

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

# Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

*No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.*

[info@boomamsterdam.nl](mailto:info@boomamsterdam.nl)  
[www.boomuitgeversamsterdam.nl](http://www.boomuitgeversamsterdam.nl)

# Methodische aspecten van video-observatie

Rik Wehrens & Fred Wester\*

Op basis van de verschillende bijdragen kunnen we drie overkoepelende thema's ontdekken in het gebruik van de methoden in de verschillende bijdragen: *intimiteit*, *subtiliteit* en *variatie*. Die hebben gevolgen voor de toepassing van video-observatie. Daarnaast roept de toepassing van video-observatie ook een aantal methodische vraagstukken op, die in wisselende mate worden (h)erkend in de verschillende bijdragen.

## Intimiteit

Opmerkelijk aan de verschillende bijdragen in dit themanummer is dat de onderzoeken overwegend ingaan op zeer persoonlijke en vaak ook in zekere zin intieme situaties en praktijken. Zo onderzoeken Pelgrum-Keurhorst & Uitdehaag de wijze waarop zorgverleners vaststellen dat hun ongeneeslijk zieke patiënten zich in de palliatieve fase bevinden. Van Mourik et al. bestuderen de interacties tussen sociaal werkers en hun cliënten (gezinnen met meervoudige en complexe problemen). In de bijdrage van Welmers-van de Poll staat de werkrelatie tussen hulpverlener en gezin binnen de Intensieve Ambulante Gezinsbehandeling (een specialistische vorm van jeugdhulp voor gezinnen met meervoudige gedrags- en opvoedingsproblemen) centraal. Petersen onderzoekt de verbale en non-verbale communicatie tussen artsen en patiënten met een chronische darmaandoening op een maag-lever-darm-polikliniek, terwijl Noordegraaf, Schep & Koole onderzoek deden naar professionele opvoeders en adolescenten in een gezinshuis. Dit zijn stuk voor stuk beladen, emotionele en complexe onderwerpen, die van de sociaal werkers en zorgverleners die deze gesprekken moeten voeren, veel vaardigheden vereisen. Video-observatie wordt dan ook regelmatig ingezet voor de training en verbetering van de vaardigheden van professionals.

\* Dr. Rik Wehrens is wetenschaps- en techniekonderzoeker (STS) en werkt als universitair docent bij de Erasmus School of Health Policy and Management (sectie Health Care Governance) aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. E-mail: wehrens@eshpm.eur.nl. Prof. dr. Fred Wester is emeritus hoogleraar Communicatiewetenschap aan de Radboud Universiteit Nijmegen en is voorzitter van KWALON, het platform voor kwalitatief onderzoek. E-mail: f.wester@maw.ru.nl.

## Subtiliteit

Een tweede centrale thema in de bijdragen is dat alle onderzoekers zoeken naar manieren om het impliciete, het kleine en het alledaagse zichtbaar te maken door middel van video-observaties. Vaak gaat het dan om inzicht in subtiele vormen van verbale en non-verbale communicatie, zoals de houding van artsen tijdens consulten met patiënten (Petersen), subtiele gewoonten en gesprekstechnieken van professionele opvoeders (Noordegraaf et al.), de impliciete categorisaties van patiënten binnen een multi-disciplinair overleg (Pelgrum-Keurhorst & Uitdehaag) of de vaak onzichtbare, 'kleine' handelingen van hulpverleners in het onderhouden van de hulpverleningsrelatie (Welmers-van de Poll; Van Mourik et al.).

Dat video-observatie een mooie methode hiervoor is, heeft Jessica Mesman (2011) laten zien in haar onderzoek naar de manieren waarop verpleegkundigen en specialisten patiëntveiligheid waarborgen op een neonatale intensive care unit. In tegenstelling tot het standaard discours, waarin patiëntveiligheid primair invulling krijgt als de afwezigheid van onveiligheid en het systematisch analyseren en leren van fouten, gebruikt Mesman video-observaties om de alledaagse, vaak impliciete handelingen en routines van zorgverleners zichtbaar te maken. Video-observatie kan volgens haar een alternatief bieden voor innovatie (het introduceren van nieuwe technieken en instrumenten) en juist *exnovatie* bevorderen (het leren van en versterken van reeks aanwezige, impliciete vaardigheden en routines). Video-observatie wordt dan ook ingezet om het ontdekken en registreren van die subtiele details via herhaalde observatie van dezelfde situatie mogelijk te maken.

## Variatie

Een derde thema dat zichtbaar wordt in de bijdragen, is de *variatie* die video-observatie als methode biedt. De bijdragen laten verschillende combinaties van dataverzamelingsmethoden zien, bevatten verschillende ideeën over de rol van de onderzoeker en laten verschillende manieren zien waarop video-observaties georganiseerd zijn. In sommige studies kozen de onderzoekers ervoor om zelf niet aanwezig te zijn, maar alleen een camera te plaatsen (Noordegraaf et al.), in andere gevallen werd gefilmd door een onderwijsassistent (Pelgrum-Keurhorst & Uitdehaag; Welmers-van de Pol), door de onderzoekers zelf (Van Mourik et al.) of door een onderzoeker die tevens werkzaam was bij de organisatie (Petersen). Bovendien vormde het opgenomen materiaal in sommige gevallen het eindpunt van de dataverzameling, terwijl in andere gevallen nieuwe of aanvullende gegevens werden verzameld door een selectie van de data ter bespreking voor te leggen. Het terugkoppelen van geselecteerde data blijkt daarbij een interessante aanvullende laag aan materiaal te vormen, ook voor de onderzoeker. Uit onderzoek naar simulaties en *serious gaming* blijkt bijvoorbeeld de meerwaarde van een 'debriefing' in de vorm van een discussie- of focusgroep (Peters & Vissers, 2004). Een soortgelijke 'debriefing' zou ook met betrekking tot video-observaties waardevol kunnen zijn, bijvoorbeeld om op het spoor te komen van de invloed van de opnamesituatie op de gangbare gespreksroutines.

## Methodische vraagstukken

Het basisprincipe van kwalitatief onderzoek is dat men een nauwkeurig beeld wil verkrijgen van de sociale werkelijkheid zoals die zich in gewone, alledaagse situaties afspeelt. Veelal gaat het dan ook om een onderzoeker die participeert in die situaties en daar op zo natuurlijk mogelijk wijze aantekeningen van wil maken. Men let bijvoorbeeld op de precieze bewoordingen die worden gebruikt, de volgorde van de handelingen die worden verricht, de wijze waarop de ruimte wordt gebruikt en de rol van personen en objecten. In deze aandacht voor nauwkeurige registratie vinden we Blumers (1969) adagium voor kwalitatief onderzoek ('*direct examination of the empirical world*') terug. Dat wil zeggen dat de onderzoeker niet vooraf de waarnemingen probeert te structureren vanuit de theorie, maar probeert de alledaagse gang van zaken te observeren zonder al te veel in de situatie in te breken.

Het hoofdprobleem dat hier speelt, is: hoe kan ik van nabij nauwkeurig registreren, zonder het verloop van de gebeurtenissen te verstoren? Mijn (FW) ervaring met video-observatie is al van enige tijd geleden (1980), toen camera's en microfoons en registratieapparatuur vanwege hun omvang moeilijk te verbergen waren. Dat betekkende bijvoorbeeld dat we eerst de betreffende schoolklassen waar we de lessen wilden opnemen, hebben voorzien van opnameapparatuur, waar leerkracht en leerlingen vervolgens wekenlang aan konden wennen. De eerste weken riepen de leerlingen van alles in de microfoons en stonden ze regelmatig gekke bekken te trekken voor de camera, maar na een maand of wat was het onderdeel geworden van het gewone meubilair, en werd er nog slechts sporadisch op de apparatuur gereageerd. Vanaf dat moment heeft de gang van zaken in de schoolklas weer een natuurlijk verloop en kan de apparatuur bijdragen aan het nauwkeurig vastleggen van de sociale interactie (Wester, 1984, p. 91 e.v.).

In de hier gepresenteerde onderzoeken noodzaakt video-observatie niet direct tot een verbouwing van de gesprekssituatie omdat men de beschikking heeft over verborgen of weinig opvallend opgestelde apparatuur. Bovendien zijn de gesprekssituaties die worden opgenomen voor de cliënten van de sociaal werkers of zorgverleners niet een alledaagse routine zoals kinderen die elke dag op school meemaken, waardoor nieuwe personen of apparaten al snel de aandacht trekken. De gesprekken worden gestuurd door de vragen van de professionals, waardoor de opnamecontext minder snel in het centrum van de aandacht komt te staan. Wij zien drie interessante vraagstukken voor methodische reflectie.

## Natuurlijkheid

Wie kijkt naar sommige formuleringen van de auteurs, krijgt soms het idee dat de methode van video-observatie in staat zou zijn om de pure werkelijkheid te vangen. Zo hebben Noordeggraaf et al. het over 'de door ons *ontdekte* vaardigheden' en het zicht dat video-observatie geeft op 'het *daadwerkelijk* handelen van een professional'. Pelgrum-Keurhorst & Uitdehaag hebben het over 'live-opnamen *van de werkelijkheid*' en '*primaire* informatie', terwijl Petersen als voordeel van de methode schrijft dat deze '*geen vertekening* [geeft] door een selectief geheugen' (onze cursivering).

Het materiaal mag natuurlijk zijn in de zin dat de gewone gang van zaken wordt vastgelegd, maar het is niet zoiets als de echte, pure werkelijkheid. Wat is vastgelegd, is niet vanzelfsprekend en krijgt pas betekenis door een interpretatie-context daarbij te betrekken. Dat is hier veelal een problematiek uit de praktijkcontext, zoals bijvoorbeeld de routines van professionals.

Het idee dat video-observaties een objectieve, impliciete werkelijkheid blootleggen, miskent niet alleen de invloed die een onderzoeker of camera kan hebben op de setting, maar ook de vele interpretatieslagen die nodig zijn om betekenis te geven aan het materiaal (selectie van betekenisvolle fragmenten, de interpretatie hiervan van de onderzoeker, de reflectie daarop vanuit respondenten, het plaatsen van de interpretatie in een breder theoretisch of praktisch kader). Niet voor niets worden videofragmenten bijvoorbeeld gebruikt om de betrokkenen daarover met elkaar te laten praten, zodat de betekeniscontext van de betrokkenen centraal komt te staan.

### **Spanning tussen beschrijving, interpretatie en interventie**

Alle bijdragen zijn in meer of mindere mate gericht op praktijkrelevantie. De methode van video-observatie zou volgens de auteurs moeten bijdragen aan het verbeteren van een praktijk. Sommige auteurs zijn hier algemener in (het geven van inzicht, het voorhouden van een 'spiegel'), terwijl andere auteurs meer sturend zijn (het ontwikkelen van trainingen, 'tools' en leerinstrumenten). Die *reflectie op en interventie in de praktijk* is vaak een expliciete en belangrijke doelstelling voor het gebruik van video-observatie. Het organiseren van dergelijke reflectie-situaties kan ook heel goed dienen als een vorm van 'extended member check', waarin onderzoekers in samenspraak met gefilmde respondenten collectief betekenis geven aan het materiaal. De bijdragen gaan echter minder in op hoe een dergelijke 'extended member check' ook weer voor een extra laag in de analyse kan zorgen. De betrokkenen hoeven het niet met elkaar eens te zijn over wat er gebeurt, bovendien hoeft wat men doet (handelen) niet samen te vallen met wat men bedoelde te doen (interpretatie). En wat leren de *onderzoekers* op basis van beelden en member-toelichtingen? De kwaliteit van de interpretatie heeft twee dimensies: naar het veld (gemeenschap van betrokkenen) toe en naar de onderzoeksgemeenschap toe (Wester, 1995, p. 201). We weten uit etnografisch onderzoek dat observaties vaak diepgang in betekenis krijgen door de langdurige onderdompeling van de onderzoeker in de praktijk, waarbij hij of zij min of meer onderdeel wordt van die praktijk. Daarmee kan men makkelijker recht doen aan de wereld van de betrokkenen. Maar ook in die wereld kunnen tegenstellingen voorkomen, die de interpretatie van de beelden uiteen doen lopen. Zo zijn beelden van de schoolklasinteractie (uitgekozen door de leerkracht) op een ouderavond getoond, wat leidde tot hevige discussie over de onderwijsoptiek. Terwijl de leerkracht wilde laten zien hoe leuk alle kinderen meededen (ibid.)!

## Mate van aandacht voor ethische reflectie

Bij alle methoden is aandacht voor de ethische aspecten van het onderzoek belangrijk, maar de methode van video-observatie maakt ethische reflectie nog urgenter. Zeker in relatie tot de gevoelige thematiek zoals die in de bijdragen aan de orde komt, is ethische reflectie belangrijk, hoewel sommige auteurs er nadrukkelijker op ingaan dan andere. Hierbij gaat het niet alleen om de praktische zaken van het onderzoek, zoals hoelang materiaal moet worden bewaard en door wie, hoe het materiaal geanonimiseerd wordt als er sprake is van patiëntgegevens en wie toegang heeft tot het materiaal. Bij een dergelijke gevoelige problematiek zijn inhoudelijke aspecten van wat op de beelden te zien is, ook relevant. Incidenten, uitglijders, woede-uitbarstingen of normoverschrijdend gedrag toevallig vastgelegd op video kunnen, als zij niet expliciet onder de doelstellingen vallen, beter worden gewist omdat zij de betrokkenen schaden, al is het maar hoe de onderzoeker naar de betreffende persoon kijkt. Maar als men beelden gaat gebruiken om professionals te trainen, zodat deze beelden meermalen en wellicht jarenlang worden bewaard, mag reflectie op hoe bepaalde situaties kunnen worden geïnterpreteerd, niet ontbreken.

## Concluderend

Video-observatie is een procedure die onderzoekers de mogelijkheid biedt om situaties diepgaand te analyseren. Soms gebeurt dat door de betrokkenen bij de interpretatie van het materiaal te betrekken, wat de praktijkrelevantie kan versterken. De videobeelden raken tegelijkertijd aan de persoonlijke sfeer van de betrokkenen, hetgeen aandacht vraagt voor de wijze waarop met het materiaal wordt omgegaan.

## Literatuur

- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Mesman, J. (2011). Resources of strength: an exnovation of hidden competences to preserve patient safety. In E. Rowley & J. Waring, (Eds.), *A socio-cultural perspective on patient safety* (pp. 71-92). London: Ashgate Publishing.
- Peters, V.A.M., & Vissers, G.A.N. (2004). A simple classification model for debriefing simulation games. *Simulation & Gaming*, 35(1), 70-84.
- Wester, F. (1984). *De gefundeerde theorie-benadering: Een strategie voor kwalitatief onderzoek* (dissertatie). Nijmegen: KUN.
- Wester, F. (1995). *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*. Bussum: Coutinho.