordat het allereerste coaching gesprek door een andere coach was gevoerd. De coach vroeg aan de communicatiepartner wat hij met de vorige coach had besproken. Vervolgens benoemde de coach zelf de hulpvraag die toen tot stand was gekomen. In de coaching gesprekken in fase 2 en 3 vroeg de coach aan de communicatiepartner wat de hulpvraag was voor hun huidige coaching gesprek.

In beide coaching gesprekken met communicatiepartner 8 vertelde de communicatiepartner op eigen initiatief al waar ze graag naar wilde kijken en wat haar hulpvraag was. In het gesprek in fase 3 vroeg de coach aan de communicatiepartner of er ook nog een hulpvraag vanuit het team was.

Tijdens de vijf coaching gesprekken van coach 2 werd een groot deel van de opname bekeken die de coach had uitgekozen. In het coaching gesprek met communicatiepartner 8 in de derde fase van de interventie werd eerst ongeveer zeven minuten van de opname bekeken zonder er op in te gaan, waarna de coach de opname opnieuw afspeelde om de fragmenten gedetailleerd te gaan bekijken en bespreken. In de overige coaching gesprekken werd de opname vanaf het begin opgedeeld in kleine fragmenten die direct besproken werden.

De coach stelde tijdens alle coaching gesprekken veel open vragen, behalve in het coaching gesprek in fase 3 met communicatiepartner 6. Beide communicatiepartners vertelden zelf veel over wat er op de opname gebeurde en hoe ze het gedrag van de cliënt interpreteerden. Zo nu en dan vroeg de coach door op de antwoorden van de communicatiepartner. In het coaching gesprek met communicatiepartner 6 in fase 3 hadden de coach en de communicatiepartner een klein meningsverschil over de interpretatie van het gedrag van de cliënt. Tijdens dit meningsverschil praatten ze een aantal keer door elkaar heen. De coach benoemde dat ze geen commentaar op zijn manier van handelen had, maar dat het een verschil van interpretatie was en uiteindelijk konden de coach en de communicatiepartner zich verplaatsen in de interpretatie van de ander.

Het einde van het coaching gesprek met communicatiepartner 6 in fase 1 stond niet op de video en kon dus niet worden geobserveerd. De afsluiting van het gesprek in fase 2 en 3 was heel kort. In fase 2 benoemde de communicatiepartner aan het eind van het gesprek op eigen initiatief kort wat hij van dit coaching gesprek mee ging nemen in de communicatie met de cliënt. In fase 3 zei de coach: “Dit was het alweer, korte video dit keer” en vervolgens deed ze de camera uit. Wellicht werden hierna nog dingen besproken. Aan het einde van de twee coaching gesprekken met communicatiepartner 8 kwam de coach terug op de hulpvraag en herhaalde ze kort wat ze hadden besproken. In het gesprek in fase 2 besprak de coach waar de communicatiepartner verder mee aan de slag kon. In het gesprek in fase 3 vroeg de coach aan de communicatiepartner of er iets was waar ze nog graag aan zou willen werken, maar de communicatiepartner gaf aan van niet.

Regie bij de communicatiepartner

In alle vijf coaching gesprekken hadden de coach en de communicatiepartners een gedeelde regie doordat zowel de coach als de communicatiepartners veel vertelde over de opname. De coach gaf de beurt vaak als eerste aan de communicatiepartner door het stellen van een open vraag. Soms benoemde ze echter ook zelf als eerste wat ze zag. Verder bediende de coach in alle gesprekken de muis en werden de fragmenten door de coach uitgekozen.

Empowerment

Tijdens het tweede en derde gesprek met communicatiepartner 6 gaf de coach veel gerichte complimenten over het handelen van de communicatiepartner: “en hier is mooi wat je doet, je geeft haar wel de ruimte”. Tijdens het eerste gesprek met communicatiepartner 6 en tijdens de twee gesprekken met communicatiepartner 8 legde de coach meer de nadruk op dat wat er in het algemeen goed ging, zonder daar gerichte complimenten over het handelen van de communicatiepartner aan te verbinden: “en er is ook sprake van beurtgedrag he, ene neemt initiatief en ander neemt het, vind ik heel mooi”. Tijdens alle gesprekken had de coach een lach op haar gezicht en liet ze merken vertrouwen te hebben in de vaardigheden van de communicatiepartners door in alle gesprekken de nadruk te leggen op dat wat goed ging en te benoemen wat ze mooi vond om te zien.

Uitleggen en voordoen

In de gesprekken met communicatiepartner 6 deed de coach een aantal suggesties: “Je zou je tempo kunnen verlagen” en “Je zou haar kunnen bekrachtigen daarin”. In de twee coaching gesprekken met communicatiepartner 8 deed de coach bijna geen suggesties. Zo nu en dan vulde de communicatiepartner zelf al in wat ze anders had kunnen doen, waar de coach vervolgens op aansloot. De coach maakte in alle gesprekken veel gebaren waarmee ze dat wat ze vertelde ondersteunde, in plaats van de gebaren gericht voor te doen aan de communicatiepartner.

Empathisch handelen

In geen van de coaching gesprekken deed de coach een gevoelsreflectie. Ook vroeg de coach in geen van de coaching gesprekken naar de beleving of het gevoel van de communicatiepartners.

Vaardigheden van coach 4

In Tabel 8 is een overzicht van de totaalscores en de proporties van de twee coaching gesprekken van coach 4. De totaalscore van het eerste coaching gesprek is drie punten hoger dan de totaalscore van het tweede coaching gesprek. Er was geen opname van een coaching gesprek in fase 3 beschikbaar.

Tabel 8*Overzicht van de totaalscores en proporties van coach 4**

Communicatie- partner	Totaalscore en proportie (%)		Gemiddelde totaalscore en proportie per CP** (%)
	Fase 1	Fase 2	
1	17 (41.5)	14 (34.1)	15.5 (37.8)

* In totaal kon een minimale score van 0 punten (0%) en een maximale score van 41 punten (100%) behaald worden.

** CP = Communicatiepartner.

Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 4

Gespreksstructuur

Tijdens beide coaching gesprekken was zowel de moeder (communicatiepartner 1) als de vader van de cliënt aanwezig. Aan het begin van het coaching gesprek in fase 1 benoemde de coach de hulpvraag en de doelen die ze in hun vorige gesprek geformuleerd hadden. Vervolgens ging de coach de doelen één voor één bij langs om te vragen hoe dat was gegaan. Daarna vroeg de coach of de communicatiepartner een nieuw leerdoel voor dit gesprek had.

In het tweede gesprek vroeg de coach wat de communicatiepartner nog wist van de scholing en vervolgens benoemde de coach de verschillende fasen ter herhaling en legde ze een stukje theorie uit. In dit gesprek vroeg de coach niet naar de hulpvraag van de communicatiepartner.

In beide gesprekken kwam aan de hand van de videobeelden een gesprek op gang dat meer over het dagelijks leven van de cliënt ging en over hoe de communicatiepartner daarmee omging. De coach stelde veel gesloten vragen en liet verder voornamelijk de communicatiepartner aan het woord, waar ze vervolgens steeds op aansloot.

Aan het einde van beide gesprekken benoemde de coach kort dat ze het mooi vond wat ze had gezien. De communicatiepartner gaf op eigen initiatief aan wat ze nog beter zou kunnen doen en waar ze graag mee aan de slag zou willen.

Regie bij de communicatiepartner

Tijdens beide coaching gesprekken bediende de coach de muis en werden de fragmenten door de coach uitgekozen. Aan het begin van het gesprek in fase 1 benoemde de

coach wel duidelijk dat de communicatiepartner stop mocht roepen wanneer ze ergens iets over wilde vertellen. Daarnaast gaf de coach veel ruimte aan de communicatiepartner om te vertellen over zowel de opname als momenten uit het dagelijks leven van de cliënt die niet op de opname stonden vastgelegd.

Empowerment

De coach gaf tijdens beide coaching gesprekken weinig complimenten. Wanneer ze wel een compliment gaf was deze duidelijk gericht op het handelen van de communicatiepartner: “Je wacht hartstikke mooi, je ziet zijn enthousiasme, even verwerken (...) dus ik zie wel degelijk dat jij hartstikke goed wacht op hem”. Verder benoemde de coach vooral in het eerste gesprek wat goed ging. In het tweede gesprek kwam dit minder concreet naar voren maar liet de coach wel, net als in het eerste gesprek, een houding van vertrouwen zien door actief te luisteren naar wat de communicatiepartner vertelde en daarop aan te sluiten en handvaten te geven waarmee ze dat wat al goed ging verder uit konden breiden.

Uitleggen en voordoen

Tijdens beide coaching gesprekken deed de coach veel handelingen en gebaren gericht voor aan de communicatiepartner. De coach benoemde steeds op welke momenten en op welke manier de communicatiepartner de handelingen en gebaren in zou kunnen zetten in de communicatie met haar zoon: “en dat je daarna aan tafel gaat zitten en even gaat tekenen bijvoorbeeld, en daarna na gaat vertellen van die ballon en toen vloog hij weg en schrikken” en “Het concrete materiaal spreek het meeste aan. Dus dat is denk ik ook wat je in moet zetten als communicatie, dat praat met hem. Als je daaraan gebaren gaat koppelen dan denk ik dat het ook makkelijker is voor hem”.

Empathisch handelen

In geen van de twee coaching gesprekken deed de coach een gevoelsreflectie. Ook vroeg de coach niet naar de beleving of het gevoel van de communicatiepartner.

Vaardigheden van coach 10

In Tabel 9 is een overzicht van de totaalscores en de proporties per coaching gesprek van coach 10. De laagste totaalscore van 14 punten (34.1%) is geobserveerd in het tweede coaching gesprek met communicatiepartner 24 in fase 3. Coach 10 liet de meeste vaardigheden zien in het coaching gesprek met communicatiepartner 21 in fase 1 met een totaalscore van 31 punten (75.6%). Opvallend is dat de coach per communicatiepartner steeds

de hoogste totaalscore heeft behaald tijdens de coaching gesprekken in fase 1. In de daarop volgende coaching gesprekken zijn de totaalscores aflopend.

Tabel 9

*Overzicht van de totaalscores en proporties van coach 10**

Communicatie- partner	Opname	Totaalscore en proportie (%) Fase 1			Gemiddelde totaalscore en proportie per CP** (%)
		Fase 1	Fase 2	Fase 3	
21	1	31 (75.6)	22 (53.7)	20 (48.8)	24.3 (59.3)
22	1	26 (63.4)	22 (53.7)	18 (43.9)	22.0 (53.7)
23	1	28 (68.3)	18 (43.9)		23.0 (56.1)
24	1 2		24 (58.5)	15 (36.6) 14 (34.1)	17.7 (43.1)
25	1	15 (36.6)			15.0 (36.6)
26	1	21 (51.2)			21.0 (51.2)
27	1 2			24 (58.5) 15 (36.6)	19.5 (47.6)

* In totaal kon een minimale score van 0 punten (0%) en een maximale score van 41 punten (100%) behaald worden. **CP = Communicatiepartner.

Kwalitatieve analyse van de vaardigheden van coach 10

Gespreksstructuur

Aan het begin van alle coaching gesprekken werd eerst kort herhaald wat de coach en de communicatiepartner in hun voorgaande coaching gesprekken hadden besproken en/of wat er tijdens de scholing was besproken. Ook herhaalde de coach meestal de leerdoelen die uit de eerdere gesprekken naar voren waren gekomen. Alleen aan het begin van het coaching gesprek in fase 1 met communicatiepartner 22 vroeg de coach naar de hulpvraag van de communicatiepartner. In de overige gesprekken vroeg de coach niet naar de hulpvraag. Soms gaf de communicatiepartner zelf aan wat hij of zij lastig vond.

Tijdens de meeste coaching gesprekken van coach 10 werden een paar fragmenten gedetailleerd bekeken en besproken, waarbij de coach steeds korte fragmenten terugspoelde. Tijdens de coaching gesprekken met communicatiepartner 24 werd relatief lang naar de

opname gekeken en werd de opname minder gedetailleerd besproken. Tijdens het coaching gesprek met communicatiepartner 25 was er geen nieuwe opname beschikbaar om te bespreken. De coach zocht een eerdere opname op, maar uiteindelijk hebben de coach en de communicatiepartner deze niet bekeken.

Tijdens alle coaching gesprekken in fase 1 stelde de coach veel vragen en liet de coach vaak de communicatiepartners aan het woord. Tijdens de coaching gesprekken in fase 2 en in fase 3 stelde de coach minder vragen en vertelde de coach vaak eerst zelf wat ze zag. In alle coaching gesprekken koppelde de coach vaak dat wat op de opname te zien was aan de categorieën die bij de verschillende fasen horen: “Nu heb je gedeelde aandacht en gedeelde betekenis” en “hij trekt jouw hand naar zich toe, jij bevestigt (...) dit is onderhandelen over betekenis”. Verder vertelden ook de communicatiepartners vaak wat hun was opgevallen waar de coach vervolgens op aansloot en zo nu en dan op doorvroeg.

De afronding van de gesprekken verschilde per coaching gesprek. Zo vatte de coach in het eerste coaching gesprek met communicatiepartner 21, 23, 25 en 27 kort samen wat ze hadden besproken en herhaalde ze kort wat er allemaal al goed ging. In de overige gesprekken werd dit niet besproken. In de meeste coaching gesprekken werden tot slot de leerdoelen voor de komende tijd besproken.

Regie bij de communicatiepartner

Tijdens het coaching gesprek in fase 1 met communicatiepartner 21 vroeg de coach aan de communicatiepartner welke van de twee opnames ze wilde gaan bekijken. In alle andere coaching gesprekken werden de opnames door de coach uitgekozen. Alleen tijdens het eerste coaching gesprek in fase 3 met communicatiepartner 27 liet de coach de communicatiepartner de muis bedienen. In de overige gesprekken bediende de coach de muis, waarmee de coach dus al een deel van de regie nam. Daarnaast nam de coach vaak de regie door zelf te vertellen wat ze zag en wat haar was opgevallen. Wel gaf de coach de ruimte aan de communicatiepartners om te vertellen hoe zij het gedrag en de communicatie van de cliënt interpreteerden en wat zij ervan vonden. In het tweede coaching gesprek met communicatiepartner 23 vroeg de coach “Moet ik jou dit eigenlijk laten zeggen? Vind je dat fijn?”. De communicatiepartner gaf vervolgens aan het juist fijn te vinden om meegenomen te worden in de kijkwijze van de coach.

Empowerment

De coach legde tijdens de coaching gesprekken vaak de nadruk op dat wat goed ging. Ze liet ook vaak aan de hand van de beelden zien wat er goed ging en welke handelingen van

de communicatiepartner een positieve invloed hadden op de communicatie met de cliënt. Daarnaast gaf de coach veel complimenten over het handelen van de communicatiepartners waarmee ze liet merken vertrouwen te hebben in hun vaardigheden. Alleen tijdens het coaching gesprek met communicatiepartner 25 waarin geen opname werd bekeken gaf de coach geen complimenten en gaf ze minder vaak aan wat goed ging.

Uitleggen en voordoen

De coach legde in de coaching gesprekken steeds de begrippen van de kijkwijzer uit en koppelde deze begrippen ook vaak aan dat wat in de opname gebeurde. Daarnaast deed de coach in alle gesprekken een aantal suggesties die ze soms ondersteunde door het bijbehorende gebaar voor te doen.

Empathisch handelen

Tijdens de coaching gesprekken met communicatiepartner 22, 23, 24, 25 en 26 deed de coach geen gevoelsreflecties en vroeg de coach niet naar de beleving of het gevoel van de communicatiepartners. Tijdens het eerste gesprek met coach 21 vroeg de coach op twee momenten aan de communicatiepartner wat het bekijken van de beelden met haar en met haar team deed: “Hoe vind je het om daar zo naar terug te kijken?” en “Wat doet dat met jullie denk je?”. Tijdens het tweede en derde coaching gesprek met communicatiepartner 21 deed de coach een aantal gevoelsreflecties: “en toch heb je hier wel plezier aan (...) jij vind dit leuk he dat hij dat doet” en “ik vind het ook leuk om te zien hoeveel plezier jij er aan beleeft”. Verder vroeg de coach in het tweede gesprek met communicatiepartner 27 op één moment naar het gevoel van de communicatiepartner: “Wat doet dat met je?”.

Inhoudelijke en overstijgende categorieën van de interventie IC&T

Fase 1

In Tabel 10 is een overzicht van de inhoudelijke categorieën behorend bij fase 1 die in de coaching gesprekken tijdens de eerste fase van de interventie zijn besproken door de coaches. In totaal zijn er 11 coaching gesprekken van fase 1 geobserveerd. Van de inhoudelijke categorieën is in totaal 75% besproken door de coaches. De inhoudelijke categorieën ‘afstemming’ en ‘aandacht’ werden het vaakst besproken, de categorieën ‘beurten’ en ‘affectieve betrokkenheid’ het minst vaak.

Tabel 10

Overzicht van de door de coach besproken inhoudelijke categorieën behorend bij fase 1 per coach per communicatiepartner

	Tactiele ervaringen	Afstemming	Aandacht	Initiatieven	Ontvangst- Bevestiging	Beurten	Affectieve betrokken- heid	Regulatie- aspecten
<i>Coach 1</i>								
CP2*	■	■	■	■	■	□	■	■
CP3	■	■	■	■	■	□	□	■
CP5	□	■	■	■	■	□	■	■
CP8	□	■	■	■	■	■	■	□
<i>Coach 2</i>								
CP6	■	■	■	□	□	■	□	■
<i>Coach 4</i>								
CP1	■	■	■	■	■	■	□	■
<i>Coach 10</i>								
CP21	■	■	■	□	■	■	□	■
CP22	■	■	■	■	■	■	■	□
CP23	■	■	■	■	■	■	■	■
CP25	□	■	□	□	□	□	■	□
CP26	■	□	■	■	□	■	■	■

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

In Tabel 11 is een overzicht van de overstijgende categorieën die door de coaches tijdens de coaching gesprekken in de eerste in fase van de interventie zijn besproken. In totaal werd 69.7% van de overstijgende categorieën besproken door de coaches. De overstijgende categorie ‘communicatiemiddelen en taal’ werd het vaakst besproken, de categorie ‘eigen invloed’ werd het minst vaak besproken.

Tabel 11

Overzicht van de door de coach besproken overstijgende categorieën in fase 1 per coach per communicatiepartner

	Tast	Communicatie- middelen en taal	Eigen invloed
<i>Coach 1</i>			
CP2*			
CP3			
CP5			
CP8			
<i>Coach 2</i>			
CP6			
<i>Coach 4</i>			
CP1			
<i>Coach 10</i>			
CP21			
CP22			
CP23			
CP25			
CP26			

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

Fase 2

In Tabel 12 is een overzicht van de inhoudelijke categorieën behorend bij fase 2 van de interventie IC&T die door de coaches zijn besproken tijdens de coaching gesprekken in de tweede fase. In totaal zijn er 9 coaching gesprekken van fase 2 geobserveerd. Van de inhoudelijke categorieën is in totaal 70.8% besproken door de coaches. De inhoudelijke

categorie 'onderhandelen over betekenis' werd het vaakst besproken. De inhoudelijke categorie 'narrativiteit' werd alleen door coach 1 en coach 4 besproken.

Tabel 12

Overzicht van de door de coach besproken inhoudelijke categorieën behorend bij fase 2 per coach per communicatiepartner

	Aandacht	Beurten	Verwijzende communicatie	Onderhandelen over betekenis	Gedeelde betekenis	Imperatieve communicatie	Declaratieve communicatie	Narrativiteit
<i>Coach 1</i>								
CP2*	■		■	■		■	■	■
CP3	■	■		■	■		■	■
<i>Coach 2</i>								
CP6	■	■	■	■	■	■		
CP8	■	■	■	■	■	■	■	
<i>Coach 4</i>								
CP 1			■				■	■
<i>Coach 10</i>								
CP21	■	■	■	■	■			
CP22	■	■		■	■	■		
CP23	■	■	■	■	■	■	■	
CP24		■	■	■	■	■	■	

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

In Tabel 13 is een overzicht van de overstijgende categorieën die in de tweede fase van de interventie zijn besproken door de coaches. Van de overstijgende categorieën is in totaal 85.2% besproken door de coaches. De overstijgende categorie ‘communicatiemiddelen en taal’ werd in alle coaching gesprekken besproken, de categorie ‘eigen invloed’ werd in acht van de negen coaching gesprekken besproken en de categorie ‘tast’ werd in zes van de negen coaching gesprekken besproken.

Tabel 13

Overzicht van de door de coach besproken overstijgende categorieën in fase 2 per coach per communicatiepartner

	Tast	Communicatie- middelen en taal	Eigen invloed
<i>Coach 1</i>			
CP2*			
CP3			
<i>Coach 2</i>			
CP6			
CP8			
<i>Coach 4</i>			
CP1			
<i>Coach 10</i>			
CP21			
CP22			
CP23			
CP24			

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

Fase 3

In Tabel 14 is een overzicht van de inhoudelijke categorieën behorend bij fase 3 die zijn besproken door de coaches tijdens de derde fase van de interventie. In totaal zijn 10 coaching gesprekken van fase 3 geobserveerd. Van de inhoudelijke categorieën is in totaal 70% besproken door de coaches. De inhoudelijke categorieën ‘afstemming’ en ‘betekenisoverdracht’ werden het vaakst besproken door de coaches. De inhoudelijke categorie ‘scaffolding’ werd het minst vaak besproken.

Tabel 14

Overzicht van de door de coach besproken inhoudelijke categorieën behorend bij fase 3 per coach per communicatiepartner

	Opname	Afstemming	Betekenis- overdracht	Imperatieve communicatie	Declaratieve communicatie	Gebarentaal ontwikkeling	Scaffolding
<i>Coach 1</i>							
CP2*	1						
CP3	1						
<i>Coach 2</i>							
CP6	1						
CP8	1						
<i>Coach 10</i>							
CP21	1						
CP22	1						
CP24	1						
	2						
CP27	1						
	2						

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

In Tabel 15 is een overzicht van de overstijgende categorieën die tijdens de derde fase van de interventie zijn besproken. In totaal werd 63.3% van de overstijgende categorieën besproken door de coaches. De overstijgende categorie ‘communicatiemiddelen en taal’ werd in zeven van de tien coaching gesprekken besproken en de overstijgende categorieën ‘tast’ en ‘eigen invloed’ werden in zes van de tien coaching gesprekken besproken.

Tabel 15

Overzicht van de door de coach besproken overstijgende categorieën in fase 3 per coach per communicatiepartner

	Opname	Tast	Communicatie- middelen en taal	Eigen invloed
<i>Coach 1</i>				
CP2*	1			
CP3	1			
<i>Coach 2</i>				
CP6	1			
CP8	1			
<i>Coach 10</i>				
CP21	1			
CP22	1			
CP24	1			
	2			
CP27	1			
	2			

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

Discussie

Conclusies

Met dit onderzoek werd beoogd meer inzicht te krijgen in de programma integriteit van de interventie IC&T. De algemene onderzoeksvraag was als volgt: in welke mate voeren de communicatiecoaches de interventie Invloedrijke Communicatie en Taal uit zoals deze is ontworpen? Om hier uitspraken over te kunnen doen is eerst onderzocht welke vaardigheden

de coaches tijdens de coaching gesprekken hebben ingezet. Verwacht werd dat de coaches de stappen uit de training die ze voorafgaand aan de coaching gesprekken hebben ontvangen zouden volgen en de vaardigheden die tijdens die training zijn benoemd zouden inzetten tijdens de coaching gesprekken.

De totaalscores van de coaches van de vaardigheden die ze hebben ingezet lagen tussen 14 punten (34.1%) en 31 punten (75.6%) van het totaal aantal te behalen 41 punten. De gemiddelde totaalscore per coach lag tussen 15.5 punten (37.8%) en 24.3 punten (59.1%) van het totaal aantal te behalen 41 punten.

Stap 1 en 2 uit de training, die gaan over het bespreken van de vraagstelling, werden vaak niet door de coaches uitgevoerd. Ook werd stap 3 niet uitgevoerd zoals besproken. De coaches zochten namelijk vaak zelf de fragmenten uit en gingen deze vanaf het begin gedetailleerd bespreken, in plaats van eerst 5 minuten te bekijken en daarna de communicatiepartner te vragen welk stukje teruggekeken moest worden. Verder gaven de coaches tijdens de afronding vaak eerst zelf een korte reflectie op datgene wat besproken was en pas daarna gaven ze de communicatiepartners het woord. Wel werd aan het einde van de meeste gesprekken besproken waar de communicatiepartner aan wilde gaan werken. Ook stelden de coaches gedurende de coaching gesprekken veel vragen en lieten ze een actieve luisterhouding zien. Daarnaast sloten ze in alle coaching gesprekken aan bij de inbreng van de communicatiepartner en benadrukten de coaches vaak wat goed ging.

Geconcludeerd kan worden dat de coaches tijdens de coaching gesprekken veel verschillende vaardigheden inzetten, maar ze zich over het algemeen niet aan de stappen hebben gehouden van de training die ze voorafgaand aan de coaching gesprekken hebben ontvangen. Daarnaast werden verschillen gevonden in het aantal vaardigheden dat de coaches inzetten per coaching gesprek.

Er is ook onderzocht in welke mate de inhoudelijke en overstijgende categorieën van de interventie IC&T door de coaches zijn besproken. In de coachgesprekken in fase 1 van de interventie werd in totaal 75% van de inhoudelijke categorieën besproken. In fase 2 werd 70.8% van de inhoudelijke categorieën besproken en in fase 3 werd 70% van de inhoudelijke categorieën besproken. Van de overstijgende categorieën werd in fase 1 in totaal 69.7% besproken door de coaches, in fase 2 werd 85.2% besproken en in fase 3 werd 63.3% besproken. De overstijgende categorie 'communicatiemiddelen en taal' werd het vaakst besproken. Geconcludeerd kan worden dat in elk coaching gesprek een selectie van de categorieën is besproken in plaats van alle categorieën, zoals verwacht werd.

Dat de coaches zich niet aan de stappen van de training hebben gehouden kan

mogelijk een aanwijzing zijn dat dit tijdens de training niet duidelijk genoeg naar voren is gekomen. Een andere verklaring kan zijn dat de coaches het niet eens waren met die manier van coaching. Zo kwam ook in het onderzoek van Sjøvik (2016) naar voren dat de coaches een sceptische houding hadden ten aanzien van het programma en dat dat de reden was dat ze op eigen initiatief een aantal aanpassingen hadden doorgevoerd en niet alle principes nauwkeurig hadden ingezet.

Een mogelijke verklaring voor de verschillen tussen het aantal vaardigheden per coaching gesprek is dat de coaching gesprekken niet allemaal even lang duurden waardoor er niet altijd even veel tijd was om alle vaardigheden in te zetten. Daarnaast vertelden niet alle communicatiepartners even veel uit zichzelf. Wanneer een communicatiepartner zelf al veel informatie gaf en direct op de opnames reageerde hoefde de coach bepaalde vaardigheden minder vaak in te zetten, zoals de beurt als eerste aan de communicatiepartner geven. Vaardigheden die dan meer naar voren kwamen waren het aansluiten en doorvragen op dat wat de communicatiepartner vertelde. Wanneer een communicatiepartner minder vaak op eigen initiatief informatie gaf stelden de coaches meer open en gesloten vragen om tot dezelfde informatie te komen en gaven ze vaker de beurt aan de communicatiepartner door het stellen van een vraag.

Een mogelijke verklaring voor de hogere totaalscores in de eerste fase en de lagere totaalscores in de daarop volgende fasen zoals met name bij coach 10 naar voren kwam is dat de coach in de eerste fase vaak bezig was met relatieopbouw en daarbij veel vragen stelde om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen over de cliënt en de vaardigheden van de communicatiepartner. In de daaropvolgende fasen gaf de coach op basis van die informatie suggesties en vertelde de coach vaker zelf wat haar was opgevallen.

Een mogelijke verklaring dat niet alle categorieën werden besproken is dat er variatie zat in de activiteiten die op de video-opnames te zien waren. Wanneer in de activiteit veel verschillende vormen van communicatie te zien waren, was er ook meer aanleiding tot het bespreken van die verschillende vormen van communicatie. Kwam tijdens de activiteit minder verschillende vormen van communicatie voor dan besprak de coach over het algemeen ook minder inhoudelijke categorieën.

Verder zaten er mogelijk verschillen in het communicatieniveau van de cliënten. Wellicht was het niet voor alle communicatiepartners al mogelijk om de categorieën van fase 2 en 3 in te zetten, omdat de cliënten qua communicatieniveau nog in fase 1 zaten. Dit kan de reden zijn dat de coaches bij die communicatiepartners niet alle categorieën hebben besproken

maar juist hebben gefocust op de categorieën die al aanwezig waren zodat die konden worden uitgebreid.

Beperkingen

In drie coaching gesprekken was er sprake van missing data doordat de coach niet in beeld was of het einde niet op de opname stond vastgelegd. Wellicht zetten de coaches de vaardigheden wel in die nu als missing data zijn gescoord, waardoor de totaalscores mogelijk lager waren en er meer spreiding te zien was dan in werkelijkheid het geval was.

Daarnaast was er sprake van een lage mate van overeenstemming tussen de twee beoordelaars op ongeveer de helft van de items. Zo was de waarde van het Percentage Overeenstemming en de gewogen Kappa op item 11 laag, waarvoor geobserveerd moest worden of de coach de communicatiepartner stimuleerde om verder te vertellen, door mimiek, oogcontact of kleine aanmoedigen. Wellicht was dit te subtiel om objectief te kunnen observeren. Dit geldt ook voor item 15, waarvoor geobserveerd moest worden of de coach tijdens het gesprek controleerde of de informatie die zij gaf begrepen werd door de communicatiepartner. Een andere mogelijke verklaring voor de verschillen tussen de observatoren is dat er toch nog onduidelijkheden waren over de toepassing van een aantal items, ondanks de training en de afspraken die tijdens de training zijn gemaakt. Daarnaast kan Kappa lage waarden aannemen wanneer categorieën weinig voorkomen (Pols & Bosveld, 2003), wat mogelijk ook invloed heeft gehad op de uitkomsten van de betrouwbaarheid.

Bovendien was het voor de observator soms lastig de inhoudelijke en overstijgende categorieën af te leiden uit de inhoud van de gesprekken. De observator heeft namelijk niet de opnames bekeken die de coaches en de communicatiepartners tijdens de coaching gesprekken hebben bekeken, zodat de context van het gesprek miste. Ook was de observator niet op de hoogte van het communicatieniveau van de cliënten. Categorieën zoals 'scaffolding' waren daardoor moeilijker te observeren. Mogelijk sloten de coaches wel aan bij het niveau van de cliënt en wilden ze net iets boven het niveau aanleren, maar doordat dit niet specifiek benoemd werd was dit voor de observator lastig uit het gesprek te halen.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In het vervolg zou onderzocht kunnen worden hoe de coaches zelf de coaching gesprekken hebben ervaren en waarom de coaches bepaalde stappen van de interventie wel en niet gevolgd hebben. Volgens Durlak en DuPre (2008) zouden onderzoekers namelijk kunnen leren van de personen die de interventie uitvoeren en zouden onderzoekers een balans moeten vinden tussen het doen van aanpassingen op basis van feedback van de personen die de

interventie uitvoeren en het behouden van programma-integriteit.

Daarnaast zou onderzocht kunnen worden welke effecten bij de cliënten gerealiseerd worden na de coaching gesprekken om zo te kunnen achterhalen of de vaardigheden van de coaches en de inhoud van de coaching gesprekken verband houden met verbetering van de communicatie van de communicatiepartners.

Verder werd met de observatielijst voornamelijk getoetst of de coaches zich aan de interventie hebben gehouden. Er werd daarmee niet ingegaan op de kwaliteit van de coaching gesprekken. Zo zette coach 4 relatief weinig vaardigheden in, maar gaf ze wel de ouders heel veel ruimte om hun verhaal te doen waardoor de coaching mogelijk beter was afgestemd op de behoeften van de ouders. In vervolgonderzoek zou ook de kwaliteit van de coaching gesprekken in kaart kunnen worden gebracht. Op basis daarvan kan gekeken worden in welke mate nog aanpassingen aan de interventie gedaan zouden moeten worden. Volgens Harn et al (2013) zou in de interventies namelijk ruimte moeten zijn voor contextuele flexibiliteit aangezien het behalen van positieve uitkomsten het uiteindelijke doel is van zowel de uitvoerders van de interventie als de onderzoekers.

Aanbevelingen voor de praktijk

Een aanbeveling voor het uitvoeren van de interventie in de praktijk is het opstellen van een duidelijk interventieprotocol waarin de stappen die de coaches dienen te volgen zijn vastgelegd. Daarnaast zouden de onderzoekers voorafgaand aan het uitvoeren van de interventie aan de coaches kunnen vragen welke aanpassingen nog gedaan moeten worden. Volgens Durlak en DuPre (2008) zou het gezamenlijk beslissingen nemen namelijk leiden tot gevoelens van controle bij de uitvoerders van de interventie en zou het leiden tot een betere afstemming van de interventie op de praktijk.

Referenties

- Ask Larsen, F., & Damen, S. (2014). *Definitions of deafblindness and congenital deafblindness. Research in Developmental Disabilities, 35*(10), 2568–76.
<https://doi.org/10.1016/j.ridd.2014.05.029>
- Bruce, S. M. (2005). The impact of congenital deafblindness on the struggle to symbolism. *International Journal of Disability, Development and Education, 52*(3), 233–251.
- Bruce, S. M., Zatta, M. C., Gavin, M., & Stelzer, S. (2016). Socialization and self-determination in different-age dyads of students who are deafblind. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 110*(3), 149–161.

- Boer, F., de (2021). *Het effect van het programma 'Invloedrijke Communicatie en Taal' op de communicatievaardigheden van communicatiepartners van personen met aangeboren doofblindheid*. Masterthesis, Pedagogical and Educational sciences. Retrieved from gmw.studenttheses.ub.rug.nl
- Damen, S., Janssen, M. J., Ruijsenaars, W. A. J. J. M., & Schuengel, C. (2014). Intersubjectivity effects of the high-quality communication intervention in people with deafblindness. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 20(2), 191–201. <https://doi.org/10.1093/deafed/env001>
- Damen, S., Janssen, M. J., Ruijsenaars, W. A., & Schuengel, C. (2017). Scaffolding the communication of people with congenital deafblindness: an analysis of sequential interaction patterns. *Am Ann Deaf*, 162(1), 24–33.
- Damen, S., Prain, M., & Martens, M. (2020). Video-feedback interventions for improving interactions with individuals with congenital deaf blindness: a systematic review. *Journal of Deafblind Studies on Communication*, 6(1). <https://doi.org/10.21827/jdbsc.6.36191>
- Dammeyer, J. (2012). Identification of congenital deafblindness. *British Journal of Visual Impairment*, 30(2), 101–107. <https://doi.org/10.1177/0264619612443882>
- Doortmond, A. (2020). *Het effect van Vertel Het! op de communicatievaardigheden van mensen met aangeboren doofblindheid en de zelf-effectiviteit van hun communicatiepartners*. Masterthesis, Pedagogical and Educational sciences. Retrieved from gmw.studenttheses.ub.rug.nl
- Durlak, J. A., & DuPre, E. P. (2008). Implementation matters: a review of research on the influence of implementation on program outcomes and the factors affecting implementation. *American Journal of Community Psychology*, 41(3-4), 327–50. <https://doi.org/10.1007/s10464-008-9165-0>
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., & Hughes, L. (2007). Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work*, 070816212033001. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2007.00513.x>
- Fukkink, R. G. (2008). Video feedback in widescreen: a meta-analysis of family programs. *Clinical Psychology Review*, 28(6), 904–16. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2008.01.003>
- Fukkink, R. G., Trienekens, N., Kramer, L. J. C. (2011). Video feedback in education and training: putting learning in the picture. *Educational Psychology Review*, 23(1), 45–63.
- Haakma, I., Janssen, M., & Minnaert, A. (2017). Intervening to improve teachers' need-supportive behaviour using self-determination theory: its effects on teachers and on the

- motivation of students with deafblindness. *International Journal of Disability Development and Education*, 64(3), 310–327.
- Hanekamp, A. (2021). *Het effect van de interventie 'invloedrijke communicatie en taal' op communicatievaardigheden van communicatiepartners van personen met aangeboren doofblindheid*. Masterthesis, Pedagogical and Educational sciences. Retrieved from gmw.studenttheses.ub.rug.nl
- Harn, B., Parisi, D., & Stoolmiller, M. (2013). Balancing fidelity with flexibility and fit: what do we really know about fidelity of implementation in schools? *Exceptional Children*, 79(3), 181–193. <https://doi.org/10.1177/001440291307900204>
- Janssen, M. J., Riksen-Walraven, J. M., & Van Dijk, J. P. M. (2003). Contact: effects of an intervention program to foster harmonious interactions between deaf-blind children and their educators. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 97(4), 215–29.
- March, A. L., Castillo, J. M., Daye, J. G., Bateman, L. P., & Gelley, C. D. (2020). Qualitative investigation of rti coaches roles, responsibilities, and experiences supporting schools participating in a state level rti implementation project. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 30(2), 210–250.
- Niewold, K. (2021). *Vertel het! Een onderzoek naar het effect van de interventie 'Invloedrijke taal en Communicatie' op de mate waarin communicatiepartners de eigen invloed van personen met aangeboren doofblindheid bevorderen in de communicatie*. Masterthesis, Pedagogical and Educational sciences. Retrieved from gmw.studenttheses.ub.rug.nl
- Pols, J., & Bosveld, H. E. P. (2003). Beoordelaarsbetrouwbaarheid (niet) meten met behulp van cohens kappa? *Tijdschrift Voor Medisch Onderwijs*, 22(5), 229–234. <https://doi.org/10.1007/BF03056615>
- Rahmat, H., Leng, C. O., & Mashudi, R. *Innovative Educational Practice for Impactful Teaching Strategies through Scaffolding Method* 10.24191/ajue.v16i4.1195
- Schuster, C. (2004). A note on the interpretation of weighted kappa and its relations to other rater agreement statistics for metric scales. *Educational and Psychological Measurement*, 64(2), 243–253.
- Søvik, M. L., Larsen, T., Tjomsland, H., & Samdal, O. (2016). Evaluating the implementation of the empowering coaching™ programme: balancing fidelity and adaptation. *Health Education*, 116(3), 238–258.
- Tjalma, J. (2021). *Het bevorderen van de eigen invloed van personen met aangeboren doofblindheid door hun communicatiepartner*. Masterthesis, Pedagogical and Educational sciences. Retrieved from gmw.studenttheses.ub.rug.nl

- Van der Ark, L. A., & ten Hove, D. (2019). Zijn we het eens?
interbeoordelaarsbetrouwbaarheid in de pedagogiek en het onderwijs. *Pedagogische Studiën*, 95(5/6), 361–371.
- Van Loon, D., Van der Meulen, B., Minnaert, A., & Van der Meulen, B. (2015).
Effectonderzoek in de gedragswetenschappen. Een introductie. Garant.

Bijlage 1

Observatielijst – de communicatiecoach in beeld

Communicatiecoach: (nummer)

Communicatiepartner: (nummer)

Datum opname:

Fase: 1/2/3 (doorstrepen wat niet van toepassing is)

Checklist ingevuld door:

Communicatiecoach vanaf nu aangeduid als 'coach'

Communicatiepartner vanaf nu aangeduid als 'CP'

Deel 1.

1A. De vaardigheden van de coach

1. De coach vroeg aan het begin van het gesprek naar het leerdoel/de hulpvraag van de CP
Dit kan ook een nog niet concreet leerdoel of hulpvraag zijn; 'waar wil je aan werken', 'wat vind je lastig'

Nee	Ja
-----	----

2. De coach kwam aan het einde van het gesprek terug op de het leerdoel/de hulpvraag van de CP

Nee	Ja
-----	----

3. De coach besprak aan het einde met de CP wat hij/zij in de volgende video opname(s) wilde gaan oefenen

Nee	Ja
-----	----

4. De coach kwam gedurende het gesprek terug op het leerdoel/ de hulpvraag van de CP

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

5. De coach liet de CP zelf fragmenten kiezen om te bespreken

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

6. Na het bekijken van een fragment, gaf de coach de beurt als eerste aan de CP

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

7. De coach ging verder in op de antwoorden van de CP (doorvragen)

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

8. De coach sloot aan bij de inbreng van de CP

(Dit is niet hetzelfde als doorvragen, de coach is volgend aan de CP)

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

9. De coach liet de CP uitspreken

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

10. De coach stelde zich tijdens het gesprek (bewust) onwetend op

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

11. De coach stimuleerde de CP om verder te vertellen, door mimiek, oogcontact of kleine aanmoedigen.

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

12. De coach deed suggesties voor verandering

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

13. De coach deed handelingen en of gebaren voor, aan of samen met de CP

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

14. De coach stelde open vragen

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

15. De coach checkte tijdens het gesprek of de informatie die zij gaf, begrepen werd door de CP

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

16. De coach had een actieve luisterhouding (oogcontact, houding, aandacht gevend gedrag)

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

17. De coach legde tijdens het gesprek de nadruk op dat wat al goed ging in de communicatie met de cliënt

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

18. De coach gaf tijdens het gesprek complimenten

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

19. De coach liet merken vertrouwen te hebben in de vaardigheden van de CP

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

20. De coach stelde tijdens het gesprek vragen, of maakte opmerkingen die de CP stimuleerden om zelf met ideeën te komen

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

21. De coach benoemt het gevoel dat ze dacht te zien bij de CP (gevoelsreflectie)

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

22. De coach vraagt naar de beleving en het gevoel van de CP
(bijv. hoe is dat voor jou, wat doet met je?)

(bijna) niet	soms	vaak
--------------	------	------

1B. Beschrijving van de vaardigheden

Hoe zette de coach de videobeelden in?

Denk hierbij aan wie de fragmenten kiest, hoeveel fragmenten er worden gekeken, hoe vaak een fragment wordt terug gekeken, etc.

Hoe voerde de coach het gesprek?

Hieronder kan verder worden ingegaan op het gesprek, hoe de coach het gesprek aanging. Beschrijf hieronder de volgende thema's:

Gespreksstructuur

Regie bij de communicatiepartner

Empowerment

Uitleggen en voordoen

Empathisch handelen

Deel 2. Werkwijze van de coach – de diverse categorieën per fase

Fase 1

A. De coach ging in op de categorieën behorend bij fase 1:

- Ja, de coach deed dit en ging in op deze categorie/categorieën (één of meerdere antwoorden mogelijk):
 - Tactiele ervaringen (bijv. dat de coach noemt hoe de CP de cliënt tactiele ervaringen kan aanbieden);
 - Afstemming (bijv. hoe de afstemming eruit ziet, of er sprake is van afstemming, wat de afstemming moeilijk maakt);
 - Aandacht (bijv. dat er gesproken wordt over waar de cliënt aandacht voor heeft, of hoe de CP aandacht kan krijgen voor de cliënt, tevens wanneer er gesproken wordt over gedeelde aandacht voor een voorwerp);
 - Initiatieven (bijv. dat er gesproken wordt over hoe de cliënt initiatieven neemt, of hoe de CP kan laten weten dat de initiatieven zijn opgemerkt);
 - Ontvangstbevestiging (bijv. dat er gesproken wordt over hoe de CP kan laten weten aan de cliënt dat de actie van de cliënt is gezien, of over hoe de cliënt zelf een ontvangstbevestiging geeft)
 - Beurten (wanneer er gesproken wordt over beurtwisseling, hoe de beurten verdeling is, of en hoe de cliënt de beurt neemt en geeft, het interactiemodel van Van Den Tillaart);
 - Affectieve betrokkenheid (wordt er gesproken over de emoties van de cliënt, en bijv. hoe dit gedeeld kan worden);
 - Regulatieaspecten (wordt er gesproken over het tempo van de cliënt en de CP, of de verwerkingstijd van de cliënt).
- Nee, de coach ging niet in op een van deze categorieën.

B. De coach ging in op een of meerdere van de overstijgende categorieën, die aanwezig waren in elke fase:

- Ja, de coach deed dit en ging in op deze categorie/categorieën:
 - Tast (wanneer er gesproken wordt over hoe dit wordt ingezet. Dit kan middels voorwerpen, vierhanden gebaren of inzet van aanrakingen);
 - Communicatiemiddelen en taal (wordt er gesproken over communicatiemiddelen, gebruik van verwijzers, het maken van (tactiele) gebaren, het toevoegen of uitbreiden van gebaren en verwijzers, of wordt er gesproken over hoe nieuwe gebaren/verwijzers geleerd kunnen worden);
 - Eigen invloed (wordt er gesproken over hoe de CP de regie en autonomie van de cliënt kan versterken of hier ruimte voor kan geven in het gesprek, bijv. door in te gaan op het onderwerp van de cliënt of door de cliënt de duur van het contact te laten bepalen).
- Nee, de coach ging niet in op een van deze categorieën.

Fase 2

A. De coach ging in op de categorieën behorend bij fase 2:

- Ja, de coach deed dit en ging in op deze categorie/categorieën (één of meerdere antwoorden mogelijk):
 - Aandacht (bijv. dat er gesproken wordt over waar de cliënt aandacht voor heeft, of hoe de CP aandacht kan krijgen voor de cliënt, tevens wanneer er gesproken wordt over gedeelde aandacht voor een voorwerp);
 - Beurten (wanneer er gesproken wordt over beurtwisseling, hoe de beurten verdeling is, of en hoe de cliënt de beurt neemt en geeft, het interactiemodel van Van Den Tillaart);
 - Verwijzende communicatie (wanneer er gesproken wordt over gebaren/verwijzers (objecten) die verwijzen naar een situatie, persoon of voorwerp, zowel door de cliënt als de CP)
 - Onderhandelen over betekenis (er wordt gesproken over hoe de CP achter de betekenis van een uiting van de cliënt kan komen, bijvoorbeeld door te imiteren en te gebaren 'wat');
 - Gedeelde betekenis (wanneer er gesproken wordt over hoe de CP kan laten weten de cliënt te begrijpen);
 - Imperatieve communicatie (wanneer er gesproken wordt over functionele gebaren/uitingen, gericht op het verkrijgen van iets/iemand in het hier en nu);
 - Declaratieve communicatie (er wordt gesproken over hoe CP ervaringen (verleden/toekomst) kan delen, of hoe 'niet-functionele' communicatie gebruikt kan worden);
 - Narrativiteit (er wordt gesproken over hoe de CP verhalend kan communiceren over verleden/toekomst)
- Nee, de coach ging niet in op een van deze categorieën.

- B. De coach ging in op een of meerdere van de overstijgende categorieën, die aanwezig waren in elke fase:
- Ja, de coach deed dit en ging in op deze categorie/categorieën:
 - Tast (wanneer er gesproken wordt over hoe dit wordt ingezet. Dit kan middels voorwerpen, vierhanden gebaren of inzet van aanrakingen);
 - Communicatiemiddelen en taal (wordt er gesproken over communicatiemiddelen, gebruik van verwijzers, het maken van (tactiele) gebaren, het toevoegen of uitbreiden van gebaren en verwijzers, of wordt er gesproken over hoe nieuwe gebaren/verwijzers geleerd kunnen worden);
 - Eigen invloed (wordt er gesproken over hoe de CP de regie en autonomie van de cliënt kan versterken of hier ruimte voor kan geven in het gesprek, bijv. door in te gaan op het onderwerp van de cliënt of door de cliënt de duur van het contact te laten bepalen).
 - Nee, de coach ging niet in op een van deze categorieën.

Fase 3

De coach ging in op een of meerdere categorieën die specifiek horen bij fase 3
(*afstemming: interactie categorieën, betekenisoverdracht, imperatieve of declaratieve communicatie, gebaren(taal) ontwikkeling scaffolding*)

- A. De coach ging in op de categorieën behorend bij fase 3:
- Ja, de coach deed dit en ging in op deze categorie/categorieën (één of meerdere antwoorden mogelijk):
 - Afstemming – interactie categorieën (wanneer er gesproken wordt over een van de categorieën behorend bij fase 1);
 - Betekenisoverdracht (er wordt gesproken over verwijzende communicatie, onderhandelen over betekenis en gedeelde betekenis, zie fase 2);
 - Imperatieve communicatie (wanneer er gesproken wordt over functionele gebaren/uitingen, gericht op het verkrijgen van iets/iemand in het hier en nu);
 - Declaratieve communicatie (er wordt gesproken over hoe CP ervaringen (verleden/toekomst) kan delen, of hoe ‘niet-functionele’ communicatie gebruikt kan worden);
 - Gebarentaal ontwikkeling (wordt er gesproken over hoe de CP gebaren (taal) kan uitbreiden, bijv. door gebaren toe te voegen aan een handeling, of hoe CP en cliënt samen gebaren kunnen maken)
 - Scaffolding (wanneer er gesproken wordt over hoe de CP nieuwe dingen kan leren aan de cliënt, net boven zijn niveau, zone van naaste ontwikkeling)
 - Nee, de coach ging niet in op een van deze categorieën.

- B. De coach ging in op een of meerdere van de overstijgende categorieën, die aanwezig waren in elke fase:
- Ja, de coach deed dit en ging in op deze categorie/categorieën:
 - Tast (wanneer er gesproken wordt over hoe dit wordt ingezet. Dit kan middels voorwerpen, vierhanden gebaren of inzet van aanrakingen);
 - Communicatiemiddelen en taal (wordt er gesproken over communicatiemiddelen, gebruik van verwijzers, het maken van (tactiele) gebaren, het toevoegen of uitbreiden van gebaren en verwijzers, of wordt er gesproken over hoe nieuwe gebaren/verwijzers geleerd kunnen worden);
 - Eigen invloed (wordt er gesproken over hoe de CP de regie en autonomie van de cliënt kan versterken of hier ruimte voor kan geven in het gesprek, bijv. door in te gaan op het onderwerp van de cliënt of door de cliënt de duur van het contact te laten bepalen).
 - Nee, de coach ging niet in op een van deze categorieën.

Bijlage 2

Tabel 15

Overzicht van het Percentage Overeenkomst en de gewogen Kappa per item

Item	Beschrijving item	PO*	Kappa
1	De coach vroeg aan het begin van het gesprek naar het leerdoel/de hulpvraag van de CP**	100***	1.000
2	De coach kwam aan het einde van het gesprek terug op de het leerdoel/de hulpvraag van de CP	100	1.000
3	De coach besprak aan het einde van het gesprek met de CP wat hij/zij de komende tijd gaat oefenen in de communicatie met de cliënt.	85.7	.588
4	De coach kwam gedurende het gesprek terug op het leerdoel/ de hulpvraag van de CP	85.7	.588
5	De coach liet de CP zelf fragmenten kiezen om te bespreken	57.1	.278
6	Na het bekijken van een fragment, gaf de coach de beurt als eerste aan de CP	57.1	.512
7	De coach ging verder in op de antwoorden van de CP (doorvragen)	28.6	.300
8	De coach sloot aan bij de inbreng van de CP	85.7	-
9	De coach liet de CP uitspreken	71.4	.300
10	De coach stelde zich tijdens het gesprek (bewust) onwetend op	85.7	.741
11	De coach stimuleerde de CP om verder te vertellen, door mimiek, oogcontact of kleine aanmoedigen.	42.9	.125
12	De coach deed suggesties voor verandering/verbetering?	71.4	.667

13	De coach deed handelingen en/of gebaren voor, aan of samen met de CP	57.1	.553
14	De coach stelde open vragen	85.7	.720
15	De coach checkte tijdens het gesprek of de informatie die zij gaf, begrepen werd door de CP	57.1	.361
16	De coach had een actieve luisterhouding	71.4	-.167
17	De coach legde tijdens het gesprek de nadruk op dat wat al goed ging in de communicatie met de cliënt	85.7	.696
18	De coach gaf tijdens het gesprek complimenten	42.9	.186
19	De coach liet merken vertrouwen te hebben in de vaardigheden van de CP	85.7	-
20	De coach stelde tijdens het gesprek vragen, of maakte opmerkingen die de CP stimuleerden om zelf met ideeën te komen	100	1.000
21	De coach benoemt het gevoel dat ze dacht te zien bij de CP (gevoelsreflectie)	100	1.000
22	De coach vraagt naar de beleving en het gevoel van de CP	100	1.000

* PO = Percentage Overeenkomst. **CP = Communicatiepartner.

*** voldoende waarden zijn dikgedrukt (PO hoger dan 80%, Kappa hoger dan .60)