

Vit naam van de auteurs

Pieter Lievens docent aan het departement “Sociaal Werk” van de KH Kempen, socioloog en Tessa Vervecken docent aan het departement “Handelwetenschappen en Bedrijfskunde” van de KH Kempen, gespecialiseerd in marktonderzoek en personeelsmanagement, zijn de schrijvers van dit onderzoeksrapport. Tessa Vervecken heeft het onderzoek opgezet, uitgewerkt, de uitvoer gecoördineerd en de verwerking gerealiseerd. Pieter Lievens heeft bijgedragen tot de inhoud van het onderzoeksrapport. Zij willen een aantal mensen speciaal bedanken.

In eerste plaats zou dit onderzoek nooit hebben kunnen plaatsvinden zonder de medewerking en de openheid van de deelnemers van de opleiding. Een speciale en warme dankbetuiging aan hen is hier zeker aan de orde. Ook willen we de medewerkers van het Centrum voor Gelijke kansenbeleid van de KU Leuven en het gemeentebestuur van Balen bedanken voor de praktische organisatie en hun logistieke steun. De mensen die meegewerkt hebben aan het afnemen van de interviews willen we ook even in de bloemetjes zetten. De trainers van de opleiding hebben gezorgd voor voldoende kwalitatieve gegevens en ervaringen, bedankt hiervoor. Hilde Bens, studente Maatschappelijk werk, heeft gezorgd voor de correcte invoer van de gegevens in de computer. Katrien De Smedt heeft het onderzoeksrapport met kritisch oog nagelezen.

Tenslotte zou dit initiatief nooit zijn verwezenlijkt zonder de financiële steun van het Europees Sociaal Fonds en VESOC.

Bedankt allemaal !!

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
1.1. Situering project en onderzoek	6
1.1.1. Het project “Vrouwelijk spontaan”	6
1.1.2. Van projectaanvang tot onderzoeksrapport	6
1.2. Leren, evalueren, leereffecten meten ... een evenwicht vinden!	8
1.3. Het onderzoeksverslag	10
2. Objectieven van het onderzoek	11
2.1. Inleiding	11
2.2. Persoonlijke groei	11
2.2.1. Wat is persoonlijke groei?	11
2.2.2. Te meten leerdoelen	12
2.3. Communicatie	13
2.3.1. Wat is communicatie?	13
2.3.2. Te meten leerdoelen	13
2.4. Assertiviteit	14
2.4.1. Wat is assertiviteit?	14
2.4.2. Te meten leerdoelen	14
2.5. Levensloopbaanplanning	15
2.5.1. Wat verstaan we onder levensloopbaanplanning?	15
2.5.2. Te meten doelstellingen	15
2.6. Leereffect door de groep of leren van anderen	16
2.6.1. Wat verstaan we onder het leereffect van de groep?	16
2.6.2. Te meten leerdoelen	16
2.7. Classificatiegegevens en externe factoren	17
3. Methodologie & aanpak	18
3.1. Opzet van het onderzoek en onderzoeksmethoden	18
3.1.1. Kwantitatief onderzoek	18
3.1.2. Kwalitatief onderzoek	19

3.2.	Cursisten in opleiding, onze steekproefpopulatie	21
3.3.	Analyse van de resultaten	21
3.4.	Meervoudige onderzoeksmethode	22
4.	<i>Resultaten van het onderzoek</i>	24
4.1.	Inleiding	24
4.2.	Beschrijving van de steekproef	24
4.2.1.	Inleiding	24
4.2.2.	Persoonlijke classificatiegegevens	24
4.2.3.	Werkgerelateerde classificatiegegevens	26
4.2.4.	Opleidinggerelateerde classificatiegegevens	27
4.3.	Persoonlijke groei	29
4.3.1.	Inleiding	29
4.3.2.	Waarin de cursisten groeiden	29
4.3.3.	De kwaliteiten en prestaties volgens de perceptie van de cursist	31
4.3.4.	De werkpunten volgens de cursist	33
4.3.5.	Durven groeien	34
4.3.6.	Zelfvertrouwen	39
4.3.7.	Inschatting van eigen vaardigheden	41
4.3.7.1.	In de omgang met collega's	41
4.3.7.2.	In de omgang met leidinggevendenden	43
4.3.8.	Persoonlijke groei, samengevat	46
4.4.	Communicatie en assertiviteit	47
4.4.1.	Inleiding	47
4.4.2.	Verbale en non-verbale communicatie	47
4.4.3.	Communicatievaardigheden	48
4.4.4.	Vaardigheden m.b.t. assertiviteit en neen zeggen	55
4.4.5.	Communicatie en assertiviteit, samengevat	64
4.5.	Levensloopbaanplanning	66
4.5.1.	Inleiding	66
4.5.2.	Veranderingen verwezenlijken op werk en privé-vlak	66
4.5.3.	Levensloopbaanplanning, samengevat	68
4.6.	Omgaan met problemen	69



4.6.1.	Problemen ervaren	69
4.6.2.	Problemen aanpakken	70
4.6.3.	Leren van anderen	71
4.6.4.	Leereffect van de groep of anderen, samengevat	72
5.	Conclusie	74
6.	Bibliografie	76

Lijst met figuren

<i>Figuur 1: Burgerlijke staat</i>	25
<i>Figuur 2: Aantal jaren dienst in huidige job</i>	27
<i>Figuur 3: Spontane respons waarin de cursist tijdens de opleiding gegroeid is</i>	30
<i>Figuur 4: Kwaliteiten vóór en na</i>	32
<i>Figuur 5: Werkpunten vóór en na</i>	33
<i>Figuur 6: Ik kan inschatten wat ik goed kan</i>	34
<i>Figuur 7: Ik kan inschatten wat ik niet goed kan</i>	35
<i>Figuur 8: Ik aanvaard de zaken waar ik niet zo goed in ben</i>	36
<i>Figuur 9: Ik heb schrik om de zaken aan te pakken die ik minder goed kan</i>	37
<i>Figuur 10: Ik onderneem stappen om de zaken aan te pakken die ik minder goed kan</i>	38
<i>Figuur 11: Ik durf te leren</i>	39
<i>Figuur 12: Zelfvertrouwen tav collega's</i>	40
<i>Figuur 13: Zelfvertrouwen tav leidinggevenden</i>	40
<i>Figuur 14: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. collega's préonderzoek</i>	42
<i>Figuur 15: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. collega's postonderzoek</i>	42
<i>Figuur 16: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. oversten préonderzoek</i>	44
<i>Figuur 17: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. oversten postonderzoek</i>	45
<i>Figuur 18: Verbale en non-verbale communicatie kunnen onderscheiden</i>	48
<i>Figuur 19: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 1: Reactie op 'mogelijke' roddels door collega's</i>	49
<i>Figuur 20: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 2: Uitleg vragen in groep aan een onbekende</i>	50
<i>Figuur 21: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 3: Baas geeft te veel werk</i>	51
<i>Figuur 22: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 4: Neen zeggen tegen het babbelen van een collega</i>	52
<i>Figuur 23: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 5: Verlof geweigerd?</i>	53
<i>Figuur 24: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 6: Uitleg vragen aan de oversten</i>	54
<i>Figuur 25: Toegepaste communicatieaspecten in een rollenspel rond neen zeggen</i>	56
<i>Figuur 26: Assertieve reactie tav collega's?</i>	57
<i>Figuur 27: Assertieve reactie tav leidinggevenden?</i>	58
<i>Figuur 28: Assertieve reactie in het huishoudelijke leven?</i>	60
<i>Figuur 29: Zich slecht voelen bij kritiek</i>	62
<i>Figuur 30: Vragen stellen, als men iets niet begrijpt</i>	63

<i>Figuur 31: Opkomen voor zijn mening</i>	63
<i>Figuur 32: Boos worden bij oneerlijke behandeling</i>	64
<i>Figuur 33: Hoe veranderingen aanpakken</i>	67
<i>Figuur 34: Problemen ervaren</i>	69
<i>Figuur 35: Wat doe je als je problemen hebt?</i>	70
<i>Figuur 36: Hoe gaan cursisten om met problemen?</i>	71

Lijst met tabellen

<i>Tabel 1: Kinderen</i>	25
<i>Tabel 2: Leeftijd</i>	25
<i>Tabel 3: Sector</i>	26
<i>Tabel 4: Soort job</i>	26
<i>Tabel 5: Samenwerkingsverbanden</i>	27
<i>Tabel 6: Belangrijkste leerdoel</i>	28
<i>Tabel 7: Belangrijkste waarin de cursisten gegroeid zijn (spontane antwoorden)</i>	30
<i>Tabel 8: Opkomen voor zichzelf tav leidinggevenden</i>	61
<i>Tabel 9: De ander gelijk geven om ruzie te vermijden</i>	62
<i>Tabel 10: Gewenste veranderingen op diverse vlakken in aantal cursisten</i>	66

1. Inleiding

1.1. Situering project en onderzoek

1.1.1. Het project “Vrouwelijk spontaan”

Vrouwen bekleden op de arbeidsmarkt nog te vaak een ‘andere’ en niet gelijkwaardige positie dan mannen. Doorgroeimogelijkheden en jobverruiming zijn begrippen die voor bepaalde groepen van werknemers een utopie zijn, ondermeer voor vrouwen die in laaggekwalificeerde functies zijn tewerkgesteld. De Katholieke Hogeschool Kempen heeft in samenwerking met enkele ervaren partners en met de medesubsidiëring van het Europees Sociaal Fonds en VESOC een project opgezet dat tegemoet wil komen aan deze problematiek.

Vrouwelijk Spontaan: “Sensibilisering rond persoonlijke ontwikkeling als antwoord voor vrouwen!”

Vrouwelijk Spontaan wil vrouwen de kans geven om hun professionele competenties te vergroten via een op maat gemaakte opleiding “persoonlijke ontwikkeling”.

We willen mensen bereiken die de noodzaak van de materie erkennen en er meer over te weten willen komen. Mensen wakker schudden en confronteren met een nieuwe een boeiende uitdaging is onze missie!

1.1.2. Van projectaanvang tot onderzoeksrapport

Het project is begonnen op 1 oktober 2004, sindsdien hebben we al heel wat ondernomen om de doelstelling van het project te realiseren.

In eerste instantie hebben we een vooronderzoek verricht, waarin een literatuurstudie gecombineerd werd met focusgroepsonderzoek. Deze exploratieve onderzoeksmethode maakt gebruik van het groepsinterview om kwalitatieve

informatie over het thema te verzamelen. We zijn de structurele en organisatorische noden vanuit bedrijven rond de opleiding voor vrouwen te weten gekomen om vervolgens vorm te kunnen geven aan een aantal sensibilisatieacties. De resultaten van het vooronderzoek gaven ons immers een beeld over de manier waarop we best naar bedrijven stappen om hen warm te maken voor de persoonlijkheidsvorming van vrouwen in laaggeschoolde uitvoerende arbeidsfuncties. We dienden tevens na te gaan hoe vrouwen het best worden benaderd om hen te motiveren aan deze persoonlijkheidsvorming deel te nemen. We deden hiervoor beroep op de ervaring van bestaande vormingsorganisaties, de visie van de bedrijven en vrouwen tot wie het project zich richt. Het onderzoeksrapport werd gebruikt voor de organisatie en de inhoudelijke uitwerking van de opleiding en de sensibilisatieacties.

Een sensibilisatieactie waarin we de noodzaak van deze opleiding benadrukken, vormde een eerste overtuigingsbasis voor de bedrijfswereld en voor vrouwelijke werknemers. Voorafgaand aan deze stap is er tevens een communicatieplan opgesteld, waarin we beschrijven op welke manier we de communicatie naar de doelgroep en betrokken partijen van het project optimaal en budgettair verantwoord kunnen organiseren.

Ondertussen werd er hard gewerkt aan de inhoud en vorm van de opleiding 'persoonlijke ontwikkeling'. In mei 2005 werd de opleiding getest bij een pilootgroep met een twaalfstal vrouwelijke deelnemers. Gedurende 2005 en 2006 volgden in totaal 54 deelnemers de opleiding.

Onze bedoeling was om het effect van de opleiding te meten. Een onderzoek werd opgezet en de deelnemers werden vooraf bevraagd en getest om een idee te krijgen over het niveau van de vaardigheden op het vlak van persoonlijke ontwikkeling. Ook tijdens de opleiding is er veel met de deelnemers gepraat onder de vorm van coaching, deze informatie werd ook bewaard in functie van het onderzoek. Observaties door de trainers van de opleiding werden geregistreerd. Deze informatie werd bewaard in functie van het onderzoek. Na afloop van de cursus hebben we de vaardigheden van

de cursisten opnieuw getest en bevraagd. De verwerking van deze kwantitatieve en kwalitatieve gegevens vormt de basis voor de resultaten in dit onderzoeksrapport. Een volledig beeld geven van het effect van de opleiding in het leven van deze mensen, is onmogelijk. We geven u wel een idee van de mate van vooruitgang in de vaardigheden van de groep cursisten en concrete getuigenissen illustreren op welke manier het leerproces hun leven heeft beïnvloed.

1.2. Leren, evalueren, leereffecten meten ... een evenwicht vinden!

Een afgeleide doelstelling van het project is de opleiding evalueren, zodat we hieruit opbouwende feedback kunnen halen en de opleiding verbeteren. De ervaringsgerichte ondervindingen van de begeleiders tijdens de opleiding hebben al tot heel wat bijstellingen geleid.

Metten en evalueren is een begrip dat het laatste decennium veel aan betekenis heeft gewonnen. Kunnen meten wat je wilt meten, is niet altijd even gemakkelijk. Vooraleer over te gaan tot het onderzoek zelf, willen wij even kritisch stilstaan bij deze materie.

In eerste instantie waren we van plan een prétest en posttest uit te voeren in interviewvorm en op deze manier te onderzoeken welke effecten de opleiding gehad heeft op het gedrag en de vaardigheden van de cursisten. Na een grondige literatuurstudie en besprekingen met mensen uit het werkveld zijn we tot het besluit gekomen dat een aanvulling van permanent evalueren ons een ruimer en waarheidsgetrouw beeld zal geven of de cursist geëvolueerd is. Bovendien zal het permanent evalueren tevens duidelijker en leerzaam zijn voor de cursist en zijn leerproces en niet alleen iets zeggen over de kwaliteit van de opleiding.

Een handelingsbekwaamheid ontstaat uit het samenspel van de volgende elementen:

- kennis en inzichten (weten),

- attitude (houding),
- vaardigheden (kunnen).

Waarin deze laatste voor ons het belangrijkste en uiteindelijke objectief vormt. Bovendien hebben we ervaren dat ‘kunnen’ nog nuances kent. Je kunt assertief zijn in de ene situatie, maar niet in de andere. Je kunt een vaardigheid kunnen toepassen in een veilige omgeving, zoals een klasomgeving, maar niet in een onveilige reële omgeving.

Omdat het meten van het leereffect van de opleiding, ook aansluit bij het evalueren van de individuele cursist, willen we hier ook iets kort over kwijt. Evalueren is volgens de literatuur een proces dat uit 4 stappen bestaat:

- meten,
- waarderen,
- beslissen,
- feedback geven aan de betrokkene.

De combinatie van verschillende evaluatiemethoden en instrumenten op verschillende tijdstippen zijn aldus aangewezen:

- tijdens verschillende praktijkoefeningen,
- zelfbeoordeling en beoordeling door de evaluator en een peerevaluatie door de andere cursisten (360° feedback),
- criteriumgericht interview, dit hebben we toegepast tijdens een coachend gesprek,
- bespreken van opdrachten,
- observatie.

Deze evaluatiemethoden zijn wel allemaal gebruikt tijdens de opleiding, maar de resultaten ervan zijn uiteraard niet allemaal geregistreerd. De opleiding zelf is oorspronkelijk op die manier opgesteld dat deze zaken gebruikt zouden worden als leerervaring voor de cursist. Indien we effectief willen meten welke effecten de opleiding teweeg brengt, moeten we manieren bedenken om deze effecten te kunnen registreren (o.b.v. evaluatielijsten, observatielijsten en anderen).

Een overvloed aan evaluatie, lijkt het wel. Cursisten zouden dit zo ervaren. Daarom gebeurde dit niet telkens even formeel, als tijdens het préonderzoek (dat tijdens de intakegesprekken plaatsvond) en het postonderzoek (dat tijdens de follow-up gesprek plaatsvond). We hebben permanent geëvalueerd, maar op een informele manier door veel en opbouwende feedback te geven. Nadeel is natuurlijk dat we veel hebben gemeten, maar in verhouding veel minder hebben geregistreerd. Vinden wij dit erg? Neen, u moet eerlijk zijn, wat primeert er, het leereffect van de cursist, of het belang van een goede en correcte registratie? We vonden het belangrijker dat de cursist op een aangename manier en veel heeft kunnen leren van de opleiding, dan dat wij persé op de beste en meest correcte manier de kwaliteit van de opleiding zouden hebben kunnen bewijzen.

1.3. Het onderzoeksverslag

In tweede hoofdstuk leest u de objectieven van het onderzoek die voorop gesteld zijn. Het derde hoofdstuk biedt u inzicht in de opzet van het onderzoek, de gebruikte methoden, de steekproef en de manier waarop wij de analyse hebben aangepakt. Het vierde hoofdstuk is het verslag dat de onderzoeksresultaten weergeeft. We eindigen met een algemene samenvattende conclusie.

2. Objectieven van het onderzoek

2.1. Inleiding

Een eerste stap bij het ontwerp van een opleiding, bestaat uit het opstellen van leerdoelen. Wat willen we bereiken met de opleiding? Nu willen we meten of we effectief geslaagd zijn in het bereiken van deze leerdoelen. We willen het leereffect van de opleiding meten. U begrijpt wel dat de leerdoelen van de opleiding fel overeenstemmen met de objectieven van het onderzoek.

De opleiding bevat verschillende leerthema's en bijbehorende subthema's:

- Persoonlijke groei,
- Communicatie,
- Assertiviteit.

Wij zijn tenslotte ook geïnteresseerd in het leereffect van de groep. Wat is de meerwaarde van het uitwisselen van ervaringen, wat leren we van elkaar?

De vragenlijst waarop het onderzoek gebaseerd is en de doelstellingen van het onderzoek, zijn aldus ook ingedeeld in deze rubrieken.

De te meten leerdoelen, komen eigenlijk overeen met de doelstellingen van het onderzoek.

2.2. Persoonlijke groei

2.2.1. Wat is persoonlijke groei?

Zelfkennis heeft te maken met het zich bewust zijn van wat men kan en wat men niet kan. Zelfkennis leidt tot een realistisch zelfbeeld.

Zelfvertrouwen heeft dus te maken met het accepteren van realistische zelfkennis en

met het zich kunnen verzoenen met datgene wat men al dan niet kan. Zich goed voelen bij de eigen begrenzingsen. Vertrouwen (in zichzelf) om te durven leren uit eigen fouten en begrenzingsen is een noodzakelijke voorwaarde om te komen tot persoonlijke groei. De cursist kan een balans opmaken van kennis, vaardigheden en attitudes die zij onder de knie heeft en kennis, vaardigheden en attitudes waar zij nog kan en wil in bijleren. Zij kan ook bijleren op verschillende niveaus:

- denken (= nieuwe inzichten),
- voelen (= emotioneel groeien),
- doen (= nieuwe vaardigheden).

Persoonlijke groei meten is geen voor de hand liggende doelstelling van het onderzoek. Evolutie in zelfkennis en in zelfvertrouwen komt op het terrein van de persoonlijkheid en het karakter van de cursist.

2.2.2. Te meten leerdoelen

De cursist kan verwoorden wat hij kan. De cursist kan verwoorden waar hij goed in is. De cursist kan zijn prestaties verwoorden.

De cursist kan verwoorden wat hij niet kan. De cursist kan weergeven waar hij slecht in is. De cursist kan zijn begrenzingsen weergeven.

De cursist aanvaardt wat hij kan of niet kan. De cursist voelt zich goed bij wat hij kan en accepteert wat hij niet kan. De cursist durft groeien. De cursist aanvaardt zijn fouten en tekortkomingen en kan hieruit leren. De cursist durft beslissingen te nemen omtrent zijn persoonlijke groei.

De cursist toont voldoende zelfvertrouwen op verschillende vlakken en in verschillende situaties.

2.3. Communicatie

2.3.1. Wat is communicatie?

Communicatie in tweegesprekken gaat over hoe men informatie zendt en ontvangt. In het bijzonder bij informatie over menselijke interactie, kan men zich als zender op verschillende niveaus vragen stellen over het effect van de boodschap:

- denken (Hoe komt de informatie over? Begrijpt de ontvanger voldoende wat ik bedoel?),
- voelen (Wat voelt de ontvanger hierbij?),
- doen (Wat lokt de informatie uit bij de ontvanger).

Ook als ontvanger kan men zich op de verschillende niveaus dezelfde vragen stellen:

- denken (Heb ik de zender volledig begrepen?),
- voelen (Welk effect heeft de boodschap op mij?),
- doen (Wat kan ik doen om actief te luisteren? Hoe kan ik gepast reageren op de boodschap?).

We maken eveneens een onderscheid tussen verbale en non-verbale communicatie tijdens het communiceren. Men moet zich bewust zijn van zowel verbale als non-verbale communicatie en vaardig zijn in beiden.

2.3.2. Te meten leerdoelen

De cursist kan verbale en non-verbale communicatie onderscheiden. De cursist kan aandacht schenken aan elementen van non-verbale communicatie.

De cursist maakt het onderscheidt tussen waarnemen en interpreteren en is zich bewust van dit verschil.

De cursist kan gevoelens bij zichzelf en bij een gesprekspartner herkennen en benoemen.

De cursist is in staat feedback en uitleg te vragen.

De cursist kan zich helder uitdrukken in ik-termen.

De cursist kan onvermijdelijke storingen of misverstanden in communicatie detecteren, herkennen en herstellen.

De cursist kan in een gespreksituatie met één gesprekspartner actief luisteren (luisteren + samenvatten + actief doorvragen).

De cursist kan de gevolgen van het eigen communicatiegedrag detecteren en inschatten.

2.4. Assertiviteit

2.4.1. Wat is assertiviteit?

De cursist leert wat assertiviteit is en hoe het in de praktijk gebracht wordt.

Assertiviteit heeft te maken met volgende elementen:

- zelfvertrouwen uitstralen,
- actief luisteren (aanmoedigen),
- de assertieve erkenning,
- zijn opinie uiten,
- neen zeggen wanneer de cursist dat wil, zonder te demotiveren en zonder zich schuldig te voelen,
- het ontvangen van kritiek op een assertieve manier,
- feedback geven op een assertieve manier.

2.4.2. Te meten leerdoelen

De cursist kan actief luisteren.

De cursist kan omgaan met kritiek en eruit leren.

De cursist kan zich op een assertieve manier verdedigen.

De cursist kan zich inleven in de positie van de ander.

De cursist kan respect en waardering uitdrukken voor anderen.

De cursist kan om hulp vragen.

De cursist kan zich in een gespreksituatie helder uitdrukken in ik-termen.

De cursist kan neen zeggen, zonder er zich schuldig om te voelen.

De cursist kan eigen grenzen aangeven en uiten. De cursist kan respect opbrengen voor de eigen grenzen en die van anderen.

De cursist kan kritiek op constructieve wijze uiten. De cursist kan feedback geven.

De cursist kan zijn eigen mening, gevoelens en gedachten uiten, rekening houdend met de ander.

2.5. Levensloopbaanplanning

2.5.1. Wat verstaan we onder levensloopbaanplanning?

Aansluitend bij het eerste deel, waarin we het hebben over onze kwaliteiten en beperkingen en hoe we hiermee omgaan, kunnen we ook plannen maken op het vlak van onze loopbaan of ons persoonlijk leven. Levensloopbaanplanning gaat over de mate waarin we nadenken over de toekomst. Hoe concreet zijn de plannen die we maken? Hebben we een duidelijk idee over de manier waarop we deze veranderingen gaan aanpakken?

2.5.2. Te meten doelstellingen

De cursist weet duidelijk te verwoorden op welke vlakken hij zaken naar de toekomst toe wenst te veranderen.

De cursist weet ook hoe hij deze veranderingen zal aanpakken en heeft hierover een duidelijk idee.

2.6. Leereffect door de groep of leren van anderen

2.6.1. Wat verstaan we onder het leereffect van de groep?

Een groep kan ondersteunend werken op het leervermogen van de cursist (empowerment). Door eigen ervaringen uit te wisselen en deze te toetsen aan soortgelijke ervaringen, kan de cursist zich gesterkt voelen. Herkenning is echter niet voldoende. Erkend worden met zijn problemen en beperkingen, zorgt voor een gevoel van waardering. Bovendien kan dit tot nieuwe inzichten en oplossingen komen.

Door advies en feedback van de groep, komt men tot zelfkennis. Uit een confrontatie met zichzelf ontstaan leerkansen. De cursist stelt zich kwetsbaar op en het is van belang dat hij zich veilig genoeg voelt om deze zelfconfrontatie te bespreken. De cirkel is rond, wanneer deze vorm van leren doorgetrokken kan worden naar andere groepen en situaties.

2.6.2. Te meten leerdoelen

De cursist kan problemen bespreken thuis en op het werk

De cursist voelt zich veilig, als hij problemen bespreekt in de cursistengroep, op het werk en thuis.

De cursist voelt zich begrepen, als hij problemen bespreekt in de cursistengroep, op het werk en thuis.

De cursist herkent het advies dat gegeven wordt door anderen en leert uit dit advies.

De cursist voelt zich goed, als er advies gegeven wordt.

De cursist ervaart dat hij niet alleen staat in bepaalde situaties en met bepaalde

problemen.

De cursist leert uit gelijkaardige ervaring van anderen.

2.7. Classificatiegegevens en externe factoren

We hebben verschillende factoren geregistreerd die een invloed zouden kunnen hebben op het leereffect. Deze factoren kunnen persoons-, werk- of opleidingsgerelateerde zijn.

3. Methodologie & aanpak

3.1. Opzet van het onderzoek en onderzoeksmethoden

Met het oog op het meten van het effect van de opleiding, hebben we een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. De bevindingen dit onderzoek werden aangevuld met gegevens uit het kwalitatief onderzoek.

3.1.1. Kwantitatief onderzoek

Het kwantitatief onderzoek bestond erin dat alle cursisten voor de aanvang van de opleiding tijdens een intake werden bevraagd. Hierdoor brachten we in kaart hoe ze hun persoonlijke groei zien en welke vaardigheden ze wensen aan te leren. We hebben eveneens bevraagd hoe ze hun loopbaan ervaren en plannen en hoe ze in groep omgaan met problemen. Dit gebeurt in een persoonlijk interview. Het gesprek is gebaseerd op een semi-gestructureerde vragenlijst, aangezien we ook ruimte hebben gelaten voor open antwoorden. We noemen dit onderzoek het **préonderzoek**. Nadat de opleiding afgelopen is, brachten we dezelfde variabelen op dezelfde manier in kaart. Dit noemen we het **postonderzoek**. Door beide resultaten te vergelijken, krijgen we zicht op het leereffect van de opleiding bij de cursisten. Deze vergelijking gebeurt voornamelijk op univariaat niveau. Eenzelfde variabele wordt vergeleken met dezelfde variabele na het doorlopen van de opleiding. De resultaten hebben we systematisch aangevuld met de resultaten van het multivariate onderzoek. Op die manier kunnen we bijvoorbeeld bekijken of er een verschil in leereffect is tussen cursisten met verschillende leeftijdsklassen. Wij bespreken in het rapport enkel de meest relevante en opvallende verschillen. Elke individuele variabele (gebaseerd op een respons op een vraag uit de vragenlijst) hebben we gekruist met volgende classificatiegegevens:

- Leeftijd: Hoe oud is de cursist?
- Kind: Heeft de cursist al dan niet kinderen?

- Burgerlijke staat: Heeft de cursist een partner of niet?
- Opleidingsniveau: Welke opleiding genoot de cursist?
- Sector: In welke sector is de cursist tewerk gesteld?
- Soort job: Welke soort job oefent de cursist uit?
- Aantal jaren dienst: Hoeveel jaren werkt de cursist voor de huidige werkgever?
- Samenwerking: Werkt de cursist samen of merendeel alleen?
- Leerdoel: Wat is het belangrijkste leerdoel dat de cursist heeft vernoemd vóór de aanvang van de opleiding?
- Groep: Uit welke organisatie komt de cursist? Gemeentebestuur Balen, KULeuven of het open aanbod. Deze laatste twee hebben op vrijwillige basis deelgenomen aan de opleiding.

Bij de beschrijving van de onderzoeksresultaten vullen we de bevindingen van de univariate analyse aan met de relevante bevindingen van de multivariaatanalyse. Deze kwantitatieve gegevens vullen we aan met de kwalitatieve informatie uit andere bronnen.

3.1.2. Kwalitatief onderzoek

Tijdens de opleiding zijn er verschillende momenten waarop er met de cursisten over het leerproces wordt gesproken. Van deze gesprekken en/of groeps gesprekken wordt verslag genomen en deze verslagen vormen de basis voor het kwalitatief onderzoek. Deze momenten zijn het individuele **coachend gesprek** van de begeleider met de cursist, de individuele en groepsreflectie van de cursisten tijdens de laatste sessie en het korte open interview voorgaand aan het postonderzoek.

Waarom zijn deze drie momenten bruikbaar als aanvullend kwalitatief materiaal? Het coachend gesprek is een tussentijdse en individuele reflectie over het leerproces van de cursist en wordt in de helft van de opleiding ingelast. De cursist en de begeleider spreken samen over het leerproces. De cursist denkt ter voorbereiding van het gesprek na over zijn evolutie en reflecteert hier samen met de begeleider over. Ook de begeleider bereidt het gesprek voor, aangezien hij ook een beeld kan vormen van de

voortgang van de cursist op basis van de **observaties** tijdens de afgelopen sessies. De laatste sessie is een **reflectiesessie**, waarin alle cursisten aan de hand van een zelf gekozen of gemaakt symbool reflecteren over wat ze geleerd hebben tijdens de opleiding en welke weg ze verder willen inslaan. De cursisten hebben ter voorbereiding nagedacht over elkaars voortgang en leermomenten en dit wordt gezamenlijk besproken en kan fungeren als een *peerreflectie*. Tenslotte wordt er nog eens kort vóór de aanvang van het postonderzoek gesproken met elke cursist over het leereffect en verwoordt de cursist wat hij geleerd heeft en hoe dit concreet te merken is in zijn dagelijkse leven.

De informatie die komt uit de geschreven neerslag van deze drie momenten wordt aangevuld met de ervaringen van de begeleiding van de verschillende opleidingen die hebben plaatsgevonden. Ook de **begeleiders** hebben frappante ervaringen en voorbeelden van het leereffect neergeschreven in een kwalitatief rapport. Dit rapport vindt u eveneens als bijlage bij dit onderzoeksrapport en vormt een rijke bron aan informatie die de kwantitatieve gegevens aanvult. Bovendien vertellen de cursisten vaak anecdotes over wat er precies in hun leven gewijzigd is. Dit kan van een gesprek met een leidinggevende zijn, een vraag tot promotie, een oplossing voor een conflict,... Wij beschouwen deze veranderingen als de ultieme en kritische succesfactoren, aangezien deze anecdotes effectief iets zeggen over het toepassen van de vaardigheden in de praktijk.

De vraaggesprekken zijn gebaseerd op semi-gestructureerde vragenlijsten, waar ook heel wat ruimte is gelaten voor open vragen. De cursist heeft bijgevolg ook heel wat zaken kunnen vertellen of zeggen. Ook dit beschouwen we als een kwalitatieve aanvulling op het kwantitatieve onderzoek.

Een laatste bron van informatie voor het kwalitatieve onderzoek zijn de geschreven antwoorden van de cursisten op de **evaluatieformulieren** die op het einde van de opleiding werden ingevuld.

3.2. Cursisten in opleiding, onze steekproefpopulatie

Er namen 58 cursisten deel aan de opleiding ‘Persoonlijke Ontwikkeling’. Hiervan hebben 54 zowel aan het préonderzoek als aan het postonderzoek deelgenomen. De cursisten die we niet hebben gebruikt voor dit onderzoek, hebben niet aan de volledige opleiding deelgenomen. Redenen hiervoor zijn: ontslag en ander werk gevonden, langdurige ziekte en afgehaakt.

We kunnen dus in feite zeggen dat we de volledige populatie hebben ondervraagd en het onderzoek dus zeker een hoge betrouwbaarheid en een correcte representativiteit heeft. Als we onze populatie even bekijken op het vlak van de classificatiegegevens, kunnen we ook zeggen dat we vrouwen hebben van verschillende leeftijdsklassen, met voldoende verschillende gezinssituaties en voldoende verschillende werksituaties. Allicht is het moeilijk om deze resultaten te generaliseren naar alle vrouwen in alle soorten uitvoerende laaggekwalificeerde functies. Hiervoor hebben we bijvoorbeeld onvoldoende informatie over vrouwen in lager uitvoerende gekwalificeerde functies in de privé-sector in het algemeen en in de industriële sector in het bijzonder. Het gebrek aan informatie hierover is te wijten aan het feit dat er haast geen vrouwen uit deze sectoren hebben deelgenomen aan het open aanbod. Geen enkel bedrijf uit de privé-sector heeft via het project Vrouwelijk Spontaan een opleiding in persoonlijke ontwikkeling aangeboden aan hun vrouwelijke medewerkers.

3.3. Analyse van de resultaten

Voor wat betreft het kwantitatieve onderzoek werden de semi-gestructureerde vragenlijsten gecodeerd en verwerkt in een datamatrix die we via het statistische programma SPSS hebben geanalyseerd. De antwoorden van de respondenten werden manueel gecodeerd op basis van antwoordcategorieën die vooraf gedefinieerd en gecodeerd waren. Vervolgens werden deze codes ingevoerd in de datamatrix. Per cursist vinden we zowel de antwoorden vóór de opleiding als de antwoorden na de opleiding terug. Per leerthema worden diverse vragen op verschillende manieren

gesteld. Door de respons vóór de opleiding en na de opleiding voor de gehele groep te vergelijken, krijgen we een beeld van het effect van de opleiding op zelfkennis, zelfvertrouwen, persoonlijke groei, communicatie, assertiviteit, loopbaanplanning leereffect in groep en reflectie. We gebruiken hiervoor frequentietabellen van het pré-onderzoek en het postonderzoek. Deze tabellen vindt u als bijlage bij dit onderzoeksrapport. In hoofdstuk vier zullen we per thema de resultaten hiervan bespreken. We kunnen dus spreken van een **longitudinaal descriptief onderzoek**.

We maken ook een aantal kruistabellen met verschillende classificatiegegevens om mogelijke verbanden te detecteren, om meer inzicht te krijgen in het verschil van het leereffect.

3.4. Meervoudige onderzoeksmethode

Waarom hebben we besloten om een kwantitatief onderzoek te combineren met een kwalitatieve analyse? Ten eerste om aanvullende informatie te verkrijgen en om de aansluiting te vinden met het ‘echte’ leven. Iets toepassen in een veilige leeromgeving wil nog niet zeggen dat we hetzelfde kunnen of aandurven in een reële omgeving. We waren ons hiervan bewust voor het ontwerpen van de opleiding. We hebben deze moeilijkheid trachten op te lossen door de leermethodieken hierop af te stemmen. Zo werden er aan het einde van elke sessie ‘wegwijzers’ of huistaken gegeven, dit waren kleine doe-opdrachten zodat de cursist bepaalde vaardigheden in een reële omgeving zou uitproberen. Aan het begin van elke sessie werd het resultaat ervan besproken. Deze zaken werden ook tijdens de drie ‘kwalitatieve’ momenten besproken, zodat we deze resultaten ook hebben kunnen opnemen in de analyse van de resultaten.

Een tweede moeilijkheid hebben we pas ervaren tijdens de opleiding. Sommige respondenten zullen bepaalde vaardigheden bij zichzelf lager scoren na de opleiding dan vóór de opleiding en toch overtuigd zijn dat ze iets bijgeleerd hebben. Zelfinzicht en een uitbreiding van hun kennis heeft hier alles mee te maken. Raar vindt u? We lichten even toe. Stel dat ik een respondent ben die absoluut geen blad voor mijn

mond neem en fier is dat ik kan ‘opbotsen’ tegen mijn omgeving. Ik vind mezelf zeker en vast vrij assertief. Tijdens de opleiding leer ik de andere kant van de medaille kennen en besef ik dat ik wel opkom voor mezelf, maar vaak in botsing kom met mijn omgeving omwille van de agressieve stijl die ik hanteer. Ik was toch niet zo assertief dan ik dacht en scoor mezelf na de opleiding lager dan mijn ‘overdreven’ score vooraf. Toch heb ik heel wat bijgeleerd! Wel, dit is mooi voor mij als cursist, maar het zal wel een soort ‘bias’ zijn in het onderzoek. De resultaten kunnen lichtjes negatief beïnvloed worden door dit fenomeen. We zullen de resultaten van het kwantitatieve onderzoek met andere woorden met voorzichtigheid moeten analyseren en een aanvulling van het kwalitatieve onderzoek is zeker geen overbodige luxe.

4. Resultaten van het onderzoek

4.1. Inleiding

De resultaten van het beschrijvend onderzoek bevatten vergelijkende frequentietabellen of grafieken. In het geval van numerieke open vragen hebben we de centrale maat en de spreidingsmaat berekend om het resultaat te beschrijven. We vullen deze univariate analyses aan met de multivariate analyses voor zover deze relevant zijn voor de onderzochte variabele. Deze analyse wordt aangevuld met de resultaten van de verschillende kwalitatieve informatiebronnen.

4.2. Beschrijving van de steekproef

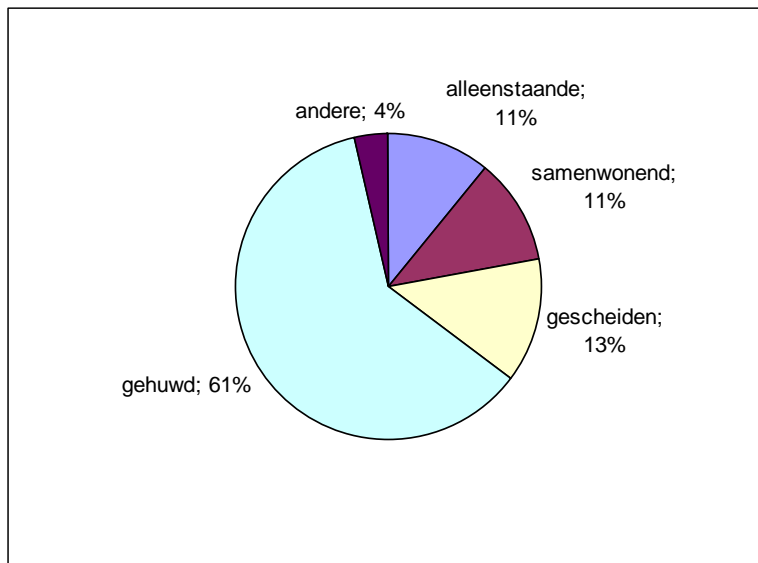
4.2.1. Inleiding

Bij het beschrijven van de steekproef kunnen we verschillende soorten classificatiegegevens onderscheiden, met name persoonlijke, werkgerelateerde en opleidinggerelateerde gegevens die de steekproef onderscheiden. Deze classificatiegegevens hebben we als basis gebruikt bij het maken van de kruistabellen om mogelijke verbanden te kunnen detecteren. Er zijn 54 cursisten opgenomen in de steekproef, allen van het vrouwelijke geslacht.

4.2.2. Persoonlijke classificatiegegevens

De persoonlijke classificatiegegevens beperken we tot de leeftijd, de burgerlijke staat en het feit of de respondent kinderen heeft of niet.

We zien dat het merendeel van de respondenten gehuwd zijn (61%). Verder hebben we vooral alleenstaanden (11%), samenwonenden (11%) en gescheiden (13%) respondenten. We maken in de kruistabellen een onderscheid tussen respondenten met of zonder een partner.



Figuur 1: Burgerlijke staat

Zeventig procent van de respondenten heeft kinderen, dertig procent heeft geen kinderen.

kinderen	38	70%
geen kinderen	19	30%

Tabel 1: Kinderen

De gemiddelde leeftijd van de cursisten is 43 jaar. Slechts 4 cursisten (7%) zijn jonger dan 30 jaar.

jonger dan 30	7%
30-39 jaar	22%
40-49 jaar	45%
ouder dan 50	19%
geen antwoord	7%

Tabel 2: Leeftijd

4.2.3. Werkgerelateerde classificatiegegevens

Onder de werkgerelateerde classificatiegegevens verstaan we:

- De sector waarin de respondent tewerkgesteld is,
- Het soort job die de cursist uitoefent,
- Het aantal jaren dienst in de huidige job of voor de huidige werkgever,
- De mate waarin de cursist al dan niet samenwerkt met collega's.
- De samenstelling van het team.

De meeste respondenten werken in de openbare sector, in mindere mate in de onderwijssector en de minderheid in de dienstensector. Zoals u merkt, is de industriële sector niet vertegenwoordigd.

openbare sector	30	56%
dienstensector	6	11%
onderwijs	18	33%
totaal	54	100%

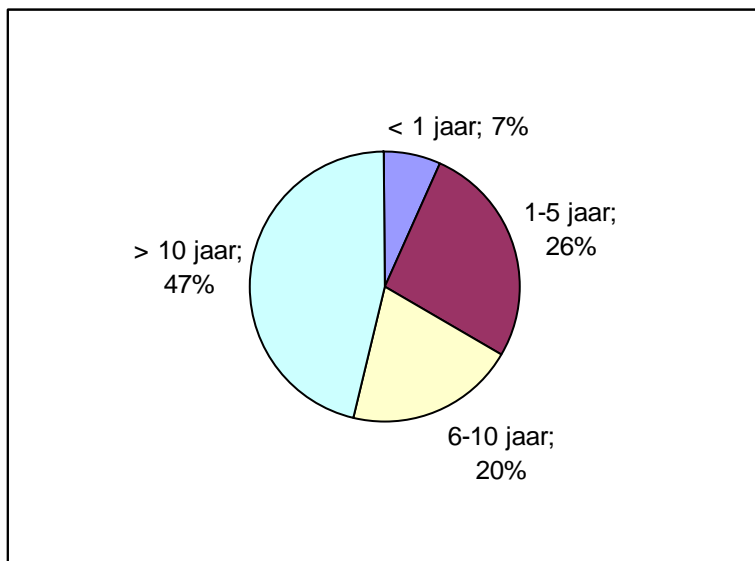
Tabel 3: Sector

Het merendeel van de respondenten is tewerkgesteld als onderhouds- of administratief personeel, 13 % heeft een andere job. Deze anderen bevat vooral verzorgend personeel en verantwoordelijken voor het keuken- of poetspersoneel.

anderen	13%
administratie	43%
onderhoudspersoneel	44%

Tabel 4: Soort job

Het merendeel is langer dan 1 jaar tewerkgesteld in de huidige functie, 26% is van 1 tot 5 jaar werkzaam voor de huidige werkgever, 20% beoefent van 6 tot 10 jaar deze functie en bijna de helft van de respondenten zijn meer dan 10 jaar werkzaam in hun job.



Figuur 2: Aantal jaren dienst in huidige job

Niet minder dan 22% werkt vooral alleen, 17% werkt soms alleen en soms in een team en de resterende 61% werkt in een team. De grootte van deze teams varieert sterk, met een gemiddelde van 7 en een standaardafwijking van 13.

alleen	12	22%
in een team	33	61%
soms alleen, soms in team	9	17%
totaal	54	100%

Tabel 5: Samenwerkingsverbanden

De samenstelling van het team varieert eveneens. Meer dan de helft werkt in een team dat enkel uit vrouwen bestaat met of zonder een mannelijke baas, 38% werkt in een gemengd team.

4.2.4. Opleidinggerelateerde classificatiegegevens

Het belangrijkste opleidinggerelateerde classificatiegegeven is het leerdoel. We hebben aansluitend ook gevraagd wat de belangrijkste reden is, dat de cursist wil

deelnemen aan de opleiding. Een samenvatting van deze lijst vindt u als bijlage. De meeste cursisten hebben via de werkgever met de opleiding kennis gemaakt.

We merken dat de meeste respondenten communicatie en assertiviteit vernoemen als belangrijkste leerdoel, in mindere mate leren beter samenwerken. Ook zelfvertrouwen creëren en mezelf ontdekken werden vernoemd. Onder de categorie 'anderen' vinden we afgeleiden van assertiviteit en communicatie en vlotter overkomen.

communicatie	32%
assertiviteit	32%
mezelf ontdekken	4%
beter samenwerken	11%
meer zelfvertrouwen	2%
anderen	19%

Tabel 6: Belangrijkste leerdoel

4.3. Persoonlijke groei

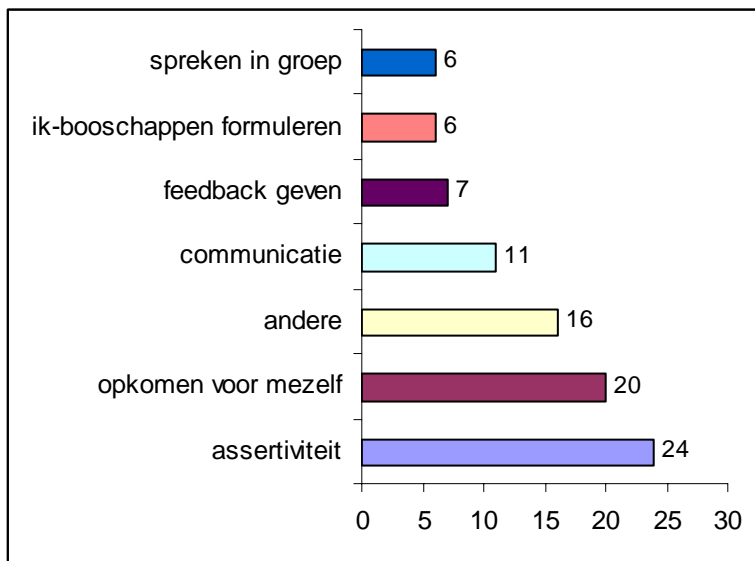
4.3.1. Inleiding

Zoals we in de objectieven van het onderzoek al stelden, is persoonlijke groei nauw verbonden met zelfkennis. Het feit dat de cursist zich bewust is van wat hij kan en wat hij niet kan is een voorwaarde om tot persoonlijke groei te komen. Zelfkennis leidt tot een realistisch zelfbeeld.

4.3.2. Waarin de cursisten groeiden

De vragenlijst van het postonderzoek begint met een algemene open vraag die polst naar de spontane reacties op de vraag: “Waarin ben je gegroeid gedurende de opleiding?”.

Volgens de cursist zijn eigen perceptie is hij vooral gegroeid in assertiviteit (gemeld door 24 cursisten) en opkomen voor zichzelf (gemeld door 22 cursisten). De categorie ‘andere’ gaat voornamelijk over: beter communiceren, zelfkennis maar ook minder impulsief reageren, meer stilstaan bij dingen, nadenken over wat te zeggen, sneller stappen ondernemen,... Heel wat cursisten, zo blijkt uit de informele gesprekken en de evaluatie van de opleiding, zijn positiever gaan kijken naar zichzelf, voelen zich zekerder in hun job en zeggen nu een beter contact te hebben met hun collega’s. Een cursist schreef spontaan op het evaluatieformulier dat hij nu beter kan omgaan met lastige klanten.



Figuur 3: Spontane respons waarin de cursist tijdens de opleiding gegroeid is

Wanneer de interviewers doorvragen met de volgende gestandaardiseerde vraag: “Wat is het belangrijkste waarin je gegroeid bent?”, dan komt ‘opkomen voor zichzelf’ scherper op de voorgrond. Vervolgens zijn er heel wat cursisten die een ‘verbeterde communicatie’ (15%) en een ‘gegroeid zelfvertrouwen’ (15%) aangeven.

Opkomen voor zichzelf en zijn grenzen	37%
Communicatietechnieken	19%
Zelfvertrouwen	15%
Assertiviteit	9%
Luisteren	6%
Omgaan met kritiek	6%
Feedback geven	4%
In groep spreken	4%
Conflictmanagement	2%

Tabel 7: Belangrijkste waarin de cursisten gegroeid zijn (spontane antwoorden)

In de categorie ‘andere’ vinden we de volgende items terug:

- grenzen aangeven en neen zeggen,
- omgaan met irritatie,

- onafhankelijker,
- relativeren,
- zich beter kunnen beheersen.

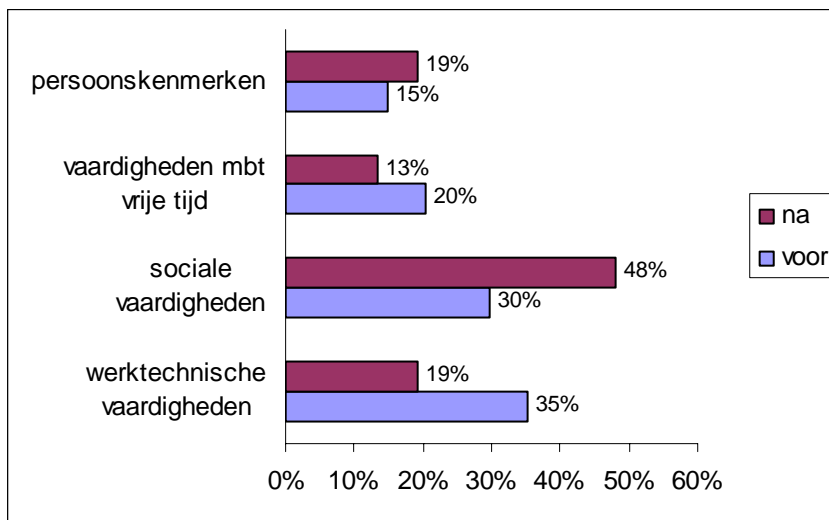
4.3.3. De kwaliteiten en prestaties volgens de perceptie van de cursist

In eerste instantie hebben we gemeten of de cursist in staat is te verwoorden wat hij kan en waar hij goed in is. In welke mate kan de cursist zijn prestaties uitspreken?

Als we het aantal vaardigheden bekijken, die worden opgenoemd, lijkt er op het eerste niet veel gewijzigd door het volgen van de opleiding. Het aantal vaardigheden dat de cursist noemt, is zelf iets gedaald. Vooraf hebben we een gemiddelde van 2,94 met een standaardafwijking van 1,9. Terwijl we in het postonderzoek een lager gemiddelde meten van 2,23 met een kleinere spreiding in de antwoorden, met name 1,1.

Inhoudelijk bekeken, is er wel erg veel gewijzigd. Voordien noemde de cursist voornamelijk werktechnische vaardigheden op en in mindere mate de sociale vaardigheden. Op de derde plaats situeerde zich de vaardigheden m.b.t. de vrije tijd.

Nadien zien we dat cursisten hun vaardigheden kunnen formuleren in termen van sociale vaardigheden, wat ook logisch is. Dit is een eerste indicatie dat de cursisten zich enerzijds sociale vaardigheden hebben meester gemaakt. Anderzijds kan de cursist zijn vaardigheden beter benoemen in termen van sociale vaardigheden.



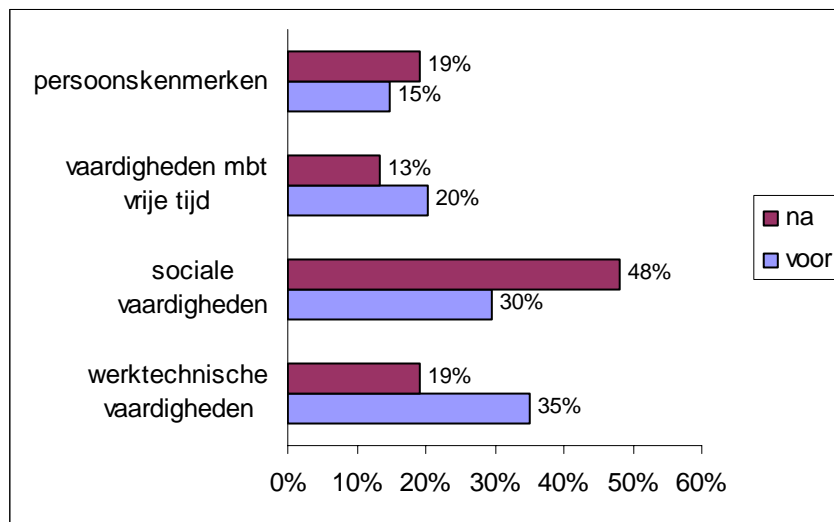
Figuur 4: Kwaliteiten vóór en na

Opvallende vaststelling is dat cursisten zonder kinderen voornamelijk vooruitgaan in sociale vaardigheden. Andere variabelen hebben voor deze groep weinig of geen invloed. Cursisten die vóór de opleiding rapporteren te komen voor zelfvertrouwen en assertiviteit zeggen zowel in het préonderzoek als het postonderzoek dat ze goed zijn in sociale vaardigheden. Ook cursisten in het open aanbod zeggen goed te zijn in sociale vaardigheden.

De cursisten kunnen ook hun belangrijkste prestaties uit het nabije verleden verwoorden. Als we de antwoorden hierop van dichtbij bekijken, zien we dat in de bevraging achteraf veel communicatieaspecten aan bod komen, vooral op het werkvlak. Ook hebben meerdere cursisten initiatieven genomen met betrekking tot lastige situaties die een sociaalvaardige aanpak vereisen. Verder zien we dat cursisten ook belangrijke stappen en beslissingen in hun persoonlijke en professionele leven benoemen of herformuleren als prestaties. Als we hen vragen hoe ze hiertoe komen, worden initiatief nemen, advies of informatie zoeken en krijgen en opleiding vaak vernoemd. De meting vooraf toont eerder oppervlakkige of vagere zaken en/of aanpakken. We kunnen dan ook besluiten dat cursisten door de opleiding een beter zicht hebben gekregen op hoe ze in de omgang zijn en wat ze willen.

4.3.4. De werkpunten volgens de cursist

Het tweede aspect rond persoonlijke groei is zich bewust zijn van zijn beperkingen. We hebben gemeten of de cursist zich bewust is van zijn begrenzingsen en welke deze beperkingen ook zijn.



Figuur 5: Werkpunten vóór en na

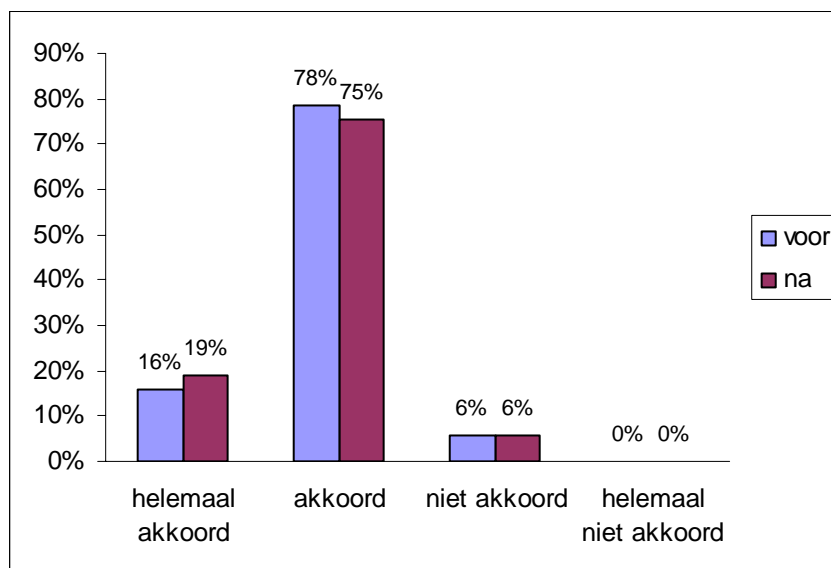
We zien duidelijk dat sociale vaardigheden een duidelijk werkpunt is vóór de opleiding. Na het volgen van de opleiding is de cursist zich er nog meer van bewust. Dit resultaat is verwonderlijk. Wanneer we echter deze vaststelling plaatsen tegenover de resultaten van de vorige paragraaf, kunnen we stellen dat de cursist wel degelijk heeft bijgeleerd in sociale vaardigheden, maar zich nog sterker bewust is van het feit dat de opleiding geen eindpunt is. De cursist kan na de opleiding duidelijker in termen van sociale vaardigheden formuleren wat zijn werkpunten zijn. Ook het aantal vernoemde ‘werkpunten’ bevestigt het leereffect gezien het feit dat deze ietwat gedaald zijn. Vooraf zien we een gemiddelde van 1,6 met een standaardafwijking van 0,8, terwijl we nadien een gemiddelde krijgen van 1,4 met een minder groter spreiding, namelijk 0,6. Vooral cursisten actief in de dienstensector rapporteerden in het préonderzoek nood te hebben aan groei in sociale vaardigheden. Ruimer gezien

zegt 80% van de respondenten werkzaam in administratie in het postonderzoek niet goed te zijn in sociale vaardigheden. Bij dit soort job (administratie of diensten) komt het niet goed zijn in sociale vaardigheden sterker tot uiting. Cursisten rapporteren (vooral in het postonderzoek) niet goed te zijn in sociale vaardigheden wanneer ze in het team hoofdzakelijk samenwerken met vrouwen en wanneer ze meer dan 10 dienstjaren hebben.

4.3.5. Durven groeien

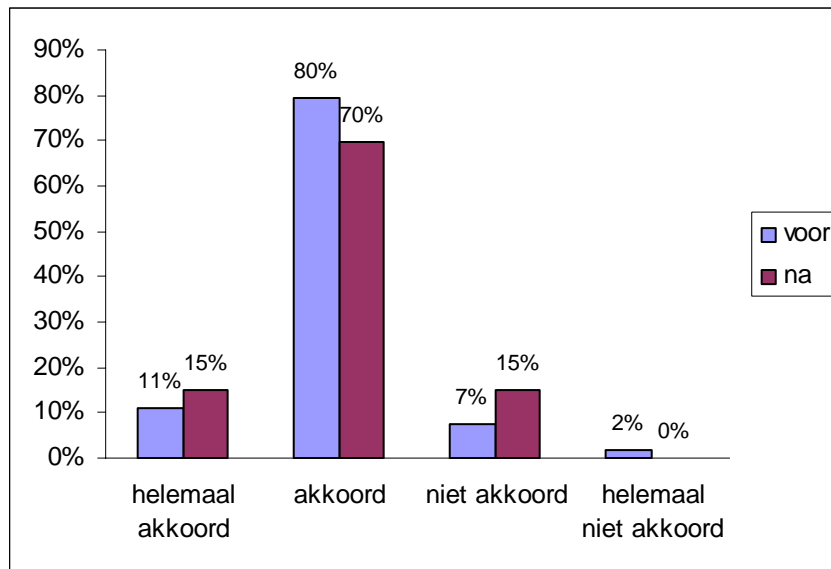
Zoals we reeds stelden in hoofdstuk 2, verstaan we onder ‘durven groeien’ het feit dat de cursist aanvaardt wat hij kan of niet kan. De cursist voelt zich goed bij wat hij kan en accepteert wat hij niet kan. De cursist durft groeien. De cursist aanvaardt zijn fouten en tekortkomingen en grijpt ze aan als een kans om eruit te leren. De cursist durft beslissingen te nemen omtrent zijn persoonlijke groei.

Aan de hand van verschillende uitspraken hebben we nogmaals getoetst of de cursist kan inschatten wat hij goed kan. We merken een lichte stijging op na de opleiding.



Figuur 6: Ik kan inschatten wat ik goed kan

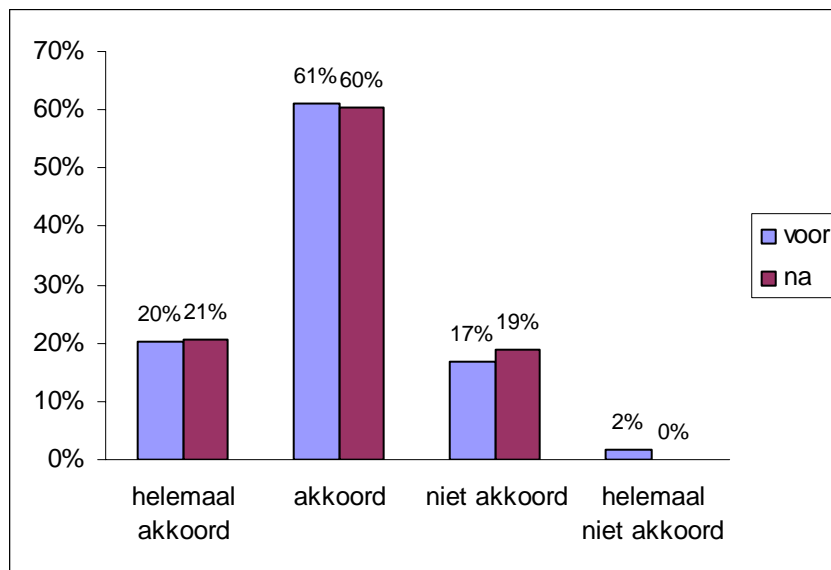
We hebben ook getest of de cursist kan inschatten wat hij niet goed kan. Hier kunnen we niet echt een verandering merken.



Figuur 7: Ik kan inschatten wat ik niet goed kan

Bij de diepere analyse blijkt geen enkele variabele een significante invloed te hebben op bovenstaande inschattingen.

Als we vragen of hij zijn beperkingen aanvaardt, zien we dat ook dit quasi hetzelfde resultaat heeft gegeven vóór en na de opleiding.



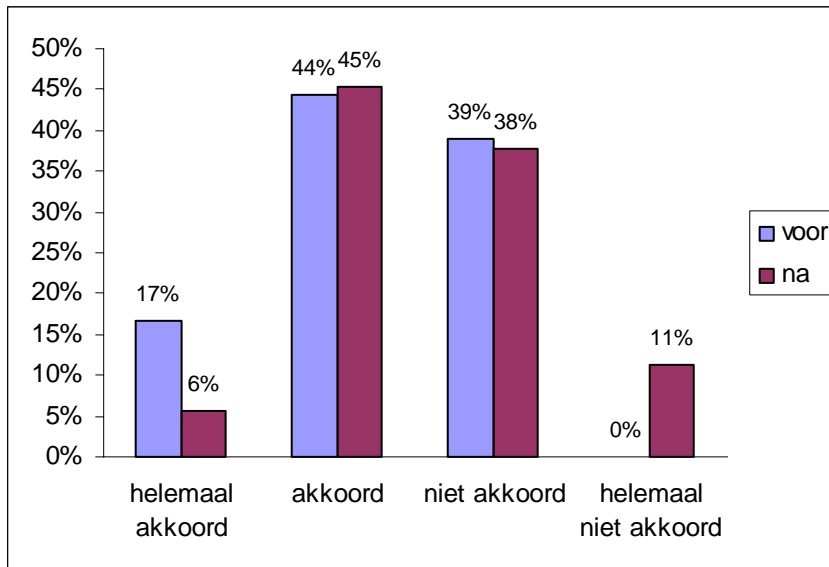
Figuur 8: Ik aanvaard de zaken waar ik niet zo goed in ben

Ook hier zien we dat geen enkele andere variabele een invloed heeft op het al dan niet aanvaarden waarin de cursist niet goed is. Bovendien blijft deze mening behouden na de opleiding.

Hier wensen we het inschatten van zichzelf en het aanvaarden waarin men minder goed is te vergelijken met de bevindingen uit het kwalitatief onderzoek (zoals de spontane bevraging en uit de evaluatieformulieren). Cursisten geven aan dat een hoger zelfvertrouwen een belangrijk effect is van de opleiding. Ze voelen zich beter in hun vel. Toch stellen we uit de drie bovenstaande figuren vast dat er nauwelijks iets verandert aan de opvatting over zichzelf, binnen geen enkele groep. Hieruit kunnen we besluiten dat de cursisten niet zomaar zichzelf beter leren kennen en hierdoor een beter zelfvertrouwen hebben. Dit gegroeid zelfvertrouwen heeft dus wel degelijk te maken met het leereffect van andere vaardigheden.

Is het gegroeide zelfvertrouwen dan eenvoudigweg te reduceren tot het minder schrik hebben om zaken aan te pakken waarin de cursist niet goed is? Onderstaande tabel suggereert dat dit inderdaad het geval is. Minder cursisten zeggen schrik te hebben en

meer cursisten zeggen helemaal geen schrik (meer) te hebben na de opleiding.



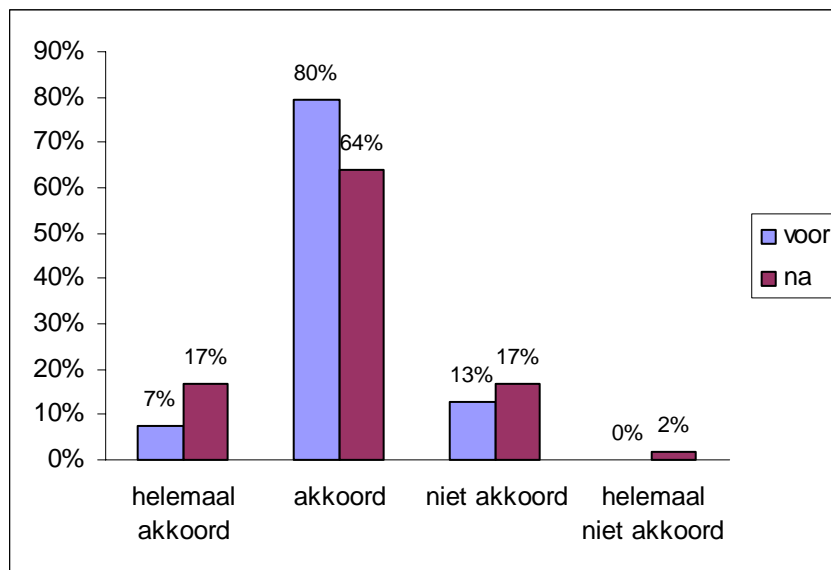
Figuur 9: Ik heb schrik om de zaken aan te pakken die ik minder goed kan

In het préonderzoek bleek reeds dat cursisten met kinderen en met een partner (meestal tewerkgesteld in de openbare sector) meer schrik hebben om dingen waarin ze niet goed zijn aan te pakken. Het is juist deze groep cursisten die zich minder akkoord verklaart met bovenstaande uitspraak. De groep die ook na de opleiding nog kampt met schrik om dingen aan te pakken zijn meestal mensen met meer dan 10 dienstjaren. Deze resultaten komen overeen met de bevindingen uit de kwalitatieve analyse. Zij berusten (door hun ervaring) meer in hun situatie waardoor hun leervermogen kleiner is. Zij halen minder uit de opleiding.

Een bijzonder opmerkelijke vaststelling is dat vrouwen in een gemend team minder snel dingen waar ze niet goed in zijn aanvaarden én tegelijk ook veel minder schrik hebben om dingen aan te pakken waarin ze niet goed zijn. Dit hebben we zowel vóór als na de opleiding vastgesteld.

Gelijklopend met bovenstaande resultaten stellen we vast dat de cursisten na de opleiding meer stappen ondernemen om de dingen aan te pakken, vooral bij vrouwen

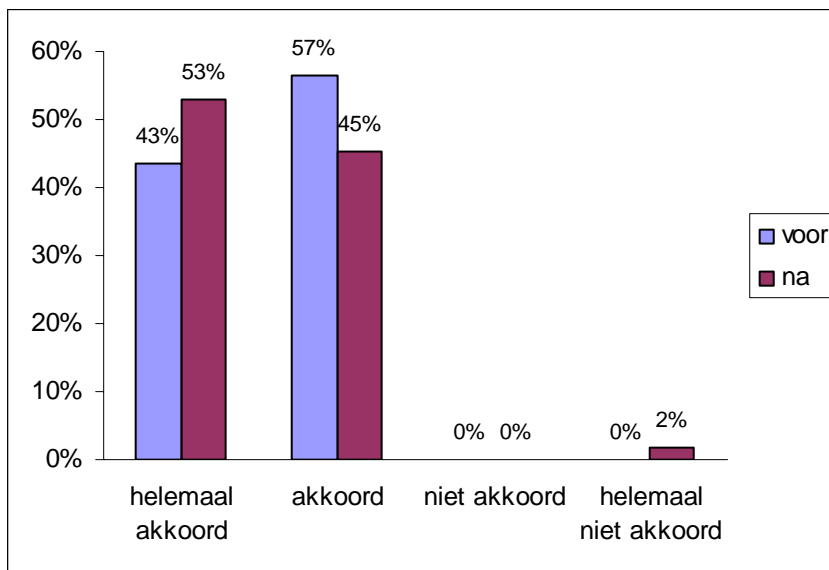
zonder kinderen is dit het geval.



Figuur 10: Ik onderneem stappen om de zaken aan te pakken die ik minder goed kan

De resultaten van het onderzoek suggereren dus dat heel wat cursisten stappen ondernemen om zaken aan te pakken en tegelijk bij het zetten van deze stappen schrik hebben. Zo stellen we vast dat cursisten met meer dan 10 jaar ervaring vóór de opleiding in dezelfde mate rapporteren stappen te ondernemen om zaken aan te pakken waarin men minder goed is als na de opleiding.

In het algemeen stellen we meer durf om te leren vast.

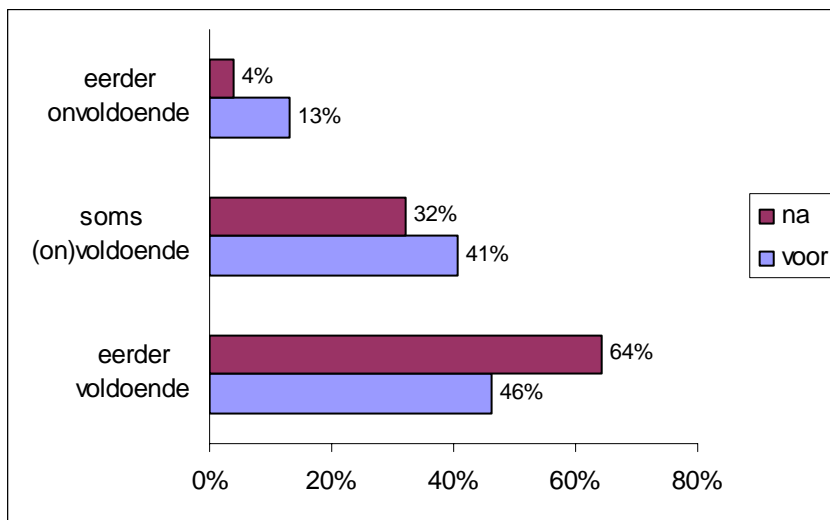


Figuur 11: Ik durf te leren

4.3.6. Zelfvertrouwen

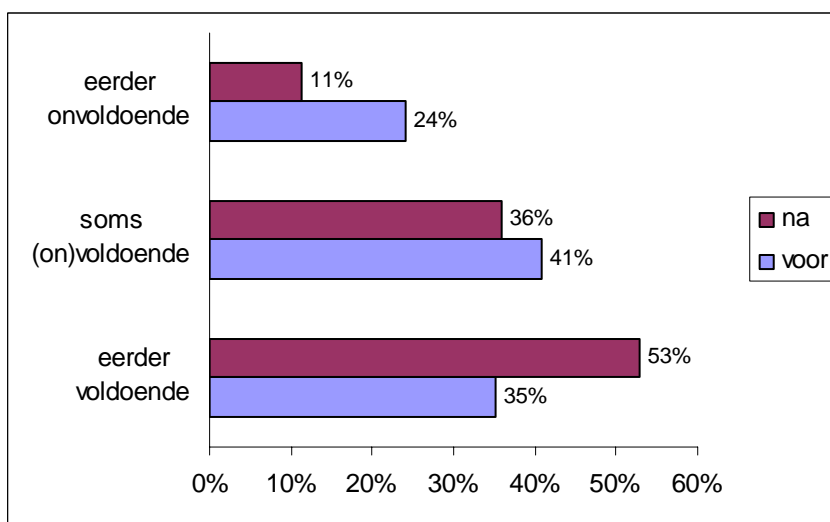
Thuis in het gezin, bij vrienden en in de vrije tijd was er al veel zelfvertrouwen aanwezig bij de cursisten vóór de opleiding. Toch nemen we na de opleiding een zeer lichte stijging van het zelfvertrouwen waar.

Figuur 15 toont dat het zelfvertrouwen ten aanzien van collega's is duidelijk gestegen na het volgen van de opleiding.



Figuur 12: Zelfvertrouwen tav collega's

Wanneer we de cursisten vragen of ze zelfvertrouwen tonen naar hun leidinggevend, dan observeren we minder zelfvertrouwen zowel vóór als na de opleiding. Toch stellen we vast dat hun zelfvertrouwen na de opleiding behoorlijk gegroeid is.



Figuur 13: Zelfvertrouwen tav leidinggevend

Wanneer we bovenstaande items samennemen, zien we dat voornamelijk vrouwen met kinderen vooruitgegaan zijn op het vlak van zelfvertrouwen. Vóór de opleiding rapporteerden 11 vrouwen met kinderen (in totaal 38) onvoldoende zelfvertrouwen te hebben t.o.v. leidinggevendenden. Na de opleiding was dit aantal nog slechts 4.

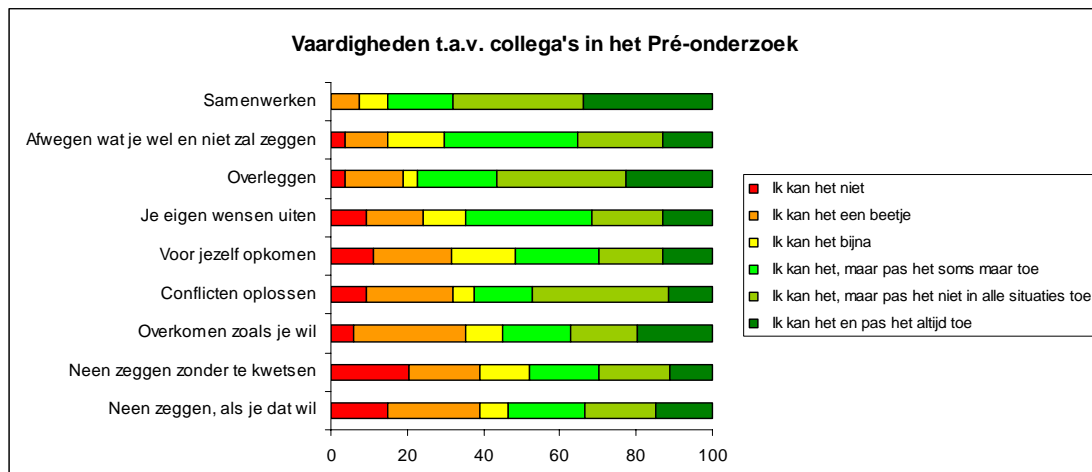
Uit de bevraging van het zelfvertrouwen thuis, bij vrienden en in de vrije tijd, blijkt eenzelfde vooruitgang te zijn geboekt.

4.3.7. Inschatting van eigen vaardigheden

Niet alleen inzake zelfinschatting en zelfvertrouwen hebben we de cursisten expliciet bevraagd. In de loop van de vragenlijst hebben we de cursisten zichzelf laten scoren in een aantal sociale vaardigheden of relationele mogelijkheden die ze al dan niet bezitten. We noemen dit gedragsuitspraken. Hierbij werd het onderscheid gemaakt tussen vaardigheden in de omgang met collega's en vaardigheden t.o.v. leidinggevendenden.

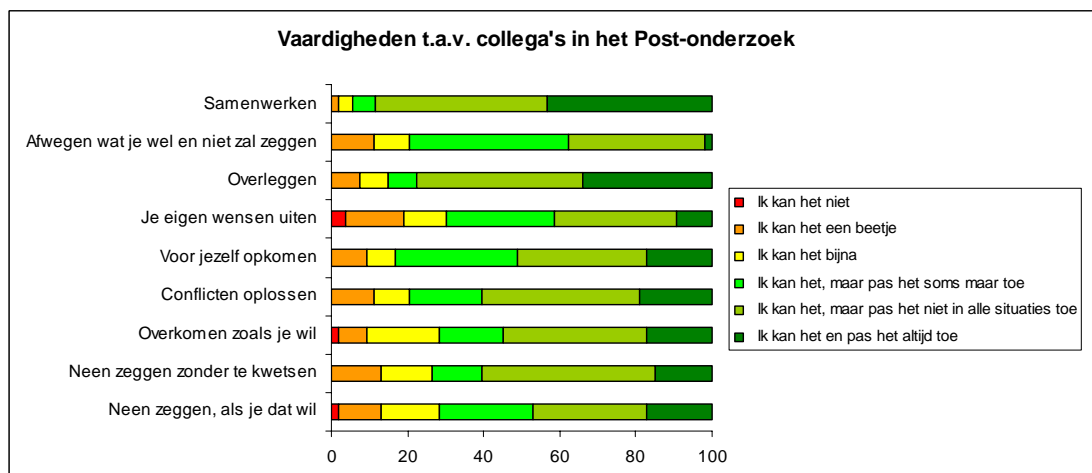
4.3.7.1. In de omgang met collega's

Wanneer we kijken naar de omgang met collega's, zien we dat bij aanvang van de opleiding heel wat cursisten bepaalde vaardigheden niet of slechts een beetje kunnen toepassen. In de grafiek op de volgende bladzijde presenteren we de minst toegepaste (veel rood en oranje) vaardigheid links, meest toegepaste vaardigheid rechts (weinig rood en oranje). Het is opvallend dat juist de gedragsuitspraken die betrekking hebben op assertiviteit naar collega's blijkbaar het moeilijkst zijn. "Opkomen voor zichzelf", "Neen kunnen zeggen" liggen blijkbaar moeilijker dan "overleggen", "samenwerken" of "afwegen wat je wel en niet zal zeggen". Meer dan één derde van de cursisten kan niet of slechts een beetje: "Neen zeggen, als je dat wil", "Neen zeggen zonder te kwetsen", "Overkomen zoals je wil" en "Conflicten oplossen". De helft van de cursisten of meer past altijd of meestal "Samenwerken" (68%), "Overleggen" (56,6%) en "Conflict oplossen" (47,1%) toe.



Figuur 14: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. collega's préonderzoek

Wanneer we dezelfde gedragsuitspraken na de opleiding opnieuw bevragen, dan zien we een bijzonder sterke vooruitgang voor items gerelateerd aan assertiviteit.



Figuur 15: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. collega's postonderzoek

Zo gaat “Neen zeggen zonder te kwetsen” zeer sterk vooruit; 29,6% van de respondenten zegt het te kunnen en het meestal of altijd toe te passen in het pré-onderzoek. Bij het postonderzoek loopt dit percentage op tot 60,4% .

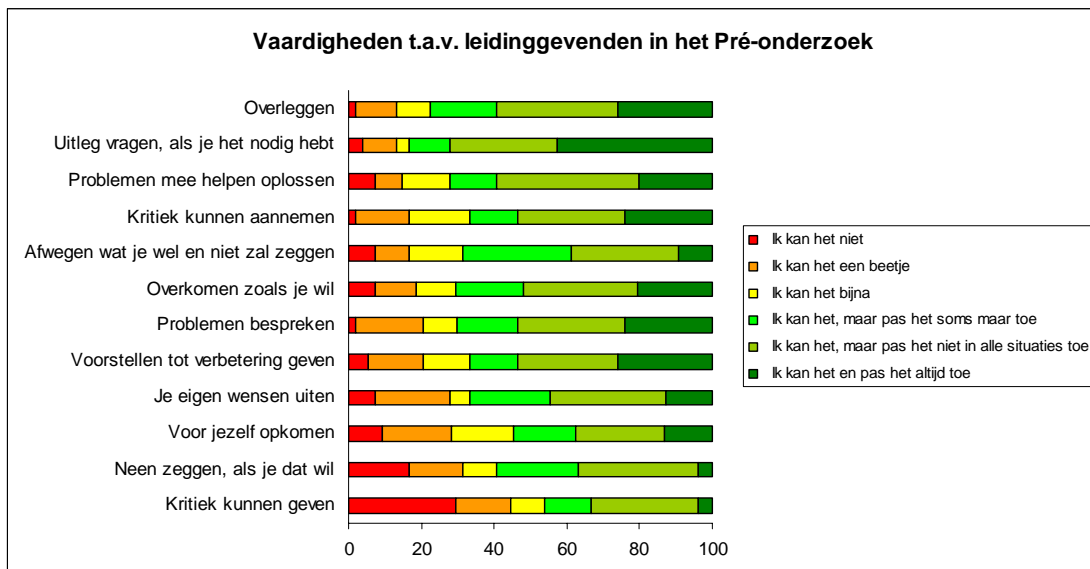
Daarnaast gaan de items “Overleggen” en “Samenwerken” heel duidelijk vooruit. Na de opleiding past 77,4% van de cursisten overleg meestal of altijd toe, vóór de opleiding was dit slechts 56,6%. Dit is een vooruitgang van 20,8%. Maar ook “Samenwerken” gaat in dezelfde sterke mate vooruit. Vóór de opleiding past 68% van de cursisten samenwerking met collega’s meestal of altijd toe, na de opleiding loopt dit percentage op tot 89%.

4.3.7.2. In de omgang met leidinggevenden

De vooruitgang die we zien ten aanzien van collega’s, zien we ook in de omgang met leidinggevenden, maar deze is duidelijk minder uitgesproken. Gemiddeld genomen gaat -over de verschillende gedragsuitspraken heen- het altijd of meestal toepassen van een gedragsuitspraak over de omgang met een collega vooruit met 16,8%. Voor een gedragsuitspraak over de omgang met een overste verbetert dit percentage met slechts 8,6%.

T.a.v. leidinggevenden werden er drie gedragsuitspraken bevraagd die niet aan bod kwamen t.a.v. collega’s. Op de volgende pagina vindt u de vergelijking van de resultaten tussen het préonderzoek en het postonderzoek. In de grafiek staan de minst toegepaste gedragsuitspraken links, de meest toegepaste gedragsuitspraken rechts.

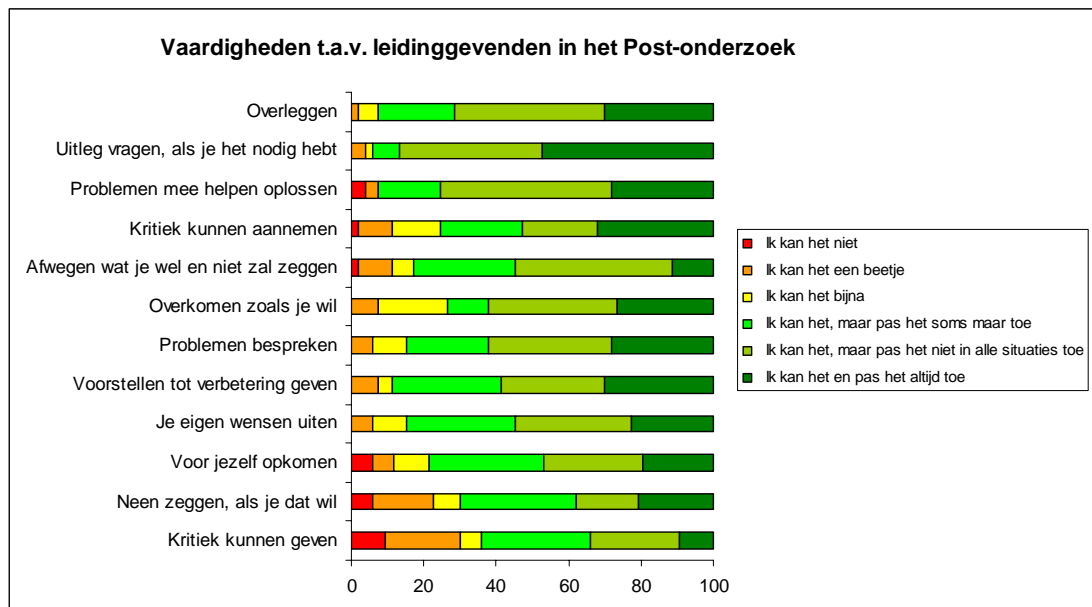
Opvallend is dat ook t.a.v. leidinggevenden de gedragsuitspraken die gerelateerd zijn aan assertiviteit het minst worden toegepast. “Kritiek kunnen geven” is voor 44% van de startende cursisten iets dat ze niet of slechts een beetje kunnen t.a.v. oversten. In het postonderzoek daalt dit percentage tot 30%, maar blijft aanzienlijk. Voor drie op tien cursisten in het préonderzoek is “Nee zeggen, als je dat wil” (31,5%), “Voor jezelf opkomen” (28,3%) of “Je eigen wensen uiten” (27,8%) t.a.v. oversten moeilijk. Deze waarden dalen respectievelijk tot 22,7%, 11,8% en 5,7%. De vooruitgang die geboekt wordt voor het item “Je eigen wensen uiten” is dus behoorlijk groot.



Figuur 16: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. oversten préonderzoek

De twee gedragsuitspraken over de omgang met een leidinggevende die het sterkst vooruitgaan zijn: “Afwegen wat je wel en niet zal zeggen” en “Problemen mee helpen oplossen”.

Voor wat betreft de gedragsuitspraak “Kritiek kunnen aannemen”, is er haast geen vooruitgang te merken. Ook het item: “Neen zeggen, als je dat wil” gaat slechts minimaal vooruit.



Figuur 17: Toepassing van gedragsuitspraken t.a.v. oversten postonderzoek

Het feit dat de sterkste vooruitgang geboekt wordt t.o.v. van collega's, heeft allicht te maken met het feit dat de drempel om dingen te veranderen minder hoog is t.a.v. collega's. Ook is er over het algemeen frequenter contact met collega's waardoor de mogelijkheid om andere omgangsvormen en gedragingen uit te proberen, toeneemt. Bovendien werden tijdens de opleiding de vaardigheden geoefend met 'gelijken' die we als collega's kunnen beschouwen, dit kan een aandachtspunt zijn in de cursusmethodiek in de toekomst.

Juist om deze redenen zien we dat het “Neen zeggen als je dat zelf wil” sterk vooruit gaat in de omgang met collega's, maar slechts beperkt vooruitgaat in de omgang met leidinggevenden. Terwijl het uiten van de eigen wensen juist sterker vooruit gaan in de omgang leidinggevenden dan met collega's. Op dezelfde manier wordt “Afwegen wat je wel en niet zal zeggen” meer toegepast in de omgang met leidinggevenden dan met collega's. Ten slotte benadrukken we de vaststelling dat zelfs na de opleiding nog heel wat vrouwen in laaggekwalificeerde uitvoerende functies het moeilijk hebben om kritiek te kunnen geven binnen een organisatie en voor zichzelf op te komen.

4.3.8. Persoonlijke groei, samengevat

Samengevat kunnen we stellen dat de cursist minder werkpunten heeft en ook duidelijk heeft bijgeleerd op het vlak van sociale vaardigheden. De cursist is zich wel bewuster van zijn beperkingen, doordat hij de beperkingen duidelijker formuleert in termen van sociale vaardigheden. De meeste cursisten hebben ook bepaalde initiatieven en prestaties geformuleerd waar sociale vaardigheden belangrijk voor zijn, zowel op werkvlak als op privé vlak. Als we kwantitatieve informatie in rekening brengen, dan zien we vooral dat cursisten in de loop van de opleiding afstand nemen van dagelijkse beslommeringen. Het beeld dat ze van zichzelf ophangen na de opleiding is meer algemeen, ruimer gefundeerd en duidelijker betrokken op hun eigen prestaties op langere termijn. Ze formuleren verwezenlijkingen, los van het alledaagse en meer in de richting van eigen verantwoordelijkheden, bewuste keuzes en opkomen voor zichzelf. Het is dan ook niet verwonderlijk dat hun zelfvertrouwen groeit en hun durf om dingen aan te pakken vergroot. Cursisten hebben ook minder schrik van hun beperkingen en hebben meer durf om te leren.

Op het vlak van zelfvertrouwen kunnen we stellen dat die op alle vlakken gestegen is, maar vooral ten aanzien van collega's. In de omgang met collega's zeggen de cursisten vooral assertieve gedragsuitingen zoals het "Neen zeggen, als je dat wil", "Neen zeggen zonder te kwetsen" en het opkomen voor zichzelf meer toe te passen. Maar ook "Overkomen zoals je wil", overleggen en samenwerken gaan door het volgen van de opleiding "Persoonlijke ontwikkeling" sterk vooruit.

Globaal genomen worden wenselijke gedragsuitingen en sociale vaardigheden naar oversten minder toegepast dan in de omgang met collega's. Vooral kritiek kunnen geven binnen een organisatie en voor zichzelf opkomen blijkt er moeilijk voor vrouwen in laag gekwalificeerde functies. Bijzonder waardevol is het feit dat het uiten van eigen wensen veel meer wordt toegepast. De opleiding draagt ook sterk bij aan het mee helpen oplossen van problemen, het vragen van uitleg als de cursist het nodig heeft en overleggen in het algemeen. Het blijkt dat assertieve gedragsuitingen zoals

“Nee zeggen, als je dat wil” en “Voor jezelf opkomen” erg moeilijk zijn voor deze vrouwen, zelfs na het volgen van de opleiding.

Uit bovenstaande samenvatting blijkt nogmaals dat assertiviteit bijzondere aandacht verdient bij vrouwen in laaggekwalificeerde uitvoerende functies. In volgend hoofdstuk gaan we dieper in op communicatie en assertiviteit.

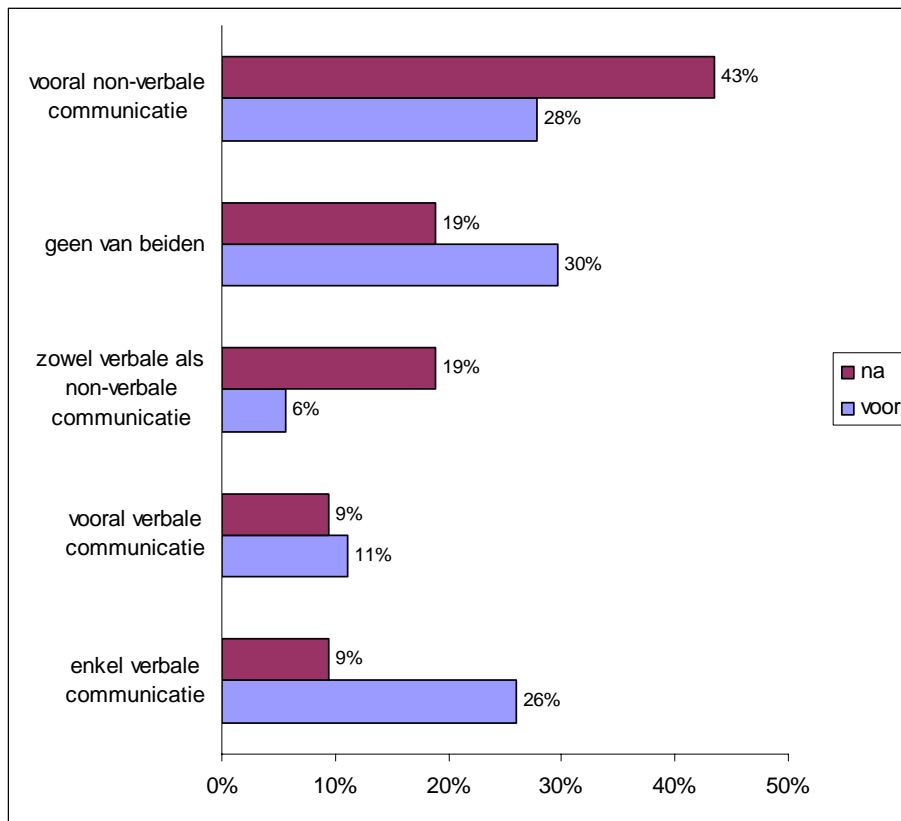
4.4. Communicatie en assertiviteit

4.4.1. Inleiding

4.4.2. Verbale en non-verbale communicatie

We hebben willen meten of de cursist verbale en non-verbale communicatie kan onderscheiden. Eén van de doelstellingen van de opleiding is dat de cursist aandacht kan schenken aan elementen van non-verbale communicatie. Bij het tonen van een visuele situatieschets vragen we aan de respondent om de communicatie op de foto te beschrijven.

Hieruit blijkt duidelijk dat door het volgen van de opleiding de aandacht voor non-verbale communicatie is toegenomen. In het préonderzoek stelden we reeds vast dat vrouwen met een partner vooral enkel non-verbale communicatie beschrijven (35%) in het postonderzoek loopt dit percentage op tot 52% binnen de categorie “vrouwen met partner”.



Figuur 18: Verbale en non-verbale communicatie kunnen onderscheiden

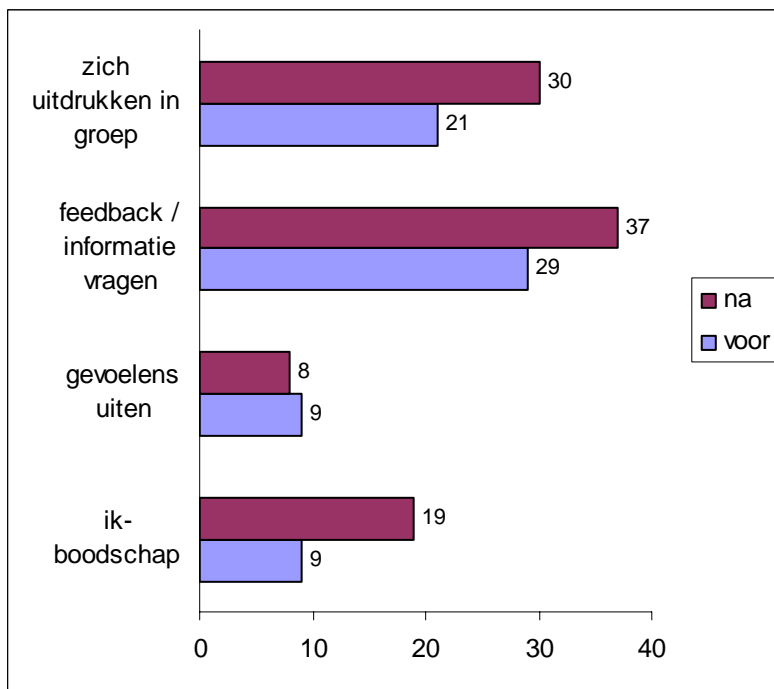
4.4.3. Communicatievaardigheden

We hebben de cursisten in een aantal situaties geplaatst, waarop ze moesten reageren. Aan de hand van de reactie, hebben we kunnen testen of ze al dan niet de verschillende aspecten met betrekking tot communicatie toepassen. We observeren telkens de reactie van de cursist op verschillende terreinen. Welke verschillende soorten reacties gebruikt de respondent en hoe worden deze toegepast. Onderstaande grafieken zijn het resultaat van de telling van het aantal en het soort reacties op de verschillende situaties die we aan de cursisten voorlegden.

Situatie 1

In de eerste situatie hoort de cursist dat collega's over hem aan het praten zijn, hij

weet echter niet waarover ze praten.

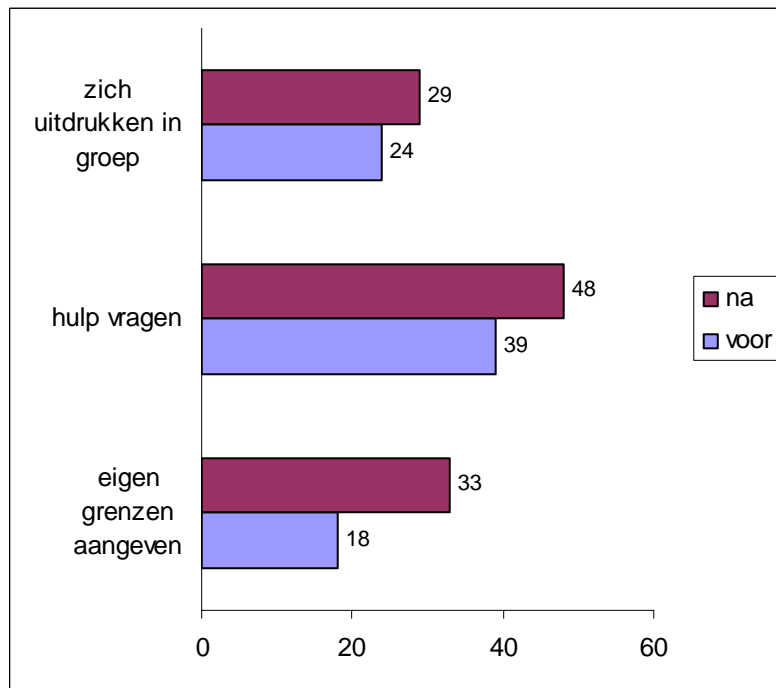


Figuur 19: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 1: Reactie op ‘mogelijke’ roddels door collega’s

We stellen in het algemeen vast dat de cursisten na de opleiding aanzienlijk meer verschillende communicatievaardigheden kunnen aanwenden. We stellen vooral een vooruitgang vast bij het geven van ik-boodschappen.

Situatie 2

In een tweede situatie krijgt de cursist opleiding in groep en hij begrijpt iets niet.

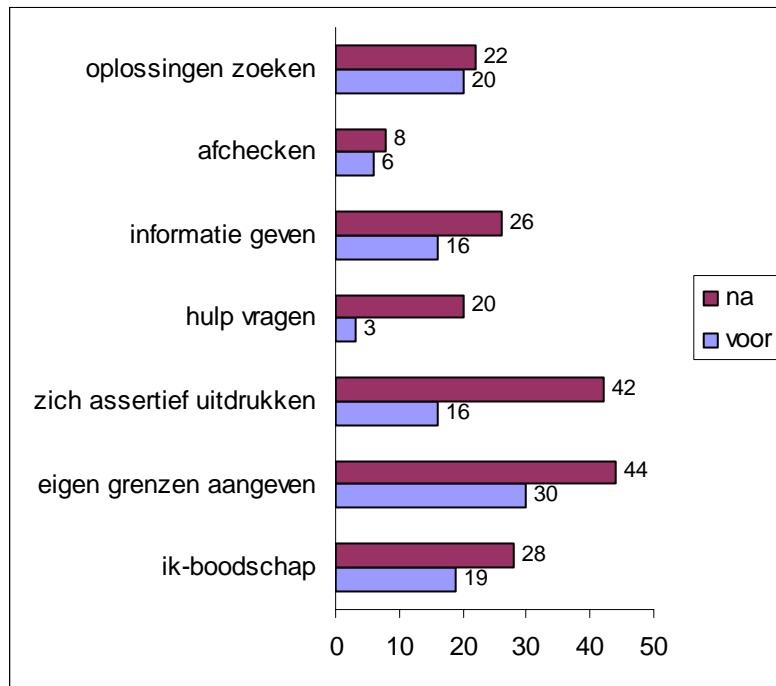


Figuur 20: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 2: Uitleg vragen in groep aan een onbekende

Het beeld dat figuur 23 weergeeft, is nagenoeg identiek aan de eerste situatie namelijk dat de cursisten meer verschillende communicatievaardigheden kunnen aanwenden. In situatie 2 stelt het onderzoek vooral een vooruitgang vast bij het aangeven van eigen grenzen.

Situatie 3

In een derde situatie heeft de cursist te kampen met een teveel aan taken, terwijl zijn baas hem nog taken bijgeeft.

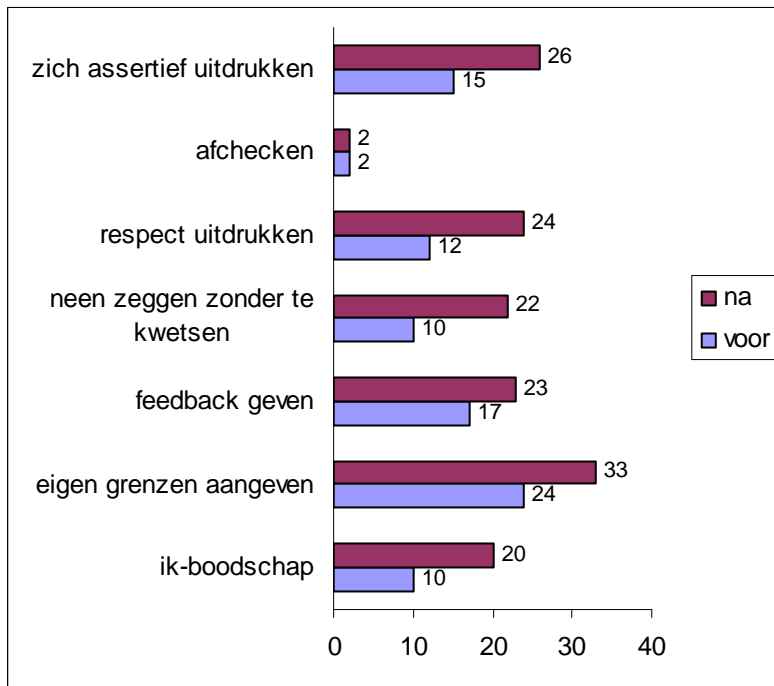


Figuur 21: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 3: Baas geeft te veel werk

Opnieuw stellen we vast dat de cursisten na de opleiding meer verschillende communicatiegedragingen zeggen te gebruiken. Deze vooruitgang van de items “zich assertief uitdrukken” en “het aangeven van eigen grenzen” is opmerkelijk. In vorige hoofdstuk bleek uit het onderzoek dat assertieve gedragsuitingen zoals “Neen zeggen, als je dat wil” en “Voor jezelf opkomen” in de omgang met oversten voor deze vrouwen erg moeilijk zijn. Hier zien we een duidelijke vooruitgang. Allicht is het voor de cursisten makkelijker om zich assertief te uiten t.o.v. interviewer (die in sommige gevallen de opleiding gaf), dan zich effectief assertief opstellen in de omgang met iemand die in hun bedrijf of organisatie hoger geplaatst is.

Situatie 4

In een vierde situatie krijgt de cursist te kampen met een collega die te vaak een babbeltje komt slaan, zodat het werk achterop geraakt.



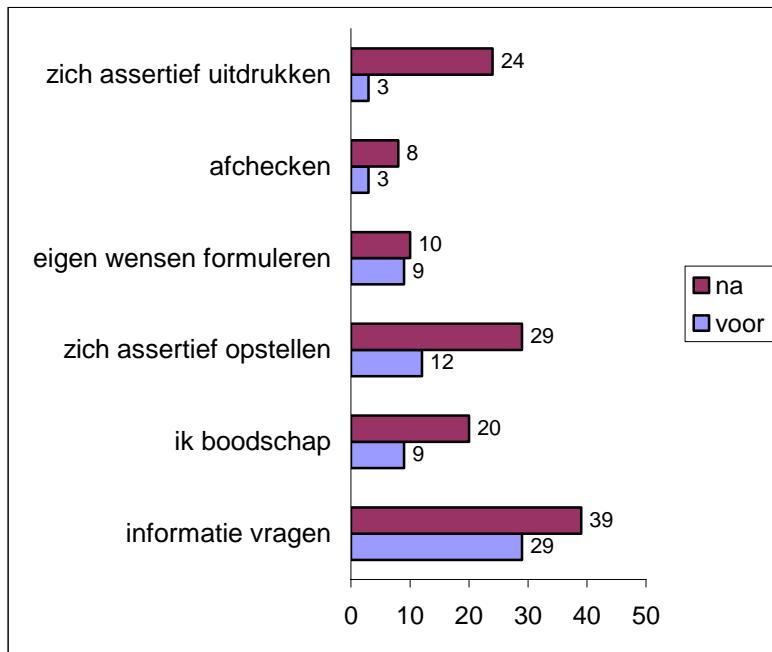
Figuur 22: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 4: Neen zeggen tegen het babbelen van een collega

Opnieuw zien we een vergelijkbare vooruitgang. In situatie 4 situeert de vooruitgang vooral op het vlak van “zich respectvol uitdrukken en het afwijzen van de ander zonder te kwetsen”.

Situatie 5

De cursist vraagt verlof aan en dit wordt hem geweigerd, terwijl hij van een collega verneemt dat hij wel verlof heeft gekregen. Ook hier is de belangrijkste vaststelling dat het aantal cursisten dat een gepaste assertieve reactie aan de dag legt sterk vooruit gaat. Onderstaande grafiek toont dat bijna de helft van de cursisten op een bepaald

moment in zijn reactie de techniek van assertief reageren toepast.



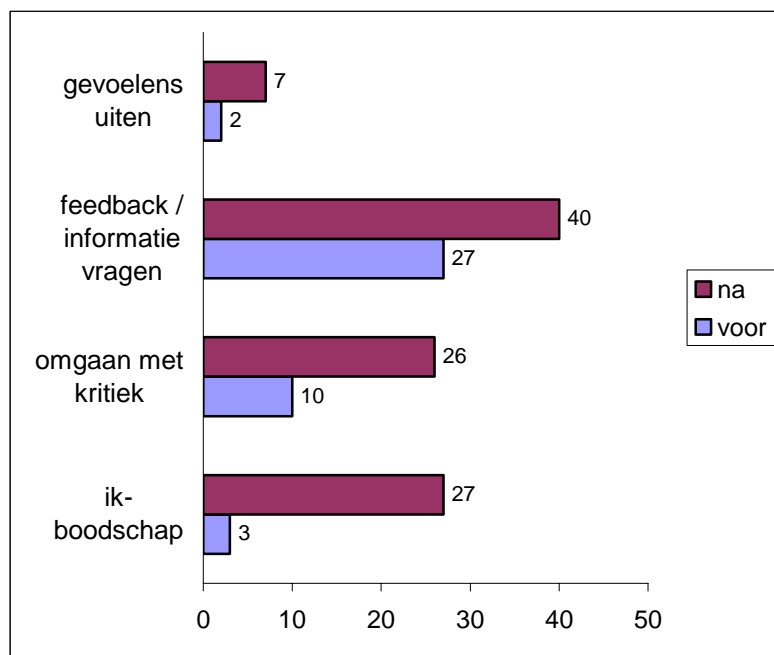
Figuur 23: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 5: Verlof geweigerd?

Graag voegen we bij bovenstaande grafiek nog een anecdoten toe uit het leven van onze cursisten. Peggy¹ nam deel aan de opleiding “Persoonlijke ontwikkeling” omdat ze niet durfde opkomen voor zichzelf, zeker niet op het werk. Ze had twee dominante collega’s waar ze niet tegenop kon. Ze voelde zich echt niet goed in haar job en wou van dienst wisselen, maar durfde het niet vragen aan haar diensthoofd. Uiteindelijk heeft ze het toch aangedurfd. De eerste keer werd haar vraag genegeerd. Ze durfde het aan om haar vraag opnieuw te stellen en werd gehoord. Peggy werd overgeplaatst naar een andere dienst waar ze zich veel beter voelde.

¹ Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, gebruiken we fictieve namen.

Situatie 6

Een leidinggevende moppert dat er allerlei zaken niet goed gedaan zijn, maar de cursist weet niet waarover het gaat, zelfs niet of het wel betrekking heeft op zijn werk. Wat doet hij hiermee?



Figuur 24: Toegepaste communicatievaardigheden – Situatie 6: Uitleg vragen aan de oversten

Bij situatie 6 stellen we vooral een reactie vast waarbij informatie wordt gevraagd en waarbij de cursist een ik-boodschap geeft. De vooruitgang in het geven van een ik-boodschap is het sterkst.

Besluit: Toegepaste communicatievaardigheden

Door het proefopzet van de vragenlijst is het moeilijk met zekerheid te zeggen dat de respondenten effectief bepaalde communicatietechnieken zullen toepassen in dagelijkse situaties. Het is mogelijk dat de cursisten zich na de opleiding beter op hun gemak voelen om meer gedragsalternatieven te verwoorden als reactie op de gegeven

situatie. Daarnaast is het zo dat het onderzoeksopzet niet toeliet andere reacties (zoals bijvoorbeeld inlevend reageren bij situatie 6) te scoren. Alternatieve reacties kunnen immers even waardevol zijn, maar lagen niet in de lijn van de doelstellingen van de opleiding. Na elke sessie kregen de cursisten huiswerk (doe-taken) en aan het begin van elke sessie polsten de trainers naar het resultaat. Uit de vele vertellingen, kunnen we ook afleiden dat vele vaardigheden ook buiten de lessen werden toegepast. Het kwalitatief onderzoek bevestigt dit ook.

We kunnen aldus besluiten dat situaties waartoe bepaalde specifieke technieken zich leenden, een duidelijke verbetering is van het aantal cursisten dat de gepaste reactie heeft. Er zijn duidelijk meer cursisten die na de opleiding zich assertief uitdrukken, in termen van een ik-boodschap een probleem ter sprake brengen, neen zeggen zonder te kwetsen of hun gevoelens uiten.

In bovenstaande situaties werd de situatie schriftelijk voorgelegd waarbij de cursist zegt hoe hij reageert. Het gevaar hierbij is dat de cursist wel kan zeggen dat hij op gepaste wijze reageert maar in de praktijk deze reactie niet toepast. Om bovenstaand probleem verbonden aan zelfrapportering te verhelpen, hebben we eveneens echte rollenspelen gedaan tijdens het afnemen van de vragenlijst.

4.4.4. Vaardigheden m.b.t. assertiviteit en neen zeggen

In een rollenspel over het thema ‘neen zeggen tegen een leidinggevende’ hebben we aan de hand van de reactie van de cursist getest welke communicatieaspecten hij toepast. Doordat het rollenspel interactiever is dan de situatieschetsen van voorgaande paragraaf, worden bepaalde gedragsdisposities scherper. Aan de hand van observatieschema's zijn we nagegaan hoe we de reactie van de cursist het best kunnen omschrijven.

Een rollenspel rond neen zeggen tav een overste

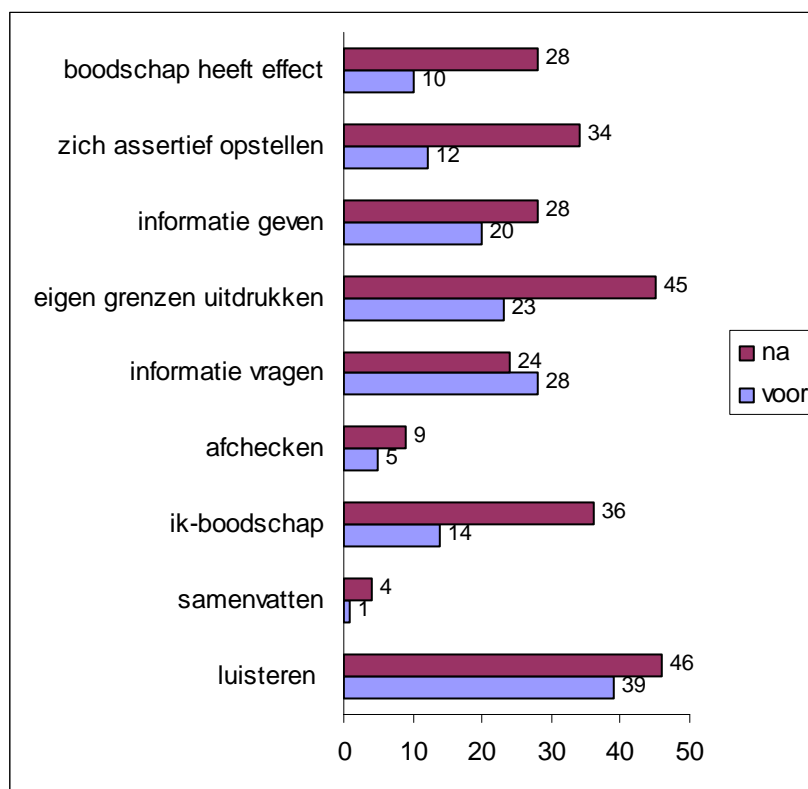
Concreet gaat het hier over de volgende situatie: Je baas wil dat je zaterdag komt werken, maar zaterdags is echt een heilige dag voor jou die je niet graag opgeeft.

Ik speel je baas en jij voert het gesprek zoals je het echt zou voeren.

Baas: naam, ik zou willen dat je zaterdag zou komen werken

Baas: maar het zou niet elke zaterdag zijn, misschien enkele zaterdagen

Baas: godverdomme, je brengt me hierdoor echt in problemen



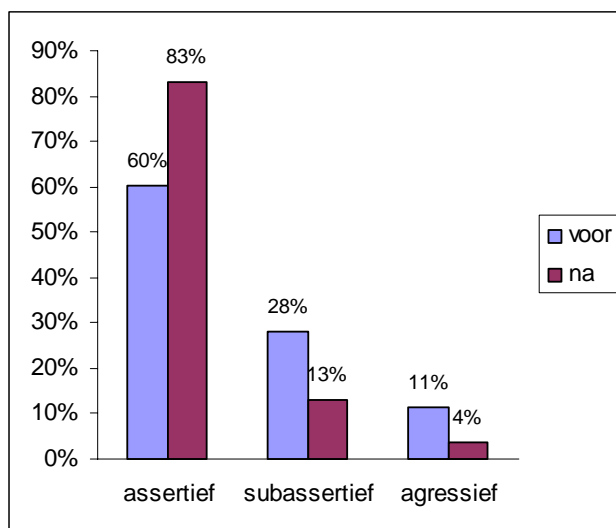
Figuur 25: Toegepaste communicatieaspecten in een rollenspel rond neen zeggen

Bovenstaand rollenspel bevestigt de resultaten van de vorige zes situatieschetsen. De cursisten passen meer en meer verschillende gesprekstechnieken toe. Opmerkelijk is

dat het uitdrukken van de eigen grenzen op de voorgrond komt als een reactie sinds de cursisten de opleiding volgden. Liesbeth getuigt over wat het uitdrukken van de eigen grenzen in de praktijk kan betekenen. Liesbeth heeft na maandenlang twijfelen de stap aangedurfd om een gesprek aan te gaan met haar diensthoofd over een complexe werkinhoud die ze er moest bijnemen en waar ze zich niet goed bij voelde. Het bleek dat haar collega's er ook mee zaten, en er werd een interne vergadering belegd om deze problematiek te bespreken. Liesbeth had het idee dat ze eindelijk gehoord werd!

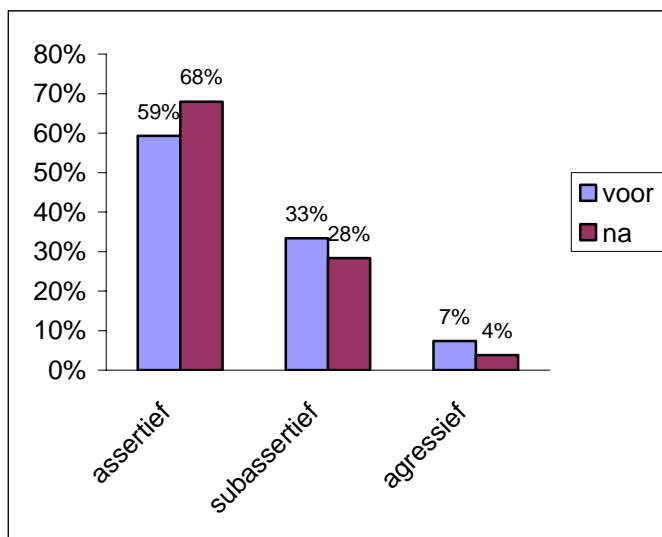
Neen zeggen op assertieve wijze tav verschillende personen

Aan de hand van een situatieschets hebben we getest of de cursist een assertieve, passieve/subassertieve of agressieve reactie toepast en dit in drie situaties: tav collega's, tav leidinggevenden en thuis in het huishoudelijk leven. In de situatieschets vraagt de interviewer om iets te doen op een ogenblik dat de cursist er eigenlijk geen tijd voor heeft. Welke soort reactie geeft hij hierop t.a.v. de drie soorten personen? We gaven de respondent telkens zes voorgedrukte antwoordmogelijkheden die een verschillend gedragsalternatief voorstellen. Ieder gedragsalternatief werd gehercodeerd naar ofwel subassertief, assertief of agressief (2 gedragsalternatieven per categorie) gedrag.



Figuur 26: Assertieve reactie tav collega's?

We zien duidelijk een stijging van het percentage cursisten dat assertief reageert na het volgen van de opleiding. Ook de kwalitatieve gegevens komt deze vaststelling duidelijk naar voor. Dat assertief zijn naar collega's toe niet steeds hoeft te betekenen dat de cursist enkel opkomt voor de eigen belangen rond taakinhouden of samenwerking tijdens de job, blijkt uit onderstaand voorbeeld. Laatst had die venijnige collega een mail vol roddels over Ria per ongeluk naar Ria zelf verstuurd. Vroeger zou Ria in alle staten geweest zijn en onmiddellijk zijn boosheid gaan uiten. Nu stuurde ze prompt het standaardzinnetje uit de opleiding terug 'Wat bedoel je precies? Ik begrijp u niet helemaal'. Resultaat van dit alles is dat Ria 's avonds in lachen is uitgebarsten door deze komieke situatie en dat haar venijnige collega niet meer wist waar ze het had en gedurende twee dagen veranderde in een poeslieve collega. De relatie tussen beiden verbeterde uiteindelijk.



Figuur 27: Assertieve reactie tav leidinggevenden?

Dat assertief reageren ook ruimer kan betekenen dat men verantwoordelijkheid opneemt voor de eigen situatie, blijkt uit dit voorbeeld dat tijdens de opleiding naar voor kwam. Het gaat om schoonmaakpersoneel dat gefrustreerd werd door het periodieke overleg met het management, dat georganiseerd werd om oplossingen te

bieden voor problemen op de werkvloer. Het klassieke scenario van dergelijke vergadering -als ze al niet werd uitgesteld naar een latere datum- bestond uit 50 minuten luisteren naar allerlei informatie die vooral bestond uit regels die moeten opgevolgd worden. Het variapunt was het interactieve gedeelte, een soort klaagzang. De meeste poetsvrouwen deden op dat ogenblik hun mond niet open, omdat er nadien toch niets met hun vragen en opmerkingen werd gedaan. Diegene die wel iets zeiden, waren al 50 minuten gefrustreerd aan het knarsetanden en vuurden hun frustratiepeloton op agressieve manier af op de manager in kwestie. Bovendien ging het om individuele klachten.

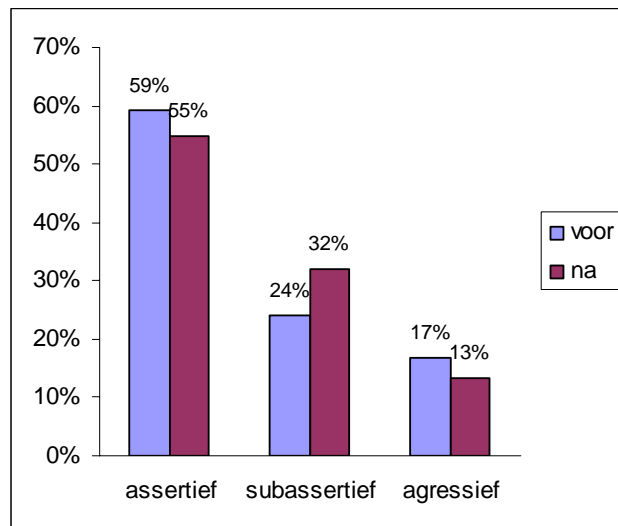
Resultaat: een vergadering die uiteindelijk voor meer frustratie zorgde, dan oplossingen bood. Eigenlijk een soort padstelling waarbij de manager zich verdedigend moet opstellen en waarbij de informatie die hij vóór het variapunt aan bod brengt door niemand van de kuisploeg gehoord wordt.

Naar aanleiding van de opleiding zijn de poetsvrouwen gaan vragen om de vergadering onderling te mogen voorbereiden, zodat ze hun individuele problemen konden bundelen tot verschillende werkpunten. Op die manier konden ze een agenda doorspelen aan de manager, kon die al pro-actief nadenken over de problemen en werden ze niet meer als variapunt behandeld. Het voorstel werd door de manager positief onthaald en de vergadering verliep een stuk rustiger. Bovendien heeft een zeer verlegen vrouw uit de groep een agendapunt aangehaald tijdens de vergadering, aangemoedigd door de rest. En de manager voelde zich ook meer op zijn gemak.

De reeds eerder vastgestelde tendens wordt bevestigd in figuur 37. Het assertief gedrag op het werk neemt toe, in het huishoudelijke leven neemt het subassertief gedrag toe na het volgen van de opleiding.

We willen nog een voorbeeld toevoegen uit het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek uit de sfeer van de vrije tijd. In het zwembad was er altijd iemand die tegen Marie-Louise aanzwom. Marie-Louise durfde er nooit iets van te zeggen, ze liet het maar doen. Op een bepaald moment heeft Marie-Louise de regels van feedback

toegepast en gezegd dat ze het niet apprecieerde dat die persoon altijd tegen haar aanzwom. Het had een positief effect, de plagerij bleef uit en dit was een echte succeservaring voor Marie-Louise.



Figuur 28: Assertieve reactie in het huishoudelijke leven?

Toegepaste assertiviteit en feedback

We hebben een aantal uitspraken rond afgeleide of aanverwante toepassingen omtrent assertiviteit een feedback geformuleerd. De cursisten moeten nagaan in welke mate deze uitspraken van toepassing is op hen.

Uitspraak 1: “Als ik door mijn chef gebruikt wordt als ‘manusje van alles’, dan zeg ik er iets van?” Tabel 7 toont dat na de opleiding de vrouwen sneller geneigd zijn er iets van te zeggen. Het percentage vrouwen dat meestal niet of nooit iets zou zeggen daalt met 16% en het percentage vrouwen dat zeer vaak of vaak hiervan iets zou zeggen stijgt met 17%.

	voor		na	
zeer vaak	7	13%	14	29%
vaak	7	13%	7	14%
soms	17	31%	15	31%
meestal niet	15	28%	9	18%
nooit	8	15%	4	8%
totaal	54	100%	49	100%

Tabel 8: Opkomen voor zichzelf tav leidinggevenden

In relatie tot bovenstaande uitspraak is het zinvol even stil te staan bij de enkele cursisten die nooit opkomen voor zichzelf (ten overstaan van leidinggevenden). Niet assertief zijn -zo blijkt uit gesprekken met de begeleiding en de cursisten-, heeft vaak onderliggende diepe wonden, veroorzaakt door traumatische of moeilijke ervaringen. In dat geval is deze opleiding bijna nooit het sleutelwoord tot succes. De opleiding biedt wel een luisterend oor in een vertrouwelijke sfeer en het advies om verder te gaan met het probleem en gespecialiseerde hulp te zoeken wordt ook dikwijls opgevolgd. En dat is dan toch een stap in de goede richting.

Zo zien we zelfs dat een heel gemakkelijke oefening voor de meesten van ons: in een kring staan en zeggen “ik ben” en iedereen aankijken, voor anderen veel minder evident is. In het begin durfden een aantal deelnemers het niet. Op het einde van de lessenreeks stond iedereen van de groep er, aangemoedigd door de andere cursisten.

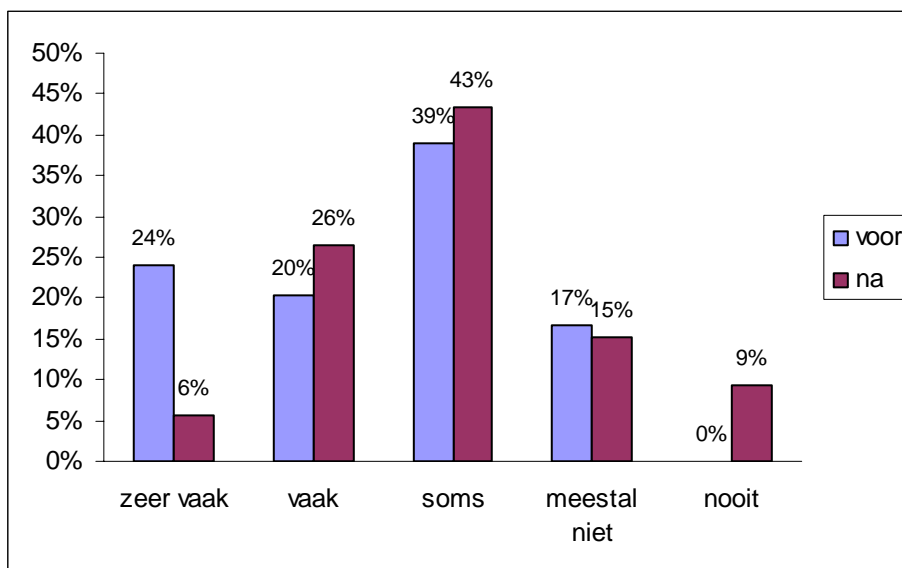
Uitspraak 2: “Ik geef de ander gelijk, want ik wil geen ruzie krijgen” meet in welke mate de cursist subassertief is door de ander gelijk te geven om ruzie te vermijden? Tabel 8 geeft weer dat de respondenten na de opleiding minder snel subassertief gedrag tonen. Het percentage vrouwen dat meestal niet of nooit de ander gelijk geeft om geen ruzie te krijgen stijgt met 8% en het percentage vrouwen dat zeer vaak of vaak de ander gelijk geeft om ruzie te vermijden daalt met 9%.

	voor		na	
zeer vaak	7	13%	4	8%
vaak	11	20%	9	17%
soms	21	39%	21	40%
meestal niet	14	26%	16	30%
nooit	1	2%	3	6%
totaal	54	100%	53	100%

Tabel 9: De ander gelijk geven om ruzie te vermijden

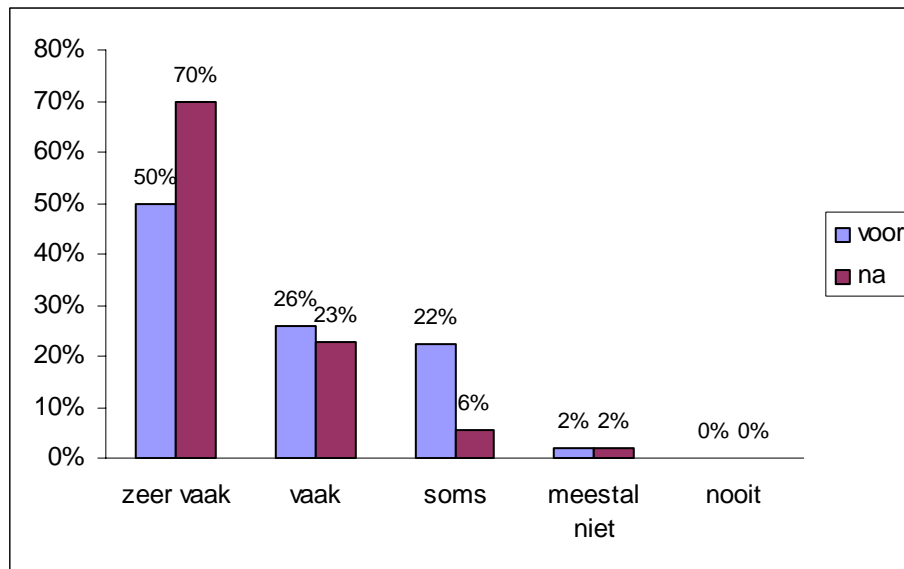
Uitspraak 3: “Als ik kritiek krijg, voel ik me schuldig of dom of heb ik daar een ander vervelend gevoel over” meet of de cursisten zich slecht voelen als de cursist feedback of kritiek krijgt of niet? De achterliggende variabele die we tegelijk hopen te meten is zelfvertrouwen. Indien de cursist zich niet snel schuldig of dom voelt, heeft hij meer zelfvertrouwen.

Voor deze uitspraak zien we een behoorlijke vooruitgang. Het percentage cursisten dat zich meestal niet of nooit schuldig of dom voelt bij kritiek daalt met 8% en het percentage vrouwen dat zich zeer vaak of vaak slecht voelt bij kritiek daalt met 12%. Het percentage cursisten dat zich zeer vaak slecht voelt, daalt zelfs met 17%.



Figuur 29: Zich slecht voelen bij kritiek

Uitspraak 4: “Als ik iets niet goed begrijp durf ik vragen te stellen”. Het percentage vrouwen dat zeer vaak vragen durft te stellen stijgt met 20%.



Figuur 30: Vragen stellen, als men iets niet begrijpt

Uitspraak 5: “Als ik het niet eens ben met iemand zeg ik mijn mening”. Bij deze uitspraak is de vooruitgang het sterkst. Slechts 4% van de cursisten zal meestal niet of nooit opkomen voor zijn eigen mening, vóór de opleiding was dit nog 20%. De categorieën ‘zeer vaak’ en ‘vaak’ gaan vooruit met 18%; van 46% naar 64%. M.a.w. bijna tweederde van de vrouwen zal na de opleiding opkomen voor zijn eigen mening.

	voor		na	
zeer vaak	10	19%	18	34%
vaak	15	28%	16	30%
soms	18	33%	17	32%
meestal niet	7	13%	2	4%
nooit	4	7%	0	0%
totaal	54	100%	53	100%

Figuur 31: Opkomen voor zijn mening

Uitspraak 6: “Als ik oneerlijk behandeld wordt, maak ik mij boos” De mate waarin de cursist zich boos maakt, indien hij oneerlijk behandeld wordt, verhoogt slechts lichtjes. Positief is hier dat de categorie ‘zeer vaak’ daalt na het volgen van de opleiding en dat de categorie ‘vaak’ toeneemt. Ook de categorieën meestal niet of nooit dalen. De vraag is hier natuurlijk: “Hoe maken de cursisten zich boos? Reageert de cursist op sociaal geoorloofde manier (assertief) of eerder agressief?”

	voor		na	
zeer vaak	16	30%	13	25%
vaak	10	19%	17	32%
soms	15	28%	14	26%
meestal niet	11	20%	9	17%
nooit	2	4%	0	0%
totaal	54	100%	53	100%

Figuur 32: Boos worden bij oneerlijke behandeling

4.4.5. Communicatie en assertiviteit, samengevat

Wanneer we de verschillende indicatoren en meetmethodes naast elkaar leggen, kunnen we stellen dat de cursisten na het volgen van de opleiding vooruitgaan inzake het waarnemen en interpreteren van gedrag en het erkennen van non-verbale communicatie. Het onderzoek stelt bij het observeren van reacties op een situaties vast dat cursisten vooruitgang boeken in het zich assertief uitdrukken, in het formuleren van ik-boodschappen, in het ter sprake brengen van een probleem, in het neen kunnen zeggen zonder te kwetsen of in het uiten hun gevoelens. We testten in een rollenspel of de cursist neen kan zeggen tegen een overste. Hieruit blijkt dat de vrouwen na de opleiding meer verschillende communicatievormen aanwenden en deze ook frequenter gaan gebruiken. Aan de hand van zes uitspraken hebben we gemeten hoe de cursist omgaat met feedback, hoe volgzzaam hij is en in welke mate hij zelf feedback zou geven. De mate waarin de cursisten de uitspraak van toepassing vinden op zichzelf, bevestigt het eerder geschetste beeld van een algemene vooruitgang in communicatievaardigheden en assertiviteit.

De cursisten verwoorden het zo:

- “Ik heb dingen geleerd. Ik ben zelfzekerder en onafhankelijker van bevestiging geworden.”
- “Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen, assertiviteit is verhoogd, ik ben spontaner geworden, zoek zelf meer contact met anderen.”
- “Ik voel mij beter in mijn vel.”
- “Ik werd opener.”
- “Ik kan mezelf beter relativeren en ik kan beter omgaan met mensen. De cursus geeft me een beter zelfvertrouwen.”

Bovenstaande non-verbale aspecten van communicatie en assertiviteit zijn minstens even belangrijk, zeker in een bedrijfscontext waar bijvoorbeeld uitstraling naar klanten een succesfactor kan zijn.

4.5. Levensloopbaanplanning

4.5.1. Inleiding

Aansluitend bij het eerste deel, waarin we het hebben over kwaliteiten en beperkingen en hoe we hiermee omgaan, kunnen we ook plannen maken op het vlak van loopbaan of persoonlijk leven. Dit deel gaat over de mate waarin de cursisten nadenken over de toekomst. Hoe concreet maken we plannen rond de loopbaan en het privé-leven? Hebben de cursisten een duidelijk idee over de manier waarop we deze veranderingen gaan aanpakken?

4.5.2. Veranderingen verwezenlijken op werk en privé-vlak

In het onderzoek hebben we aan de cursist gevraagd of hij graag dingen zou willen veranderen in zijn leven op verschillende vlakken.

	voor	na
in de omgang met collega's	18	14
in de omgang met oversten	17	15
aard/inhoud van het werk	13	15
taakverdeling	9	10
andere werkgerelateerde veranderingen	9	10
in het huishouden	13	17
in de vrije tijd	10	12
andere persoonlijke veranderingen	7	2

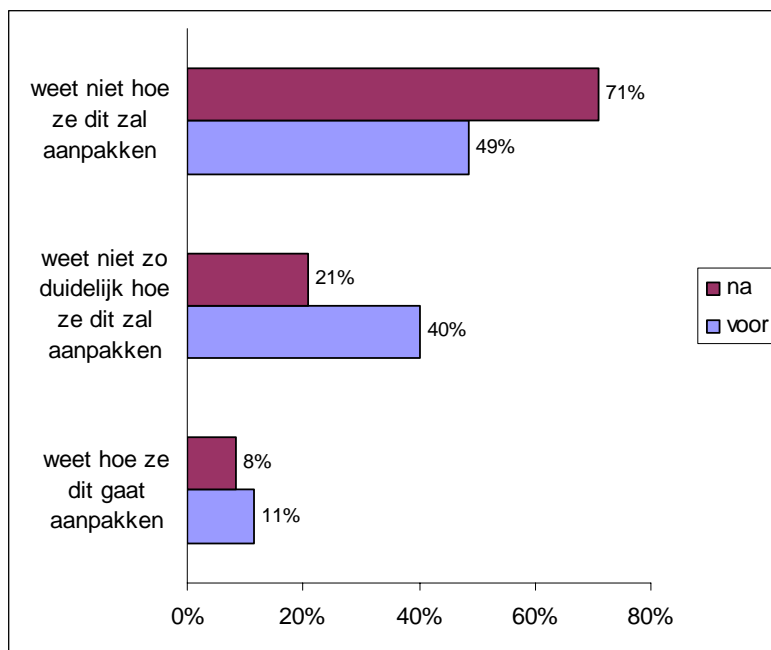
Tabel 10: Gewenste veranderingen op diverse vlakken in aantal cursisten

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat er eigenlijk niet zoveel verandert. De cursist wil eigenlijk dezelfde dingen. Als we kijken naar zelfinschatting, persoonlijke groei, naar assertiviteit, naar communicatie, naar zelfvertrouwen,..., dan lijkt er veel veranderd in de persoon zelf. Opvallend genoeg worden deze veranderingen niet weerspiegeld in een drang om dingen te veranderen. Eigenlijk zijn er juist minder cursisten die in omgang met collega's en leidinggevendende dingen willen veranderen. Het aantal

cursisten dat op persoonlijk vlak iets wenst te veranderen loopt terug van 7 naar 2. Betekent dit dan dat de cursist meer tevreden geworden is met de huidige situatie? Allicht wel. Wat ook een mogelijke verklaring kan zijn, is dat hij door de opleiding juist dingen heeft ingezien en kunnen aanpakken waardoor verandering reeds (grotendeels) achter de rug is en dus de wenselijkheid van verandering afneemt.

De grote meerderheid van de cursisten wil geen andere werkinhoud, wenst geen andere grote veranderingen of wijzigingen op persoonlijk vlak. En als de wenselijkheid van verandering dan al zou toenemen, dan is dit verassend genoeg juist in het huishouden, hoewel dit in de opleiding eigenlijk veel minder aan bod is gekomen.

We hebben de cursist ook gevraagd wat hij concreet zou willen veranderen en hoe hij dit dan zou aanpakken. Een samenvatting van deze antwoorden vindt u als bijlage. Wij hebben genoteerd of de cursist al dan niet een duidelijk idee heeft over de aanpak van deze veranderingen.



Figuur 33: Hoe veranderingen aanpakken

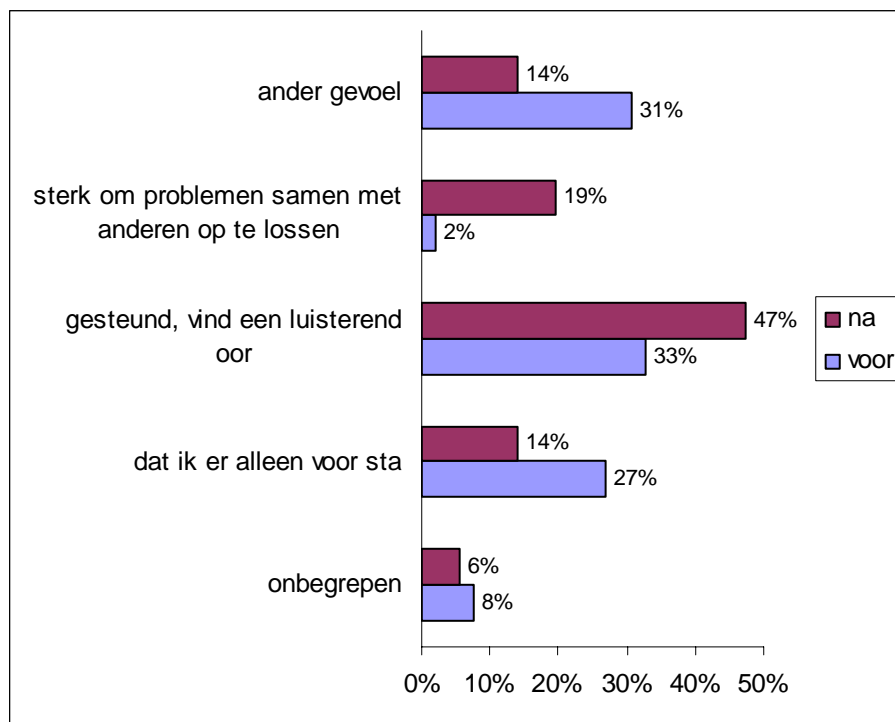
4.5.3. Levensloopbaanplanning, samengevat

We kunnen stellen dat de opleiding Persoonlijke Ontwikkeling op enkele individuele uitzonderingen na, geen invloed heeft op de manier waarop de cursist kijkt naar de eigen loopbaan en deze plant. Drie vrouwen hebben tijdens en na de opleiding beslist een andere job te zoeken en hebben deze ook gevonden. Hierbij moet men wel de kanttekening maken dat een loopbaanplanning een typisch begrip is dat gehanteerd wordt door hogeschoolden. Laaggeschoolden, die meer een vlakke loopbaan kennen staan vaak niet stil bij hun mogelijkheden tot verandering, zien deze eerder als een moeilijkheid dan als een kans. Wel kunnen we stellen dat door een verbeterde communicatie met collega's en leidinggevenden, de job prettiger wordt ervaren. Problemen komen sneller ter sprake en de mensen voelen, zich over het algemeen beter in hun vel op het werk.

4.6. Omgaan met problemen

4.6.1. Problemen ervaren

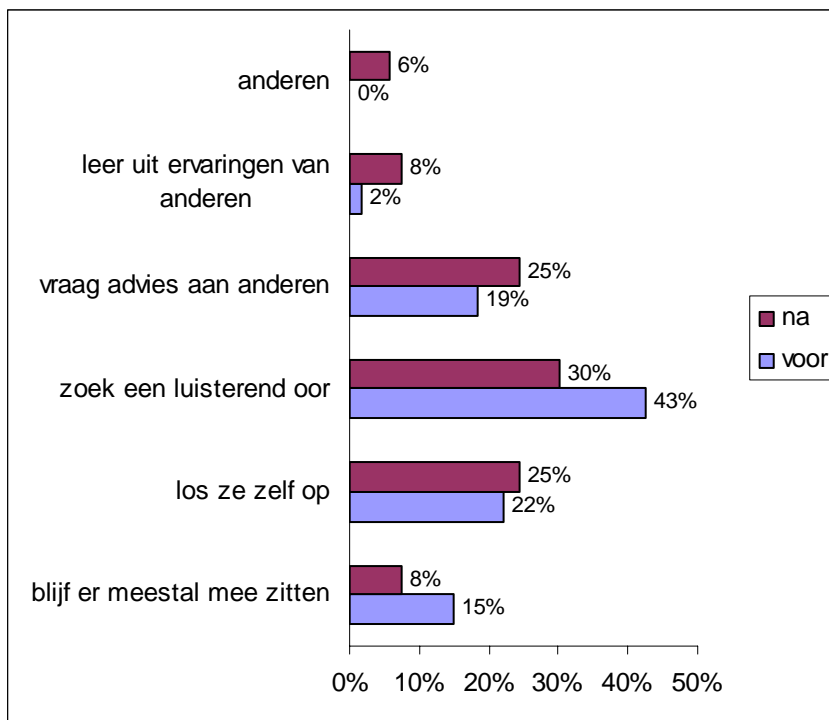
Om te meten of de cursisten aan de slag gaan met een bepaald leereffect stelden we hen de open vraag: “Hoe voel je jezelf als je problemen hebt?” Een schijnbaar evidente vraag die vrij breed kan beantwoord worden. We hebben deze open antwoorden gecodeerd en onderverdeeld in verschillende categorieën. Wat blijkt? We stellen vast dat cursisten zich na het doorlopen van de opleiding zich meer gesteund voelen en minder alleen. Zelf 19% van de cursisten zegt zich sterk te voelen vanuit het besef er niet alleen voor te staan.



Figuur 34: Problemen ervaren

4.6.2. Problemen aanpakken

Het ervaren van problemen is één zaak maar het aanpakken ervan is een andere zaak. Ook de reactie op problemen hebben we bevraagd in een spontaan te beantwoorden open vraag: “Wat doe je als je problemen hebt?”. Hieruit blijkt dat het zoeken van een luisterend oor vooruit gaat na het volgen van de opleiding. Minder cursisten blijven zitten met hun problemen en meer vrouwen gaan op zoek naar advies bij anderen.

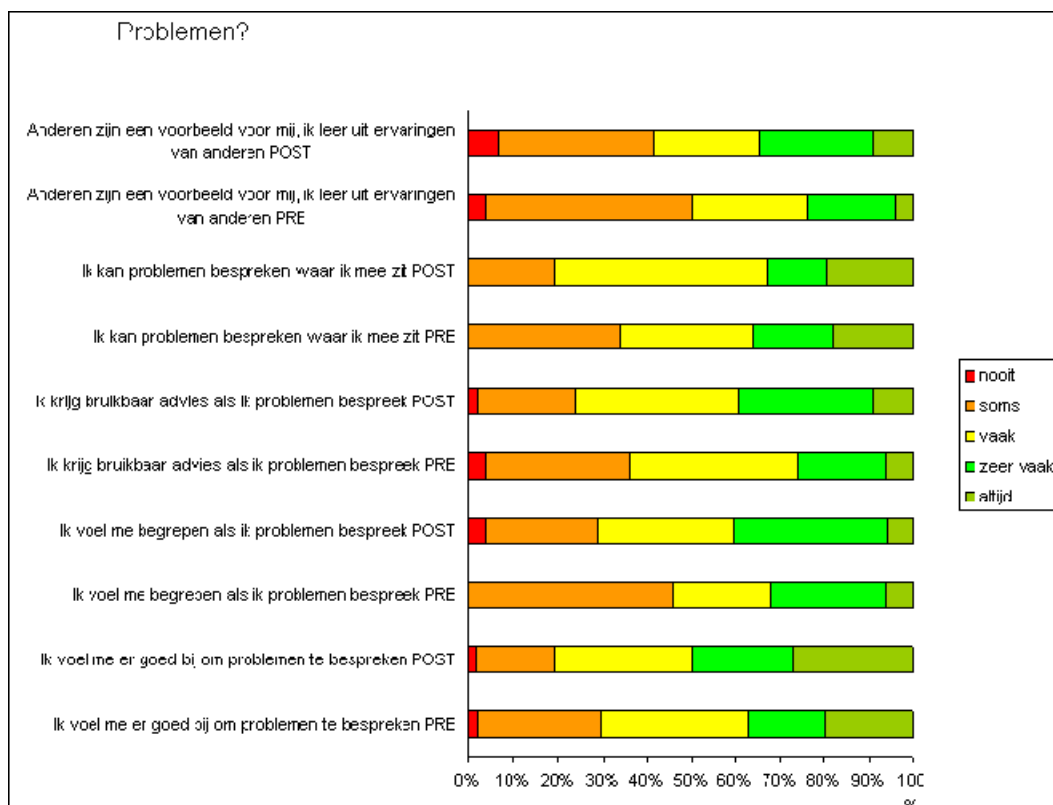


Figuur 35: Wat doe je als je problemen hebt?

4.6.3. Leren van anderen

Aan de hand van een aantal uitspraken hebben we getoetst in welke mate de cursisten in staat zijn te leren van anderen, indien ze te maken krijgen met problemen.

Samenvattend kunnen we zeggen dat er voor alle vijf de uitspraken een behoorlijke vooruitgang wordt geboekt. We geven alle informatie graag weer in één overzichtelijke samenvattende figuur. Het leereffect van de groep is dus aanwezig.



Figuur 36: Hoe gaan cursisten om met problemen?

We zien dat het vertrouwen in de ander gegroeid is. Cursisten hebben een grotere bereidheid om problemen te delen met anderen en ze voelen zich er beter bij om deze ter sprake te brengen. Dit is vooral te danken aan de goede groepssfeer die tijdens de opleiding wordt opgebouwd. De cursisten hadden het gevoel dat het klikte met de andere cursisten, waardoor ze in openheid aandacht konden hebben voor de

individuele problemen van andere deelnemers. Blijvende vriendschappen worden gevormd.

Het idee gehoord te worden door een groep kan veel steun geven in een leerproces. Bovendien kan de feedback van de groepsleden ook verhelderend werken. Wat dat betreft, is het feit dat de cursisten van verschillende leeftijden waren erg belangrijk.

Het leereffect van elkaar versterkt door het verschil in ervaring en relativiseringsvermogen. Sommige deelnemers volgen de opleiding omdat ze soms té assertief zijn, anderen volgen de sessies omdat ze te weinig assertief zijn. Beide groepen kunnen van elkaar leren. De trainers hebben hiermee rekening gehouden bij de verdeling in deelgroepjes tijdens de oefeningen om te vermijden dat cursisten door een te groot verschil elkaar zouden afremmen.

4.6.4. Leereffect van de groep of anderen, samengevat

“Ik weet nu ook dat er ook "anderen" met dezelfde "problemen" zitten en er ook iets aan willen doen door deze opleiding te volgen” zegt een cursist na afloop. “Je kan altijd nog wat bijleren en jezelf en anderen beter leren kennen” zegt de ander. “We zaten allemaal met hetzelfde probleem en iedereen begreep iedereen zijn problemen” vult nog een andere cursist aan. Ja, zegt nog iemand: “ik ontdekte dat we allemaal ongeveer dezelfde problemen hadden”.

Doordat deze raakpunten naar voor kwamen, kan de cursist inderdaad leren van anderen. Er komen levendige praktijkvoorbeelden aan bod die de theorie illustreren. Het gevoel dat problemen echt kunnen gedeeld worden met anderen is voor sommige cursisten een belangrijke vaststelling en een krachtige leerervaring. Dit blijkt niet zozeer uit de kwantitatieve gegevens van de vragenlijst maar eerder uit de kwalitatieve informatie tijdens en rond de opleidingsmomenten.

Allicht komen we hier bij het belangrijkste effect van de opleiding “Persoonlijke Ontwikkeling”. Namelijk het besef en de kijk op zichzelf die door het contact met de



ander groeit. Deze krachtige leerervaring is niet te gieten in cijfers over mensen heen, maar zit in de persoonlijke ervaring van ieder mens die ontwikkelt en groeit. Voor deze groei is zuurstof nodig en dat is precies wat “Vrouwelijk Spontaan” wilde aanbieden voor vrouwen in laaggekwalificeerde uitvoerende functies.

5. Conclusie

Het onderzoek dat het effect van de opleiding Persoonlijke Ontwikkeling meet, stelt persoonlijke groei vast. Dit betekent dat de cursist:

- sociale vaardigheden bijgeleerd heeft,
- zich bewuster is van zijn beperkingen & formuleert ze meer in termen van communicatievaardigheden,
- een bewuster beeld heeft van zichzelf & duidelijker betrokken is op eigen prestaties op lange termijn,
- verwezenlijkingen meer in de richting van eigen verantwoordelijkheden en bewuste keuzen formuleert,
- meer durft te leren en heeft minder schik van eigen beperkingen,
- meer zelfvertrouwen heeft, vooral bij collega's. Zelfvertrouwen bij leidinggevenden blijft een werkpunt.

Op vlak van communicatie en assertiviteit meet het onderzoek een vooruitgang in:

- zich assertief uitdrukken,
- diverse communicatietechnieken,
- een verscheidenheid aan gedragingen zoals:
 - eigen grenzen aangeven met respect voor de andere,
 - overkomen zoals hij wil,
 - overleggen en samenwerken,
 - eigen wensen uiten,
 - vragen uiten, wanneer nodig,
 - feedback geven & problemen ter sprake brengen.

Voor wat betreft levensloopplanning en leereffect van de groep blijkt uit het onderzoek dat de cursist:

- weinig concrete plannen uit op het vlak van loopbaanplanning, wel in het persoonlijk leven,
- zegt dat feedback van de 'groep' verhelderend werkt,
- daardoor een groter relativeringsvermogen ontwikkelt,



- meer luistert,
- een grotere bereidheid heeft om problemen te delen met anderen en voelt zich er goed bij,
- leert uit ervaringen van anderen.

6. Bibliografie

De Smedt K. en Vervecken T, Projectaanvraag Vrouwelijk Spontaan. (onuitgegeven), Geel, KH Kempen, 2004

Eelko Huizingh, Inleiding SPSS 12.0 voor Windows en data entry. Den Haag, Academic Services, 2004.

Billiet Jaak en Waege Hans (Eds.) Een samenleving onderzocht, methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek, Antwerpen, De Boeck, 2003

Edens Ronald en Smits Johan, Onderzoek met SPSS en Excel. Amsterdam, Pearson Education Benelux, 2005.