
Programma integriteit van de interventie Invloedrijke Communicatie en Taal

Een kwalitatief onderzoek naar de programma integriteit van de interventie ‘Invloedrijke Communicatie en Taal’ voor personen met aangeboren doofblindheid (ADB).

Student: T.N. Dijkstra
Studentnummer: 4096665
Begeleider: M. Rorije Msc.
2^e beoordelaar: Prof. dr. M. Smit

Rijksuniversiteit Groningen
Faculteit der Gedrags- en Maatschappijwetenschappen
Bachelor Pedagogische Wetenschappen

Juni, 2022

Aantal woorden: 9641

Summary

Title: A qualitative study into the fidelity of the video-feedback intervention 'Influencing Communication and Language' for individuals with congenital deafblindness (CDB). **Problem:** Because of the difficulties communication partners face in the communication and interactions with individuals with CDB, are they in need of interaction coaching. Communication coaches provided video-feedback interaction during the intervention 'Influencing Communication and Language'. However, it is still unclear whether the intervention is carried out as intended. **Goal:** The goal is to investigate to what extent the coaches performed the intervention as intended. In addition, the aim of the study is also to gain information about the working alliance between the communication coaches and communication partners during the video-feedback interaction. **Method:** The completed 'kijkwijzers' were coded and analyzed. Qualitative content analysis was used to identify which categories the communication coaches discussed. **Results:** The coaches discussed a selection of the categories. The coaches discussed 72.4% to 85.8% of the categories per phase. The collaboration and working alliance between the coach and communication partner were generally described as pleasant and good. **Discussion:** According to the 'kijkwijzers', coaches generally adhered to the training and discussed most categories. It is recommended to conduct follow-up research into the reason why not all categories were discussed by the coaches.

Inleiding

Communicatie wordt gedefinieerd als een vorm van gedeelde interactie waarbij betekenis wordt doorgegeven en wordt gedeeld met communicatiepartners (Bjerkas, 1996; Janssen et al., 2003a). Frequente en aangename interacties met anderen zijn essentieel voor het vervullen van de menselijke behoefte om erbij te horen (Baumeister & Leary, 1995). Deze interacties zijn ook belangrijk voor de kwaliteit van leven en de ontwikkeling van personen (Dammeyer, 2010; Prain, McVilly & Ramcharan, 2012). Personen met aangeboren doofblindheid (ADB) ondervinden moeilijkheden bij het leggen van sociale contacten en de daarbij behorende communicatie met hun communicatiepartners, zoals leraren, ouders, zorgverleners en de andere personen in hun omgeving (Bruce, 2005; Damen et al., 2014b; Dammeyer, 2010). Personen met doofblindheid hebben zowel visuele als auditieve beperkingen (Janssen et al., 2003a). De mate van deze beperkingen kan verschillen per persoon. Doofblindheid betreft niet alleen personen die doof en blind zijn, maar ook personen die slechthorend en/of slechtziend zijn (Dammeyer, 2014). Daarnaast kan er een onderscheid gemaakt worden tussen personen met aangeboren doofblindheid (ADB) en personen met verworven doofblindheid (Janssen et al., 2003a). Er wordt gesproken van aangeboren doofblindheid wanneer zowel de visuele als auditieve beperkingen voor de taalontwikkeling zijn ontstaan (Dammeyer, 2014). De beperkingen die personen met ADB ondervinden, hebben als gevolg dat zij leven en ontwikkelen in een omgeving van nabijheid en tast (Van Dijk, 1999).

Communicatie wordt gezien als een meer complexe vorm van interactie, waarbij betekenissen worden overgegeven aan de ene communicatiepartner door middel van signalen die worden ontvangen en geïnterpreteerd door de andere communicatiepartner (Janssen et al., 2003b; Rowland, 2009). De interactie- en communicatiesignalen die een persoon met ADB geeft, zijn vaak moeilijk te interpreteren. Hierdoor worden deze signalen vaak gemist of niet begrepen door communicatiepartners (Janssen et al., 2003a).

Volgens Martens et al. (2014) hebben zowel personen met ADB als hun communicatiepartners een gebrek aan vaardigheden voor het opzetten van persoonlijk contact en het uitwisselen van gedachten en emoties. Dit heeft als gevolg dat een harmonieuze interactie tussen een persoon met ADB en een communicatiepartner waarbij de communicatiepartner de ontwikkeling van de persoon met ADB ondersteunt, moeilijk tot stand komt (Martens et al., 2014). Voor het bereiken van goede interacties en communicatie met personen met ADB is gespecialiseerde kennis en training voor communicatiepartners nodig (Janssen et al., 2003a). Communicatiepartners van personen met ADB geven aan behoefte te hebben aan interactie-coaching, vanwege de moeilijkheden die zij ondervinden bij de communicatie en interacties met personen met ADB (Janssen et al., 2003a). Deze interactie-coaching houdt in dat er ondersteuning van een coach geboden wordt om de interacties van communicatiepartners met personen met ADB te verbeteren. De coach is communicatiedeskundige op het gebied van doofblindheid (Janssen et al., 2003a).

Het programma Invloedrijke Communicatie en Taal (IC&T) staat centraal in het huidige onderzoek en is een interventie waarbij video-feedback coaching is ingezet. Deze interventie heeft als doel om de invloedrijke communicatie en taalgebruik van personen met ADB te bevorderen door communicatiepartners te ondersteunen. Eerdere interventies om de interacties van communicatiepartners met personen met ADB te verbeteren, zijn effectief gebleken. Dit geldt onder meer voor de interventies Contact en Hoge Kwaliteit Communicatie. De interventie Contact is ingezet om de interacties van communicatiepartners met kinderen met doofblindheid te verbeteren (Janssen et al., 2003a). Na de interventie Contact konden communicatiepartners van kinderen met ADB signalen beter herkennen, ook konden de communicatiepartners hun gedrag beter afstemmen op de kinderen met doofblindheid (Janssen et al., 2003a). In meerdere experimenten naar de interventie Hoge Kwaliteit Communicatie (HKC) werd gevonden dat de interventie positieve effecten had op de communicatie tussen een persoon met ADB en de communicatiepartners (Damen et al., 2014a; Damen et al., 2014b). Bij de interventies HKC en Contact werd gefocust op het verbeteren van de communicatieproblemen vanuit de theorie van intersubjectiviteit van Trevarthen & Aitken (2001). De interventie IC&T borduurt voort op de interventies Contact en HKC, waarbij nieuwe elementen zijn toegevoegd, te weten: de uitbreiding van communicatie en taal, bevorderen van de eigen invloed en het inzetten van de tast (Damen et al., 2014b; Janssen et al., 2003a).

In de interventies Contact (Janssen et al., 2003a) en HKC (Damen et al., 2014b) werd een communicatiecoach ingezet. De communicatiecoaches die zijn ingezet in de interventies Contact en HKC hebben uitgebreide deskundigheid op het gebied van personen met ADB en hun communicatie, daarnaast zijn ze getraind in video-feedback begeleiding (Damen et al., 2014b; Janssen et al., 2003a). Met behulp van video-feedback coaching gaf de coach individuele coaching aan de betrokken communicatiepartners om de communicatie met de persoon met ADB te verbeteren (Damen et al., 2014b; Janssen et al., 2003a). Bij video-feedback coaching worden opgenomen video's van interacties van communicatiepartners met een zorgontvanger bekeken en hier vervolgens op geëvalueerd door de communicatiepartners (Fukkink, 2008). De coaches helpen bij het geven van feedback op de interacties van de communicatiepartners met de cliënten. Ook helpen de coaches bij het evalueren van de interpersoonlijke communicatie van de communicatiepartners, dit wordt gedaan met behulp van video-opnames (Damen et al., 2014b; Janssen et al., 2003a).

Uit de studie van Fukkink et al. (2010) blijkt dat de video-feedback methode effectief is voor het verbeteren van interactievaardigheden. Ook is er een systematische literatuurstudie uitgevoerd naar studies over video-feedback interventies gericht op het verbeteren van sociale interacties van personen met ADB (Damen et al., 2020). In dit onderzoek komt naar voren dat video-feedback coaching een effectief onderdeel is van interventies die zich richten op het verbeteren van interacties. Algemene effectieve elementen van de coach bij video-feedback coaching zijn: de nadruk op wat goed gaat, het geven van positieve feedback en positieve bekrachtigingen, het hebben van inhoudelijke kennis over de doelgroep, het hebben van algemene gespreksvaardigheden en het reageren met sensitief responsief

gedrag (Damen et al., 2020; Forrester et al., 2007; Fukkink et al., 2010; March et al., 2019).

Uit de studie van Damen et al. (2020) blijkt echter dat de informatie over hoe de keuze voor bepaalde video's voor de video-feedback wordt gemaakt, gering is. In de studie komt ook naar voren dat de informatie over de rol van de coach tijdens de video-feedback coaching vaak schaars is.

Bij de interventie IC&T, die centraal staat in het huidige onderzoek, wordt net zoals bij de interventies Contact (Janssen et al., 2003a) en HKC (Damen et al., 2014b) een communicatiecoach ingezet. Bij de interventie IC&T voert een coach zeven individuele coaching sessies en drie groepscoaching sessies met een communicatiepartner van een persoon met ADB. Hierbij worden de interacties en communicatie tussen de communicatiepartner en persoon met ADB besproken. Deze video-feedback coaching wordt gedaan aan de hand van videofragmenten van de interacties tussen de communicatiepartners en personen met ADB die gemaakt zijn tijdens de interventie IC&T. Binnen de interventie IC&T is eerder onderzoek gedaan door Kingma (2022), hierbij werden de vaardigheden van de coaches in kaart gebracht. Daarnaast werd er onderzocht welke inhoudelijke en overstijgende categorieën de coach heeft besproken tijdens de interventie IC&T (Kingma, 2022). Bij het thesisonderzoek van Kingma (2022) werden de video-opnames geobserveerd, in dit onderzoek zullen ingevulde kijkwijzers geanalyseerd worden. Een kijkwijzer is een document dat een kader biedt tijdens de coachgesprekken voor de coaches, de kijkwijzers zijn terug te vinden in bijlage 1 tot en met 6. De kijkwijzers zijn gebaseerd op drie fases. Fase 1 is gericht op het bevorderen van afstemming. Fase 2 is gericht op de verbetering van betekenisoverdracht. Fase 3 is gericht op het versterken van fase 1 en 2, de uitbreiding van invloedrijke communicatie en taal behoort ook nog tot fase 3. De coach geeft bij de categorieën aan wat hij of zij ziet en welke doelen opgesteld kunnen worden om de communicatie te verbeteren. Aan het einde van de kijkwijzers zijn er zeven vragen opgesteld over de samenwerking en werkrelatie tijdens de coachgesprekken. De coach kan deze vragen invullen en daarbij een reflectie geven over de werkrelatie met de communicatiepartner.

Een werkrelatie bestaat uit een gemeenschappelijke overeenkomst. Deze overeenkomst gaat over het behalen van bepaalde doelen en taken (Bordin, 1979). Daarnaast is de band tussen de coach en cliënt ook onderdeel van de werkrelatie (Bordin, 1979). Uit meerdere empirische onderzoeken is gebleken dat de relatie tussen de coach en de cliënt de belangrijkste succesfactor is in het coaching proces (Baron & Morin, 2009; De Haan et al., 2013; Gyllensten & Palmer, 2007; Kemp, 2008). Een werkrelatie waarbij er sprake is van een persoon die toezicht houdt en een persoon die getraind wordt, kan beïnvloed worden door meerdere factoren. Zo kunnen negatieve interacties de werkrelatie verslechteren (Ramos-Sanchez et al., 2002). Ook kan niet-constructieve feedback en een mismatch tussen de toezichthoudende stijl en ontwikkelingsniveau een negatieve invloed hebben op de werkrelatie (Enlow et al., 2019). Wanneer er sprake is van een hoge kwaliteit werkrelatie tussen een cliënt en coach, zullen cliënten vertrouwen en openheid delen (Alvey & Barclay, 2007). Ook zullen cliënten bij een goede werkrelatie mogelijk sensitieve informatie delen met de coach. Deze informatie zouden de cliënten normaliter voor zich houden (Kretzschmar, 2010).

De coaches in de interventie IC&T hebben voor het uitvoeren van de interventie een training gevolgd over de uitvoering van de interventie. Uit de masterthesis van Kingma (2022) kan geconcludeerd worden dat de coaches die betrokken zijn bij de interventie IC&T tijdens de gesprekken met de communicatiepartners zich doorgaans niet aan de stappen van de training hebben gehouden. Kingma (2022) geeft hier een aantal verklaringen voor. Zo zouden de stappen van de training mogelijk niet duidelijk genoeg naar voren gekomen zijn tijdens de training. Ook zou het mogelijk zijn dat de coaches het niet eens waren met de manier van coaching.

Het uitvoeren van een interventie zoals beoogd is, bepaalt de programma integriteit van een interventie. Wanneer de interventie uitgevoerd wordt volgens de afgesproken uitgangspunten en richtlijnen, is er sprake van een hoge programma-integriteit (Bruinsma & Konijn, 2008). Het uitvoeren van een interventie zoals die beoogd is, is een belangrijke factor voor de succesvolle implementatie van evidence-based practices (Harn et al., 2013). Volgens Bruinsma & Konijn (2008) is programma-integriteit een houvast voor beroepskrachten en cliënten waarvan afgeweken mag worden. Praktijkwerkers kunnen aanpassingen maken in de instructies voor de uitvoering van de interventie, zij geven aan dat flexibiliteit bij de invoering van een interventie juist noodzakelijk is (Van Yperen, 2011). Volgens Van Yperen (2011) pleiten programma-ontwikkelaars en onderzoekers voor een getrouwe toepassing van de instructies voor de programma-integriteit. Dit is om te voorkomen dat de aangetoonde werkzaamheid van een interventie verloren gaat.

Het uitvoeren van het onderzoek naar de programma integriteit van de interventie IC&T kan inzicht in de gevonden effecten opleveren. Er kan bepaald worden of de gevonden effecten te danken zijn aan de interventie IC&T zoals het ontworpen is door de onderzoekers. Het verkrijgen van inzicht over de wijze waarop de interventie IC&T is uitgevoerd door de coaches, wordt in dit onderzoek onderzocht met behulp van de onderzoeksvraag: ‘In welke mate is de interventie Invloedrijke Communicatie en Taal uitgevoerd als beoogd door de communicatiecoaches in samenwerking met de communicatiepartners?’. De onderzoeksvraag wordt aan de hand van een aantal deelvragen onderzocht: 1) ‘In welke mate worden de categorieën van de kijkwijzers door de coaches besproken?’ en 2) ‘Hoe beoordelen de coaches de samenwerking en werkrelatie met de communicatiepartners?’. In de masterthesis van Kingma (2022) wordt geconcludeerd dat de coaches zich over het algemeen niet aan de stappen van de training hebben gehouden. De verwachting is dan ook dat de coaches de interventie IC&T niet exact zullen uitvoeren zoals die beoogd is. De coaches zullen delen van de training inzetten bij de video-feedback coaching en de gesprekken met de communicatiepartners, maar er wordt verwacht dat niet alle onderdelen uit de training ingezet zullen worden door de coaches.

Methode

Onderzoeksdesign

Dit kwalitatieve onderzoek naar de programma integriteit van de interventie IC&T betrof een beschrijvend meervoudig N=1-onderzoeksdesign, waarbij de interventie een onafhankelijke variabele

was (Van Yperen et al., 2017). Met behulp van kwalitatieve inhoudsanalyse is onderzocht hoe de coaches tijdens de coachgesprekken de training hebben toegepast. Dit gaat om de training die de coaches hebben ontvangen over de interventie IC&T. Bij de kwalitatieve inhoudsanalyse is gebruik gemaakt van kijkwijzers die ingevuld zijn door de coaches gedurende de drie fases van de interventie IC&T.

Participanten

De participanten in dit onderzoek zijn reeds geworven door gedragsdeskundigen die werkzaam zijn bij drie Nederlandse organisaties die onderwijs, behandeling en begeleiding bieden aan personen met ADB. De coaches moesten aan een aantal inclusiecriteria voldoen. Allereerst moesten de coaches ervaring hebben met het geven van coaching aan communicatiepartners met behulp van video-feedback. Ten tweede moesten de coaches minimaal vier jaar gewerkt hebben met personen met doofblindheid. Ten derde moesten de coaches beschikbaar zijn voor een periode van tenminste 24 maanden voor het project. Ten slotte werd verwacht dat de coaches tijd moesten kunnen vrijmaken voor het uitvoeren van de coaching.

In totaal zijn er tien coaches betrokken bij de interventie IC&T. In dit onderzoek zijn de kijkwijzers van vijf van de tien coaches onderzocht en geanalyseerd, hierbij waren acht verschillende communicatiepartners betrokken. De 5 coaches waren allemaal vrouw en de leeftijd van de coaches varieerde tussen de 36 en 60 jaar. Het aantal jaar werkervaring als communicatiedeskundige varieerde tussen de 0 en 22 jaar. Alle coaches hadden werkervaring met video-feedback begeleiding. Daarnaast hadden de meeste coaches ook ervaring met de interventies Contact en/of Kwaliteit in Communicatie (HKC), met uitzondering van coach 3. In tabel 1 staat een overzicht van de kenmerken van de vijf coaches.

De communicatiepartners die participeerden in de interventie IC&T moesten ook aan een aantal inclusiecriteria voldoen. Allereerst moesten de communicatiepartners primaire ondersteuningspartners zijn van de persoon met ADB en ten minste twee keer per week contact moesten hebben met deze persoon. Ten tweede moesten de communicatiepartners minimaal 24 maanden beschikbaar zijn voor het project.

Tabel 1*Overzicht van de kenmerken van de coaches*

Coach	Geslacht	Leeftijd	Functie	Opleiding	Werkervaring met de doelgroep	Werkervaring als communicatie-deskundige	Werkervaring met video interactie begeleiding	Ervaring met Contact/Kwaliteit in Communicatie (HKC)	Beschikbaar gedurende de interventie
Coach 1	V	50	Deskundige Communicatie	ZV (mbo verpleegkunde) en HBO trainingen	10 jaar	4 jaar	4 jaar	HKC training gehad, Contact zelfstudie	Ja
Coach 2	V	52	Orthoptist/ leerkracht	HBO en master Communication and Deafblindness	10 jaar	0 jaar	3 jaar	Ervaring met beide interventies	Ja
Coach 3	V	36	Communicatie deskundige	Algemene pedagogiek en onderwijskunde	8 jaar	8 jaar	3.5 jaar	Nee	Ja

Coach 4	V	50	Cliëntbegeleider	HBO jeugdwelzijnswerk. Master Communication and Deafblindness (niet afgemaakt)	20 jaar	15 jaar	12 jaar	Contact: scholing en ervaring met HKC	Ja
Coach 5	V	60	Ambulant begeleider	HBO inrichtingswerk	10 jaar	10 jaar	7 jaar	Ja, Contact en HKC	Ja

Interventieprocedure

Bij de interventie IC&T voerde een coach zeven individuele coaching sessies en drie groepscoaching sessies met een communicatiepartner van een persoon met ADB. Hierbij werden de interacties en communicatie tussen de communicatiepartner en persoon met ADB besproken. Deze video-feedback coaching werd gedaan aan de hand van videofragmenten van de interacties tussen de communicatiepartners en personen met ADB die gemaakt zijn tijdens de interventie IC&T. De coach en communicatiepartner bespraken enkele videobeelden, er was daarna een uur gepland voor het coachgesprek. Hierbij lag de focus op de interventiefase van dat coachgesprek. Voor de kinderen en adolescenten met ADB vonden de opgenomen interacties tussen de communicatiepartners en personen met ADB plaats op school, thuis, woonvorm, of dagbesteding. De coaches hebben een training gevolgd over de theoretische achtergrond en de inhoud van de interventie IC&T. Bij de training werd de rol van de coaches bij de video-feedback coaching toegelicht. Ook werden tijdens de training de uitgangspunten van video-feedback coaching besproken. De verschillende fases van de interventie werden daarnaast ook toegelicht.

Onderzoeksprocedure

Voor dit onderzoek zijn de participanten reeds geworven, de communicatiepartners en communicatiecoaches zijn geworven voor het promotieonderzoek 'Vertel het!'. Het promotieonderzoek heeft goedkeuring ontvangen van de Ethische Commissie van Pedagogische- en Onderwijswetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen. De participanten hebben tevens ook toestemming gegeven voor de deelname aan dit onderzoek.

Tijdens dit onderzoek zijn 48 kijkwijzers gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het programma ATLAS.ti. Voorafgaand aan het coderen van de kijkwijzers heeft er een training plaatsgevonden om de kijkwijzers op een juiste wijze te coderen. De training hield in dat er van elke fase een voorbeeldkijkwijzer werd gecodeerd. Daarnaast werden er ook vier verkorte kijkwijzers gecodeerd. Na het coderen van de voorbeeldkijkwijzers werden de overeenkomsten en verschillen van de coderingen besproken. Met behulp van deze training werden codes opgesteld. Deze codes werden toegepast bij het coderen van de kijkwijzers van de interventie IC&T.

Instrumenten

De kwalitatieve inhoudsanalyse naar de programma integriteit is uitgevoerd aan de hand van ingevulde kijkwijzers. Videobeelden over de gesprekken tussen personen met ADB en hun communicatiepartners vormden de basis van deze kijkwijzers. Voor elke interventiefase is er een kijkwijzer opgesteld. In bijlage 1, 2 en 3 zijn de kijkwijzers van de verschillende interventiefases te zien. Ook zijn er verkorte kijkwijzers ingevuld door enkele coaches. Deze zijn te zien in bijlage 4, 5 en 6. Gedurende de interventie is er op verzoek van enkele coaches een verkorte versie van de kijkwijzer gemaakt. Zij gaven aan dat ze de oorspronkelijke kijkwijzer te uitgebreid vonden om in te vullen tijdens het gesprek. De verkorte en normale kijkwijzers begonnen met een vraagstelling voor het

gesprek en een vraagstelling vanuit het team. De coach kon deze invullen. Bij de normale kijkwijzers kwamen na de vraagstellingen de categorieën die behoorden bij de interventiefase van die kijkwijzer. In de normale kijkwijzers kon de coach bij de categorieën aangeven wat zij ziet, aan de hand van de vraag: ‘Wat zie je?’. Daarnaast werd gevraagd welke doelen voor de categorie gesteld konden worden en hoe de doelen bereikt konden worden, aan de hand van de vragen: ‘Welke doelen zou je kunnen stellen?’ en ‘Hoe zou je dat kunnen bereiken?’. In de verkorte kijkwijzers kon de coach eerst een kort verslag van het gesprek beschrijven, onder andere aan de hand van de vragen: ‘Wat komt er aan bod?’ en ‘Welke doelen zijn er geformuleerd?’. Daarna konden de coaches per categorie aangeven of de categorie besproken is, in de kolom ernaast was er ruimte voor toelichting.

Voorbeelden van de categorieën van de kijkwijzer van fase 1 waren: *ervaringen*, *aandacht*, *affektieve betrokkenheid* en *regulatieaspecten*. Daarnaast zijn er bij de normale kijkwijzers vragen opgesteld per categorie om de coach een beeld te geven van de categorie. Een voorbeeld van een vraag bij de categorie *ervaringen* was: ‘Creëert de communicatiepartner toegankelijke tactiele ervaringen voor de cliënt?’. In fase 2 kwamen categorieën als *onderhandelen over betekenis*, *verwijzende communicatie* en *declaratieve communicatie* aan bod. Een voorbeeld van een vraag bij de categorie *verwijzende communicatie* was: ‘Verwijst de cliënt naar een voorwerp, gebeurtenis of persoon?’. Voorbeelden van categorieën uit fase 3 waren: *betekenisoverdracht* en *gebaren(taal)ontwikkeling* (*‘scaffolding’*). Een voorbeeld van een vraag van de categorie *betekenisoverdracht* was: ‘Is er sprake van het onderhandelen over betekenis tussen de cliënt en de communicatiepartner?’. In de kijkwijzers waren er drie overstijgende categorieën die in elke fase terugkwamen. Dit waren de categorieën: *communicatiemiddelen en taal*, *eigen invloed* en *tast*.

Ten slotte werden de normale en verkorte kijkwijzers afgesloten met de mening van de coach over onder andere de samenwerking en de algemene indruk van het gesprek. Voorbeelden van vragen die gesteld werden over de samenwerking en werkrelatie waren: ‘Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner?’, ‘Is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek en waarom?’ en ‘Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching?’.

Data-analyse

De inhoud van de kijkwijzers voor de individuele coaching van de coaches is geanalyseerd met behulp van codering in het programma ATLAS.ti. De categorieën per fase dienden als hoofdcodes bij de analyse in het programma ATLAS.ti. Vervolgens werden subcodes aan deze hoofdcodes toegekend. De zeven reflectievragen werden alle zeven als losse hoofdcodes beschouwd. Daarnaast werd er een hoofdcode ‘vraagstelling’ aangemaakt, waarbij de subcodes de verschillende vraagstellingen waren. De ingevulde kijkwijzers zijn gecodeerd aan de hand van de hoofdcategorieën die in de kijkwijzers gebruikt zijn. Er is geanalyseerd welke categorieën zijn ingevuld door de coaches en welke categorieën niet zijn ingevuld door de coaches. Ook werden de antwoorden van de coaches over de samenwerking met de communicatiepartner geanalyseerd. De kwalitatieve inhoudsanalyse was

een directe inhoudsanalyse, omdat de theorie van de interventie als uitgangspunt diende (Hsieh & Shannon, 2005). De codes zijn voorafgaand en tijdens de analyse van de kijkwijzers gedefinieerd, daarnaast zijn ze afgeleid van de theorie van de interventie.

Resultaten

Ingevulde kijkwijzers door de coaches

De ingevulde kijkwijzers van de vijf coaches zijn gecodeerd aan de hand van Atlas.ti. Tabel 2 geeft een overzicht van de ingevulde en missende kijkwijzers. In tabel 2 is te zien dat coach 4 het minste aantal kijkwijzers heeft ingevuld, de kijkwijzers vanaf fase 2 missen bij deze coach. De resultaten van coach 4 worden daarom alleen bij fase 1 genoemd. Coach 5 heeft met 4 communicatiepartners coachgesprekken gevoerd, de andere coaches hebben met 1 communicatiepartner coachgesprekken gevoerd. Coach 5 en communicatiepartner 5 hebben een extra gesprek gevoerd in fase 3, zoals te zien is in tabel 2. Bij de coachgesprekken hebben de coaches suggesties voor de communicatiepartners opgeschreven betrekking hebben op het verbeteren van de communicatie met de cliënt, in tabel 3 is een overzicht te zien van het aantal opgeschreven suggesties per fase.

Tabel 2

Overzicht van de gesprekken van de coaches

Coach/ CP*	Aantal kijkwijzers	Missende kijkwijzers
<i>Coach 1</i>		
CP1	7	
<i>Coach 2</i>		
CP2	7	
<i>Coach 3</i>		
CP3	7	
<i>Coach 4</i>		
CP4	2	Fase 2, gesprek 1 en 2. Fase 3, gesprek 1, 2 en 3
<i>Coach 5</i>		
CP5	6	Fase 3, gesprek 3
CP6	8**	
CP7	6	Fase 3, gesprek 3
CP8	7	

* CP = Communicatiepartner

** Coach 5 heeft een extra gesprek met CP6 gevoerd in fase 3

Tabel 3

Overzicht van de hoeveelheid suggesties die zijn opgeschreven door de coaches in de kijkwijzers per fase

Coach/ CP*	Fase 1	Fase 2	Fase 3
<i>Coach 1</i>			
CP1	5	2	20
<i>Coach 2</i>			
CP2	6	8	18
<i>Coach 3</i>			
CP3	8	6	2
<i>Coach 4</i>			
CP4	12	0	0
<i>Coach 5</i>			
CP5	2	2	5
CP6	2	4	2
CP7	6	0	2
CP8	1	0	2

* CP = Communicatiepartner

Categorieën van de interventie IC&T

Fase 1

In fase 1 zijn verschillende categorieën door de coaches in de kijkwijzers beschreven als besproken, zoals te zien is in tabel 4. De categorieën *initiatieven* en *beurten* zijn door bijna alle coaches besproken volgens de kijkwijzer. Coach 3 heeft aangegeven de categorie *initiatieven* niet besproken te hebben en coach 5 heeft met communicatiepartner 5 de categorie *beurten* niet besproken volgens de kijkwijzer. De categorie *onderwerpen* is het minst door de coaches beschreven als besproken, dit gebeurde in 4 van de 8 gevallen. In de kijkwijzers van fase 1 werd er in totaal bij 72.5% van alle categorieën van fase 1 aangegeven dat deze besproken zijn door de coaches. Tabel 3 laat zien dat coach 4 in de eerste fase 12 suggesties heeft opgeschreven in de kijkwijzer voor de communicatiepartner, de andere coaches schreven in fase 1 allemaal minder suggesties op voor hun communicatiepartners.

Coach 1.

Communicatiepartner 1. In tabel 4 is te zien dat coach 1 volgens de kijkwijzer alle categorieën behalve de categorieën *onderwerpen* en *eigen invloed* heeft besproken. Daarnaast zijn er meerdere vraagstellingen voor deze fase opgeschreven, zoals het onderzoeken van het verhogen van

de kennis van de gebaren van de cliënt en hoe echte aandacht eruitziet.

Coach 2.

Communicatiepartner 2. Coach 2 heeft 7 van de 10 categorieën besproken volgens de kijkwijzer, zoals te zien is in tabel 4. Dit waren de categorieën: *initiatieven, beurten, affectieve betrokkenheid, regulatieaspecten, tast* en *eigen invloed*. Er is in deze fase bekeken of de cliënt begrip had van de concepten en of de cliënt voldoende tools in huis heeft om de cliënt iets duidelijk te maken.

Coach 3.

Communicatiepartner 3. De categorieën *ervaringen, initiatieven* en *tast* zijn onbesproken gebleven volgens de kijkwijzer bij coach 3 en communicatiepartner 3 in fase 1, zoals blijkt uit tabel 4. Er werd bij de coachgesprekken van deze coach afgevraagd of de communicatiepartner en cliënt elkaar goed begrijpen en of er sprake van overeenstemming is. Ook vanuit het team was een vraagstelling geformuleerd, namelijk hoe het team op een eenduidige manier op de initiatieven van de cliënt kan reageren. Deze vraagstelling is bij alle kijkwijzers van coach 3 ingevuld.

Coach 4.

Communicatiepartner 4. Coach 4 heeft 2 gesprekken gevoerd met de communicatiepartner. Dit zijn de 2 gesprekken van fase 1. De coach heeft hierbij aangegeven alleen de categorieën *affectieve betrokkenheid* en *regulatieaspecten* niet besproken te hebben. De nadruk van de gesprekken lag op het vasthouden van de aandacht van de cliënt en hoe er contact gecreëerd kon worden tussen de communicatiepartner en cliënt.

Coach 5.

Communicatiepartner 5. Coach 5 heeft in de eerste fase in de kijkwijzer aangegeven 3 categorieën met de communicatiepartner besproken te hebben. Dit zijn de categorieën *ervaringen, initiatieven* en *tast*. Er werd bij de gesprekken getracht de cliënt te leren kennen.

Communicatiepartner 6. In fase 1 heeft coach 5 volgens de kijkwijzer alle categorieën met de communicatiepartner besproken, zoals te zien is in tabel 4. Tijdens de gesprekken met communicatiepartner 6 lag de focus op het begrijpen van de cliënt.

Communicatiepartner 7. Coach 5 heeft aangegeven alle categorieën van fase 1 met communicatiepartner 7 besproken te hebben. Hierbij werd afgevraagd hoe de communicatiepartner meer contact met de cliënt kan krijgen.

Communicatiepartner 8. In tabel 4 is te zien dat coach 5 met communicatiepartner 8 de categorieën *aandacht, initiatieven, beurten, affectieve betrokkenheid, regulatieaspecten* en *eigen invloed* heeft besproken. Hoe de intensiteit gereguleerd kon worden, was de vraagstelling van dit gesprek. Bij het coachgesprek met communicatiepartner 8 heeft coach 5 1 suggestie opgeschreven in de kijkwijzer.

Tabel 4

Overzicht van de door de coach besproken categorieën behorend bij fase 1 volgens de kijkwijzers

Coach/ CP*	Ervaringen	Aandacht	Initiatieven	Beurten	Affectieve betrokken- heid	Regulatie- aspecten	Tast	Communicat -iemiddelen en taal	Onder- werpen	Eigen invloed
<i>Coach 1</i>										
CP1	■	■	■	■	■	■	■	■		
<i>Coach 2</i>										
CP2			■	■	■	■	■			■
<i>Coach 3</i>										
CP3		■		■	■	■		■	■	■
<i>Coach 4</i>										
CP4	■	■	■	■			■	■	■	■
<i>Coach 5</i>										
CP5	■		■				■			
CP6	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CP7	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CP8		■	■	■	■	■				■

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

Fase 2

In fase 2 zijn verschillende categorieën door de coaches in de kijkwijzers beschreven als besproken, zoals te zien is in tabel 5. De categorieën *aandacht*, *beurten*, *verwijzende communicatie*, *onderhandelen*, *gedeelde betekenis*, *tast* en *eigen invloed* zijn volgens de kijkwijzers door alle coaches besproken. De categorie *narrativiteit* is het minst besproken, coach 2 en 3 hebben aangegeven dat ze deze categorie besproken hebben. In fase 2 werd er 84.4% van alle categorieën van fase 2 besproken volgens de kijkwijzers. In fase 2 hebben de coaches tussen de 0 en 9 suggesties voor de communicatiepartner opgeschreven, zoals te zien is in tabel 3.

Coach 1.

Communicatiepartner 1. Coach 1 heeft met de communicatiepartner volgens de kijkwijzer alle categorieën behalve *narrativiteit* en *onderwerpen* besproken, zoals te zien is in tabel 5. Bij het eerste gesprek van fase 2 is er geen vraagstelling geformuleerd. In het tweede gesprek bestond de vraagstelling uit 2 delen, namelijk: het gezamenlijk herkennen van communicatie uitingen en het onderzoeken van communicatie in andere activiteiten. Coach 1 heeft bij de gesprekken van fase 2 2 suggesties voor de communicatiepartner in de kijkwijzer opgeschreven. Deze suggesties hadden betrekking op de categorieën *aandacht* en *gedeelde betekenis*.

Coach 2.

Communicatiepartner 2. Uit tabel 5 komt naar voren dat de categorie *communicatiemiddelen en taal* onbesproken is gebleven bij de gesprekken van coach 2 met de communicatiepartner. In het eerste gesprek werd gevraagd hoe emoties met de cliënt gedeeld kunnen worden en hoe er kon worden onderhandeld over betekenis. In het tweede gesprek lag de nadruk op hoe de cliënt reageert als de communicatiepartner start met tekenen. Coach 2 heeft in fase 2 de meeste suggesties opgeschreven, dit waren er namelijk 8.

Coach 3.

Communicatiepartner 3. Coach 3 heeft met de communicatiepartner volgens de kijkwijzer alle categorieën besproken. Hierbij heeft de coach 6 suggesties opgeschreven, dit is te zien in tabel 3. Gebaren en de communicatie over verschillende onderwerpen stonden centraal bij de gesprekken in fase 2 bij coach 3.

Coach 5.

Communicatiepartner 5. In tabel 5 staat dat coach 5 de categorieën die betrekking hebben op *imperatieve/declaratieve communicatie* en *narrativiteit* niet heeft besproken. Het bevestigen en afronden van het contact met de cliënt waren onderdelen van de vraagstellingen van de gesprekken van coach 5 met communicatiepartner 5 in fase 2.

Communicatiepartner 6. Coach 5 heeft aangegeven de categorieën *imperatieve/declaratieve communicatie* en *narrativiteit* niet te hebben besproken met communicatiepartner 6 in deze fase. De nadruk tijdens de gesprekken lag op het begrijpen van de cliënt.

Communicatiepartner 7. In fase 2 is er 1 gesprek met communicatiepartner 7 gevoerd door

coach 5. De categorieën *aandacht, beurten, verwijzende communicatie, onderhandelen over betekenis, gedeelde betekenis, tast, onderwerpen* en *eigen invloed* kwamen volgens de kijkwijzer tijdens dit gesprek aan bod. Ook het delen van emoties was een belangrijk onderdeel van het gesprek. Bij dit gesprek werden geen suggesties opgeschreven door de coach, zoals te zien is in tabel 3.

Communicatiepartner 8. Coach 5 heeft aangegeven alle categorieën met uitzondering van *imperatieve/declaratieve communicatie* en *narrativiteit* te hebben besproken. De coach schreef hierbij geen suggesties op voor de communicatiepartner. De communicatiepartner gaf bij dit gesprek aan meer te willen kunnen communiceren over activiteiten en handelingen.

Tabel 5

Overzicht van de door de coach besproken categorieën behorend bij fase 2 volgens de kijkwijzers

Coach/ CP*	Aandacht	Beurten	Verwijzende comm- unicatie	Onder- handelen over betekenis	Gedeelde betekenis	Imperatieve/ declaratieve comm- unicatie	Narrativiteit	Tast	Communicat -iemiddelen en taal	Onder- werpen	Eigen invloed
<i>Coach 1</i>											
CP1	■	■	■	■	■	■	□	■	■	□	■
<i>Coach 2</i>											
CP2	■	■	■	■	■	■	■	■	□	■	■
<i>Coach 3</i>											
CP3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<i>Coach 4</i>											
CP4	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
<i>Coach 5</i>											
CP5	■	■	■	■	■	□	□	■	■	■	■
CP6	■	■	■	■	■	□	□	■	■	■	■
CP7	■	■	■	■	■	□	□	■	□	■	■
CP8	■	■	■	■	■	□	□	■	■	■	■

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

Fase 3

In fase 3 zijn verschillende categorieën door de coaches in de kijkwijzers beschreven als besproken, zoals te zien is in tabel 6. Bij de categorieën *betekenisoverdracht* en *tast* is door bijna alle coaches aangegeven dat deze categorieën zijn besproken. De categorieën *onderwerpen* en *eigen invloed* zijn het minste besproken volgens de kijkwijzers. Coach 5 heeft aangegeven dat zij in alle gesprekken de categorie *eigen invloed* heeft besproken. In fase 3 werd bij 85.7% van alle categorieën van fase 3 aangegeven dat deze besproken zijn. In fase 3 hebben de coaches tussen de 0 en 21 suggesties voor de communicatiepartner opgeschreven, zoals te zien is in tabel 3.

Coach 1.

Communicatiepartner 1. In de kijkwijzers in fase 3 van coach 1 kwam naar voren dat alle categorieën met uitzondering van de categorieën *onderwerpen* en *eigen invloed* zijn besproken. Hoe de cliënt betrokken kon worden in de activiteit, hoe de cliënt uitgelokt kon worden tot het maken van gebaren en hoe de communicatiepartner een ontvangstbevestiging kon geven, waren de vraagstellingen tijdens de drie gesprekken van deze fase. Coach 1 heeft in fase 3 de meeste suggesties voor de communicatiepartner opgeschreven. In tabel 3 is te zien dat dat er 20 zijn.

Coach 2.

Communicatiepartner 2. Coach 2 heeft volgens de kijkwijzer bijna alle categorieën besproken. Bij de categorie met betrekking tot *imperatieve en declaratieve communicatie* is aangegeven dat deze niet besproken is. Het in kaart brengen van personen die met de cliënt werken, was onderdeel van de vraagstelling. Daarnaast werd afgevraagd hoe het begrip van de cliënt vergroot kon worden. Coach 2 heeft 18 suggesties opgeschreven voor communicatiepartner 2.

Coach 3.

Communicatiepartner 3. In de kijkwijzer van fase 3 van coach 3 stond dat alle categorieën, behalve de categorie *eigen invloed*, aan bod zijn gekomen. De vraagstellingen in de gesprekken van deze fase waren of de communicatiepartner de vragen van de cliënt voldoende beantwoordde en wat het achterliggende doel van de cliënt was bij het aansnijden van een bepaald onderwerp. In tabel 3 is te zien dat coach 3, 2 suggesties heeft opgeschreven in fase 3.

Coach 5.

Communicatiepartner 5. Coach 5 heeft volgens de kijkwijzer met communicatiepartner 5 de categorieën *betekenisoverdracht*, *imperatieve/declaratieve communicatie*, *gebarentaalontwikkeling*, *tast*, *onderwerpen* en *eigen invloed* besproken. De categorieën *afstemming: interactie categorieën* en *communicatiemiddelen en taal* zijn onbesproken gebleven. De nadruk in de gesprekken lag op de gebaren van de cliënt en de stimulatie hiervan, ook is de wijze van communiceren besproken.

Communicatiepartner 6. Coach 5 heeft met communicatiepartner 6 alle gesprekken van fase 3 besproken, zoals te zien is in tabel 2. Coach 5 heeft aangegeven met communicatiepartner 6 2 categorieën niet besproken te hebben. Dit zijn de categorieën *gebarentaalontwikkeling* en *onderwerpen*. Het doorgeven van begrip, de stimulatie van gebaren en het gebruik van gebaren zijn

onderdelen van de vraagstellingen tijdens de 4 gesprekken van coach 5 met communicatiepartner 6. De coach heeft voor de communicatiepartner 6 suggesties opgeschreven. Deze hadden betrekking op de categorie communicatiemiddelen en taal.

Communicatiepartner 7. Uit tabel 2 komt naar voren dat er 2 gesprekken met communicatiepartner 7 zijn gevoerd door coach 5. In de kijkwijzers van deze gesprekken is aangegeven dat alle categorieën aan bod zijn gekomen. Hoe de communicatiepartner meer contact met de cliënt kan krijgen, was de vraagstelling die geformuleerd is bij deze gesprekken.

Communicatiepartner 8. Bij de 3 gesprekken met communicatiepartner 8 heeft coach 5 volgens de kijkwijzers alle categorieën van fase 3 besproken. Bij deze gesprekken lag de nadruk op het over de activiteit praten en op het vergroten van het begrip van handelingen van de cliënt. De 2 suggesties die de coach heeft gegeven aan de communicatiepartner hadden betrekking op de categorieën onderwerpen en eigen invloed.

Onbesproken categorieën van de coaches volgens de kijkwijzers

Het maximale aantal categorieën dat niet besproken had kunnen worden, is 29. Dit zijn alle categorieën van alle fases bij elkaar opgeteld. Gemiddeld hebben de coaches per communicatiepartner aangegeven 5.7 categorieën niet besproken te hebben. Hierbij is coach 4 niet meegerekend. Coach 1 heeft aangegeven in totaal 6 categorieën niet besproken te hebben in de 7 coachgesprekken die zij gevoerd heeft. Coach 2 heeft volgens de kijkwijzers ook 6 categorieën niet besproken in de 7 coachgesprekken. Coach 3 heeft aangegeven 4 categorieën niet besproken te hebben in de 7 coachgesprekken. Coach 4 heeft volgens de kijkwijzers in de eerste fase 2 categorieën niet besproken. Het is onbekend welke categorieën coach 4 wel en niet heeft besproken in fase 2 en 3. Coach 5 heeft van 11 categorieën in 6 coachgesprekken niet beschreven dat ze besproken zijn met communicatiepartner 5. Volgens de kijkwijzers met communicatiepartner 6 heeft coach 5 4 categorieën niet besproken. Dit is gerekend over 8 coachgesprekken. Communicatiepartner 7 en coach 5 hebben volgens de kijkwijzers 3 categorieën niet besproken over 6 coachgesprekken. Ten slotte heeft coach 5 in de 7 coachgesprekken met communicatiepartner 8 aangegeven 6 categorieën niet besproken te hebben. Gemiddeld heeft coach 5 aangegeven dat er 6 categorieën per communicatiepartner niet zijn besproken.

Tabel 6

Overzicht van de door de coach besproken categorieën behorend bij fase 3 volgens de kijkwijzers

Coach/ CP*	Afstemming: interactie- categorieën	Betekenis- overdracht	Imperatieve/ declaratieve communicatie	Gebarentaal ontwikkeling	Tast	Communicatie -middelen en taal	Onderwerpen	Eigen invloed
<i>Coach 1</i>								
CP1	■	■	■	■	■	■		
<i>Coach 2</i>								
CP2	■	■		■	■	■	■	■
<i>Coach 3</i>								
CP3	■	■	■	■	■	■	■	
<i>Coach 4</i>								
CP4								
<i>Coach 5</i>								
CP5		■	■	■	■		■	■
CP6	■	■	■		■	■		■
CP7	■	■	■	■	■	■	■	■
CP8	■	■	■	■	■	■	■	■

Noot. ■ = wel besproken

* CP = Communicatiepartner

Werkrelatie van de communicatiepartner en de coach

Coach 1

Communicatiepartner 1.

Fase 1. Coach 1 beschreef in de kijkwijzer dat de gesprekken voorzichtig en moeizaam begonnen. Het was voornamelijk kennis met elkaar maken en aftasten. Ook gaf de coach aan dat ze de samenwerking ook wel lastig vond, omdat ze het gevoel had veel signalen van de communicatiepartner uit de beelden te missen en het moeilijk vond om de communicatiepartner positieve dingen te laten ervaren. De coach gaf aan dat de communicatiepartner zeer gemotiveerd is. Ook bleek uit de kijkwijzer dat de communicatiepartner aan de slag was geweest met de suggesties die aangereikt waren in het eerste gesprek. Coach 1 gaf aan dat verbeterpunten voor haar nog zijn dat ze meer gebruik kon maken van de kijkwijzer en moest proberen meer vertrouwen te geven.

Fase 2. Volgens de kijkwijzer verliep het eerste gesprek van fase 2 moeizaam, de samenwerking werd weer als lastig ervaren door coach 1. Coach 1 beschreef dat er signalen zouden zijn dat het moeizaam verloopt en het voor de communicatiepartner zwaar is. Volgens de kijkwijzer verbeterde de situatie door behalen van successen in de afgelopen tijd. Coach 1 beschreef dat de communicatiepartner zeer gemotiveerd was. In het tweede gesprek van fase twee is de reflectie over het gesprek niet ingevuld.

Fase 3. Alleen in het eerste gesprek van fase drie is de reflectie ingevuld door de coach. In de kijkwijzer is beschreven dat ten opzichte van de vorige gesprekken er meer communicatie en ontwikkeling was. Coach 1 gaf aan dat er sprake was van vooruitgang. Coach 1 gaf zichzelf nog als verbeterpunt om nog verder te zoeken naar de juiste afstemming met de communicatiepartner tijdens de coaching.

Coach 2.

Communicatiepartner 2.

Fase 1. Coach 2 beschreef in de kijkwijzer dat de het gesprek voorzichtig verliep. Het was het eerste gesprek en dus moesten de coach en communicatiepartner eerst kennis met elkaar maken. Het competentiegevoel van de communicatiepartner werd volgens coach 2 versterkt met behulp van het benadrukken van de succesmomenten van de communicatiepartner. In de kijkwijzer van het tweede gesprek is aangegeven dat het gesprek goed verliep en dat er sprake was van een goede samenwerking. De communicatiepartner en coach zouden zich nu beide meer op hun gemak voelen. De positieve insteek van de coach was een sterk punt volgens haarzelf. Ze kon zichzelf nog meer verbeteren in het gezamenlijk beurt nemen en zoeken naar gedeelde aandacht.

Fase 2. De 2 gesprekken van fase 2 verliepen goed volgens de coach. In de kijkwijzer is beschreven dat het stellen van open vragen hielp bij de activatie van de communicatiepartner. De nadruk lag volgens de kijkwijzer ook weer op het inzicht in de kwaliteiten van de communicatiepartner, zo kon het competentiegevoel versterkt worden. De coach wilde zichzelf nog

graag verbeteren door de categorieën van de kijkwijzers beter aan te houden en explicieter te maken.

Fase 3. Coach 2 beschreef dat de gesprekken in fase 3 een goede samenwerking kenden. Volgens de kijkwijzer kon met behulp van het denken in oplossingen, de communicatiepartner geactiveerd worden. Bij de eerste twee gesprekken werd aangegeven dat voor de volgende keer de beelden vooraf uitgewisseld moeten worden. Daarnaast wilde de coach meer activerende vragen stellen. De positieve insteek versterkte volgens de coach het competentiegevoel van de communicatiepartner. De coach heeft aangegeven dat zij de communicatiepartner heeft laten weten dat zij echt heel goed is in wat zij doet.

Coach 3

Communicatiepartner 3.

Fase 1. De 2 gesprekken die in fase 1 zijn gevoerd door coach 3 verliepen prettig volgens de coach. Volgens de kijkwijzer kon de communicatiepartner goed reflecteren op haar eigen handelen. Coach 3 beschreef dat het competentiegevoel van de communicatiepartner werd versterkt door in te zoomen op de geslaagde communicatie. De coach gaf in het eerste gesprek aan nog meer de beelden te willen betrekken, kleiner te willen kijken en meer vragen te willen stellen. Volgens de kijkwijzer is tijdens het tweede gesprek het de coach gelukt meer de beelden te betrekken bij de coaching. De verbeterpunten over het kleiner kijken en meer vragen stellen bleven staan voor het volgende gesprek.

Fase 2. Er zijn in fase 2 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 3. In de derde fase verliep het eerste gesprek niet erg spontaan volgens de coach. In de kijkwijzers van het tweede en derde gesprek is aangegeven dat deze gesprekken goed verliepen. Coach 3 beschreef dat de communicatiepartner door het stellen van concrete vragen werd geactiveerd. De coach vond het moeilijk te beoordelen hoe zij het competentiegevoel van de communicatiepartner nog kan versterken. De coach wilde zichzelf op enkele punten nog verbeteren. De verbeterpunten hadden onder andere betrekking op het bespreken van de onderdelen van de kijkwijzer, het vragen naar vooruitgang en het stellen van gerichte vragen.

Coach 4

Communicatiepartner 4.

Fase 1. Coach 4 gaf in de kijkwijzer aan dat het eerste gesprek goed verliep en dat de samenwerking met de communicatiepartner prettig was. Coach 4 beschreef dat zij de communicatiepartner kon activeren met behulp van de beelden, scholingsheets en het stellen van open vragen. De coach gaf zichzelf als verbeterpunt om de kijkwijzer zelf ook in te vullen. Bij het tweede gesprek is ook aangegeven dat deze goed verliep. Volgens de coach kon de communicatiepartner goede reflecties op haar eigen handelen plegen. De coach gaf aan het versterken van het competentiegevoel van de communicatiepartner moeilijk te vinden. De coach wilde de afsluiting van de gesprekken nog verbeteren.

Fase 2. Er zijn in fase 2 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 3. Er zijn in fase 3 geen reflectievragen ingevuld.

Coach 5

Communicatiepartner 5.

Fase 1. Er zijn in fase 1 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 2. Er zijn in fase 2 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 3. Bij het eerste gesprek gaf de coach aan dat de communicatiepartner een goede reflectie kan plegen op haar eigen handelen. Ook beschreef de coach dat het competentiegevoel van de communicatiepartner versterkt kon worden door het toevoegen van kennis van de coach. De coach wilde zichzelf verbeteren door te blijven luisteren naar de communicatiepartner. De coach gaf bij het tweede gesprek aan dat de coach de communicatiepartner geactiveerd kreeg met behulp van het stellen van vragen. De coach hoopte nog wel de communicatiepartner meer te kunnen activeren.

Communicatiepartner 6.

Fase 1. Coach 5 gaf aan dat de communicatiepartner kon worden geactiveerd met behulp van de videobeelden. Met deze beelden kon het competentiegevoel van de communicatiepartner ook versterkt worden volgens coach 5. Het tweede gesprek was verschillend ten opzichte van het eerste gesprek volgens coach 5. Volgens de kijkwijzer was dit voornamelijk op het gebied van de actieve houding van de communicatiepartner. De coach heeft voor zichzelf verbeterpunten opgesteld, namelijk: het betrekken van de beelden, het achteroverleunen en het stellen van meer vragen.

Fase 2. Er zijn in fase 2 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 3. Volgens de kijkwijzer verliep het eerste gesprek van de derde fase, goed. De andere reflectievragen zijn niet ingevuld door de coach. In het tweede gesprek gaf de coach aan dat de communicatiepartner actief is en kritisch op haar eigen handelen, soms was de communicatiepartner hier iets te negatief. Bij het derde gesprek is beschreven dat de communicatiepartner erg druk was, volgens de coach was dit moeilijk voor de samenwerking. Het laatste gesprek verliep volgens de coach, goed. In de kijkwijzer is beschreven dat de communicatiepartner kritisch op haar eigen handelen was en een goede reflectie pleegde. De overige reflectievragen zijn niet ingevuld door de coach.

Communicatiepartner 7.

Fase 1. In de kijkwijzer van het eerste gesprek van fase 1 is beschreven dat het gesprek moeizaam verliep. Volgens de coach was het niet eenvoudig om ervoor te zorgen dat er sprake was van afstemming. De coach wilde de volgende keer meer achteroverleunen, meer inzoomen op het afstemmen en meer gebruik maken van de kijkwijzer. Coach 5 gaf aan dat het tweede gesprek een goede samenwerking kende en dat de communicatiepartner zich goed liet activeren. Volgens de kijkwijzer was een verschil ten opzichte van het vorige gesprek, dat de coach meer kon inzetten op de kracht van de communicatiepartner. Volgende keer wilde de coach de beelden betrekken, rustiger zijn

en meer activerende vragen stellen.

Fase 2. Er zijn in fase 2 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 3. In fase drie verliep het eerste gesprek niet heel goed volgens de coach. Dit lag volgens de coach aan haarzelf, ze had te veel haar eigen agenda in haar hoofd. In de kijkwijzer staat dat de communicatiepartner wel erg actief was. De coach wilde volgende keer de communicatiepartner meer activeren en meer naar haar luisteren. Volgens de kijkwijzer verliep het tweede gesprek goed en was de samenwerking prettig. De coach gaf aan goed gebruik te maken van beelden en goed te kunnen analyseren. In het laatste gesprek is door de coach aangegeven dat de communicatiepartner een versterkt competentiegevoel heeft en dat ze vooruitgang ziet ten opzichte van de vorige gesprekken.

Communicatiepartner 8.

Fase 1. In de kijkwijzer is beschreven dat het gesprek van fase 1 van coach 5 met communicatiepartner 8 goed verliep, er was sprake van een goede samenwerking. Volgens coach 5 kon de communicatiepartner goed geactiveerd worden door terug te gaan naar de beelden. Volgens de kijkwijzer kon het competentiegevoel van de communicatiepartner versterkt worden met behulp van de beelden. De coach wilde graag nog meer de beelden betrekken en de communicatiepartner blijven activeren bij de volgende coachgesprekken.

Fase 2. Er zijn in fase 2 geen reflectievragen ingevuld.

Fase 3. Coach 5 heeft beschreven dat de gesprekken met de communicatiepartner goed verliepen. In de kijkwijzer staat dat de communicatiepartner een actieve houding had en kritisch was op haar eigen handelen. Ook was er volgens de coach een verschil te zien ten opzichte van vorige gesprekken. De communicatiepartner nam namelijk meer initiatief.

Discussie

Conclusies

Met dit onderzoek is geprobeerd de programma integriteit van de interventie IC&T in kaart te brengen. De bijbehorende onderzoeksvraag van dit onderzoek was: ‘In welke mate is de interventie Invloedrijke Communicatie en Taal door de communicatiecoaches uitgevoerd als beoogd in samenwerking met de communicatiepartners?’. De onderzoeksvraag werd aan de hand van een aantal deelvragen onderzocht: 1) ‘In welke mate worden de categorieën van de kijkwijzers door de coaches behandeld?’ en 2) ‘Hoe beoordelen de coaches de samenwerking en werkrelatie met de communicatiepartners?’. Het beantwoorden van de onderzoeksvraag is gedaan met behulp van onderzoek naar welke categorieën van de interventie IC&T door de coaches zijn besproken. In de kijkwijzers van fase 1 werd er door de coaches aangegeven dat er in totaal 72.5% van alle categorieën is besproken. In fase 2 werd door de coaches in de kijkwijzers aangegeven dat er 84.4% van alle categorieën is besproken. In de laatste fase, fase 3, werd in de kijkwijzers door de coaches aangegeven dat er 85.7% van alle categorieën is besproken. De percentages van fase 2 en 3 zijn berekend zonder coach 4, aangezien er alleen kijkwijzers van coach 4 in fase 1 zijn.

Wanneer alleen gekeken werd naar de overstijgende categorieën, werd de categorie *tast* het vaakst in de kijkwijzers beschreven als besproken. Bij bijna alle kijkwijzers werd aangegeven dat deze categorie is besproken. *Tast*, in de vorm van bijvoorbeeld een aanraking, kan in een videofragment makkelijk herkenbaar zijn. Doordat het herkenbaar is, kan het mogelijk ook vaker besproken worden. Daarnaast werd het inzetten van *tast* sterk benadrukt in de interventie, mogelijk dat de coaches daardoor meer aandacht voor deze categorie hadden. In de kijkwijzers kwam naar voren dat de overstijgende categorieën *communicatiemiddelen en taal* en *eigen invloed* minder werden besproken dan de categorie *tast*.

Uit de resultaten kwam naar voren dat coach 3 met communicatiepartner 3 en coach 5 met communicatiepartners 6 en 7, hebben aangegeven in de kijkwijzer de meeste categorieën te hebben besproken. Coach 3 heeft aangegeven slechts 4 categorieën niet besproken te hebben, namelijk: *ervaringen* (fase 1), *initiatieven* (fase 1), *tast* (fase 1) en *eigen invloed* (fase 3). In tabel 1 was te zien dat coach 3 geen ervaring heeft met de interventies Contact en HKC, de andere coaches hadden dit wel. Mogelijk dat coach 3 meer bewust bezig was met het eigen maken van de interventie en de interventie goed wilde uitvoeren door bijvoorbeeld zoveel mogelijk categorieën te bespreken. Coach 5 heeft aangegeven met communicatiepartner 6 ook 4 categorieën niet besproken te hebben, namelijk: *imperatieve/declaratieve communicatie* (fase 2), *narrativiteit* (fase 2), *gebarentaalontwikkeling* (fase 3) en *onderwerpen* (fase 3). In de kijkwijzers van coach 5 met communicatiepartner 7 kwam naar voren dat slechts 3 categorieën onbesproken zijn gelaten, namelijk: *imperatieve/declaratieve communicatie* (fase 2), *narrativiteit* (fase 2) en *communicatiemiddelen en taal* (fase 2). Coach 5 heeft al ervaring met de interventies Contact en Kwaliteit in Communicatie (HKC), zoals te zien is in tabel 1. Mogelijk dat de interventiefases voor deze coach al bekend waren en dat de categorieën ook voor de coach makkelijker te bespreken waren. Tegelijkertijd heeft coach 5 met communicatiepartner 5 volgens de kijkwijzers, de meeste categorieën niet besproken. Coach 5 heeft volgens de kijkwijzers 11 categorieën niet besproken. Van deze 11 onbesproken categorieën kwamen er 7 categorieën uit fase 1. Opvallend bij coach 5 was ook dat in de kijkwijzers van fase 2 naar voren komt dat zowel de categorie *imperatieve/declaratieve communicatie* als de categorie *narrativiteit* niet zijn besproken met de 4 communicatiepartners. Dit was te zien in tabel 5. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de communicatiepartners en coach dit moeilijke categorieën vonden en daarom overgeslagen hebben. Ook is het mogelijk dat de coach de kijkwijzers niet correct of volledig heeft ingevuld.

De algemene conclusie die getrokken kan worden over de besproken categorieën, is dat er volgens de kijkwijzers een selectie van categorieën is besproken door de coaches. Niet alle categorieën van alle fases werden in alle coachgesprekken besproken, zoals de verwachting was. Echter, de percentages van de besproken categorieën liggen allemaal tussen de 72% en 86%. Deze percentages betekenen dat er van veel categorieën is aangegeven dat deze wel besproken zijn door de coaches. De coaches hebben zich aan een groot deel van interventie IC&T en training hiervan gehouden. Het aantal categorieën per communicatiepartner over alle coachgesprekken waarvan is aangegeven dat deze niet

besproken zijn, ligt tussen de 2 en 12. Van de 29 categorieën hebben de coaches gemiddeld slechts 6 categorieën niet besproken.

Een mogelijke verklaring voor het niet bespreken van alle categorieën door de coaches, kan liggen aan de moeilijkheid van een categorie. Wanneer een categorie moeilijk is voor zowel de coach, als de communicatiepartner wordt de categorie waarschijnlijk niet besproken. Daarnaast zou het maken van aanpassingen door de coaches bij de gesprekken en kijkwijzers verklaard kunnen worden door de speciale behoeften van de doelgroep (Johnsen et al., 1999). In een studie van Van Yperen (2011) kwam dezelfde verklaring naar voren, praktijkwerkers maakten aanpassingen om tegemoet te komen aan de specifieke situaties van cliënten. In het onderzoek van Søvik (2016) werd ook een mogelijke verklaring voor het maken van aanpassingen en niet nauwkeurig aanhouden van principes gegeven. Dit kon namelijk een gevolg zijn van scepticisme van coaches ten opzichte van de inhoud van het programma. Durlak & DuPre (2008) gaven in hun onderzoek aan dat er een balans gevonden moest worden tussen het maken van aanpassingen en het behouden van programma-integriteit. Onderzoekers konden namelijk leren van de feedback die de personen die de interventie uitvoeren (Durlak & DuPre, 2008). Ook Bauman et al. (1991) en Meyer et al. (1993) suggereerden dat aanpassingen aan een programma of interventie om tegemoet te komen aan de behoeften juist noodzakelijk en acceptabel zijn. Hierbij werd ook aangegeven dat de kritieke beginselen van het programma wel uitgevoerd worden zoals ze beoogd zijn.

In het onderzoek van Kingma (2022) kwam naar voren dat de coaches zich over het algemeen niet aan de stappen van de training hebben gehouden. Kingma (2022) heeft deze conclusie getrokken op basis van de videobeelden van de coachgesprekken van de coaches en communicatiepartners. De uitkomsten van het huidige onderzoek en het onderzoek van Kingma (2022) komen niet helemaal overeen. Dit komt mogelijk door de verschillende instrumenten en data die in de onderzoeken gebruikt zijn.

Naast het onderzoeken van de programma integriteit is er ook gekeken naar de werkrelatie tussen de coach en communicatiepartner. Over het algemeen is in de kijkwijzers beschreven dat de eerste gesprekken van de coaches voorzichtiger en moeizamer begonnen. Een verklaring hiervoor is dat de coach en communicatiepartner elkaar nog moesten leren kennen. Dit hebben coach 1 en 2 ook aangegeven. Voor de overige gesprekken is over het algemeen in de kijkwijzers aangegeven dat de gesprekken goed en prettig verliepen. Bij de verbeterpunten is vaak aangegeven dat de coaches meer gebruik willen maken van de kijkwijzers. Ook is er meerdere keren ingevuld dat de coaches de beelden meer willen betrekken bij de coachgesprekken.

Een mogelijke verklaring voor het voorzichtige begin van de coachgesprekken kwam naar voren in het onderzoek van Grassmann et al. (2020), cliënten en coaches moesten elkaar eerst leren kennen voor een goede werkrelatie. In dit onderzoek wordt geadviseerd om de coaches en cliënten eerst een gesprek te laten voeren om elkaar te leren kennen. Aan de hand hiervan kunnen de cliënten evalueren of ze een werkende werkrelatie aan willen gaan met de coaches (Grassmann et al., 2020).

Daarnaast heeft de coach over het algemeen vaak een actieve rol gespeeld in de coaching van de communicatiepartner en bij het geven van constructieve feedback. Het geven van positieve feedback had volgens Enlow et al. (2019) een positieve impact op de werkrelatie. Dit kan daarom gelden als een mogelijke verklaring voor de goede samenwerking en werkrelatie tussen de coaches en communicatiepartners. Uit de reflectievragen kwam ook naar voren dat de communicatiepartners vertrouwen deelden met de coaches en open waren in hun antwoorden. Volgens Alvey & Barclay (2007) zou dit een positieve invloed hebben op de werkrelatie tussen de coach en communicatiepartner.

Beperkingen

De conclusies moeten met enige voorzichtigheid getrokken worden. Ten eerste omdat een aantal gesprekken niet gevoerd is. Ook zijn er kijkwijzers niet ingevuld bij bepaalde fases, zoals te zien is in tabel 2. Zo heeft coach 4 alleen maar de kijkwijzers van fase 1 doorgegeven, maar er is niet bekend wat hij in de gesprekken van fase 2 en 3 heeft besproken. Mogelijk hebben de coaches wel de categorieën besproken met de communicatiepartners, maar niet de kijkwijzer bij het gesprek ingevuld. Dit heeft dan als gevolg dat het percentage categorieën dat besproken is lager uitvalt dan in de werkelijkheid mogelijk het geval was. Ook bij de reflectievragen hebben een aantal coaches niet alle vragen ingevuld, zo heeft coach 5 bij fase 2 geen enkele reflectievraag ingevuld. Ten tweede zijn de ingevulde kijkwijzers pas na het coachgesprek ingevuld, het is mogelijk dat de coach niet een exacte weerspiegeling van het coachgesprek heeft ingevuld in de kijkwijzer. Wat de coach heeft beschreven in de kijkwijzer, kan dan mogelijk niet overeenkomen met wat er in het coachgesprek is besproken.

Daarnaast is er een aantal kijkwijzers met de hand ingevuld, in plaats van uitgetypt. Dit had als gevolg dat de geschreven kijkwijzers overgetypt moesten worden. Hierbij speelt de interpretatie van de onderzoeker ook een rol. Sommige geschreven woorden in de kijkwijzer waren niet goed leesbaar. Er moest dan een interpretatie van het woord gemaakt worden. Wanneer het woord compleet onleesbaar was, is er in de kijkwijzer ‘(...)’ aangegeven. Informatie die betrekking had op de besproken vaardigheden, suggesties of werkrelatie kan hierdoor verloren zijn gegaan.

Er is nog een aantal methodologische beperkingen die gelden voor dit onderzoek. Allereerst is er sprake van een beperking bij de beoordelaar. Er is namelijk maar door één persoon gecodeerd en geanalyseerd. Verschillende persoonskenmerken van de beoordelaar kunnen invloed gehad hebben op de wijze van coderen en analyseren. Ten tweede is er een kleine documentanalyse uitgevoerd waarbij alleen kijkwijzers zijn gecodeerd van slechts vijf coaches.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Bij volgend onderzoek kan onderzocht worden waarom de coaches bepaalde stappen van de training van de interventie IC&T niet gevolgd hebben. Bij de invoering van empirisch getoetste en theoretisch onderbouwde interventies wordt er door programma-ontwikkelaars en onderzoekers geregeld op een hindernis met betrekking tot de programma-integriteit gestuit, namelijk:

praktijkwerkers maken aanpassingen in de instructies voor de uitvoering van de interventie (Van Yperen, 2011). Daarnaast zou er vervolgonderzoek gedaan kunnen worden naar hoe de communicatiepartners de werkrelatie met de coach ervaren hebben. De kijkwijzers, inclusief de reflectievragen, worden tijdens de coachgesprekken ingevuld door de coach. De communicatiepartners kunnen mogelijk een andere mening hebben dan de coach over de werkrelatie en coachgesprekken. Ten slotte is er sprake van een discrepantie tussen dit huidige onderzoek en het onderzoek van Kingma (2022). Er kan vervolgonderzoek gedaan worden naar de verschillen tussen deze onderzoeken om meer inzicht te krijgen in de programma integriteit van de interventie IC&T.

Aanbevelingen voor de praktijk

Communicatiepartners en coaches zouden aanpassingen over het uitvoeren van de interventie kunnen doorgeven aan de onderzoekers. De onderzoekers zouden dan mogelijk een balans kunnen vinden tussen het maken van aanpassingen en het behouden van de programma-integriteit (Durlak & DuPre, 2008). Ten tweede kan de werkrelatie tussen de coach en cliënt effectiever zijn wanneer beide partijen een overeenstemming hebben bereikt over de te behalen doelen (Gessnitzer & Kauffeld, 2015). Ten derde zouden cliënten en coaches tijdens de coaching bewust moeten zijn dat hun betrokkenheid en actieve rol essentieel zijn voor het bereiken van de doelstellingen die opgesteld zijn bij de coaching (Gessnitzer & Kauffeld, 2015). Ten slotte zouden de coach en communicatiepartner voorafgaand aan een onderzoek of interventie, eerst een kennismakingsgesprek met elkaar kunnen voeren. In het onderzoek van Grassmann et al. (2020) werd dit geadviseerd, met als doel: het aangaan van een werkende werkrelatie tussen de communicatiepartner en coach.

Referenties

- Alvey S and Barclay K (2007) The characteristics of dyadic trust in executive coaching. *Journal of Leadership Studies* 1(1): 18–27.
- Baron, L., & Morin, L. (2009). The coach-client relationship in executive coaching: A field study. *Human Resource Development Quarterly*, 20, 85-106. doi:10.1002/hrdq.20009
- Bauman, L. J., Stein, R. E. K., & Ireys, H. T. (1991). Reinventing fidelity: The transfer of social technology among settings. *American Journal of Community Psychology*, 19,619-639.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497–529.
- Bjerkan, B. (1996). When do congenital deafblinds communicate? On the distinction between communication and other types of social contact. *Communication and congenital deafblindness: The development of communication. What is new*, 179-195.

- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 16*, 252–260.
<http://dx.doi.org/10.1037/h0085885>
- 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.
- Bruinsma, W., & Konijn, C. (2008). Antwoord op veelgestelde vragen over effectiviteit. *Jeugd En Co Kennis, 2*(3), 17–23. <https://doi.org/10.1007/BF03087467>
- Damen, S., Janssen, M., Huisman, M., Ruijssenaars, W. A. J. J. M., & Schuengel, C. (2014a). Stimulating intersubjective communication in an adult with deafblindness: A single- case experiment. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education, 19*(3), 366–384.
 doi:10.1093/deafed/enu006
- Damen, S., Janssen, M. J., Ruijssenaars, W. A. J. J. M., & Schuengel, C. (2014b). 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., 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. (2010). Interaction of dual sensory loss, cognitive function, and communication in people who are congenitally deaf-blind. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 104*, 719–725.
- Dammeyer, J. (2014). Deafblindness: A review of the literature. *Scandinavian Journal of Public Health, 42*(7), 554–562. <https://doi-org.proxy-ub.rug.nl/10.1177/1403494814544399>
- De Haan, E., Duckworth, A., Birch, D., & Jones, C. (2013). Executive coaching outcome research: The contribution of common factors such as relationship, personality match, and self-efficacy. *Consulting Psychology Journal, 65*, 40-57. doi:10.1037/a0031635
- 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>
- Enlow, P. T., McWhorter, L. G., Genuario, K., & Davis, A. (2019). Supervisor–supervisee interactions: The importance of the supervisory working alliance. *Training and Education in Professional Psychology, 13*(3), 206–211. <https://doi.org/10.1037/tep0000243>

- 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. (2010). Video feedback in education and training: putting learning in the picture. *Educational Psychology Review*, 23(1), 45–63.
- Gessnitzer, S., & Kauffeld, S. (2015). The Working Alliance in Coaching: Why Behavior Is the Key to Success. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 51(2), 177–197. <https://doi.org/10.1177/0021886315576407>
- Grassmann, C., Schermuly, C. C., & Scholmerich, F. (2020). The relationship between working alliance and client outcomes in coaching: a meta-analysis. *Human Relations*, 73(1), 35–58. <https://doi.org/10.1177/0018726718819725>
- Gyllensten, K., & Palmer, S. (2007). The coaching relationship: An interpretative phenomenological analysis. *International Coaching Psychology Review*, 2(2), 168-177.
- 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>
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–88.
- Janssen, M. J., Riksen-Walraven, J. M., & Van Dijk, J. P. M. (2003a). 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.
- Janssen, M. J., Riksen-Walraven, J. M., & Van Dijk, J. P. M. (2003b). Toward a diagnostic intervention model for fostering harmonious interactions between deafblind children and their educators. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 97, 197–214.
- Johnsen, M., Samberg, L., Calsyn, R., Blasinsky, M., et al. (1999). Case management models for persons who are homeless and mentally ill: The ACCESS demonstration project. *Community Mental Health Journal*, 35, 325–346.
- Kemp, T. (2008). Self-management and the coaching relationship: Exploring coaching impact beyond models and methods. *International Coaching Psychology Review*, 3(1), 32-42.

- Kingma, M. (2022). *De coach in beeld. Een onderzoek naar de implementatie van communicatiecoaching tijdens de interventie 'Invloedrijke Communicatie en Taal' voor personen met aangeboren doofblindheid*. Master thesis, Pedagogical and Educational Sciences. Retrieved from gmwpublic.studenttheses.ub.rug.nl
- Kretzschmar I (2010) Exploring clients' readiness for coaching. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring* (Special Issue 4): 1–20.
- 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.
- Martens, M. A. W., Janssen, M. J., Ruijsenaars, W. A. J. J. M., & Riksen-Walraven, J. M. (2014). Introducing an intervention model for fostering affective involvement with persons who are congenitally deafblind. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 108, 29–41.
- Meyer, A., Miller, S. & Herman, M. (1993). Balancing the priorities of evaluation with the priorities of the setting: A focus on positive youth development programs in school settings. *Journal of Primary Prevention*, 14, 95-113.
- Prain, M. I., McVilly, K. R., & Ramcharan, P. (2012). Interacting with adults with congenital deafblindness: The experience of disability support workers. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 37, 27–34.
- Ramos-Sánchez, L., Esnil, E., Goodwin, A., Riggs, S., Touster, L. O., Wright, L. K., Ratanasiripong, P., & Rodolfa, E. (2002). Negative supervisory events: Effects on supervision and supervisory alliance. *Professional Psychology: Research and Practice*, 33, 197–202. <http://dx.doi.org/10.1037/07357028.33.2.197>
- Rowland C. (Ed.). (2009). *Assessing communication and learning in young children who are deafblind or who have multiple disabilities* (Design to Learn Projects). Portland, OR: Oregon Health & Science University.
- 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.
- Trevarthen, C., & Aitken, K. (2001). Infant intersubjectivity: Research, theory, and clinical applications. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 42, 3–48

- Van Dijk, J. (1999). Development through relationships: *Entering the social world. Proceedings of the Developing Through Relationships XII Db! World Conference*. Estoril, Portugal: Casa Pia de Lisboa.
- Van Yperen, T. (2011). Flexibele programma-integriteit. *Kind & Adolescent*, 32(3), 173–175.
<https://doi.org/10.1007/s12453-011-0018-5>
- Van Yperen, T., Veerman, J.W. & Bijl, B. (2017). *Zicht op Effectiviteit. Handboek voor resultaatgerichte ontwikkeling van interventies in de jeugdsector*. Lemniscaat.

Bijlage 1 Kijkwijzer fase 1**KIJKWIJZER Individuele coaching. Vertel Het!****Communicatiepartner:****Communicatiecoach:****Fase 1: Afstemming**

Naam cliënt	:	
Activiteit	:	
Coaching gesprek nummer	:	
Datum gesprek	:	
Datum filmopname	:	
Opname code	:	

Vraagstelling tijdens het gesprek:**Vraagstelling vanuit team:**

Categorieën	Wat zie je?	Welke doelen zou je kunnen stellen? Hoe zou je dat kunnen bereiken?
Ervaringen Creëert de communicatiepartner toegankelijke tactiele ervaringen voor de cliënt? Krijgt de cliënt tijd om zelf te		

ontdekken/exploreren? Wat lijkt hierbij het meest interessant voor de cliënt?		
Aandacht Waar gaat de aandacht van de cliënt naar uit? Merkt de communicatiepartner dit op? Kan de cliënt merken dat de communicatiepartner aandacht heeft voor hem/haar? Ontstaat er gedeelde aandacht? Hoe wordt hierbij de tast ingezet en is er hand-onder-hand contact		
Initiatieven Laat de cliënt communicatie initiatieven zien? Hoe doet de cliënt dit (oogcontact, lichaamshouding, middels tast)? Laat de communicatiepartner merken dat hij initiatieven heeft opgemerkt?		
Beurten Kan de cliënt de beurt nemen en de beurt afgeven? Kan de communicatiepartner dit? Is het aantal beurten gelijk verdeeld? Is de duur van de beurt van de cliënt hetzelfde als de communicatiepartner? Gebeurt dit op tactiele wijze? Wie neemt hierin het initiatief? Wordt co-actief bewegen ingezet en het stoppen van de beweging om een beurt uit te lokken?		
Affectieve betrokkenheid Laat de cliënt emoties zien? Worden deze gedeeld of zouden deze gedeeld kunnen worden (middels tast)?		

<p>Regulatieaspecten Wat is het tempo van de cliënt? Wat is het tempo van de communicatiepartner en zijn deze afgestemd? Heeft de cliënt verwerkingstijd nodig en wordt deze geboden? Wat is het spanningsniveau van cliënt en communicatiepartner?</p>		
<p>Tast Op welke manier zet de communicatiepartner tast in, in de communicatie? Hoe zet de cliënt tast in? (denk aan tactiele wijze, natuurlijke en of conventionele gebaren, beurtwisseling of haptische strategieën).</p>		
<p>Communicatiemiddelen en taal Hoe communiceert de communicatiepartner met de cliënt; middels verwijzers, (tactiele) gebarentaal of op andere wijze? Sluit de communicatiepartner aan bij de gebaren/taal van de cliënt, hoe is dit zichtbaar? Wordt hand-onder-hand ingezet bij het maken van gebaren? Probeert de communicatiepartner de cliënt nieuwe gebaren aan te leren, en hoe? (vb. voelbaar voordoen, samendoen) Zoekt de communicatiepartner naar de betekenis van de eigen (idiosyncratische) gebaren van de cliënt?</p>		

<p>Onderwerpen Welke onderwerpen komen aan bod. Wie brengt deze onderwerpen in? Gaat de begeleider door op het onderwerp van de cliënt? Gaat de cliënt door op het onderwerp van de begeleider? Oefent de cliënt invloed uit op de onderwerpen? Bepaalt hij/zij waar het over gaat, kan de cliënt het onderwerp wijzigen?</p>		
<p>Eigen invloed Krijgt de cliënt de mogelijkheid om het contact zelf te starten en te stoppen de duur van het contact te bepalen? Stimuleert de communicatiepartner zelfstandig handelen en eigen keuzes door de cliënt?</p>		

De coach aan het woord:

Hoe verliep het gesprek in het algemeen? (wat liep er goed/minder goed):

Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner:

Lukt het je om de communicatiepartner te activeren, en zo ja, hoe?

In welke mate kan de communicatiepartner reflecteren op zijn/haar eigen handelen?

Hoe kun je het gevoel van competentie van de communicatiepartner versterken?

Is en in hoeverre is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek?

Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching? (Sterke punten + verbeterpunten)

Bijlage 2 kijkwijzer fase 2**KIJKWIJZER Individuele coaching. Vertel Het!****Communicatiepartner:****Communicatiecoach:****Fase 2: Betekenisoverdracht**

Naam cliënt	:	
Activiteit	:	
Coaching gesprek nummer	:	
Datum gesprek	:	
Datum filmopname	:	
Opname code	:	

Vraagstelling tijdens het gesprek:**Vraagstelling vanuit team:**

Categorieën	Wat zie je?	Welke doelen zou je kunnen stellen? Hoe zou je dat kunnen bereiken?
Aandacht Waar gaat de aandacht van de cliënt naar uit? Merkt de communicatiepartner dit op?		

<p>Kan de cliënt merken dat de communicatiepartner aandacht heeft voor hem/haar? Ontstaat er gedeelde aandacht? Hoe wordt hierbij de tast ingezet en is er hand-onder-hand contact</p>		
<p>Beurten Kan de cliënt de beurt nemen en de beurt afgeven? Kan de communicatiepartner dit? Is het aantal beurten gelijk verdeeld? Is de duur van de beurt van de cliënt hetzelfde als de communicatiepartner? Gebeurt dit op tactiele wijze? Wie neemt hierin het initiatief? Wordt co-actief bewegen in gezet en het stoppen van de beweging om een beurt uit te lokken?</p>		
<p>Verwijzende communicatie Verwijst de cliënt naar een voorwerp, gebeurtenis of persoon? Hoe laat de cliënt dit zien? Middels inzetten van de tast? Is het helder wat de (communicatieve) betekenis van de verwijzing is?</p>		
<p>Onderhandelen over betekenis Wat zet de communicatiepartner in om achter de betekenis van de verwijzing van de cliënt te komen? Hoe reageert de cliënt hierop? Wie neemt het initiatief tijdens de onderhandeling? Let hier ook op hand-onder hand contact en het inzetten van de tast.</p>		

<p>Gedeelde betekenis De communicatiepartner laat de cliënt weten dat hij/zij de communicatieve betekenis van de ander begrijpt. Welke strategieën zet de communicatiepartner in? Hoe laat de cliënt vervolgens weten dit te begrijpen? Wanneer er geen sprake is van een gedeelde betekenis, hoe wordt dit aangegeven? Let ook hier op het inzetten van de tast en gebruik van hand-onder-hand contact.</p>		
<p>Imperatieve en of declaratieve communicatie Is de communicatieve uiting van de cliënt gericht op het verkrijgen van iets of iemand? Of is de uiting gericht op het delen van een (samen beleefde) ervaring of op iets in de toekomst? Stimuleert de communicatiepartner declaratieve communicatie/ geeft hij een voorbeeld hiervan? Bij declaratieve communicatie: wie neemt hierin het initiatief, hoe wordt hier vervolgens door de ander op gereageerd?</p>		
<p>Narrativiteit (verhalend communiceren) Wordt er door de cliënt en de partner gecommuniceerd over iets wat is geweest of gaat komen? Ondersteunt de communicatiepartner de cliënt bij het creëren van een persoonlijk verhaal?</p>		

<p>Tast Op welke manier zet de communicatiepartner tast in, in de communicatie? Hoe zet de cliënt tast in? (denk aan tactiele wijze, natuurlijke en of conventionele gebaren, beurtwisseling of haptische strategieën).</p>		
<p>Communicatiemiddelen en taal Hoe communiceert de communicatiepartner met de cliënt; middels verwijzers, (tactiele) gebarentaal of op andere wijze? Sluit de communicatiepartner aan bij de gebaren/taal van de cliënt, hoe is dit zichtbaar? Wordt hand-onder-hand ingezet bij het maken van gebaren? Probeer de communicatiepartner de cliënt nieuwe gebaren aan te leren, en hoe? (vb. voelbaar voordoen, samendoen) Zoekt de communicatiepartner naar de betekenis van de eigen (idiosyncratische) gebaren van de cliënt?</p>		
<p>Onderwerpen Welke onderwerpen komen aan bod. Wie brengt deze onderwerpen in? Gaaf de begeleider door op het onderwerp van de cliënt? Gaaf de cliënt door op het onderwerp van de begeleider? Oefent de cliënt invloed uit op de onderwerpen? Bepaalt hij/zij waar het over gaat, kan de cliënt het onderwerp wijzigen?</p>		

<p>Eigen invloed Krijgt de cliënt de mogelijkheid om het contact zelf te starten en te stoppen de duur van het contact te bepalen? Stimuleert de communicatiepartner zelfstandig handelen en eigen keuzes door de cliënt?</p>		
--	--	--

De coach aan het woord:

Hoe verliep het gesprek in het algemeen? (wat liep er goed/minder goed):

Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner:

Lukt het je om de communicatiepartner te activeren, en zo ja, hoe?

In welke mate kan de communicatiepartner reflecteren op zijn/haar eigen handelen?

Hoe kun je het gevoel van competentie van de communicatiepartner versterken?

Is en in hoeverre is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek?

Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching? (Sterke punten + verbeterpunten)

Bijlage 3 kijkwijzer fase 3**KIJKWIJZER Individuele coaching. Vertel Het!****Communicatiepartner:****Fase 3: verstevigen fase 1+2 en uitbreiding taal****Communicatiecoach:**

Naam cliënt	:
Activiteit	:
Coaching gesprek nummer	:
Datum gesprek	:
Datum filmopname	:
Opname code	:

Vraagstelling tijdens het gesprek:**Vraagstelling vanuit team:**

Categorieën	Wat zie je?/ besproken	Toelichting: welke doelen zou je kunnen stellen? Hoe zou je dat kunnen bereiken?
--------------------	-------------------------------	---

<p>Afstemming: interactie categorieën Wat laat de cliënt zien, gericht op het komen tot afstemming? En hoe reageert de communicatiepartner hierop? Denk hierbij aan onder andere: initiatieven, aandacht, beurtwisseling en de regulatie aspecten. Wanneer dit terugkomt, graag beschrijven hoe dit eruit ziet.</p>		
<p>Betekenisoverdracht: is er sprake van het onderhandelen over betekenis tussen de cliënt en de communicatiepartner? Wat zet de communicatiepartner in? Hoe ziet de onderhandeling eruit?</p> <p>Hoe komen de volgende onderdelen aan de orde: verwijzende communicatie, gedeelde betekenis. Licht dit waar mogelijk toe met voorbeelden.</p>		

<p>Imperatieve en of declaratieve communicatie Is de communicatieve uiting van de cliënt gericht op het verkrijgen van iets of iemand?</p> <p>Of is de uiting gericht op het delen van een (samen beleefde) ervaring of op iets in de toekomst?</p> <p>Stimuleert de communicatiepartner declaratieve communicatie/ geeft hij een voorbeeld hiervan?</p> <p>Bij declaratieve communicatie: wie neemt hierin het initiatief, hoe wordt hier vervolgens door de ander op gereageerd?</p>		
<p>Tast Op welke manier zet de communicatiepartner tast in, in de communicatie? Hoe zet de cliënt tast in?</p> <p>(denk aan tactiele wijze, natuurlijke en of conventionele gebaren, beurtwisseling of haptische strategieën/ BET's).</p>		
<p>Communicatiemiddelen en taal Hoe communiceert de communicatiepartner met de cliënt; middels verwijzers, (tactiele) gebarentaal of op andere wijze?</p> <p>Sluit de communicatiepartner aan bij de gebaren/taal van de cliënt, hoe is dit zichtbaar?</p> <p>Wordt hand-onder-hand ingezet bij het maken van gebaren?</p>		

<p>Probeer de communicatiepartner de cliënt nieuwe gebaren aan te leren, en hoe? (vb. voelbaar voordoen, samendoen)</p> <p>Zoekt de communicatiepartner naar de betekenis van de eigen (idiosyncratische) gebaren van de cliënt?</p>		
<p>Gebaren(taal) ontwikkeling ('scaffolding')</p> <p>Past de communicatiepartner zijn/haar gebarentaal aan op het niveau van de cliënt?</p> <p>Worden gebaren toegevoegd aan de activiteit die wordt gedaan, of toegevoegd aan het object dat centraal staat?</p> <p>Lokt de partner gebaren uit richting de cliënt? Breidt de partner de gebaren uit, door bijvoorbeeld een nieuw gebaar aan een huidig gebaar te koppelen? (twee woordszinnen, actie zinnen.</p> <p>Worden er samen gebaren gemaakt (dit is geen hand-onder-hand, maar samen creëren)?</p>		
<p>Onderwerpen</p> <p>Welke onderwerpen komen aan bod. Wie brengt deze onderwerpen in?</p> <p>Gaat de begeleider door op het onderwerp van de cliënt?</p> <p>Gaat de cliënt door op het onderwerp van de begeleider?</p> <p>Oefent de cliënt invloed uit op de onderwerpen? Bepaalt hij/zij waar het over gaat, kan de cliënt het onderwerp wijzigen?</p>		

<p>Eigen invloed Krijgt de cliënt de mogelijkheid om het contact zelf te starten en te stoppen de duur van het contact te bepalen? Stimuleert de communicatiepartner zelfstandig handelen en eigen keuzes door de cliënt?</p>		
--	--	--

De coach aan het woord:

Hoe verliep het gesprek in het algemeen? (wat liep er goed/minder goed):

Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner:

Lukt het je om de communicatiepartner te activeren, en zo ja, hoe?

In welke mate kan de communicatiepartner reflecteren op zijn/haar eigen handelen?

Hoe kun je het gevoel van competentie van de communicatiepartner versterken?

Is en in hoeverre is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek?

Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching? (Sterke punten + verbeterpunten)

Bijlage 4 Verkorte kijkwijzer fase 1**KIJKWIJZER Individuele coaching. Vertel Het! Verkorte versie****Communicatiepartner:****Communicatiecoach:****Fase 1: Afstemming**

Naam cliënt	:
Activiteit	:
Coaching gesprek nummer	:
Datum gesprek	:
Datum filmopname	:
Opname code	:

Vraagstelling tijdens het gesprek:**Vraagstelling vanuit team:****Een kort verslag van het gesprek: (o.a. wat kwam er aan bod, welke doelen zijn geformuleerd?)**

Welke categorieën zijn er besproken? Kruis deze aan + eventueel een korte toelichting	Besproken	Toelichting
Ervaringen		
Aandacht		
Initiatieven		
Beurten		
Affectieve betrokkenheid		
Regulatieaspecten		
Tast		
Communicatiemiddelen en taal		
Onderwerpen		
Eigen invloed		

De coach aan het woord:

Hoe verliep het gesprek in het algemeen? (wat liep er goed/minder goed):

Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner:

Lukt het je om de communicatiepartner te activeren, en zo ja, hoe?

In welke mate kan de communicatiepartner reflecteren op zijn/haar eigen handelen?

Hoe kun je het gevoel van competentie van de communicatiepartner versterken?

Is en in hoeverre is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek?

Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching? (Sterke punten + verbeterpunten)

Bijlage 5 Verkorte kijkwijzer fase 2**KIJKWIJZER Individuele coaching. Vertel Het! Verkorte versie****Communicatiepartner:****Fase 2: Betekenisoverdracht****Communicatiecoach:**

Naam cliënt	:
Activiteit	:
Coaching gesprek nummer	:
Datum gesprek	:
Datum filmopname	:
Opname code	:

Vraagstelling tijdens het gesprek:**Vraagstelling vanuit team:****Een kort verslag van het gesprek: (o.a. wat kwam er aan bod, welke doelen zijn geformuleerd?)**

Welke categorieën zijn er besproken? Kruis deze aan + eventueel een korte toelichting	Besproken	Toelichting
Aandacht		
Beurten		
Verwijzende communicatie		
Onderhandelen over betekenis		
Gedeelde betekenis		
Imperatieve en of declaratieve communicatie		
Narrativiteit (verhalend communiceren)		
Tast		
Communicatiemiddelen en taal		
Onderwerpen		
Eigen invloed		

De coach aan het woord:

Hoe verliep het gesprek in het algemeen? (wat liep er goed/minder goed):

Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner:

Lukt het je om de communicatiepartner te activeren, en zo ja, hoe?

In welke mate kan de communicatiepartner reflecteren op zijn/haar eigen handelen?

Hoe kun je het gevoel van competentie van de communicatiepartner versterken?

Is en in hoeverre is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek?

Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching? (Sterke punten + verbeterpunten)

Bijlage 6 Verkorte kijkwijzer fase 3**KIJKWIJZER Individuele coaching. Vertel Het! Verkorte versie****Communicatiepartner:****Fase 3: verstevigen fase 1 +2 en uitbreiding taal****Communicatiecoach:**

Naam cliënt	:
Activiteit	:
Coaching gesprek nummer	:
Datum gesprek	:
Datum filmopname	:
Opname code	:

Vraagstelling tijdens het gesprek:**Vraagstelling vanuit team:****Een kort verslag van het gesprek: (o.a. wat kwam er aan bod, welke doelen zijn geformuleerd?)**

Welke onderdelen zijn besproken? Kruis deze aan + eventueel een korte toelichting	Besproken	Toelichting
Afstemming: interactiecategorieën (zoals initiatieven nemen, aandacht, beurtwisseling, en de regulatie aspecten).		
Betekenisoverdracht (zoals: onderhandelen over betekenis, bevestigen, gedeelde betekenis)		
Imperatieve en of declaratieve communicatie: (welke vorm zag je terug, hoe stimuleert de communicatiepartner declaratieve communicatie?)		
Tast (hoe wordt dit ingezet, en door wie?)		
Communicatiemiddelen en taal Welke communicatiemiddelen zet de cliënt in? Probeer de communicatiepartner de cliënt nieuwe gebaren te leren?		
Gebarentaalontwikkeling Voegt de communicatiepartner (nieuwe) gebaren toe aan de situatie? Worden er samen nieuwe gebaren gemaakt?		

<p>Eigen invloed Kan de cliënt onderwerp van gesprek bepalen? Eigen keuzes en zelfstandig handelen: worden deze beïnvloedt door de communicatiepartner?</p>		
--	--	--

De coach aan het woord:

Hoe verliep het gesprek in het algemeen? (wat liep er goed/minder goed):

Hoe verliep de samenwerking tussen jou en de communicatiepartner:

Lukt het je om de communicatiepartner te activeren, en zo ja, hoe?

In welke mate kan de communicatiepartner reflecteren op zijn/haar eigen handelen?

Hoe kun je het gevoel van competentie van de communicatiepartner versterken?

Is en in hoeverre is er een verschil merkbaar tussen dit en het vorige gesprek?

Wat neem je voor jezelf mee naar de volgende individuele coaching? (Sterke punten + verbeterpunten)