

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Rotterdam University of Applied Sciences

Open Access Journals

Copyright: this work has been published under a

Creative Commons Attribution-Noncommercial-No

Derivative Works 3.0 Netherlands License

Correspondence to: M. (MARJA) JAGER-VREUGDENHIL

E-mail: m.jager@viaa.nl

Category: IWO

SOCIAAL WERK ONDERZOEK

M. (MARJA) JAGER-VREUGDENHIL

‘OP AFSTAND’

ONDERZOEK STOND STIL

In maart kwam alles abrupt tot stilstand, zo ook het onderzoek van mijn lectoraat. Ik mag als lector Samenlevingsvraagstukken op Hogeschool Viaa leidinggeven aan onderzoek met en voor het Sociaal Werk – werkveld, samen met docenten en studenten. Maar nu zat ik thuis, net zo goed als al mijn collega's, docenten, studenten en professionals in het werkveld. Massaal gingen we aan het thuiswerken en beeldbellen. Eerst moesten we aan de bak om het onderwijs voor de studenten zo goed mogelijk online voortgang te geven. We sprongen in voor collega's die met kleine kinderen op schoot achter hun beeldscherm zaten. We bedachten welk schrijfwerk we vast 'naar voren' konden halen in de planning. En zowaar was de lockdown voor diverse studenten een reden om hun onderzoeksrapporten versneld af te leveren, dus we hadden zelfs extra veel te doen.

NIEUWE WEGEN ZOEKEN

Maar toen dit alles langer bleek te gaan duren dan verwacht, was het tijd om weer naar de lange termijn te gaan kijken. Als we al ons werk nog maanden 'op afstand' moeten doen, hoe kunnen we dan weer gaan doen waar we voor zijn als lectoraat? Kunnen we onze onderzoekscapaciteit weer op peil krijgen? En: kunnen we echt weer onderzoek uitvoeren? Deze bezinning vond niet alleen plaats bij mijn lectoraat, bleek in het (online) overleg van het Platform Lectoren Sociaal Werk, en uit een enquête die ik hield onder de sociaal werk-lectoren. In mei was het beeld: we

hebben over het algemeen minder onderzoekscapaciteit, doordat niet iedereen inzetbaar is. Niet alle projecten konden doorgaan door de beperkingen, vooral het verzamelen van data was lastig. Sommige projecten konden aangepast doorgaan, maar veel was ook uitgesteld, met medewerking van subsidieverstrekkingen. Per saldo verwachtten de meeste lectoren dat er minder onderzoek gerealiseerd zou worden dit jaar. Hoe langer de beperkingen duurden, hoe meer we de vraag stelden: hoe kan het wél? Want juist in een tijd waarin op sociaal gebied zoveel aan de hand is, wil je niet stilzitten als sociaal werk onderzoeker.

INSPIRATIEDAG

Daarom besloten we de 'inspiratiedag sociaal werk onderzoek', die gepland stond in het voorjaar, juist wel door te laten gaan. In aangepaste vorm: digitaal in Microsoft Teams, het programma teruggebracht tot een ochtend, zonder de voor het platform zo kenmerkende leuke excursies en maaltijd, en toegespitst op de inspiratie voor het vormgeven van sociaal werk onderzoek 'op afstand'.

Het succes van de inspiratiedag stond en viel natuurlijk met de vraag of die inspiratie voor handen was: hadden er al collega's in het land goede wegen gevonden om hun onderzoek door te laten gaan? En hadden ze al voldoende handigheid ontwikkeld om hier ook een online sessie over te kunnen verzorgen voor anderen? Dat bleek gelukkig zo te zijn: het Kenniscentrum Talentontwikkeling van Hogeschool Rotterdam had ervaring opgedaan met online interviews, lectoraat Youth Spot van Hogeschool Amsterdam met online grote bijeenkomsten, en ook Hogeschool Utrecht en Fontys hadden inspiratie te bieden.

In dit stuk deel ik wat ons lectoraat zelf als gastheer van deze inspiratiedag heeft geleerd van alle inbreng. Ik verdeel dat in een deel over de inspiratiedag zelf, en een meer algemeen deel over het doen van sociaal werk onderzoek 'op afstand'.

WAT WERKT BIJ EEN ONLINE CONFERENTIE?

Uit onze conferentie hebben we de volgende lessen gedestilleerd:

Oefening baart kunst: we hebben veel baat gehad bij alle oefening die we al hadden gehad. Als academie hadden we dagelijkse online koffiemomenten, waarin we al met vertrouwde mensen samen lekker onhandig hadden kunnen oefenen met dempen van microfoons, leuke achtergrondjes, mensen pinnen, de chat gebruiken en documenten delen. Een werkgroep van vier collega's legde zich toe op het verzamelen en delen van deskundigheid over de techniek en

SOCIAAL WERK ONDERZOEK 'OP AFSTAND'

didactiek van online werken, en in (ook weer online) academiedagen leerden we van hen en met elkaar en oefenden we. We wisten wat er kon en niet kon met de techniek op onze laptops en de software waar onze school voor koos. En we hadden al heel wat online uren gemaakt voor we aan de grotere uitdaging van de online inspiratiedag begonnen.

Goede ondersteuners: de inspiratiedag zelf leerde ons hoe belangrijk onze ondersteuners zijn, en dat zij zich zelf goed verdiept hadden in en geoefend met online vergaderen. We betrokken een van de collega's uit de 'werkgroep online werken' voor extra ondersteuning. We betrokken hen bij alle plannen over de vormgeving van het programma, zodat ze ons konden terugfluiten als we iets bedachten wat niet kon, en mee konden denken over wat juist wel kon.

Duidelijke taakverdeling: in kleinschalige online bijeenkomsten lukt het vaak best om én een vergadering voor te zitten én technische tips te geven én inhoudelijk zelf mee te doen. Voor een langer programma met meer mensen kan dat niet. Ik zat voor; onze ondersteuners hadden de taak mensen te helpen die 'er niet in kwamen', het scherm of het geluid niet aankregen; een andere collega hield bij wat er in de chat gebeurde, en vatte discussies en vragen daar samen.

Goede voorbereiding is het halve werk: deze taakverdeling moest van tevoren goed doorgesproken worden, en afspraken wie wat deed bij elk onderdeel van het programma legden we vast in lijstjes. Ook met iedereen die een deelsessie verzorgde werd afgesproken wie hem of haar hielp met de techniek en de chat. De communicatie vooraf was belangrijk: iedereen moest duidelijk weten welke link voor welk onderdeel van het programma nodig was, en bij wie je moest zijn voor technische vragen. Dat communiceerden we via de mail en aan het begin van de dag aan de deelnemers.

Houd het eenvoudig: voor onze inspiratiedag hadden we te veel verschillende onderdelen die elk een apart linkje naar een Teams-vergadering nodig had. In Zoom zou dit eenvoudiger zijn geweest omdat daar breakout-rooms gebruikt konden worden. In Teams hadden we het ook beter kunnen vormgeven door met alle deelnemers eerst een team aan te maken. Maar veel ongemak hadden we ook kunnen voorkomen door het programma eenvoudiger te houden, met minder sub- en sub-sub-sessies.

Evalueer: evalueer zowel met de organiserende collega's als met de deelnemers. Vraag naar wat beter had gekund en bedenk samen hoe dat de volgende keer kan worden gerealiseerd.

Eigenlijk zijn dit allemaal lessen die we voor fysieke bijeenkomsten al veel eerder uitgevonden hadden. Ook dan is het belangrijk dat je ervaring op doet, eerst met kleinere presentaties en

bijeenkomsten voor je je aan iets groters waagt. Ook dan heb je ondersteuners nodig met de juiste technische kennis en vaardigheden. Ook dan moet je goed voorbereiden, de taken goed verdelen en het programma overzichtelijk houden. Het bijzondere aan deze tijd is dat we al die vanzelfsprekendheden in een net weer andere context opnieuw moeten uitvinden. Het helpt mij om regelmatig terug te denken: hoe deden we dat eerder ook weer in fysieke bijeenkomsten? Wat was daar de oplossing voor het probleem waar ik nu online tegenaan loop?

WAT WERKT VOOR SOCIAAL WERK ONDERZOEK?

Dat geldt ook voor het uitvoeren van sociaal werk onderzoek 'op afstand'. Dit zijn mijn eigen belangrijkste leerpunten voor online sociaal werk onderzoek.

Houd rekening met de mogelijkheden van de ander: respondenten van sociaal werk onderzoek zijn vaak kwetsbare groepen. Een deel ervan zijn jongeren, die razend goed zijn met techniek en online communiceren. Een deel heeft die ervaring juist niet, is niet handig met techniek. En zeker niet iedereen heeft de hardware, software en technische hulp die je vaak als onderzoeker wel achter de hand hebt. Ga je interviewen, bedenk dan goed wat voor je doelgroep goede wegen zijn. Maak het niet te ingewikkeld, maar interview telefonisch of via WhatsApp bellen, of toch een *live* gesprek, buiten op een bankje met 1,5 meter tussenruimte.

Maak gebruik van een customer journey: nodig je mensen uit om mee te doen aan een interview, bijeenkomst of andere onderzoeksactiviteit, denk dan goed door hoe jouw acties er vanuit je respondent uitzien. Houd daarbij voor ogen: wat is het doel van deze bijeenkomst? En behaal ik dat doel op deze manier, of is het voor mijn respondent nodig dit op een andere manier te doen? Denk na over alle obstakels die je respondent tegen kan komen.

Wissel offline en online werken af: elkaar ook af en toe offline ontmoeten blijft waardevol. Zijn daar verantwoorde mogelijkheden voor, maak daar dan gebruik van! Deze tip werd specifiek gegeven voor jongerenwerk en onderzoek naar jongerenwerk. Vaak zijn er wel enkele mogelijkheden voor ontmoeting, bijvoorbeeld in een buitenruimte of ruime binnenruimte. *Live* ontmoetingen maken het laagdrempeliger om ook in te gaan op uitnodigingen online.

Ga zorgvuldig om met privacy en data: door de online techniek heb je in principe allerlei mogelijkheden om een interview op te nemen. Maar doe dit niet zomaar, vraag toestemming voor

SOCIAAL WERK ONDERZOEK 'OP AFSTAND'

opname en vertel waarvoor je de opname gebruikt. Garandeer ook dat de opname niet gebruikt kan worden voor andere doeleinden of door andere mensen dan je afspreekt.

Maak bewust contact: de online interactie is echt anders dan interactie in de fysieke wereld, en daarom vraagt het extra aandacht om het contact aan te gaan. Bijvoorbeeld door iemand te vragen de camera wel aan te zetten, ook al kost het de respondent moeite of ervaart deze een drempel daarbij. Zoek oogcontact en laat merken dat je de ander ziet. Een tip daarbij is dat je *in* de camera kijkt, in plaats van op het scherm (en dus *naast of onder* de camera). Een voordeel van beeldbellen is dat je contact kunt maken door vragen te stellen over wat je in de (woon) omgeving van de respondent ziet; maar let er wel op dat juist dat inkijkje in zijn of haar eigen kamer juist wel een drempel kan betekenen: je komt zomaar in de privé-omgeving.

Werk bewust aan interactie: in online ontmoetingen zijn 'zenden' en 'ontvangen' meer gescheiden dan in een fysieke omgeving. Men praat in een online bijeenkomst duidelijker om beurten, en er is minder mogelijkheid om onderling te praten of ook om op non-verbale signalen te reageren. Bedenk hoe die onderlinge interactie vorm krijgt. Chat-functies en handopsteken bij een beeldbelprogramma zijn daarvoor nuttig.

Houd het kort: geïnterviewd worden is al spannend, online geïnterviewd worden ook nog eens intensief. Houd daarom online interviews kort, en bijeenkomsten ook. Denk na over hoe de 'flow' (de spanningsboog) van een gesprek of bijeenkomst verloopt en wanneer de koek op is.

Ook hier geldt: eigenlijk gaat veel net als in de fysieke wereld, maar we moeten het allemaal bewust weer doordenken in deze nieuwe context.

HET VOORDEEL VAN MULTI-METHODISCH ONDERZOEK

Hoe het ook zij, er zijn behoorlijke aanpassingen nodig in onderzoeksprojecten. Soms kan iets wat je je hebt voorgenomen echt niet; wij wagen ons bijvoorbeeld niet aan een leerbijeenkomst met veel kwetsbare ouderen. Het vraagt creativiteit en flexibiliteit om dan toch een onderzoeksvraag te beantwoorden. Een voordeel van praktijkgericht onderzoek zoals de lectoraten sociaal werk dat vormgeven, is dat het bijna altijd gaat om multi-methodisch onderzoek. Sociaal werk onderzoekers zijn er daarom als geen ander goed in om een vraag vanuit een andere hoek met een andere techniek alsnog te beantwoorden. Deze vaardigheid en creativiteit die eigen is aan sociaal werk onderzoek komt ons juist nu goed te pas.