

Master Onderwijskunde

Onderzoeksartikel Masterthesis

september 2012

Effect van kernfeedback op emoties

Universiteit Utrecht

Auteur: Yvonne Colijn-Buijs
Studentnummer: 0508241
Beoordelaar: Renske de Kleijn Msc.
Beoordelaar: Drs. Lia Voerman

Voorwoord

Mijn interesse voor positieve feedback komt door ervaringen die ik de laatste tien jaar tijdens trainingen heb opgedaan als trainer. Ik merk dat mensen ‘blijer’ zijn, meer kunnen hebben, wanneer zij ook te horen krijgen wat ze goed kunnen. In dit licht leek het mij daarom zeer interessant om mij hier verder in te verdiepen in de positieve psychologie middels deze thesis voor mijn Master Onderwijskunde.

Het was een boeiend en innovierend proces. Boeiend, omdat dat wat ik reeds waargenomen had, een reeds uitvoerig beschreven onderwerp was. Innovierend omdat het schrijven van mijn thesis dan weer prettige, maar ook onprettige emoties met zich meebracht. En daarvan was het interessante dat ik met literatuur bezig was (wat doen emoties met lerende), waarbij ik zelf midden in de verschillende emoties zat.

Om met alles rond mijn studie en thesis om te gaan, heb ik gelukkig in allerlei vormen hulp gehad. Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om een aantal personen te bedanken. Van theoretische en onderzoeksmatige ondersteuning van Lia en Renske (die goede, vriendelijke, maar duidelijke feedback gaven) tot aan hele praktische van mijn zus, Marion, die als oppascentrale fungeerde.

Daarnaast wil ik mijn man, familie en vrienden bedanken voor het ondersteunen op welke wijze dan ook, waardoor ik steeds de energie en moed kreeg om gewoon maar weer vol goede moed door te gaan. Ook wil ik een aantal collega's van Avans Hogeschool bedanken, allereerst Ad en Joop en niet in de laatste plaats Sacha, die met een enorme vaart aan voldoende deelnemers wist te komen.

Ik hoop dat deze thesis een mooie, zij het een kleine, bijdrage kan hebben aan de praktijk van opleiders en trainers over emoties bij kernfeedback. Ik wens eenieder veel leerplezier toe.

Y. Colijn

Herpt, september 2012

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1. Inleiding	2
2. Theoretisch kader	4
2.1 Definitie feedback.....	4
2.2 Positieve psychologie	5
2.2.1 Kwaliteiten	5
2.2.2 De invloed van emotie op leren.....	5
2.2.3 Activerende en deactiverende emoties	7
2.5 Onderzoeksvraag	8
2.5.1 Deelvragen	8
2.5.2 Hypothesen.....	9
3. Methode van onderzoek	11
3.1 Onderzoeksgroep	11
3.2 Opzet van onderzoek	11
3.3 Instrumenten	12
3.4 Procedure	13
3.5 Data-analyse	14
4. Resultaten	18
5. Discussie & Conclusie	23
Beperkingen/ validiteit	27
Advies.....	29
Literatuurlijst.....	31
Bijlage 1 Kernkwaliteiten.....	33
Bijlage 2 AEQ vragenlijst	36
Bijlage 3 Evaluatie	40
Bijlage 4 Uitwerking Kwalitatieve gegevens.....	41

Samenvatting

In trainingen wordt veel gebruik gemaakt van feedback. Een specifieke vorm van feedback is kernfeedback. Kernfeedback gaat over het benoemen van iemands (kern) kwaliteiten, zoals bescheidenheid of flexibiliteit (Korthagen & Lagerwerf, 2008) en in dit onderzoek wordt gekeken naar het effect van kernfeedback op emoties (positieve en negatieve). Uit de literatuur weten we dat emotie van invloed is op leren. Voor trainers is het dus interessant welke invloed hun feedback heeft op de emotie van de deelnemers aan de training. Dit onderzoek naar het effect van kernfeedback op emoties is gehouden onder HBO studenten in de leeftijd van 21 en 49 jaar. Zij hebben ieder tweemaal een trainingssessie gevolgd waarin zij per persoon een kwartier centraal stonden, waarin zij kernfeedback ontvingen. Aan de hand van de STAR® methode (criterium gericht interview) hebben zij een kwaliteit onderbouwd. Hierbij werd door de trainer inhoudelijk doorgevraagd naar deze onderbouwde kwaliteit en kregen de deelnemers feedback. In de eerste trainingssessie kregen zij van de trainer alleen kernfeedback, in de tweede trainingssessie kregen zij kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback. Vooraf, tijdens en na de trainingen is gemeten wat de emoties waren die de deelnemers op de verschillende momenten ervoeren. Hiervoor werd aan de deelnemers gevraagd om vooraf, tijdens en na de beide training de vragenlijsten, ontwikkeld door Pekrun (2005), in te vullen. Daarnaast werd ook een zelfontwikkeld evaluatieformulier afgenomen. De kwantitatieve uitkomsten zijn vergeleken middels een gepaarde T-test.

Als conclusie op de vraag: Heeft kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback een groter effect op de positieve emoties (toename) en/ of op de negatieve emoties (afname) van de lerende dan kernfeedback zonder gedragsfeedback? is er significant bewijs gevonden dat dit niet zo is. Kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback heeft niet gezorgd voor een toename van de positieve emoties. Wel is er een significantie gevonden bij de negatieve emotie 'hopelessness'. In dit onderzoek wordt er dieper ingegaan op de uitkomsten vanuit diverse perspectieven.

1. Inleiding

Binnen (gedrags) trainingen wordt vaak gewerkt met feedback. Het is nog maar de vraag of de feedback die gegeven wordt ook het gewenste (leer) effect heeft. De resultaten van onderzoeken naar leerbevorderende feedback variëren sterk (Hattie & Timperley, 2007; Shute, 2008). Kessels en Smit (2002) noemen dat uit onderzoek is gebleken dat de lerende van 'positieve feedback' het meeste leert, vandaar dat het voor een opleider een belangrijke vaardigheid is om aandacht te geven aan goed gedrag. Ook Frederickson (2004) heeft onderzoek gedaan naar de effecten van positieve emoties op hoe de lerende zich voelt. Een emotie wordt vaak omschreven als een innerlijke beleving of gevoel van bijvoorbeeld vreugde, angst, boosheid, verdriet dat door een bepaalde situatie wordt opgeroepen of spontaan kan optreden (Lane & Nadel, 2000). Bolhuis (1995, 2001) noemt dat "tussen leren en emotie geen lineair verband is, maar een wisselwerking: emotie richt het leren en het geleerde richt de emotie. De wisselwerking wordt voortdurend voortgezet in volgende leerprocessen."

Buckingham en Clifton (2003) ondersteunen het belang van inzicht geven aan de lerende van wat er allemaal goed gaat. Het geeft een positieve energie, waardoor men ook weer lastige situaties met nieuw gedrag kan oefenen. Zij noemen dat er dan ruimte gecreëerd wordt om zich verder te ontwikkelen. Deze ruimte ofwel "emotional space" wordt beïnvloedt door gegeven feedback van een opleider, die kan leiden tot een positieve of negatieve emotie en zo het leren respectievelijk stimuleert of juist verhindert blijkt uit onderzoek van Losada en Heaphy (2004) en Frederickson en Losada (2005). Buckingham en Clifton noemen verder dat, om echt excellente prestaties neer te zetten, dit vraagt om het optimaliseren van datgene waar van nature je kracht ligt. Uitgaan van je kracht sluit aan op het gedachtegoed van de positieve psychologie. De positieve psychologie heeft twee essenties. De eerste essentie is dat mensen zich beter voelen als ze zich bewust zijn van hun kwaliteiten. Korthagen en Lagerwerf (2008) noemen dit kernfeedback. Dit is een specifieke vorm van positieve feedback. En de tweede essentie is dat emotie van invloed is op leren. (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Deze uitgangspunten van de positieve psychologie vormen de basis voor het uitgevoerde onderzoek. Het doel van dit onderzoek is om te kijken naar het effect van kernfeedback op de positieve en negatieve emoties en het effect van kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback op de positieve en negatieve emoties. Het gaat hier om een explorierend

onderzoek onder HBO studenten, dat kan bijdragen aan de kennis over kernfeedback en gedragsfeedback en hun effect op emoties .

In dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar kernfeedback (bij deze vorm van feedback geven wordt sec de waargenomen kwaliteit benoemd) en kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback. De verwachting is dat kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback meer impact, en dus effect, heeft op de lerende dan alleen het geven van kernfeedback. Kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback zal waarschijnlijk meer positieve emoties opleveren dan alleen kernfeedback. Het effect van positieve kernfeedback en gedragsfeedback op de positieve en negatieve emoties is wat in dit onderzoek onderzocht gaat worden. De uitkomsten zijn voor trainers interessant, om hun trainingen te verbeteren en aan te passen.

In het theoretisch kader wordt dieper op feedback, de positieve psychologie en de kwaliteiten en bijhorende positieven en negatieve emoties van mensen, welke voor dit onderzoek van belang zijn, ingegaan waarnaar de onderzoeksvraag met deelvragen beschreven wordt.

2. Theoretisch kader

2.1 Definitie feedback

Hattie en Timperley (2007) noemen dat feedback wordt beschouwd als informatie betreffende iemands prestaties of wat hij/ zij weet, verkregen door een leraar, vakgenoot, ervaring, of zichzelf. Het hoofddoel van feedback is het verkleinen van tegenstrijdigheden tussen begrip of prestatie en een gewenst niveau van een prestatie of een doel. Sadler (2010) geeft aan dat om feedback goed te laten werken het zowel concreet als algemeen moet zijn. Door feedback wordt of blijft men zich bewust van het eigen gedrag.

Er zijn in de literatuur verschillende manieren te vinden om de verschillende soorten feedback te ordenen. In het kader van dit onderzoek zullen de volgende manieren van onderscheiden beschreven worden. Het eerste onderscheid is dat tussen individuele en groepsfeedback, de tweede is die tussen positieve en negatieve feedback. Een derde manier van ordenen is gebaseerd op het onderwerp van de feedback.

Binnen een groep zijn er drie verschillende typen feedback te onderscheiden, zo noemen Barr en Conlon (1994) die kunnen worden gegeven. Groepsfeedback over de performance van de groep als geheel, individuele feedback over de persoonlijke prestatie van een lid en feedback verkregen van de verdeling van individuele feedback naar alle groepsleden. In deze thesis staat positieve individuele feedback centraal.

Baumeister, Bratslavsky, Finkenauer en Vohs (2001) spreken over positieve en negatieve feedback. Zij noemen dat er onder positief verstaan moet worden: begerlijk of plezierige uitkomsten of consequenties. Bij negatief wordt het tegenovergestelde verstaan, namelijk ongewenst, schadelijk en onplezierig. Losada (1999) beschrijft positieve feedback wanneer men ondersteuning, aanmoediging of waardering laat zien en negatieve feedback bij afkeuring of sarcasme. Positieve feedback heeft een positieve invloed op hoe de lerende zich voelt. Jacobs liet in 1974 de effecten van positieve feedback zien, door onderzoek bij 48 studenten te doen. Hij vond tijdens zijn onderzoek dat positieve feedback, feedback die, wat Jacobs noemt als 'kwaliteiten', leidt tot gevoelens van welbehagen en energie bij studenten. Daarnaast heeft hij ontdekt dat de volgorde bij feedback van belang is. Wanneer er eerst positieve feedback wordt gegeven en daarna negatieve feedback, verhoogt dat de geloofwaardigheid en de waargenomen juistheid van de feedback vermeerderd (Jacobs, 1974).

2.2 Positieve psychologie

In de positieve psychologie wordt gesteld dat de traditionele psychologie te veel gericht was op trauma's, deficiënties en afwijkingen en het behandelen daarvan, zo noemt Korthagen (2011). Als mogelijke verklaringen waarom in de psychologie vaak gefocust werd op het negatieve, noemen Seligman & Csikszentmihalyi (2000) dat negatieve emoties vaak indringender zijn en daardoor positieve emoties overschaduwden. "In de positieve psychologie wordt juist veel onderzoek gedaan naar de rol van positieve ervaringen en naar de persoonlijke kwaliteiten van mensen" (Korthagen, pag. 12).

2.2.1 Kwaliteiten

Het eerste kenmerk van de positieve psychologie is de nadruk op het bewust zijn en worden van de persoonlijke kwaliteiten van mensen. Ofman (1992, 2002) beschrijft kwaliteiten als volgt: "kernkwaliteiten zijn eigenschappen die tot het wezen oftewel de kern van een persoon behoren. Kernkwaliteiten 'kleuren' een mens; het is de specifieke sterkte waar we bij iemand direct aan denken" (Ofman, pag. 37). Voorbeelden van kernkwaliteiten zijn behulpzaamheid, zorgzaamheid, creativiteit en zorgzaamheid. Volgens Seligman (2000) verwijzen kernkwaliteiten (character strenghts) naar die aspecten van de persoonlijkheid die in verschillende culturen beschouwd worden als belangrijke morele waarden. Voorbeelden van 'character strenghts' zijn hoop, zelfbeheersing, creativiteit en nieuwsgierigheid. In deze thesis gebruiken we het begrip kernkwaliteiten zoals Seligman die heeft omschreven.

Om iemands kracht en kwaliteiten inzichtelijk te maken, is kernfeedback een goed hulpmiddel. Feedback geven over iemands kernkwaliteiten noemen Korthagen en Lagerwerf (2008) *kernfeedback geven*. Zij geven aan dat kernfeedback wezenlijk verschilt van gedragsfeedback geven. Als definitie van gedragsfeedback schrijven Hattie en Timperley (2007) het volgende: het geeft inzicht aan de lerende over hoe goed een taak is behaald of verricht. Bij het geven van kernfeedback gaat het echt over het benoemen van iemands (kern) kwaliteiten, zoals bescheidenheid of creativiteit. Hiervoor moet men deze ook herkennen en durven te benoemen.

2.2.2 De invloed van emotie op leren

Het tweede kenmerk van de positieve psychologie gaat om de invloed van emotie op leren. (Frederickson, 2004). Uit onderzoek van Frederickson (2004) blijkt dat positieve emoties de creativiteit vergroten. Frederickson heeft onderzoek gedaan naar het effect van positieve en

negatieve emoties op het denkvermogen en ideeën die opkomen. Tijdens dit onderzoek kregen deelnemers korte emotionele filmfragmenten te zien om specifieke emoties zoals blijdschap, tevredenheid, angst en boosheid op te roepen. Ook kregen de deelnemers neutrale filmfragmenten te zien. De resultaten van de deelnemers ondersteunde dat negatieve emoties juist een negatief effect op de creativiteit van het brein hebben. Positieve emoties geven een complementair effect: gerelateerd aan normale omstandigheden en routine acties verbreden positieve emoties de tijdelijke gedachtegang van mensen en verbreden het denkvermogen en ideeën die opkomen.

Mensen zijn gewend geraakt aan een positieve stemming, juist omdat ze zo prettig zijn om te ervaren. Een voorbeeld wat de gewenning illustreert, geven Baumeister en collega's als zij schrijven dat het enige langdurige effect van het winnen van een loterij bij de winnaars leidt tot een reductie in de beleving bij gewoon plezier. Volgens David, Green, Martin en Suls (1997), zoals geciteerd in Baumeister en collega's beïnvloeden negatieve gebeurtenissen zowel goede als slechte stemmingen, terwijl positieve gebeurtenissen alleen de goede stemming beïnvloedden en dus negatieve emoties niet laten verdwijnen. Over negatieve gebeurtenissen geven zij als conclusie: dat ze meer emotie veroorzaken, een groter effect hebben en tevens een langduriger effect hebben.

Het effect van een negatieve emotie blijft lang hangen en is groot, zo bevestigen diverse onderzoeken. Het omslagpunt om een negatieve emotie weer op te heffen, ligt bij drie positieve emoties zo ontdekten Fredrickson en Losada tijdens onderzoek bij 188 personen in 2005. Deze verhouding hebben zij de positiviteitsratio genoemd (Fredrickson & Losada, 2005).

Gottman en Levenson (1986) hebben onderzoek gedaan naar wanneer een huwelijk stand zal houden, namelijk als er een verhouding van zeker vijf goede ervaringen ten opzichte van één negatieve ervaring is. De verhoudingen geven aan dat er veel positieve emoties tegenover één negatieve ervaring moet staan om een relatie tussen twee personen uiteindelijk te laten slagen. Dit onderzochten zij door longitudinaal onderzoek te doen waar 30 stellen aan hebben meegewerkt. Tice (1991) noemt dat het lijkt dat mensen zich drukker maken om negatieve feedback te vermijden dan dat ze deze energie inzetten om goede feedback te maximaliseren. Zij deed onderzoek bij 74 psychologie studenten naar de verschillende motivaties om iets na te laten. De personen werden gevraagd om een test te doen, waarvoor zij zich konden voorbereiden. De personen mochten hierbij zelf aangeven hoeveel tijd zij hiervoor nodig

hadden. Een gebrek aan voorbereiding bood twee voordelen, als ze de test niet haalden, was dat geen schande. En wanneer de test, na minimale inspanning, wel gehaald werd, was dit ook erg indrukwekkend. De uitkomst van dit onderzoek gaf aan dat mensen met een ‘lage dunk’ van zichzelf zich voornamelijk zorgen maakten om zichzelf te beschermen. Zij leerden meer als zij dachten daardoor geen lage uitkomst voor de test te krijgen, niet om hun succes te verhogen. Mensen die zichzelf eerder overschatten, waren wel bezorgd of zij de test goed maakten, maar zij probeerden wel om het maximale uit de test te halen. Wanneer zij geloofden dat veel voorbereiding hun kansen op een hoog punt verhoogde, dan waren zij eerder bereid om meer voor te bereiden dan om alleen veel te leren om een onvoldoende te voorkomen (Tice, 1991).

2.2.3 Activerende en deactiverende emoties

Naast dat er verschil gemaakt kan worden tussen positieve en negatieve emoties, is er door Pekrun, Goetz, Fenzel, Barchfield en Perry (2011) nog een ander onderscheid gemaakt. Pekrun en collega’s maken onderscheid tussen activerende en deactiverende emoties. Een voorbeeld van een activerende emotie is hoop en van een deactiverende emotie, wanhoop. Door op deze manier onderscheid te maken tussen emoties, komen zij tot de volgende verdeling:

Positief	Activerende emoties	Vreugde, hoop, trots
	Deactiverende emoties	Opluchting
Negatief	Activerende emoties	Boosheid, angst, schaamte
	Deactiverende emoties	Hopeloosheid, verveling

Pekrun en collega’s noemen dat “van positief activerende emoties wordt gedacht dat deze zowel de intrinsieke als de extrinsieke motivatie bevorderen, het gebruik van flexibele leerstrategieën en zelfregulatie ondersteunen. En dus een positief effect op de leerprestaties hebben onder de meeste omstandigheden”. Bijvoorbeeld wanneer studenten trots zijn op datgene wat ze kunnen, dan wil men er nog meer over weten. Van negatief deactiverende

emoties daarentegen wordt gedacht dat het de motivatie reduceert en de bewuste verwerking van informatie belemmert. Dit impliceert een negatief effect op de leerprestaties.

Positief deactiverende en negatief activerende emoties zijn complexer. Boosheid, angst en schaamte kunnen de intrinsieke motivatie ondermijnen, maar kunnen wel de extrinsieke motivatie vergroten (Pekrun et al, 2011). Bijvoorbeeld leerlingen, die bang zijn voor hun leraar, daardoor hard gaan werken en goede cijfers behalen.

2.5 Onderzoeksvraag

Dit onderzoek richt zich op feedback, die tijdens een training wordt gegeven en het effect van die feedback op de emoties. Daarbij gaat het om een specifieke vorm van feedback, namelijk kernfeedback. Als centrale vraag in dit onderzoek is geformuleerd: ‘Heeft kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback een groter effect op de positieve emoties (toename) en op de negatieve emoties (afname) van de lerende dan kernfeedback zonder gedragsfeedback?’

2.5.1 Deelvragen

Deelvraag 1. Veranderen de positieve emoties bij de deelnemers voor en na de gegeven kernfeedback en kernfeedback en gedragsfeedback?

Deelvraag 2. Veranderen de negatieve emoties bij de deelnemers voor en na de gegeven kernfeedback en kernfeedback en gedragsfeedback? En zo ja, welke dan?

Deelvraag 3. Is er een verschil tussen positieve emoties na de kernfeedback (in sessie 1) en de positieve emoties na de kernfeedback en gedragsfeedback (in sessie 2)?

Deelvraag 4. Is er een verschil tussen negatieve emoties na de feedback en de negatieve emoties na de kernfeedback en gedragsfeedback?

Deelvraag 5. Is er één maand na de twee sessies meer zicht op eigen kwaliteiten?

Deelvraag 6. Welke emoties (activerend en deactiverend) ontstaan door positieve kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback, worden drie weken na afloop van de training door de deelnemers genoemd?

2.5.2 Hypothesen

Hypothese 1: We verwachten dat de emotie 'vreugde' hoger zal zijn bij kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback dan na alleen kernfeedback.

In dit onderzoek wordt verwacht dat een deelnemer die kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback daar meer effect uit zal halen dan wanneer de feedback niet onderbouwd wordt met gedragsfeedback. Korthagen en Lagerwerf (2008) noemen dat kernfeedback een deelnemer raakt en dus emotie oproept. In dit onderzoek wordt de variabele gedragsfeedback aan de kernfeedback toegevoegd. Wat een extra dimensie zou kunnen toevoegen aan de kernfeedback, met als gevolg dat de emotie 'vreugde' van de deelnemer hoger zal zijn. Verondersteld wordt dan ook dat er kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback hoger gescoord zal worden op de emotie 'vreugde' dan na alleen kernfeedback.

Hypothese 2: Deelnemers hebben na de kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback een afname van de deactiverende negatieve emoties.

Door zowel kern- als gedragsfeedback te geven aan de deelnemers mag verwacht worden dat er een afname zal zijn van negatieve emoties. Jacobs (1974) noemt dat positieve feedback leidt tot gevoelens van welbehagen en energie bij studenten. Men mag aannemen dat als de positieve emoties stijgen, dat de negatieve emoties af zullen nemen.

Hypothese 3: De verwachting is dat kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback een groter effect heeft dan alleen kernfeedback op de positieve emoties.

Sadler (2010) geeft aan dat om feedback goed te laten werken het zowel concreet als algemeen moet zijn. Door feedback wordt of blijft men zich bewust van het eigen gedrag. Aangenomen wordt dat door kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback in sessie twee toe te passen, dat er een effect zal zijn op de positieve emoties. Doordat er kernfeedback gegeven wordt, welke concreet onderbouwd wordt door gedragsfeedback, wordt het voor de deelnemer ook heel duidelijk over welke kwaliteit men beschikt. Hierdoor wordt aangenomen dat er een stijging zal zijn van de positieve emoties.

Hypothese 4: De verwachting is dat men één maand na de training nog bewust is van zijn/haar kwaliteiten..

In dit onderzoek wordt aandacht gegeven door middel van kern- en gedragsfeedback aan de kwaliteiten van de deelnemers. Aangenomen wordt dat men hierdoor meer bewust is

geworden (ook na langere tijd) van eigen kwaliteiten. Korthagen (2011) haalt in zijn afscheidsrede een experiment aan wat hij samen met Ruit heeft gedaan bij ruim 600 basisschoolleerlingen vanaf groep 4. Zij werden bewust gemaakt van hun kernkwaliteiten. Drie maanden na het experiment was het effect dat meer dan 80% van de leerlingen hun gekozen kernkwaliteit nog wist te noemen en bijna 60% gaf aan nog steeds gebruik te maken van hun kernkwaliteit (Korthagen, 2011). Wellicht kan een enigszins soortgelijk effect ook bij de volwassen deelnemers gevonden worden.

Hypothese 5: De verwachting is dat door bewustwording van kwaliteiten er meer positief activerende emoties ontstaan.

Uitgaande van wat eerder genoemd is in dit onderzoek wat Fredrickson (2004) noemt dat positieve emoties de tijdelijke gedachtegang van mensen verbreden waardoor er weer meer 'ruimte' en energie ontstaat voor nieuwe acties. Zo wordt aangenomen dat door het benoemen van kwaliteiten er meer positieve emoties ontstaan.

3. Methode van onderzoek

3.1 Onderzoeksgroep

De dataverzameling voor dit onderzoek heeft plaatsgevonden in het Hoger beroeps Onderwijs. Er hebben zowel vol- als deeltijdstudenten ($n = 9$) meegedaan aan het onderzoek. Zeven mannen en twee vrouwen hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De leeftijd van de deelnemers varieerde tussen de 21 jaar en 49 jaar. Zij volgden op dit moment een HBO opleiding of hadden deze net afgerond. Het ging om verschillende opleidingen in het HBO.

3.2 Opzet van onderzoek

In dit onderzoek volgden alle deelnemers twee trainingssessies, waarvoor zij zich vooraf schriftelijk hadden voorbereid (bijlage 1). Vooraf, tijdens en na de trainingen werd gemeten wat de emoties waren die de deelnemers op de verschillende momenten ervoeren. Hiervoor werd aan de deelnemers gevraagd om vooraf, tijdens en na de beide training de vragenlijsten, ontwikkeld door Pekrun, Goetz en Perry (2005), in te vullen. Echter de resultaten van de meeting vooraf en na de training konden voor het onderzoek met elkaar vergeleken worden om antwoord te geven op de deelvragen.

Tijdens de twee trainingssessies hebben de deelnemers plenair hun gekozen kwaliteit besproken wat op video opgenomen is. De beide trainingssessies waren qua proces en inhoud hetzelfde, de van iedere deelnemer besproken kwaliteit en ontvangen feedback verschilde. Per persoon stond men een kwartier centraal om de kwaliteit met de STAR® methode (criterium gericht interview) te bespreken en werd er door de trainer inhoudelijk doorgevraagd naar de onderbouwde kwaliteit en kregen de deelnemers feedback. De variabele die tijdens het onderzoek bewust veranderd werd, was het soort feedback dat de deelnemers ontvingen. In de eerste trainingssessie werd alleen kernfeedback gegeven en tijdens de tweede trainingssessie werd kernfeedback gegeven onderbouwd met gedragsfeedback.

Zo werden door de deelnemers diverse kwaliteiten besproken. Zelfverantwoordelijkheid en eerlijkheid zijn beide aan bod gekomen. Respectievelijk in sessie één en sessie twee. Als kernfeedback bij de besproken kwaliteit 'zelfverantwoordelijkheid' werd onder andere moed, flexibel en zelfkritisch genoemd. De kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback in sessie twee bestond uit zinnen als 'Je beschikt over reflectief vermogen, want je bedenkt ter plekke

wat je zou kunnen doen en hoe je je daar bij zou voelen'. 'Je bent in staat keuzes te maken, omdat je uiteindelijk toch doet, wat voor jou belangrijk is door terug te gaan naar de kassa.'

Lopende het onderzoek zijn een aantal zaken uiteindelijk anders gelopen dan gepland. Er waren drie meetmomenten in de training en éénmaal is tijdens een sessie de 'during' vragenlijst te laat ingevuld. Normaliter zat de vragenlijst tussen het centraal stellen van deelnemer twee en drie in, maar deze is éénmaal pas na de derde persoon ingevuld. Ook is er in de tweede trainingssessie van de tweede groep vergeten om de video, na een korte pauze, weer aan te zetten. Doordat vooral bij de eerste trainingssessies de kwaliteit nog niet helder onderbouwd was, moest er veel doorgevraagd worden voordat er kernfeedback gegeven kon worden. Situaties werden bij enkele personen bevraagd om zodoende een helder beeld te kunnen krijgen om kwaliteiten te kunnen benoemen.

3.3 Instrumenten

In het kwantitatieve deel van het onderzoek werden de data verzameld middels een gestructureerde vragenlijst. Gekozen werd om de emoties van de deelnemers te meten aan de hand van de Achievement Emotions Questionnaire (AEQ) (Pekrun, Goetz & Perry, 2005) (bijlage 2). Er werd voor de AEQ gekozen omdat deze vragenlijst de emoties vertegenwoordigt van elk van de vier categorieën, welke eerder al genoemd zijn, namelijk: positief activerend: vreugde/genot, hoop en trots; positief deactiverend: opluchting; negatief activerend: boosheid, bezorgdheid, schaamte; negatief deactiverend: hopeloosheid en verveling. De AEQ heeft de verschillen gemeten die er waren in emoties voor, tijdens en na de trainingssessie(s). De afgenomen vragenlijst bestond uit Engelse vragen, waarbij de deelnemers aangeven op een vijfpuntschaal of zij er totaal niet mee eens zijn (1) of er juist helemaal mee eens zijn (5) met neutraal (3) in het midden. De volgende vragen werden uit de AEQ geselecteerd: Vreugde: 1, 5, 11, 67, 71, 76; Boosheid: 8, 69, 73, 78; Hopeloosheid: 2, 10, 14, 18, 22, 75, 79. Dit waren de vragen uit de voor en nameting, waardoor er gekeken kon worden naar een verschil.

Om deelvraag één te kunnen beantwoorden (waarbij het ging om alle positieve emoties als geheel) werd het gemiddelde van alle vragen die betrekking hadden op positieve emoties genomen, ook als een emotie niet zowel voor als na de sessie is uitgevraagd. Om deelvraag twee te kunnen beantwoorden (waarbij het ging om alle negatieve emoties als geheel) werd het gemiddelde van alle vragen die betrekking hadden op negatieve emoties genomen, ook als

een emotie niet zowel voor als na de sessie is uitgevraagd. Om deelvraag drie en vier te kunnen beantwoorden zijn deze beiden gemeten als verschil tussen de beginscore en de eindscore, om zo verschillen in beginscores niet mee te nemen.

De deelnemers hadden voldoende kennis van de Engelse taal, tevens werden zij in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de vragenlijst met betrekking tot de taal en werd deze doorgenomen in het Nederlands. Er werd bijvoorbeeld gekeken naar de emotie genot en of deze tijdens de verschillende sessie toe of afnam. Onderstaand volgt een tweetal voorbeelden van de vragen.

Voorbeeld 1: *I get excited about going to this training.*

Voorbeeld 2: *Being confident that I will understand the material motivates me.*

Naast het afnemen van de AEQ werd er ook een zelfontwikkeld evaluatieformulier afgenomen (bijlage 3). Dit evaluatieformulier heeft gemeten wat vier weken na de training nog bijgebleven was van de kernfeedback. Er werden kwalitatieve vragen gesteld, zoals: welke kwaliteiten ben je je bewust geworden? Brown en Reed (2002) geven aan dat vaardigheden vaak overschat worden bij zelfevaluatie. Daarom werd specifiek gevraagd om het antwoord met een voorbeeld te onderbouwen. Hierdoor kreeg men tevens meer inzicht/zelfkennis, wat de motivatie verbetert, omdat zelfsturing door de vragen wordt aangemoedigd (Medsker & Fry, 1997).

3.4 Procedure

In de periode van 14 en 10 mei 2012 hebben negen deelnemers meegedaan aan twee trainingssessies van vijf kwartier. In eerste instantie is naar deelnemers gezocht via een announcement op internet. Het bleek lastig om hiermee voldoende deelnemers te vinden voor de training. Door een docent van de opleiding Small Business en Retail Management is daarom een persoonlijke oproep naar enkele studenten gedaan om te vragen of zij aan het onderzoek wilden meewerken. Dit heeft geresulteerd in het uiteindelijke aantal van negen deelnemers voor het onderzoek. De deelnemers hebben zich voor beide trainingssessies voorbereid aan de hand van de STAR-methode (criterium gericht interview) zodat zij gestructureerd een kwaliteit van zichzelf konden onderbouwen. Tijdens trainingssessie één kregen de deelnemers alleen kernfeedback op hun verhaal over de gekozen kwaliteit. Bij de tweede trainingssessie, die qua opbouw en inhoud identiek was aan sessie één (uitgezonderd de gekozen kwaliteit door de deelnemers) ontvingen zij kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback.

De gesprekken zijn opgenomen op videocamera om bij twijfel te kunnen terugkijken naar de gegeven feedback. Ook was dit het controlemiddel om te checken of er op de juiste manier feedback gegeven werd door de trainer.

Voor, tijdens en na deze twee trainingen hebben de deelnemers vragen van de Achievement Emotions Questionnaire ingevuld. Drie weken na de beide trainingssessies, op 1 juni, werd het evaluatieformulier per mail verzonden naar de deelnemers. Hiervoor werd een respons van 89% ontvangen. Het doel van het evaluatieformulier was om te kijken, wat men nog wist van de verkregen feedback in de twee trainingssessies.

3.5 Data-analyse

Tabel 1.

Overzicht van de gemeten emoties op voor, tijdens en na de training

	Voor	Tijdens	Na
Vreugde / genot	<u>x</u>	x	<u>x</u>
Hoop	x	x	
Trots	x		x
Boosheid	<u>x</u>	x	<u>x</u>
Bezorgdheid	x	x	
Schaamte	x	x	
Hopeloosheid	<u>x</u>		<u>x</u>
Verveling		x	

x = Deze metingen zijn gebruikt voor de toetsen, daar hier een voor- en nameting van aanwezig was.

Dit onderzoek is grotendeels kwantitatief van aard. Vanwege de geringe respons, wat een kleine n inhoudt, werden aanvullend ook kwalitatieve data toegevoegd. Om een antwoord te geven op de onderzoeksvraag en deelvragen één, twee, drie en vier werd gebruik gemaakt van SPSS. Deelvraag vijf en zes kon met behulp van het kwalitatieve onderzoek worden beantwoord.

Bij de dataverwerking van de gegevens werd gekeken naar de emoties welke positief activerend (zoals genot, hoop en trots) en positief deactiverend waren (opluchting). Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is gekeken naar de emoties op verschillende momenten en deze te vergelijken. Dit om eventuele verbanden binnen en tussen beide trainingssessies te kunnen vinden. Tevens is gekeken of er een afname is van negatief activerende (boosheid) en negatief deactiverende emoties (hopeloosheid). Zo werd een aantal vragen, welke betrekking hebben op een specifieke emotie (bijvoorbeeld hopeloosheid), geclusterd. Niet alle vragen die gesteld waren over de emotie hopeloosheid bleken bruikbaar. Om het verschil tijdens een training te kunnen meten, is gekeken naar het verschil tussen voor en na de training. Niet alle emoties binnen de vragenlijst van de AEQ hadden een vooraf- en een achterafvraag. Bijvoorbeeld verveling was alleen meetbaar tijdens een training. Vooraf en achteraf heeft deze emotie geen invloed op de training. Van de emoties welke zowel vooraf als achteraf vragen hadden, zijn de verschillen met gepaarde T-testen getoetst. Dit omdat dezelfde deelnemers twee trainingssessies hadden gevolgd, waarbij in de eerste sessie kernfeedback gegeven werd en in de tweede sessie kernfeedback gecombineerd met gedragsfeedback. De enige variabele welke werd veranderd, was de gegeven gedragsfeedback. In dit onderzoek werd een significantieniveau gehanteerd van $p \geq .10$, dit vanwege het lage aantal deelnemers. Tevens werd er door de lage n gesproken over een eventuele benadering van het significantieniveau.

De kwalitatieve data werden geanalyseerd door de antwoorden van de deelnemers op te splitsen. Hiervoor werden de volgende stappen gebruikt: open coderen, waarbij er labels aan de tekst 'gehangen' zijn, axiaal coderen, waarbij gekeken is of sommige labels samengevoegd konden worden tot centrale begrippen, waarbij gezocht is naar een centraal begrip wat eerder genoemde woorden van de evaluatie kon beschrijven. De stappen: open coderen, axiaal coderen en centrale begrippen zijn nagelopen door een tweede beoordelaar en de feedback is aangepast in de kwalitatieve data. Als gevolg hiervan is een enkele keer een ander label aan een fragment van een deelnemer gegeven. Een voorbeeld van een fragment is: "en dan voel ik me 'trots'/ oprechter als mens". Hier werd het label "trots" aan gegeven. Bij de vervolgstap paste "trots" in deze context binnen "gevoel" wat paste binnen het centrale begrip: interne processen. Zo is de hele tekst opgeknipt en gelabeld, waar vervolgens de onderstaande verdeling is ontstaan.

Betrouwbaarheid

Voordat de verschillende statistische toetsen zijn uitgevoerd, werden er eerst een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd voor de verschillende schalen. De betrouwbaarheid van een schaal werd aangenomen als Chronbach's Alpha ≥ 0.70 . De schaal die de vreugde mat vooraf aan sessie één had een acceptabele Cronbach's Alpha (= .69). Na weglating van vraag 1 werd dit = .844. De schaal die de vreugde mat na sessie één had een Cronbach's Alpha van = .60. De schaal die de vreugde mat vooraf aan sessie twee had een acceptabele Cronbach's Alpha (= .72). Bij de schaal die de vreugde mat na sessie twee bleek zich een probleem voor te doen (Chronbach's Alpha van .29). Na verwijdering van vraag 71, bleef deze laag .39. Besloten is om deze schaal wel te laten bestaan (daar de AEQ een gevalideerde vragenlijst is), om een uitspraak te kunnen doen voor de emotie vreugde. Echter, dit kan gevolgen voor de betrouwbaarheid van de uitkomst bij toetsing.

De Chronbach's Alpha was voor de schaal 'Boosheid na sessie 1' bij de drie geselecteerde vragen te laag. Na het verwijderen van vraag 73 steeg de Cronbach's Alpha naar een acceptabele Chronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Behoefte = .60, Cronbach's Alpha momenteel = .79). Een compact overzicht staat beschreven in onderstaande tabel 2.

Tabel 2.

Resultaten Betrouwbaarheidsanalyse Cronbach's Alpha.

		<i>N</i>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha na verwijderen vraag	Verwijderde vraag
Vreugde voor sessie 1	1	3	.69	.84	1
Vreugde na sessie 1	1	3	.60	-	-
Vreugde voor sessie 2	2	3	.72	-	-
Vreugde na sessie 2	2	3	.29	.39	71
Boosheid voor sessie 1	1	1	-	-	-
Boosheid na sessie 1	1	3	.30	.79	73
Boosheid voor sessie 2	2	1	-	-	-
Boosheid na sessie 2	2	3	.17	.72	2

Noot: N = aantal items waarmee de schaal is geconstrueerd.

Toetsen

Om te bepalen of de emoties veranderen na de gegeven kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback zijn gepaarde T-testen uitgevoerd. Het betrof hier tweemaal dezelfde groep mensen, waarbij er één variabele veranderd werd. De emoties (positief of negatief) zijn in dit onderzoek de afhankelijke variabelen. De onafhankelijke variabele voor sessie één is kernfeedback en voor sessie twee 'kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback. Bij deelvraag één is een T-test gedaan op alle positieve emoties voor en alle positieve emoties na van trainingssessie één. Ook is een T-test gedaan op alle positieve emoties voor en alle positieve emoties na van trainingssessie twee. Hiervoor werden de volgende vragen uit de AEQ gebruikt, voor: 1,4,5,7,9,11,13,16,20,23 en na: 53,70, 71,74, 76,77, 80.

Deelvraag twee is beantwoord door een T-test op alle negatieve emoties voor en alle negatieve emoties na sessie één en alle negatieve emoties voor en alle negatieve emoties na sessie twee. Hiervoor werden de volgende vragen uit de AEQ gebruikt, voor: 3, 6, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22 en na: 68, 69, 72, 73, 75, 78, 79. Om deelvraag drie te kunnen beantwoorden is een T-test op het verschil (delta) van alle positieve emoties tijdens sessie één en het verschil van alle positieve emoties sessie twee bekeken. Voor deelvraag vier is een T-test gedaan op het verschil van alle negatieve emoties tijdens sessie één met het verschil van alle negatieve emoties sessie twee. Deelvraag vijf en zes werden door kwalitatief onderzoek beantwoord.

4. Resultaten

Onderstaand zijn de resultaten van de analyses per deelvraag weergegeven. De resultaten zijn weergegeven op basis van de in de gehele vragenlijst gehanteerde vijfpuntschaal.

De centrale vraag:

Heeft kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback een groter effect op de positieve emoties (toename) en/ of op de negatieve emoties (afname) van de lerende dan kernfeedback zonder gedragsfeedback?

Om op deze vraag antwoord te kunnen geven, is deze in zes deelvragen opgesplitst:

Deelvraag 1

Veranderen de positieve emoties als geheel bij de deelnemers voor en na de gegeven feedback tijdens beide sessies?

De gemiddelde score op positieve emoties als geheel tijdens kernfeedback is afgenomen van 3.8 naar 3.5. Een gepaarde t-toets wijst uit dat dit verschil, een afname van 0.26, significant is, $t(8) = 4.871$; $p < .001$. Dit betekent dat het hier niet aan toeval is toe te schrijven dat er verschil zit in de voor- en nameting.

De score op positieve emoties als geheel tijdens sessie kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback is ook afgenomen van 3.8 naar 3.5. Een gepaarde t-test wijst uit dat dit verschil, een afname van 0.26, significant is, $t(8) = 2.145$; $p = .064$. Dit betekent dat het hier niet aan toeval is toe te schrijven dat er verschil zit in de voor- en nameting. Dus de positieve emoties als geheel zijn afgenomen voor en na de gegeven feedback tijdens beide sessies.

Deelvraag 2

Veranderen de negatieve emoties als geheel bij de deelnemers voor en na de gegeven feedback tijdens beide sessies?

De score op negatieve emoties als geheel tijdens kernfeedback is afgenomen van 1.6 naar 1.4. Een gepaarde t-toets wijst uit dat dit verschil, een afname van 0.17, niet significant is, $t(8) = 1.383$; $p = .20$. Dit betekent dat het hier aan toeval (of aan een andere variabele die in dit onderzoek niet is meegenomen) is toe te schrijven dat er verschil zit in de voor- en nameting.

De score op negatieve emoties als geheel tijdens kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback is afgenomen van 1.3 naar 1.2. Een gepaarde t-toets wijst uit dat dit verschil, een afname van 0.10, niet significant is, $t(8) = .76$; $p = .47$. Dit betekent dat het hier mogelijk aan toeval is toe te schrijven dat er verschil zit in de voor- en nameting.

Deelvraag 3**Is er een verschil tussen verandering in positieve emoties na de kernfeedback in sessie 1 en de positieve emoties na de kernfeedback in sessie 2?**

Er is geen significant verschil ($p = .96$) in de afname van positieve emoties, tussen kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback (een verschil van 0.074), $t(8) = .056$; $p = .96$. Dus de toevoeging van gedragsfeedback aan kernfeedback heeft geen significante invloed gehad op de positieve emoties als geheel.

Deelvraag 4**Is er een verschil tussen negatieve emoties na de feedback in sessie 1 en de negatieve emoties na de feedback in sessie 2?**

Er is geen significant verschil ($p = .70$) in de afname van negatieve emoties, bij gebruik van kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback (een verschil van 0.17), $t(8) = .402$; $p = .70$. Dus de toevoeging van gedragsfeedback aan kernfeedback heeft geen significante invloed gehad op de negatieve emoties als geheel. Echter, wanneer we kijken naar "anger" en "hopelessness", de enige emoties waarvoor testmomenten voor en na de sessies zijn, dan is "hopelessness" interessant met een p-waarde van .03 die wel significant is (vandaar opgenomen in tabel 3). De score op "hopelessness" tijdens kernfeedback is afgenomen van 1.6 naar 1.5 en tijdens kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback van 1.4 naar 1.0.

Tabel 3.

Overzicht gedane testen met voor deelvraag 1 t/m 4 met de gemeten gemiddelden, significanties, het gemiddelde en de standaarddeviaties.

	<i>M1</i>	<i>M2</i>	<i>P</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Pos ¹ before 1- Posafter 1	3.8	3.5	.001*	.26	.16
Posbefore 2- Posafter 2	3.8	3.5	.064*	.26	.36
Neg ² before 1- Negafter 1	1.6	1.4	.200	.17	.37
Negbefore 2- Negafter 2	1.3	1.2	.470	.10	.40
Deltapos 1- Deltapos 2	.26	.25	.960	-.01	.40

¹ Pos = positieve

² Neg = negatieve

Deltaneg 1 –Deltaneg 2	.24	.17	.700	-.07	.49
Hopelesbefor 1- Hopelesafter 1	1.6	1.5	.360	.14	.44
Hopelesbefor 2 – Hopelesafter 2	1.4	1.0	0.03	.39	.44

Noot: B= Gemiddelde voor, M= Gemiddelde na,

1=kernfeedback, 2=kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback

**significant bij $p \geq .10$*

Deelvraag 5

Is er één maand na kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback meer zicht op eigen kwaliteiten?

Door alle deelnemers, die de evaluatie hebben teruggestuurd, worden meerdere kwaliteiten van zichzelf benoemd waar zij nu meer zicht op hebben. De specifiek genoemde kwaliteiten door de deelnemers bij vraag één van de evaluatie: “Welke kwaliteiten ben je je bewust geworden?” staan hieronder genoemd.

Doorzetter, verantwoordelijkheidsgevoel, besluitvaardig, objectief, stabiel, gestructureerd eerlijk, doelgericht, resultaatgericht, analytisch, teamplayer, doorzetter, flexibel, schakelen, relax/nuchter, professioneel, dienstbaarheid, doordacht, tactisch, strategisch, aanpassingsvermogen, accuratesse, alertheid, behulpzaamheid, daadkracht, dapperheid, doelmatigheid, eerlijkheid, enthousiasme, geestdrift, geestigheid, generositeit, gereserveerdheid, gevoeligheid, grandeur, hartstocht, hoffelijkheid, humor, idealisme, kalmte, kracht, lef, moed, nauwgezetheid, observatievermogen, openheid, oplettendheid, rust, standvastigheid, strengheid, tederheid, toewijding, vastberadenheid, veelzijdigheid, zelfbewustheid, zelfstandigheid, zelfverzekerdheid, zelfverantwoordelijkheid, zorgzaamheid, assertiviteit.

Wanneer we kijken of de kwaliteiten nu bewust ingezet worden, geeft 38 % aan dat dit niet het geval is. Men handelt “op de automatische piloot”. Ook wordt genoemd dat twee trainingssessies te kort is om nu al een compleet beeld van eigen kwaliteiten te hebben en steeds van eigen kwaliteiten bewust te zijn bij hun handelen. Echter, 62% geeft aan een maand na de training hun kwaliteiten wel in te zetten en onderbouwt dit ook met een voorbeeld.

Tabel 2.

Centrale begrippen uit de schriftelijke evaluatie met de axiale codes

Interne processen	Externe omgevingsfactoren
zekerder	werk
bewuster	training
kwaliteiten	feedback
gevoel	onbewust handelen
analyseren	
actie ondernemen	
inleven	
onzekerheid	

Deelvraag 6

Welke emoties ontstaan door positieve kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback?

Een deelnemer schrijft letterlijk: “Ik merk dat ik een beter gevoel over mezelf en hoe ik overkom heb, door veel van mijn kwaliteiten bewust te benutten.” Wat gecodeerd werd als “beter voel” wat vervolgens onder het kopje “gevoel” past. Beide onderwerpen passen binnen het interne proces dat zich bij mensen afspeelt.

De deelnemers noemen verschillende woorden die axiaal gecodeerd kunnen worden, waardoor de volgende indeling ontstaat welke *betrekking* hebben op emoties:

Gevoel: gevoel, onduidelijke gevoel, geen ander gevoel, gelijk gebleven, ander gevoel, geaccepteerd / gewaardeerd, controle, beter voel, sterker aanwezig kwaliteiten, meer controle, goed voelen, trots.

Zekerder: overzicht, beter zicht kwaliteiten, zekerder, meer in control, leunen op kwaliteiten, automatisch zelfverzekerder

Negatieve emoties nemen af, één deelnemer noemt: in plaats van ergeren, waardeert men een ander meer in zijn/ haar doen en laten.

Van onzekerheid wordt genoemd dat deze afgenomen is omdat men nu de kwaliteit kan zien achter eigen acties. Letterlijk noemt een deelnemer:”maar..zo ben ik. Dat zorgt er juist voor dat ik ontzettend mijn best doe om alles goed achter te laten voor mijn collega’s, dat ik verantwoordelijkheidsgevoel heb. Ik haalde er dus iets positiefs uit.”

Deelnemers hebben vaak niet een emotie benoemd, maar geprobeerd een gevoel te beschrijven. Voornamelijk hadden zij door met kwaliteiten bezig te zijn positieve gevoelens en ervaringen gehad. In bijlage vier zijn alle gegevens van het kwalitatieve onderzoek te lezen.

5. Discussie & Conclusie

Onderstaand volgen de conclusies van dit onderzoek per deelvraag en gestelde hypothese. Daarnaast worden ook eventuele andere factoren welke de uitkomst hebben bepaald genoemd en bediscussieerd.

Als conclusie op de vraag: Heeft kernfeedback in combinatie met gedragsfeedback een groter effect op de positieve emoties (toename) en/ of op de negatieve emoties (afname) van de lerende dan kernfeedback zonder gedragsfeedback? kan gesteld worden dat dit niet gevonden is. Er is geen significant bewijs gevonden voor deze vraag. Wel is er bij nadere bestudering van de verschillende emoties voor en na de beide trainingssessies gevonden dat de emotie 'hopelessness' afneemt, want kan leiden tot een interessant fenomeen dat het niet alleen belangrijk is om het positieve te vergroten, maar dat er juist door de positieve feedback ruimte gegeven wordt aan de deelnemer om het negatieve te verkleinen. Door de negatieve emotie af te laten nemen, ontstaat er automatisch meer ruimte bij de deelnemer om weer verder te kunnen en niet te verkrampen en of stil te blijven staan. Uit het kwalitatieve onderzoek komen wel effecten van kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback op de positieve emoties naar voren, zoals een goed gevoel, positieve boost en trots. Wel wordt genoemd dat twee trainingen wellicht wat kort is voor een totale bewustwording van kwaliteiten.

Hieronder worden per hypothese nog verschillende opmerkingen geplaatst welke de gevonden resultaten in een ander licht kunnen plaatsen en wellicht beschreven wordt, waardoor de meeste gevonden verschillen niet significant waren.

Hypothese 1

Aangenomen mag worden dat de emotie 'vreugde' hoger zal zijn na sessie 2, dan na sessie 1.

Deze hypothese kan verworpen worden. De verwachting was dat positieve feedback een positief (of zelfs stijgend) effect zou hebben op de positieve emotie. Bij de uitkomsten van het onderzoek is echter het tegenovergestelde naar voren gekomen, het gemiddelde van de positieve emoties is naar beneden gegaan. Het gevonden verschil is significant, dus niet aan toeval toe te schrijven.

Hier kunnen verschillende verklaringen voor gegeven worden. Eén verklaring is van statistische aard. Het was interessant om de verschillen tussen kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback twee te vergelijken. Het feit dat hier weinig verschil in zit, kan te maken hebben met deelnemers die van nature heel tevreden zijn en dus een vier scoren en tevens de tweede sessie ook hoog scoren. Het blijft hoog (en dus positief), maar er wordt niet hoger gescoord. Dit verschijnsel heet ‘regression to the mean; verandering in scores neigen automatisch naar het midden, extremen kunnen niet meer stijgen, maar een vier kan wel een drie worden of een één wordt wellicht in een tweede sessie een twee (Bland & Altman, 1994).

Een tweede verklaring is dat de uitkomsten van de gemeten emotie anders zijn, omdat de veiligheid nog niet helemaal aanwezig was. Om veiligheid te kunnen bieden, is het belangrijk dat de vijf fasen van het groepsproces goed doorlopen worden. Oomkes (2004) noemt de vijf fasen in een groepsproces welke te verwachten zijn en waarbij het van belang is om hier aandacht aan te geven, waardoor de veiligheid in een groep gegarandeerd kan worden. Oomkes omschrijft vijf fasen die elkaar opvolgen, een zogenaamd lineair model:

1. Oriëntatie of kennismaking;
2. Strijd om de macht;
3. Samenwerking;
4. Strijd om de intimiteit;
5. Harmonie.

De eerste trainingssessie is er een korte kennismaking geweest van ongeveer vier minuten per persoon, wat aansluit bij fase één welke Oomkes noemt. Echter daarna is vooral op de inhoud ingegaan, namelijk het bespreken van de kwaliteiten en het invullen van de AEQ vragenlijst. De geplande tijd van vijf kwartier, was te kort om uitgebreid fase twee, drie en vier te kunnen doorlopen. Wel was er sprake van harmonie, de vijfde fase welke Oomkes noemt. Men luisterde naar elkaar en ondersteunde ook de gegeven feedback door de trainer. Gesteld kan worden dat tijdens de twee trainingssessie geen sprake van een relatie was, sterker nog, men zit midden in het groepsproces. Dit mede door de tijdsduur kan dan nog niet echt over een ‘relatie’ gesproken worden. De randvoorwaarden binnen een training, veiligheid, moeten dan heel snel ontstaan. Een ander punt is dat de eerste deelnemer na zo’n tien minuten in de ‘schijnwerpers’ en niet iedereen vindt het plezierig om plenair de kwaliteiten te ontvangen. Dit zou een tweede verklaring kunnen zijn waardoor de positieve emoties gedaald zijn tegen de verwachting in.

Een derde verklaring kan zijn dat het invullen van de vragenlijsten, op drie momenten in de trainingssessie, als storend is ervaren. Baarda en De Goede (2006) noemen dat tijdens het afnemen van de vragenlijst rekening gehouden moet worden met eventuele vermoeidheid of de behoefte aan afleiding. Dit houdt in dat de vragen moeten blijven boeien en makkelijk te begrijpen moeten zijn. Wanneer deelnemers net 'lekker' in de training zitten en men moet dan nogmaals een vragenlijst met meer dan 15 vragen in het Engels beantwoorden, kan het gevolg zijn dat invullen op zich een effect heeft gehad op de negatieve emoties.

En als vierde verklaring kan een eerdere negatieve ervaring met feedback meegespeeld hebben. Baumeister en collega's (2001) noemen dat wanneer feedback positief is, mensen hun afweermechanisme laten zakken, waardoor men ook weer heel gevoelig is voor wat dan ook maar negatief zou kunnen zijn. Vinson (1996) geeft aan dat feedback ook pijn kan doen, feedbackgevers zijn niet altijd aardig of positief. Een eerder negatieve ervaring met feedback kan hebben gezorgd voor extra gevoeligheid met betrekking tot de genoemde kwaliteiten. Dat positieve feedback door deelnemers negatief uitgelegd kan worden. Dit kan voorkomen wanneer men bij een kwaliteit een negatieve associatie, zoals bijvoorbeeld degelijkheid of confronterend, heeft. Bovenstaande zou kunnen leiden tot spanning vooraf aan of toen de feedback gegeven werd, wat een daling in de positieve emoties tot gevolg kan hebben gehad.

Hypothese 2

Deelnemers hebben na de gevolgde sessies een afname van één van de negatieve emoties.

Een belangrijke significantie die gevonden is, is die van hopeloosheid in de tweede sessie. Na deze sessie hebben de deelnemers een afname ervaren van de emotie hopeloosheid. Een verklaring zou kunnen zijn dat niet alleen het positieve vergroot hoeft te worden, maar dat er juist door de positieve feedback ruimte gegeven wordt aan de deelnemer om het negatieve te verkleinen. Dit sluit ook aan wat Fredrickson en Losada (2005) over tunnelvisie schrijven. Door negatieve emoties, verkramp men en kan men niet meer helder en breed denken.. Wanneer men positieve feedback ontvangt, kan de hopeloosheid afnemen waardoor er weer meer ruimte in het denken kan ontstaan.

Hypothese 3

De verwachting is dat kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback een groter effect heeft dan alleen kernfeedback op de positieve emoties.

Deze hypothese moet verworpen worden. Er is geen significant verschil in de groei van positieve emoties tussen kernfeedback en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback. Dus gedragsfeedback heeft geen significante invloed gehad op de positieve emoties. Een verklaring zou kunnen dat er de deelnemers door onderbouwing van hun gekozen kwaliteit met de STAR® methode de kernfeedback genoeg konden concretiseren en dus verklaren dat het verschil tussen met en zonder gedragsfeedback te klein was en voor weinig verschil zorgde. Een andere verklaring is dat de groep te klein is om een significant verschil te kunnen vinden.

Hypothese 4

De verwachting is dat men één maand na de training nog bewust is van zijn/ haar kwaliteiten.

Uit de antwoorden door de deelnemers gegeven op het kwalitatieve onderzoek kan deze hypothese aangenomen worden. Er wordt door 89% (n=8) van de respons diverse kwaliteiten genoemd. Het betrof hier dezelfde kernkwaliteiten zoals eerder genoemd in de trainingssessies. Ook wisten de deelnemers goed de kwaliteit 'an sich' te benoemen en vervielen niet in omschrijvingen van kwaliteiten. Wel noemen zij beduidend minder kwaliteiten (één persoon noemt 39 kwaliteiten en gemiddeld noemt men drie kwaliteiten) dan zij tijdens de trainingssessies als kernfeedback hebben gekregen (gemiddeld elf kwaliteiten). Dit betekent dat zij meer kennis hebben over het begrip kwaliteiten en dat zij deze bij zichzelf ook her- en erkennen, maar dat het toch nog lastig is om alle genoemde 'positieve' kwaliteiten te onthouden. Dit zou verklaard kunnen worden door wat Baumeister en collega's (2001) noemen: negatieve gebeurtenissen veroorzaken meer emotie en hebben een groter en tevens langduriger effect. Een positieve gebeurtenis echter wordt eerder vergeten en 'glijdt' makkelijker van iemand af.

Hypothese 5

De verwachting is dat door bewustwording van kwaliteiten er meer positieve energie ontstaat.

In de kwalitatieve data wordt bewustwording meerdere malen door deelnemers genoemd. Zij geven aan door de beide trainingssessies een maand later meer bewust te zijn van eigen kwaliteiten, zich zekerder voelen en meer overzicht te hebben op situaties. Ook woorden als: positieve boost, beter gevoel over mezelf en hoe ik overkom, fijn gevoel, alles lukt!, zelfverzekerder, rustiger, meer in control, gevoel dat andere kwaliteiten sterker aanwezig zijn, controle op situaties werden genoemd. Daarmee sluiten de resultaten aan op de verwachte hypothese. En kan gesteld worden dat de trainingssessies op de lange termijn gezorgd hebben voor een bewustwording. De uitkomsten een maand na de tweede trainingssessie geven positieve emoties en effecten aan. Een verklaring hiervoor kan zijn dat men er wat langer over nagedacht kan hebben. Ook het feit dat er in de training aandacht is gegeven aan de kwaliteiten van de deelnemers, iets wat niet vaak gebeurt, maakt dat deze beter kunnen bekijken. Ofman (2002) noemt dat een herkenbare reactie van een deelnemer bij het benoemen van een kernkwaliteit is: “dat kan toch iedereen”. Bij twijfel of afzwakking van een eigen kwaliteit door een deelnemer, is extra aandacht en tijd geschonken aan de persoon en de genoemde kwaliteit. Door de trainer werd aan andere deelnemers gevraagd of zij iets bijvoorbeeld ‘moedig’ vonden en werd tevens een onderbouwing gevraagd. Er is dus specifiek en langer stilgestaan bij een kwaliteit als een deelnemer hier zelf wat twijfelachtig over was.

Beperkingen/ validiteit

Er zitten verschillende beperkingen aan dit onderzoek.

Allereerst is het aantal deelnemers minimaal ($n=9$). Hierdoor hebben de toetsen een lagere power. Daarom is aanvullend kwalitatief getoetst. Een kleine N maakt tevens dat effecten uitvergroot worden. Diverse externe factoren kunnen meegespeeld hebben, die nu voor een grotere uitkomst binnen het onderzoek zorgen. Een deelnemer, die vooraf aan de training een vervelend evaluatiegesprek had met zijn begeleider op de hogeschool, vult met deze emotie de vragenlijst van Pekrun in. Dit heeft bij negen deelnemers een veel groter effect, dan

wanneer het N=150 betreft. Eén deelnemer in sessie twee gaf aan direct voor de trainingssessie een vervelend evaluatiegesprek te hebben gehad.

De schaalscore bestond uit één tot en met vijf. Hierbij hadden de deelnemers de mogelijkheid om neutraal te scoren (3). Dit kan een gevolg zijn van het gebruiken van een oneven aantal antwoordmogelijkheden waardoor er een middencategorie ontstaat, dit is vaak een veilige keuze. Door voor een even aantal antwoordmogelijkheden te kiezen, worden deelnemers gedwongen een keuze te maken (Stokking, 1999). Beide factoren kunnen invloed hebben gehad op de verkregen uitkomst.

Uit de evaluatielijst die vier weken na de training ingevuld wordt, is informatie verkregen het effect van werken aan kwaliteiten. Echter of het verschil gemaakt wordt juist door de kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback blijft onduidelijk. Het blijft lastig om de uitkomsten aan een verandering van de variabele (gedragsfeedback) toe te schrijven. Wel kan vastgesteld worden dat het bezig zijn met en het voorbereiden en evalueren over de training een positief effect gehad heeft op het bewust zijn van de deelnemers over hun kwaliteiten en verdere acties gezien de resultaten uit het kwalitatief onderzoek.

Kirkpatrick & Kirkpatrick (2006) geven als richtlijn voor een evaluatie van trainingen twee tot drie maanden. In dit onderzoek is de evaluatie één maand na de beide trainingssessies gedaan. Dit is wellicht wat kort, maar niet onoverkomelijk, daar het hier niet om het trainen van nieuw gedrag ging, maar om bewustwording van kwaliteiten. Wat wel interessant is om tegen het licht te houden, is dat het hier om zelfbeoordeling ging, wat zou kunnen hebben geleid tot sociaal gewenste antwoorden en overschatting van de deelnemers. Om dit te voorkomen is het raadzaam om in een volgend onderzoek gebruik te maken van wat Brown en Reed (2002) aangeven (kennis wordt vaak overschat) van 360- graden feedback zodat een objectief beeld ontstaat. Kirkpatrick & Kirkpatrick (2006) noemen ook dat bij de evaluatie van het leren het belangrijk is dat personen die het gedrag zien en meemaken op de werkvloer bevraagd worden door middel van een vragenlijst of een interview.

Advies

Uit de resultaten blijkt dat bepaalde soorten feedback negatieve emoties verkleinen. Kernfeedback heeft de score van emotie “hopelessness” af laten nemen en kernfeedback onderbouwd met gedragsfeedback liet een nog grotere afname zien van deze emotie. Dit is een interessant gegeven, wat nieuwe vragen oproept als: hoe ver kan zo'n afname van een negatieve emotie gaan? Wanneer beklijft een kwaliteit nu echt? Hoeveel tijd en training is nodig om een (langdurig) effect te sorteren? Dit zou zeker interessant zijn voor eventueel vervolgonderzoek.

Het advies is om in een eventueel volgend onderzoek met een groot aantal deelnemers te werken om echte uitspraken te kunnen doen, waardoor in plaats van ‘benadering van significantie’ ook echt gesproken zou kunnen worden van een gevonden significant verschil. Een moeilijkheid bij het krijgen van een groot aantal deelnemers is dat het een ‘speciale’ trainingssessie was. Een advies is om de variabele die verandert, in te bouwen in een bestaande training/ lesuur zodat de deelnemers er al zijn en er niet nog naar gezocht dient te worden. De enige variabele die veranderd is tijdens sessie 1 en 2 is dat de kernfeedback nu onderbouwd wordt met gedragsfeedback. Tevens is daarbij het advies om zonder de ‘during’ vragen te werken. Deze zijn voor het onderzoek uiteindelijk niet gebruikt, echter het invullen van deze vragen heeft wel tijd gekost en tevens stoort het het groepsproces tijdens de training. Het invullen van de drie vragenlijsten tijdens de trainingssessie heeft ongeveer de helft van de tijd ingenomen en dit kan ook een verklaring zijn voor het veroorzaken van meer negatieve emoties.

Broad & Newstrom (1992) noemen dat voor een goede transfer de rol van zowel de trainer, manager/ leidinggevende als de deelnemer belangrijk is. Het is ook van groot belang dat alle drie deze groepen voorafgaande, tijdens en ook na de training betrokken worden in het geheel. Door dit optimaal op elkaar af te stemmen, wordt een zo groot mogelijke transfer verkregen. In dit onderzoek is geen afstemming geweest tussen bovengenoemde partijen. De deelnemers hebben enkel een ‘standaard’ trainingssessie gevolgd. Een aanbeveling voor een volgend onderzoek kan dan ook zijn om gericht met kwaliteiten binnen een werkcontext te werken, teneinde nog meer bewustzijn en effect te creëren.

Als belangrijkste advies voor trainers en opleiders in de praktijk is het belangrijk om de verschillende stadia van het groepsproces goed te doorlopen. Veiligheid is een belangrijk aspect binnen een groep. Een uitgebreide kennismaking en een langer en vaker samenzijn als groep, maakt dat er meer vertrouwen en veiligheid geboden kan worden. Om belangrijke interventies als trainer of opleider te kunnen doen, is een voorwaarde als veiligheid noodzakelijk. Kernfeedback is een mooi instrumentarium, wat door gedragsfeedback heel specifiek en concreet wordt, maar wanneer er geen veiligheid is, is de kans zeer klein dat een deelnemer deze ook aanneemt. Tevens is het advies voor trainers en opleiders om (vaker) gebruik te maken van positieve kernfeedback (liefst) onderbouwd met gedragsfeedback tijdens een training.

Literatuurlijst

- Baarda, D.B. & De Goede, M.P.M. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek* (4e editie). Groningen: Wolters Noordhoff.
- Barr, S. H. & Conlon, E. J. (1994). Effects of distribution of feedback in work groups. *The Academy of Management Journal*, 37 (3), 641-655.
- Baumeister, R.F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C., & Vohs, K.D. (2001). Bad is stronger than good. *Review of General Psychology*, 5, 323-370.
- Bland, J. M. & Altman, D. G. (1994). Regression towards the mean. *BJM*, 308, 1499.
- Broad, M. L. & Newstrom, J. W. (1992). *Transfer of training, action packed strategies to ensure high payoff from training investments*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Brown, R., Reed, C. (2002). An Integral Approach to Evaluating Outcome Evaluating Training. *American Journal of Evaluation*, 23 (1), 1-17.
- Buckingham, M. & Clifton, D. O. (2003). *Ontdek je sterke punten*. Utrecht: Spectrum.
- Coleman, L. M., Jussim, L., & Abraham, J. (1987). Students' reactions to teacher evaluations: The unique impact of negative feedback. *Journal of Applied Social Psychology*, 17, 1051-1070.
- Fredrickson, B. L., (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. *The Royal society*, 359, 1367-1377.
- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive Affect and the Complex Dynamics of Human Flourishing. *American Psychologist*, 60 (7), 678-686.
- Gottman, J. M., & Levenson, R. W. (1986). Assessing the role of emotion in marriage. *Behavioral Assessment*, 8, 31-48.
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77 (1), 81-112.
- Jacobs, A. (1974). *Anonymous feedback: Credibility and desirability of structured emotional and behavioral feedback delivered in groups*. *Journal of counseling Psychology*, 21 (2), 106-111.
- Kessels, J. W. M. & Smit, C. A. (1989). *Opleidingskunde. Een bedrijfsgerichte benadering van leerprocessen*. Alphen aan den Rijn, Kluwer.
- Kirkpatrick, D. L. & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The four levels*. Berrett- Koehler.

- Korthagen, F. (2011). *“Ik heb er veel van geleerd!”*. Een reflectie over effectief opleiden en krachtgericht coachen. Afscheidsrede, Universiteit Utrecht, Nederland.
- Korthagen, F., & Lagerwerf, B. (2008). De sleutel voor onderwijsverbetering: Coachen op kwaliteiten en talenten. *Onderwijsvernieuwing*, 11, 1-51.
- Losada, M. & Heaphy, E. (2004). The Role of Positivity and Connectivity in the Performance of Business Teams: A nonlinear dynamics model. *American Behavioral Scientist*, 47 (6), 740-765.
- Medsker, K. & Fry, J. (1997). Acquisition of Interpersonal Communication Skills: A Research- Based Approach. *Telematics and Informatics*, 14 (3), 209-218.
- Ofman, Daniel, D. (1992, 2002). *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Utrecht: Kosmos-Z&K Uitgevers B.V..
- Oomkens, F. (2004). *Training als beroep*. Amsterdam: Boom.
- Pekrun, R., Goetz, T., Fenzel, A. C., Barchfield, P., & Perry, R. P. (2011). Measuring emotions in students' learning and performance: The Achievement Emotions Questionnaire (AEQ). *Contemporary Educational Psychology*, 36, 36-48.
- Pekrun, R., Goetz, T., & Perry, R. P. (2005). *Achievement Emotions Questionnaire (AEQ). User 'manual*. Munich: University of Munich.
- Sadler, D. R. (2010). Beyond feedback: developing student capability in complex appraisal. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35 (5), 535-550.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.
- Shute, V.J. (2008). Focus on formative feedback. *Review of Educational Research*, 78(1), 153–189.
- Stokking, K. M. (1999). *Bouwstenen voor onderzoek in onderwijs en opleiding*. Utrecht: Faculteit sociale wetenschappen.
- Tice, D.M. (1991). Esteem protection or enhancement? Self-handicapping motives and attributions differ by trait self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 60(5), May 1991, 711-725.
- Vinson, M. N. (1996). The Pros en Cons of 360-Degree Feedback: Making It Work. *Training & Development*, 50, 11-12.

Bijlage 1 Kernkwaliteiten

Kernkwaliteiten van Daniel D. Ofman

Een **kernkwaliteit** is iets waar je heel goed mee over weg kunt. Het is niet zozeer een eigenschap, maar eerder een mogelijkheid waarop je je kunt afstemmen in verschillende situaties.

Een kernkwaliteit is typisch iets van jou. Het is je kwaliteit die je vaak onbewust inzet. Je kunt hem niet uit- of aanzetten, maar wel verborgen houden. We gaan er de eerste training dieper op in. Wat ik je al wel wil vragen, is om **vooraf** onderstaande **voorbereidingsopdracht** te maken. Voor extra uitleg heb ik 2 bijlagen toegevoegd.

- ❖ Kies een **kwaliteit** die jij in huis hebt. En probeer deze op de volgende manier te onderbouwen:

Situatie: (waar, wanneer, werk/privé?)

Taak: (wat was uw taak, verantwoordelijkheid, probleem?)

Actie: (wat deed u, op welke manier zette u uw sterke eigenschap of vaardigheid in?)

Resultaat: (wat was het resultaat van uw actie?)

Reflectie: (wat zou u de volgende keer evt. anders doen?)

Kernkwaliteiten

aanwezigheid – aanpassingsvermogen – accuratesse – alertheid- alledaagsheid – altruïsme - attentheid – baanbrekend - bedachtzaamheid – behoedzaamheid – behulpzaamheid – beleefdheid – bereidwilligheid - bescheidenheid – beschouwen - beweeglijkheid – bezieling - bezonnenheid - blijheid - bondigheid - buigzaamheid - confronteren - consideratie - correctheid - creativiteit - daadkracht - dapperheid - deemoed - degelijkheid - dienstbaarheid – diepzinnigheid - diplomatie - directheid - doelgerichtheid - doelmatigheid – doordachtzaamheid - duidelijkheid - eenvoud - eerlijkheid - effectiviteit - efficiëntie - empathie - enthousiasme – ernst - felheid - feitelijkheid - flexibiliteit - fijngevoeligheid - fijnzinnigheid – geaardheid - gedecideerdheid - gedegenheid – gedrevenheid - geduld - geestdrift - geestigheid – geleidelijkheid - generositeit - genuanceerdheid - gereserveerdheid - gevoeligheid - gewoonheid – gezelligheid - gulheid - grandeur - grenzen stellen - grondigheid – groothartigheid - harmonie – hartstocht – helderheid – hoffelijkheid – hulpvaardigheid - humor – idealisme – ingetogenheid – initiatief – inlevingsvermogen – inschikkelijkheid – invoelingsvermogen - kalmte - klaarheid – kracht – lankmoedigheid – lef – losjes – loslaten – loyaliteit – luchthartigheid – luister – moed – nauwgezetheid – nederigheid – nijverheid - nuchterheid – observatievermogen – omzichtigheid - onbaatzuchtigheid - ondoelmatigheid - ongeunsteldheid – ontspanning – ontvankelijkheid – onverdrotenheid – onverholendheid - ootmoed – openhartigheid – openheid - opgewektheid - oplettendheid - oprechtheid - optimisme - ordelijkheid - overlaten - plechtigheid – plooibaarheid - pragmatisme – praktisch - precisie - proefondervindelijkheid - profilering - realisme - receptiviteit - rechtgeaardheid - relativisme - relaxedheid - resoluutheid - ronduit - royaal - rust - secuurheid -serieusheid -soberheid - sociabel - souplesse - spaarzaamheid – spontaneiteit- standvastigheid - stelligheid - stijl - strengheid - striktheid - tact - tederheid - terughoudendheid - toegankelijkheid – toegeeflijkheid - toewijding - vastberadenheid – vastbeslotenheid- vasthoudendheid - veelzijdigheid - vernieuwend - vertrouwen - volgzaamheid – volhardendheid - voorkomendheid - vooruitstrevendheid - voorzichtigheid - vormelijkheid – vriendelijkheid - vrolijkheid - vrijgevigheid - waakzaamheid - weloverwogenheid - werkelijkheidszin – ijver - zachtheid - zachtzinnigheid - zakelijkheid - zelfbewustheid - zelfstandigheid – zelfverzekerdheid - zelfverantwoordelijkheid – zorgeloosheid – zorgvuldigheid - zorgzaamheid - zuinigheid

Voorbeelden van vragen:

Situatie

Wat was er precies aan de hand?
Wanneer vond de situatie plaats?
Hoe lang heeft het geduurd?
Wie waren er bij betrokken?

Taak

Wat was uw taak in het geheel?
Wat waren uw verantwoordelijkheden en bevoegdheden?

Actie

Vertel me eens stap voor stap hoe u dat precies heeft aangepakt?!
Waarom heeft u het zo aangepakt?
Wat zei u precies toen.....?
Welke problemen kwam u tegen?

Resultaat

Wat was het resultaat?
Hoe succesvol was de actie?
En wat was precies de bijdrage hierin van u als kandidaat?
Hoe liep het af?
Kunt u cijfers noemen?

Reflectie

Zou u het de volgende keer weer op dezelfde manier aanpakken?
Wat zou u de volgende keer anders doen?
Wat heeft u ervan geleerd?
Wat had beter gekund?

Bijlage 2 AEQ vragenlijst

Deel 1 vragenlijst

Zeer oneens *Zeer eens*

BEFORE THIS TRAINING

		1	2	3	4	5
1.	I get excited about going to this training.					
2.	It's pointless to prepare for this training since I don't understand the material anyway.					
3.	Even before this training, I worry whether I will be able to understand the material.					
4.	Being confident that I will understand the material motivates me.					
5.	I am looking forward to learning a lot in this training.					
6.	Because I'm so nervous I would rather skip the this training.					
7.	I am confident when I go to this training.					
8.	I wish I didn't have to attend this training because it makes me angry.					
9.	I am full of hope.					
10.	Even before this training, I am resigned to the fact that I won't understand the material.					
11.	I am motivated to go to this training because it's exciting.					
12.	I worry whether I'm sufficiently prepared for the lesson.					
13.	My confidence motivates me to prepare for this training.					
14.	The thought of this training makes me feel hopeless.					
15.	I worry whether the demands might be too great.					
16.	My hopes that I will be successful motivate me to invest a lot of effort.					
17.	Thinking about this training makes me feel uneasy.					
18.	Because I've given up, I don't have energy to go to this training.					
19.	When I think about this training, I get queasy.					
20.	I am optimistic that I will be able to keep up with the material.					
21.	I feel scared.					
22.	I'd rather not go to this training since there is no hope of understanding the material anyway.					
23.	I am hopeful that I will make good contributions in this training.					

Deel 2 vragenlijst**DURING THIS TRAINING**

The following questions pertain to feelings you may experience DURING this training. Please indicate how you feel, typically, during training.

Zeer oneens Zeer eens

		1	2	3	4	5
24.	I enjoy being in this training.					
25.	I worry the others will understand more than me.					
26.	I'm tempted to walk out of the lecture because it is so boring.					
27.	When I say something in this training I feel like I turn red.					
28.	I feel frustrated in this training.					
29.	Because the time drags I frequently look at my watch.					
30.	I take pride in being able to keep up with the material.					
31.	Because I don't understand the material I look disconnected and resigned.					
32.	My enjoyment of this training makes me want to participate.					
33.	I get restless because I can't wait for the this training to end.					
34.	When I say anything in this training I feel like I am making a fool of myself.					
35.	I get tense in this training.					
36.	I get bored.					
37.	I am confident because I understand the material.					
38.	After I have said something in this training I wish I could crawl into a hole and hide.					
39.	I feel anger welling up in me.					
40.	I am proud that I do better than the others in this course.					
41.	It's so exciting that I could sit in this training for hours listening to the professor.					
42.	I get so bored I have problems staying alert.					
43.	I get embarrassed.					
44.	Thinking about the poor quality of the course makes me angry.					

45.	I start yawning in this training because I'm so bored.					
46.	When I make good contributions in this training, I get even more motivated.					
47.	I'm embarrassed that I can't express myself well.					
48.	I feel hopeless in this training.					
49.	I enjoy participating so much that I get energized.					
50.	I feel nervous in this training.					
51.	The lecture bores me in this training.					
52.	Because I get embarrassed, I become tense and inhibited.					
53.	I am proud of the contributions I have made in this training.					
54.	Because I'm angry I get restless in this training.					
55.	I have lost all hope in understanding this training.					
56.	I get scared that I might say something wrong, so I'd rather not say anything.					
57.	During this training I feel like I could sink into my chair.					
58.	I am ashamed.					
59.	Thinking about all the useless things I have to learn makes me irritated.					
60.	When I do well in this training, my heart throbs with pride.					
61.	Because I get bored my mind begins to wander.					
62.	When I talk in this training I start stuttering.					
63.	I find this training fairly dull.					
64.	If the others knew that I don't understand the material I would be embarrassed.					
65.	When I don't understand something important in this training, my heart races.					
66.	I think about what else I might be doing rather than sitting in this boring training.					

Deel 3 vragenlijst

AFTER THIS TRAINING

Zeer oneens *Zeer eens*

		1	2	3	4	5
67.	After this training I start looking forward to the next this training.					
68.	I am ashamed because others understood more of the lecture than I did.					
69.	I wish I could tell the teachers off. (Ik wou dat ik de leerkracht kon bekritisieren)					
70.	I am proud of myself.					
71.	I am happy that I understood the material.					
72.	I'd rather not tell anyone when I don't understand something in this training.					
73.	I am angry.					
74.	I think that I can be proud of what I know about this subject.					
75.	I feel so hopeless all my energy is depleted.					
76.	I am glad that it paid off to go to this training.					
77.	Because I take pride in my accomplishments in this course, I am motivated to continue.					
78.	When I think of the time I waste in this training I get aggravated.					
79.	I feel hopeless continuing in this program of studies.					
80.	I would like to tell my friends about how well I did in this training.					

Bijlage 3 Evaluatie

Vragenlijst vier weken na training:

1. Welke kwaliteiten ben je je bewust geworden?

2. Zijn er in de afgelopen weken situaties geweest waarin je bewust een kwaliteit van je ingezet hebt, als gevolg van de training?

-Zo ja, kun je daar een voorbeeld van geven?
(Geef daarbij aan wat je voorafgaand aan de training gedaan zou hebben en wat je nu deed en benoem tevens het gevoel wat je kreeg bij het bewust inzetten van je kwaliteit)

-Zo nee, hoe komt dat denk je?

3. Zijn er de afgelopen weken situaties geweest waarin je je anders voelde als gevolg van de training?

Zo ja, kun je daar een voorbeeld van geven?

Zo nee, kun je aangeven wat je wel voelde?

Bijlage 4 Uitwerking Kwalitatieve gegevens

Centrale begrippen

Interne processen	Externe omgevingsfactoren
zekerder bewuster kwaliteiten gevoel analyseren actie ondernemen inleven onzekerheid	werk training feedback onbewust handelen

Axiaal coderen

Werk: druk op werk (+), verantwoordelijkheden (+)
Training: lastig inschatten (+/-,+/-), meer bewustwording door training (+)
Ontwikkeling: stroomversnelling (+)
Zekerder: overzicht (+), beter zicht kwaliteiten (+), zekerder (+), meer in control (+), leunen op kwaliteiten (+), automatisch zelfverzekerder (+), positieve boost (+), ander uitgangspunt (+)
Bewuster : bewuster(+,+,+,+), bewust geworden (+), rekening (+), herkenning (+,+), herkennen (+), bewust inzetten (+), kwaliteiten destilleren (+)
Feedback: feedback (-), feedback ontvangen (+, +), ontwikkelpunten (+/-)
Kwaliteiten: kwaliteiten(+,+,+,+,+/-), kwaliteiten benoemen (+), bewust van Kwaliteiten (++) , herkennen kwaliteit (+),bekende kwaliteiten (+,+/-), beslissen (+), eigen zin (+/-), combineren kwaliteiten (+), kernkwadranten (+), focussen (+), niet eens (-), natuurlijk gedrag (+/-)
Gevoel: gevoel(+/-), onduidelijke gevoel (+/-), geen ander gevoel (-),gelijk gebleven (+/-), ander gevoel (+), geaccepteerd / gewaardeerd (+), controle (+), beter voel (+), sterker aanwezig kwaliteiten (+), meer controle (+), goed voelen (+/-), trots (+)
Onbewust handelen: onbewust (+), niet bewust (-,+/-+/-, -)
Analyseren: analyseren (+), eigenmening (+), nadenken (+),vroeger ontwikkelen (-), terugval (-), waarderen (+), denk inzetten kwaliteiten (+), zelfbewustzijn (+), tegenstrijdig gevoel (-), sparren (+)
Actie ondernemen: onzekerheden omzetten (+), nu positief (+), positieve benadering (+), 2 trainingen te weinig (-), actie ondernemen (+), resultaat (+), vragen stellen (+), uitgesproken werd (+)
Inleven: verplaatsen in anderen (+), begrijpen (+) en gebruiken (+), aanvoelen (+), aanpassen op emoties (+), emotie duidelijke (+)
Onzekerheid: bevestiging (-), vragen bevestiging (-), zorgen maken (-)

Open coderen

Persoon	Fragment	Code
1.1	doorzetter, verantwoordelijkheidsgevoel, besluitvaardig, objectief, stabiel, gestructureerd	Kwaliteiten (+)
1.2	Ik heb een motivatiebrief geschreven voor het bijbaan en heb hier enkele van deze kwaliteiten benoemt.	Kwaliteiten benoemen (+)
1.3	Ik heb daarnaast bij het werken in groepen feedback gehad waarbij enkele van deze kwaliteiten weer naar voren kwamen.	Feedback ontvangen (+)
1.4	Voor de eerste dagen na de training kwam ik in	Bewust van kwaliteiten (+)

	situaties waarin ik me bewust werd van mijn kwaliteiten.	
1.5	Ik was in gesprek met een vriendin en ze zei tegen mij, je bent altijd zo duidelijk, altijd hetzelfde, ik weet waar ik aan toe ben met jou en dus had ik weer en kwaliteit ingezet.	Compliment (+)
1.6	Het is niet zozeer dat ik me anders voelde	Gevoel (+/-)
1.7	maar bewuster was van mijn kwaliteiten.	Bewust van kwaliteiten (+)
1.8	Ik kan niet zozeer aangeven wat het gevoel dan precies was.	Onduidelijk gevoel (+/-)
1.9	Op het moment zelf komen de kwaliteiten onbewust voor,	Onbewust (+)
1.10	het zijn kernkwaliteiten maar na een gesprek of situatie ga je analyseren	Analyseren (+)
1.11	en dan voel ik me 'trots'/ oprechter als mens	Trots (+)
2.1	De kwaliteiten die genoemd zijn, waren mij niet onbekend (eerlijk, doelgericht, resultaatgericht).	Bekende kwaliteiten (+)
2.2	Wat mij wel is opgevallen aan de 'tweede ronde', Ik denk altijd dat ik uit onzekerheid om bevestiging vraag (dat is iets van vroeger),	Bevestiging (-)
2.3	maar ik ben erachter gekomen dat ik met name graag wil sparren	Sparren (+)
2.4	want als de ander het niet eens is met hetgeen ik van plan ben, doe ik het toch.	Eigen mening (+)
2.5	Ik neem tevens de beslissing in het geen wat ik doe.	Beslissen (+)
2.6	(Ik volg tevens een coachingstraject)	
2.7	Deze training in combinatie met de coaching heeft mij aan het denken gezet	Nadenken (+)
2.8	De afgelopen twee jaar ben ik alleen maar bezig geweest met ontwikkelpunten. Ontwikkelen van kwaliteiten die ik niet bezit. In alles zag ik een ontwikkelpunt	Ontwikkelpunten (+/-)
2.9	Ik kreeg ontzettend veel feedback, omdat ik daar ook om vroeg waardoor ik alleen maar onzekerder werd.	Onzekerheid (-)
2.10	Wat ik bij vraag 1 ook al aangaf: ik vraag altijd om bevestiging Ik wil graag horen dat wat ik van plan ben, dat het goede is.	Vragen bevestiging (-)
2.11	Aangezien ik uiteindelijk toch mijn eigen zin doe. Is het niet echt vragen om bevestiging.	Eigen zin (+/-)
2.12, Ik probeer mijn 'onzekerheden' nu om te zetten in kwaliteiten.	Onzekerheden omzetten (+)
2.13	Daar kan ik wel een voorbeeld van noemen. Afgelopen zondag was mijn laatste vakantiedag. Aan de ene kant had ik heel veel zin om te gaan werken, maar aan de andere kant zat ik ermee in mijn maag omdat ik bang was dat ik het niet goed achtergelaten zou hebben	Zorgen maken (-)

2.14	Mijn vriend zij vervolgens: dat is die onzekerheid weer he....., ik gaf aan ja dat klopt,	Feedback ontvangen (+)
2.15	maaaaar zo ben ik. Dat zorgt er juist voor dat ik ontzettend mijn best doe om alles goed achter te laten voor mijn collega's, dat ik verantwoordelijkheidsgevoel heb	Herkennen kwaliteit (+)
2.16	Ik haalde er dus iets positiefs uit.	Nu Positief (+)
2.17	.., etc. etcVoorheen zou ik het weer op mijn lijstje	Vroeger ontwikkelen (-)

	zetten om op te nemen in mijn POP.	
2.18	(Hmmm het antwoord bij 2 is dus meer hierop van toepassing)	
2.19	Bij nummer twee kan ik dus geen antwoord bedenken, omdat ik niet bewust kwaliteiten heb ingezet.	Niet bewust (+/-)
2.20	Ik kan wel zeggen dat ik nu bewuster bezig ben met mijn kwaliteiten in situaties waarbij ik mijzelf 'naar beneden haal'	Positieve benadering (+)
3.1	Analytisch, teamplayer, doorzetter	Kwaliteiten
3.2	Nee	Niet bewust (-)
3.3	Doordat in mijn dagelijkse werkzaamheden mijn kwaliteiten al worden verwacht, zet ik ze niet bewust in.	Niet bewust (+/-)
3.4	nee	Geen ander gevoel
3.5	Buiten dat de training mij bewuster heeft gemaakt van mijn kwaliteiten	Bewuster (+)
3.6	ben ik mij er niet anders door gaan voelen.	Gevoel (+/-)
3.7	Ik voelde mij net als normaal rustig en ontspannen	Gelijk gebleven (+/-)
4.1	Flexibel, Schakelen, Relax/Nuchter, Professioneel	Kwaliteiten (+)
4.2	Nee niet bewust een kwaliteit ingezet	Niet bewust (+/-)
4.3	maar wel rekening gehouden met de kwaliteit.	Rekening houden (+/-)
4.4	Hierdoor vond er een stukje herkenning plaats vanuit mijzelf.	Herkenning (+)
4.5	Het komt doordat je terugvalt in je oude werkzaamheden/handelen	Terugval (-)
4.6	Hierbij zijn 2 trainingen niet genoeg om dit volledig te sturen naar het 100% bewust kwaliteiten inzetten	2 trainingen te weinig (-)
4.7	Dit gaat in stappen en de eerste stap voor mij is gezet door er bewust mee om te gaan, te herkennen	Bewust/ herkennen (+)
4.8	Ja die zijn er wel geweest.	Ander gevoel (+)
4.9	Geen specifiek voorbeeld, maar in bepaalde situaties ga ik bewuster om met mijn kwaliteiten	Bewuster (+)
4.10	Hierbij ontstaat er herkenning in de situatie en hoe hier mee om te gaan.	Herkennen (+)
4.11	De situatie wordt voor mij op dat moment duidelijker en geeft inzicht/overzicht.	Inzicht (+)
5.1	Ik heb nu beter zicht op vele van mijn kwaliteiten maar Dienstbaarheid springt er vooral uit.	Beter zicht kwaliteiten (+)
5.2	Ik merk dat ik bepaalde kwaliteiten bewust inzet om resultaat te bereiken;	Bewust inzetten (+)
5.3	ik werk doordacht, tactisch, strategisch en gelijktijd dienstbaar.	Combineren kwaliteiten (+)
5.4	Het is lastig voor mij om in te schatten of dit het gevolg is van het volgen van jouw training.. maar ik denk dat er wel dat het iets (meer bewustwording) geholpen heeft.	Lastig inschatten (+/-) Meer Bewustwording door training (+)
5.5	Ik kan mij heel goed verplaatsen in mensen, mezelf aanpassen en op de juiste manier met heel verschillende mensen omgaan.	Bewust: ja Verplaatsen in anderen
5.6	Ik weet hoe het zit met kernkwadranten en kan zo mensen makkelijker hanteren.	Kernkwadranten (+)
5.7	Ik kan zien waarom iemand een enorme zeiker (pietje precies) is en hem juist waarderen en inzetten ipv me eraan te ergeren.	Waarderen (+)

5.8	..ergeren (vroeger)... begrijpen en gebruiken van iemand anders zijn kwaliteiten nu.	Begrijpen en gebruiken (+)
5.9	Ik weet niet of het door de training komt, ik heb sindsdien ook ander werk namelijk, maar voel me zekerder en meer in-control.	Invloed training (+/-) Zekerder / in control (+) Anders voelen: ja
5.10	Alle acties die ik neem worden door iedereen geaccepteerd en/of gewaardeerd, begrepen.	Geaccepteerd (+)/ gewaardeerd (+)
6.1 Juri	Aanpassingsvermogen, accuratesse, alertheid, behulpzaamheid, daadkracht, dapperheid, doelmatigheid, eerlijkheid, enthousiasme, geestdrift, geestigheid, generositeit, gereserveerdheid, gevoeligheid, grandeur, hartstocht, hoffelijkheid, humor, idealisme, kalmte, kracht, lef, moed, nauwgezetheid, observatievermogen, openheid, oplettendheid, rust, standvastigheid, strengheid, tederheid, toewijding, vastberadenheid, veelzijdigheid, zelfbewustheid, zelfstandigheid, zelfverzekerdheid, zelfverantwoordelijkheid, zorgzaamheid	Kwaliteiten (+)
6.2	Meerdere malen, ik merk dat ik voor een afspraak, vergadering of winkelbezoek eerder denk aan welke kwaliteiten ik kan benutten of succesvol te zijn ipv het bedenken waar ik tegenaan zou kunnen lopen.	Denk aan inzetten kwaliteiten (+)
6.3	Afgelopen week wilde ik een langlopende discussie over schappenplannen verhelpen	Actie ondernemen (+)
6.4	In plaats te bedenken waar mijn collega's bezwaren zouden liggen in mijn voorstellen, heb ik vooraf bedacht dat ik vooral moest leunen op mijn humor, kracht, openheid en standvastigheid.	Leunen op kwaliteiten (+)
6.5	Ik merkte dat ik hierdoor automatisch zelfverzekerder en rustiger werd	Automatisch zelfverzekerder (+)
6.6	Mijn zelfbewustzijn was voelbaar geactiveerd	Zelfbewustzijn (+)
6.7	Door me te focussen op een aantal kwaliteiten was het geen moeilijke situatie, maar 1 waarin ik volledig de controle had.	controle (+)
6.8	Ik merk dat ik een beter gevoel over mezelf en hoe ik overkom heb, door veel van mijn kwaliteiten bewust te benutten.	Beter voel (+)
6.9	Doordat ik meer bezig ben met het inzetten van mijn kwaliteiten, heb ik het gevoel dat er andere kwaliteiten automatisch sterker aanwezig zijn.	Sterker aanwezig (+)
6.10	De langlopende discussie werd zonder veel problemen verholpen.	Resultaat (+)
6.11	Ik heb het gevoel dat mijn persoonlijke ontwikkeling in een stroomversnelling zit.	Stroomversnelling (+)
6.12	Het geeft mij een positieve boost op een moment waarin ik in een dalletje verkeerde	Positieve boost (+)
6.13	Ik heb het gevoel dat ik meer controle heb over situaties, ook als ik het lastig vind om de juiste benadering te vinden.	Meer controle (+)
7.1	Het meest van de kwaliteiten luisteren en assertiviteit.	Kwaliteiten(+)

7.2	Ja.	Bewust (+)
7.3	(In een gesprek met onze nieuwe algemeen directeur vertelde hij dat hij het meest verrast was door de medewerkers van Scapino.)	
7.4	(En bewondering had voor hun gedrevenheid.)	
7.5	(Het was niemand echt opgevallen dat in het eerste deel van de opmerking een negatief uitgangspunt opgesloten lag. Hij was immers verrast door de medewerkers.)	
7.6	Ik heb hem daarna gevraagd en hij gaf aan dat hij had gedacht dat er vooral mensen bij Scapino zouden werken die nergens anders meer terecht zouden kunnen.	Gevraagd (+)
7.7	Een Freudiaanse verspreking die zonder mijn vraag voorbij gegaan was en nu uitgesproken werd.	Uitgesproken werd (+)
7.8	Ik ben me nu meer bewust van het feit dat uit korte conversaties ook kwaliteiten gedistilleerd kunnen worden en probeer dat te doen.	Kwaliteiten destilleren (+)
7.9	Ik probeer aan te voelen welke kwaliteiten of het gebrek eraan naar boven komen.	Aanvoelen kwaliteiten (+)
7.10	Hierdoor is mijn uitgangspunt voor een gesprek anders en dat voelt ook anders.	Ander uitgangspunt (+)
7.11	Ik voel soms de emoties van de gesprekspartner en kan me daar op aanpassen.	Aanpassen op emoties (+)
7.12	(In een groepsgesprek met de verkoopdirecteur en de algemeen directeur vertelde de verkoopdirecteur over zijn ervaringen als militair in Cambodja tijdens een UN missie.)	
7.13	Hij probeerde er afstandelijk over te vertellen, echter voor mij was de emotie duidelijk, vooral toen hij vertelde dat veel van zijn collega's aan PTSS leden.	Emotie duidelijk (-)
7.14	Ik voelde me daar heel ongemakkelijk bij en had tegenstrijdige gevoelens.	Tegenstrijdige gevoelens (-)
7.15	(Hij was oprecht of probeerde op die foute manier te wekken dat hij oprecht was.)	
7.16	(Ik neig naar het laatste maar ben er niet helemaal uit.)	
8.1	95% van de kernkwaliteiten die jij me hebt teruggekoppeld na het vertellen van de STAR	Kwaliteiten (+)
8.2	In twee kernkwaliteiten kon ik me iets minder goed vinden.	Niet eens (+/-)
8.3	De overige heb ik altijd wel een beetje geweten, maar doordat ze door jou werden benoemd ben ik me er meer bewust van geworden.	Bewust geworden (+)
8.4	nee	Niet bewust (+/-)
8.5	Omdat ik ze gewoonweg niet bewust inzet. Ik vertoon hoofdzakelijk natuurlijk gedrag.	Natuurlijk gedrag (+/-)
8.6	Nee. Ik voel me gewoon goed	Goed voelen (+)
8.7	Het is druk op werk en ik kreeg steeds meer leuke projecten/verantwoordelijkheden toegewezen.	Druk op werk (+) verantwoordelijkheden (+)