

De Effectiviteit van een Assertiviteitstraining en een Communicatietraining

Janneke Oostrom *

Eramus Universiteit Rotterdam

Begeleider: Heleen van Mierlo

*) studentnummer: 267176

De Effectiviteit van een Assertiviteitstraining en een Communicatietraining

Samenvatting

In dit onderzoek wordt de effectiviteit van een assertiviteitstraining en een communicatietraining onderzocht. Er wordt gebruik gemaakt van de internal referencing strategie, waarbij de deelnemers voor, direct na en vijf weken na de training een vragenlijst voorgelegd hebben gekregen. Het aantal deelnemers dat de vragenlijst heeft ingevuld was respectievelijk 105, 91 en 67. De data zijn geanalyseerd door middel van repeated measure ANOVA's en t-tests. Uit de resultaten blijkt dat de assertiviteitstraining effectief is geweest. De effectiviteit van de communicatietraining is echter niet aangetoond. Er worden enkele mogelijke verklaringen gegeven voor deze resultaten. Tenslotte worden de limitaties en suggesties voor vervolgonderzoek bediscussieerd.

De Effectiviteit van een Assertiviteitstraining en een Communicatietraining

Organisaties in Nederland investeren ieder jaar drie miljard euro in trainingen en opleidingen voor hun werknemers (Roessingh, 2002). In de Verenigde Staten ligt dit bedrag zelfs tussen de 55,3 en 300 miljard dollar per jaar (Bassi, & Van Buren, 1999). Is dit terecht? Wordt deze investering wel terugverdiend? Organisaties hopen dat door middel van trainingen de vaardigheden en kennis van werknemers zal toenemen en de productiviteit vergroot wordt (Arthur, Bennett, Edens, & Bell, 2003). De grote bedragen worden vaak uitgegeven zonder dat duidelijk is of de training wel een positieve gedragsverandering of toename in productiviteit teweegbrengt (Yamhill, & McLean, 2001). Simpelweg omdat de effectiviteit van de training niet tot nauwelijks onderzocht wordt (Haccoun, & Saks, 1998). Van de gegeven trainingen wordt namelijk 85% niet geëvalueerd. Wanneer een training wel geëvalueerd wordt, bestaat deze evaluatie in de meeste gevallen slechts uit korte reacties van de deelnemers na afloop van de training. Evaluatie kan gezien worden als het minst uitgevoerde en onderzochte aspect van alle trainingsactiviteiten. Mogelijke redenen hiervoor zijn dat de evaluatie te veel geld kost of de angst dat de resultaten uitwijzen dat de training ineffectief is (Lewis, & Thornhill, 1994). Om te bepalen of de investering in training geen weggegooid geld is, is onderzoek naar de effectiviteit van trainingen van groot belang (Holt, Boehm-Davis, & Beaubien, in press).

Toch blijkt uit de meta-analyse van Arthur, et al. (2003) van alle gepubliceerde onderzoeken naar trainingen tussen 1960 en 2000, dat de gemiddelde effectgrootte van trainingen rond 0.60 ligt. Dit is een gemiddeld tot groot effect (Cohen, 1988). Dit is een erg grove schatting, want er bestaat een groot verschil in de manier waarop de trainingen geëvalueerd worden. Allereerst kunnen er verschillende criteria gebruikt worden. Kirkpatrick (1994) heeft vier verschillende criteriumniveaus geïdentificeerd waarop een training

geëvalueerd kan worden. Het eerste niveau bestaat uit de initiële reacties van de deelnemers ten aanzien van het trainingsprogramma, niveau twee bestaat uit de verandering in kennis en gedrag door de training, niveau drie uit de transfer van gedrag van de training naar de werkvloer en het laatste niveau bestaat uit de verandering op organisatieniveau (Kirkpatrick, 1994). Het meest gebruikte criterium is de initiële reacties van de deelnemers ten aanzien van het trainingsprogramma (Arthur, et al., 2003; Alliger, Tannenbaum, Bennet Jr., Traver, & Shotland, 1997). Deze reacties zijn makkelijk te verzamelen, maar niet altijd gerelateerd aan de drie andere, meer betekenisvolle indicatoren (Alliger, et al., 1997).

Naast het hanteren van verschillende criteria kunnen ook verschillende strategieën gebruikt worden om een training te evalueren. De eerste strategie is de experimentele benadering, waarbij een getrainde groep wordt vergeleken met een ongetrainde, equivalente groep. Hoewel dit de beste methode is voor het evalueren van een training, is deze moeilijk te realiseren. Weinig organisaties zullen namelijk geïnteresseerd zijn in het investeren in een trainingsevaluatie, waarbij hun werknemers geen training krijgen. Om deze reden zijn er alternatieve evaluatiemethoden voorgesteld. Een voorbeeld hiervan is longitudinaal onderzoek, waarbij dezelfde personen voor en na de training worden vergeleken. Dit design is makkelijk te gebruiken, maar wordt door onderzoekers niet aangeraden. De gevonden veranderingen tussen de voor- en nameting kunnen namelijk door het trainingsprogramma veroorzaakt zijn, maar ook door verschillende artefacten, waar niet voor gecontroleerd kan worden (Haccoun, & Hamtieux, 1994).

Een goede alternatieve onderzoeksopzet is de internal referencing strategie (Haccoun, & Hamtieux, 1994). Met deze evaluatiemethode wordt er alleen gebruik gemaakt van een experimentele groep, die op twee afhankelijke variabelen wordt getest. Een afhankelijke variabele die relevant is voor de training en een afhankelijke variabele die minder relevant is voor de training. De training is effectief wanneer er een grotere verandering op de relevante

variabelen plaatsvindt dan op de minder relevante variabelen. Dit design heeft het voordeel dat het niet tot weerstand bij managers zal leiden. Er hoeft geen controlegroep ingezet te worden, zodat alle werknemers deel kunnen nemen aan de training. Daarnaast kan met dit design wel gecontroleerd worden op vele ongewenste effecten. Zo kunnen met de internal referencing strategie, in tegenstelling tot het longitudinaal onderzoek, de effecten van onverwachte gebeurtenissen, gewenning, het testen op zich en instrumentatie uitgesloten worden, omdat deze zowel de relevante als de minder relevante variabelen zouden beïnvloeden. Het design kan in sommige gevallen zelfs een sterkere power hebben dan een experimenteel design (Haccoun, & Saks, 1998). Ondanks al deze voordelen, zijn er weinig onderzoeken bekend die gebruik hebben gemaakt van dit design bij het evalueren van trainingen (Frese, Beigel, & Schoenborn, 2003, Haccoun, & Saks, 1998).

Huidige onderzoek

In het huidige onderzoek zal de internal referencing strategie gebruikt worden om twee sociale vaardigheidstrainingen te evalueren. Onder sociale vaardigheidstrainingen vallen onder andere managementtrainingen, verkooptrainingen, communicatietrainingen en trainingen in conflicthantering of onderhandelen. Jaarlijks worden er door de overheid en particulieren zeer grote bedragen aan training in sociale vaardigheden uitgegeven (Oomkes, 1992). Dit onderzoek zal gericht zijn op een training in assertiviteit en omgaan met agressie (assertiviteitstraining) en een communicatietraining. Beide trainingen worden gegeven in organisaties die werkzaam zijn in de zorgsector. De training in assertiviteit en omgaan met agressie wordt gegeven om te leren omgaan met de toegenomen agressiviteit van patiënten en cliënten in de zorgsector (Buback, 2004). Verplegers en verzorgende hebben dagelijks te maken met verbaal of fysiek geweld (Lee, 2001). Met de training in assertiviteit en agressie leren de deelnemers gedrag aan dat zelfrespect en respect voor anderen toont, zoals het opkomen voor jezelf of het op een eerlijke manier uiten van je gevoelens (Willis, &

Daisley, 1995). Een assertiviteitstraining is bedoeld om assertief gedrag te bevorderen en de deelnemers te helpen bij het verkrijgen van meer zelfvertrouwen en betere interpersoonlijke communicatie, waardoor zij op een effectieve manier met agressieve patiënten om kunnen gaan (Lin, Shiah, Chang, Lai, Wang, & Chou, 2004). Een communicatietraining kan gezien worden als een poging om deelnemers een groter inzicht en meer vaardigheid te laten verwerven in het op een effectieve en positieve manier communiceren (Oomkes, 1992). Effectieve interpersoonlijke communicatie wordt in de zorg gezien als een van de belangrijkste vaardigheden om een goede relatie met de patiënten aan te gaan (Hargie, Dickson, Boohan, & Hughes, 1998). Onderzoek naar de effectiviteit van assertiviteits- en communicatietrainingen is vrij schaars en de uitkomsten zijn inconsistent.

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat assertiviteitstrainingen niet de gewenste resultaten opleveren. Uit het onderzoek van Lee (2001) kwam naar voren dat deelnemers na de training nog steeds niet beschikten over de vaardigheden om op een effectieve manier om te kunnen gaan met agressie. Ook andere onderzoeken zijn er niet in geslaagd de effectiviteit van assertiviteitstraining aan te tonen (Cianni, & Horan, 1990; Stoppard, & Henri, 1987). Er worden uiteenlopende verklaringen gegeven voor het uitblijven van een trainingseffect. Aan de gebruikte onderzoeksdesigns waren bijvoorbeeld verschillende limitaties verbonden, maar ook de inhoud van de training of achtergrondvariabelen van de deelnemers worden als mogelijke verklaringen genoemd. Uit andere evaluatiestudies van assertiviteitstrainingen komen wel weer positieve resultaten. In deze studies is er een significant effect gevonden van assertiviteitstrainingen op de mate van assertiviteit (Weinhardt, Carey, Carey, & Verdecias, 1998; Lin, et al., 2004; Baggs, & Spence, 1990).

Uit de meta-analyse van Kruijver, Kerkstra, Francke, Bensing en Van de Wiel (2000) van evaluatiestudies van communicatietrainingen voor verpleegkundigen, bleek dat de trainingen weinig veranderingen in gedrag teweeggebracht hebben. Slechts in twee van de

veertien onderzoeken werd er een positief effect gevonden. Er waren echter verschillende kritiekpunten op de trainingen en op de gebruikte onderzoeksdesigns. De meeste trainingen waren bijvoorbeeld slechts gericht op de verbale kant van communicatie, zonder de non-verbale kant hierbij te betrekken. De onderzoeksdesigns waren meestal beperkt tot alleen een voor- en nameting bij een enkele groep. Blum, Raemer, Corroll, Dufresnes en Cooper (2005) vonden in hun onderzoek naar de effectiviteit van een teamtraining op communicatieve vaardigheden geen effect. Ondanks dat de deelnemers aan de training zelf wel dachten dat de training bij zou dragen aan hun functioneren, verschilde het gedrag van de deelnemers na de training niet significant van het gedrag voor de training. In enkele onderzoeken is er wel een significant effect gevonden van communicatietrainingen (Van Dalen, Prince, Scherpbier, & Van der Vleuten, 1998; Humphris, & Kaney, 2001), maar ook in deze onderzoeken werd er alleen gebruik gemaakt van voor- en nametingen, zonder controlegroep.

Omdat de meeste onderzoeken zich beperken tot een pretest en een enkele posttest, wordt er weinig informatie verzameld over de werkelijke verandering in vaardigheden, concepten of attitudes als de deelnemers weer aan het werk zijn. Terwijl dit het moment is om te kunnen ontdekken of het trainingsprogramma de gewenste uitkomsten heeft gehad. Een belangrijk aspect van de evaluatie van een training is namelijk de transfer op het werk. Transfer is de mate waarin deelnemers de kennis, gedrag en attitudes, die zij geleerd hebben in de training toe kunnen passen op hun werk (Wexley, 1984). De mate van transfer wordt onder andere beïnvloed door de werkomgeving (Tracey, Tannenbaum, & Kavanagh, 1995). In dit onderzoek wordt naast een voor- en een nameting, een tweede nameting gehouden. Bij de tweede nameting wordt tevens het transferklimaat gemeten. Op deze manier kan de effectiviteit van de training ook op langere termijn in kaart gebracht worden.

De vraag waarop in dit onderzoek getracht wordt een antwoord te vinden is of de assertiviteitstraining en de communicatietraining die gegeven worden door een trainings- en

consultancybureau, effectief zijn. De effectiviteit wordt bepaald door middel van het tweede criteriumniveau van Kirkpatrick (1994). Dit niveau representeert de verandering in kennis en gedrag door de training. Zoals vermeld zal er in dit onderzoek gebruik gemaakt worden van de internal referencing strategie. Omdat in deze studie niet de effectiviteit van één training, maar van twee trainingen onderzocht wordt, zal de strategie er als volgt uitzien. De gebruikte vragenlijst omvat stellingen die op de assertiviteitstraining betrekking hebben, stellingen die op de communicatietraining betrekking hebben en stellingen over teamfunctioneren. Deze laatste stellingen representeren een sociale vaardigheid, die in beide trainingen niet behandeld wordt. Voor de deelnemers aan de communicatiegroep worden de stellingen over communicatie als relevant beschouwd en de stellingen over assertiviteit en de stellingen over teamfunctioneren als minder relevant. Voor de deelnemers aan de assertiviteitstraining zijn alleen de stellingen over assertiviteit relevant. De stellingen over communicatie en de stellingen over teamfunctioneren zijn voor deze deelnemers minder relevant. De training zal als effectief beschouwd worden wanneer de groep een grotere toename op de relevante variabelen dan op de overige, minder relevante variabelen vertoont. We formuleren dan ook de volgende hypothesen:

H1: De deelnemers aan de assertiviteitstraining (assertiviteitsgroep) en aan de communicatietraining (communicatiegroep) zullen voor aanvang van de training niet van elkaar verschillen op assertiviteit, communicatie en teamfunctioneren.

Er wordt geen verschil verwacht tussen de groepen omdat er geen specifieke redenen zijn waarom de groepen op voorhand zouden verschillen.

H2a: De assertiviteitsgroep zal op de drie metingen een significante toename in assertiviteit laten zien die groter zal zijn dan de eventuele toename in communicatie en de eventuele toename in teamfunctioneren.

H2b: De communicatiegroep zal op de drie metingen een significante toename in communicatie laten zien die groter zal zijn dan de eventuele toename in assertiviteit en de eventuele toename in teamfunctioneren.

Omdat beide trainingen gericht zijn op het aanleren van sociale vaardigheden, zullen de trainingen waarschijnlijk enige overeenkomsten hebben. Toch zal de nadruk van de assertiviteitstraining liggen op assertiviteit en het omgaan met agressie. De nadruk van de communicatietraining zal meer liggen op effectieve communicatie en omgang met collega's en klanten. Op de variabelen die centraal staan in de trainingen wordt daarom een grotere toename verwacht dan op de overige, minder relevante variabelen.

H3a: De assertiviteitsgroep zal een grotere toename in assertiviteit laten zien dan de communicatiegroep.

H3b: De communicatiegroep zal een grotere toename in communicatie laten zien dan de assertiviteitsgroep.

Omdat in dit onderzoek twee verschillende trainingen geëvalueerd worden, wordt er van de mogelijkheid gebruik gemaakt om deze groepen met elkaar te vergelijken. Het effect van de trainingen wordt onderzocht door de toename op assertiviteit en communicatie tussen de groepen te vergelijken.

Methode

Steekproef en Procedure

Het onderzoek is uitgevoerd bij een Nederlands trainings- en consultancybureau. Vanuit dit bureau werd een assertiviteitstraining en een communicatietraining verzorgd bij twee verschillende organisaties. De assertiviteitstraining werd gegeven bij een thuiszorg organisatie. De deelnemers waren werkzaam als verpleegkundige, (kraam)verzorgende of huishoudelijke hulp. De communicatietraining werd gegeven bij een organisatie die onderzoek doet naar borstkanker. De deelnemers waren voornamelijk laboranten. De

deelnemers in de groep die de assertiviteitstraining hebben ontvangen, deden op vrijwillige basis mee aan de training. De deelnemers in de groep die de communicatietraining hebben ontvangen waren door de organisatie verplicht de training te volgen.

De vragenlijst werd vóór de training, direct na de training en vijf weken na de training voorgelegd. Het aantal deelnemers van beide groepen tezamen dat de vragenlijst heeft ingevuld op de drie tijdstippen was respectievelijk 105, 91 en 67. De deelnemers waren voornamelijk vrouwen (99.0%).

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan de communicatietraining was 48 ($Sd = 7.96$). De opleiding van deze deelnemers varieerde van MAVO/MULO tot WO. De meerderheid had een HBO-opleiding gevolgd (58.5%). De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan de assertiviteitstraining was 47.02 ($Sd = 6.40$) en de opleiding van de deelnemers varieerde van VBO/LBO/LHNO tot HBO. De grootste groep had een MBO-opleiding gevolgd (35.7%).

De Trainingen

De twee trainingen werden ontwikkeld door het trainingsbureau in overleg met de opdrachtgevers. In de trainingen is getracht de deelnemers inzicht te geven in hun handelen in interactiesituaties en de gevolgen hiervan. Ook kregen de deelnemers de kans om te experimenteren met gedragsalternatieven.

De communicatietraining bestond uit vier dagdelen. De doelstellingen van de training waren; het geven van heldere beelden van hoe de deelnemers op een positieve en effectieve manier kunnen communiceren met collega's en cliënten, het inzicht geven in sterke en zwakke punten van de eigen manier van communiceren en het geven van inzicht in en de motivatie om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen gedrag. In de training ontvingen de deelnemers opdrachten en enige theorie over verbale en non-verbale communicatie, gedragsdimensies en het geven en ontvangen van feedback.

De assertiviteitstraining bestond uit drie dagdelen. De doelstellingen van de training waren; het inzicht geven in assertief gedrag en de relatie tussen subassertief gedrag en de kans op ongewenste situaties, het inzicht geven in agressief gedrag en dit kunnen herkennen en het aanreiken van handvatten om ongewenste situaties te voorkomen. In de dagdelen werd er gewerkt met oefeningen, rollenspelen en opdrachten rondom status, assertiviteit en feedback.

Meetinstrumenten

Voor het evalueren van de trainingen is een vragenlijst geconstrueerd, die opgebouwd is uit 16 stellingen over assertiviteit, 16 stellingen over communicatie, 8 stellingen over teamfunctioneren en enkele stellingen over mogelijke controlevariabelen. De stellingen konden beantwoord worden met behulp van een vijfpuntsschaal, die liep van helemaal oneens tot helemaal eens. Het invullen van de vragenlijst nam ongeveer vijftien minuten in beslag. De gehele vragenlijst is in de bijlage twee terug te vinden.

Assertiviteit

Assertiviteit is op alle drie de tijdstippen gemeten. De stellingen over assertiviteit waren gebaseerd op de doelstellingen van de trainingen. Principale componenten analyse wees aan dat twee verschillende onderliggende factoren ten grondslag lagen aan deze schaal. De eerste factor had een eigenwaarde van 5.25 en verklaarde 32.82% van de variantie. De tweede factor had een eigenwaarde van 2.24 en verklaarde 13.99% van de variantie. Op basis hiervan zijn de stellingen over assertiviteit opgesplitst in de volgende twee schalen: inzicht in assertiviteit en agressie en omgaan met ongewenste situaties. In bijlage drie staan voor elke schaal de bijbehorende stellingen.

Inzicht in assertiviteit en agressie. Deze schaal bestond uit acht stellingen. De volgende stelling is onder andere gebruikt om het inzicht in assertiviteit en agressie te meten: “ik zie het verschil tussen assertiviteit en agressiviteit”. Gemiddeld over de drie tijdstippen was Cronbach's alpha van deze schaal .672.

Omgaan met ongewenste situaties. Deze schaal bestond uit acht stellingen. De volgende stelling is onder andere gebruikt om omgaan met ongewenste situaties te meten: “ik weet hoe ik het beste kan handelen in ongewenste situaties”. Gemiddeld over de drie tijdstippen was Cronbach’s alpha van deze schaal .833.

Communicatie

De items over communicatie waren net als bij assertiviteit gebaseerd op de doelstellingen van de training. Communicatie is op alle drie de tijdstippen gemeten. Communicatie is gemeten met behulp van 16 stellingen die alle betrekking hadden op het inzicht in communicatie. Principale componenten analyse wees geen duidelijk te onderscheiden onderliggende factoren aan. De volgende stelling is onder andere gebruikt om deze schaal te meten: “ik weet hoe ik effectief kan communiceren met mijn collega’s”. Cronbach’s alpha van deze schaal was gemiddeld over de drie tijdstippen .713. In bijlage drie wordt een overzicht gegeven van alle stellingen waarmee communicatie is gemeten.

Teamfunctioneren

De schaal over teamfunctioneren bestond uit acht stellingen over de onderlinge sfeer op de afdeling waar de deelnemers werkten en het motiveren van collega’s en leidinggevendenden. Het teamfunctioneren is op alle drie de tijdstippen gemeten. Principale componenten analyse wees geen verschillende onderliggende factoren aan. De volgende stelling is onder andere gebruikt om het teamfunctioneren te meten: “op onze afdeling heerst er een teamgevoel”. Cronbach’s alpha van deze schaal was .739. In bijlage drie staat een overzicht van alle stellingen die gebruikt zijn om het teamfunctioneren te meten.

Transferklimaat

De vragen naar het transferklimaat zijn gebaseerd op de dimensies van Rouiller en Goldstein (1993). Rouiller en Goldstein vonden acht dimensies die een positief transferklimaat bepalen. Van Erp en Van Eerde (2003) hebben op basis van deze dimensies

elf vragen opgesteld en gebruikt in een onderzoek naar time- en stressmanagement trainingen. Deze elf vragen zijn ook in dit onderzoek gebruikt om het transferklimaat binnen de twee organisaties te meten. Principale componenten factoranalyse wees geen verschillende onderliggende factoren aan. De volgende stellingen zijn onder andere gebruikt om het transferklimaat te meten: “mijn collega’s steunen me in het toepassen van de training” en “wat ik op de training heb geleerd past bij mijn persoonlijke manier van werken”. Deze vragen zijn bij de derde meting gesteld, omdat de vragen betrekking hadden op het toepassen van de training op het werk. Voor de training en direct na de training konden de deelnemers hier nog geen inzicht in hebben. Cronbach’s alpha van deze schaal was .753. Een overzicht van de stellingen is weergegeven in bijlage drie.

Reacties op training

De deelnemers hebben bij de tweede en derde meting een algemeen evaluatieformulier ingevuld, dat door het trainingsbureau na elke training wordt gebruikt. In dit evaluatieformulier werd gevraagd naar de reacties van de deelnemers ten aanzien van de training. Dit komt overeen met het tweede criteriumniveau van Kirkpatrick (1994). Het evaluatieformulier bestond uit open en gesloten vragen. De gesloten vragen konden in tegenstelling tot de andere stellingen in de vragenlijst niet met een vijfpuntsschaal, maar met een zespuntsschaal beantwoord worden. Alleen de gesloten vragen zijn in de resultaten bekeken. Cronbach’s alpha van deze vragen was .733. Het evaluatieformulier is terug te vinden in bijlage twee.

Design en data-analyse

De eerste hypothese, dat de assertiviteitsgroep en de communicatiegroep voor aanvang van de training niet van elkaar zouden verschillen op assertiviteit, communicatie en teamfunctioneren, is getoetst met behulp van t-tests voor onafhankelijke steekproeven. De

hypothese kan bevestigd worden wanneer er geen significante verschillen tussen de groepen op de eerste meting aangetoond worden.

Hypothesen 2a en 2b zijn getoetst met behulp van verschillende analyses, die voor beide groepen apart zijn uitgevoerd. Allereerst zijn er repeated measure ANOVA's gebruikt om te bepalen of er een significante toename in scores op de variabelen te vinden is. Dit wordt voor iedere variabele afzonderlijk gedaan. Vervolgens zijn er two-way repeated measure ANOVA's gebruikt, met tijd en het soort variabele (relevant of niet) als within-subjects factoren, om na te gaan of de deelnemers een verschillend effect over de tijd vertoonden voor deze variabelen (interactie-effect tijd*variabele). Door middel van t-tests voor afhankelijke steekproeven is vervolgens nagegaan welke variabelen significant van elkaar verschilden in toename. Dit is gedaan door de verschilcores (scores op T3 – scores op T1) op de variabelen met elkaar te vergelijken. De hypothesen konden bevestigd worden wanneer de analyses uitwezen dat de toename op de relevante variabelen significant was en dat deze toename significant hoger was dan de eventuele toename op de overige variabelen.

Om hypothesen 3a en 3b te testen zijn t-tests voor onafhankelijke steekproeven uitgevoerd. Hiermee wordt de toename in assertiviteit en communicatie van de twee groepen vergeleken. Hypothese 3a kon ondersteund worden wanneer de assertiviteitsgroep een significant hogere toename op assertiviteit vertoonde dan de communicatiegroep. Hypothese 3b kon ondersteund worden wanneer de communicatiegroep een significant hogere toename op communicatie vertoonde dan de assertiviteitsgroep.

Resultaten

Correlaties

In tabel 1 en 2 zijn de correlaties weergegeven tussen de schalen op tijdstip 3 voor respectievelijk de communicatiegroep en de assertiviteitsgroep. Voor beide groepen is er een sterke significante correlatie gevonden tussen de schalen inzicht in assertiviteit en agressie en

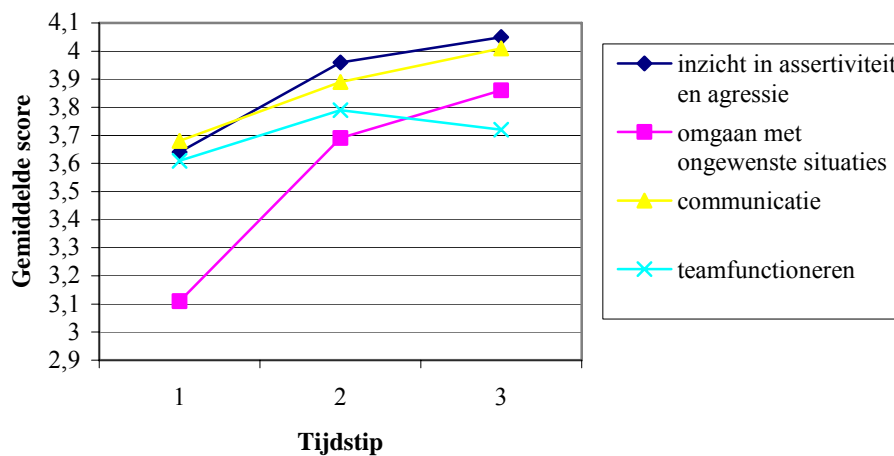
communicatie en de schalen omgaan met ongewenste situaties en communicatie. Ook is er een significante correlatie gevonden tussen de schalen communicatie en teamfunctioneren.

Testen van hypothesen

In tabel 3 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties van de assertiviteitsgroep en de communicatiegroep op de variabelen op de drie metingen weergegeven. Per analyse kunnen de beschrijvende statistieken echter verschillen in verband met missende waarden. De vergelijking van scores op de eerste meting, wees uit dat de groepen op voorhand niet geheel equivalent waren. Op tijdstip 1 verschilden de twee groepen significant in scores op communicatie ($t=2.64, p=.01$). De communicatiegroep scoorde significant hoger dan de assertiviteitsgroep. Dit resultaat was niet geheel in lijn met de eerste hypothese, dat de assertiviteitsgroep en de communicatiegroep op voorhand niet zouden verschillen op assertiviteit en communicatie. Deze hypothese wordt alleen voor assertiviteit ondersteund. Dit wil zeggen dat de groepen op voorhand niet geheel equivalent waren. Omdat de groepen vergeleken worden op basis van verschilcores, heeft dit verder geen gevolgen voor de analyses.

De overige hypothesen zijn getoetst met behulp van verschillende repeated measure variantie analyses en t-tests. Er is bij de analyses gebruik gemaakt van de Bonferroni adjusted alpha 1.7%, om de kans op type 1 fouten zo veel mogelijk te beperken. De assertiviteitsgroep en communicatiegroep bleken te verschillen in opleiding ($t=4.55, p=.00$), transferklimaat ($t=-2.98, p=.00$) en reacties op training ($t=-5.57, p=.00$). De gemiddelde opleiding van de communicatiegroep was hoger dan de gemiddelde opleiding van de assertiviteitsgroep. Op transferklimaat en reacties op training scoorde de assertiviteitsgroep hoger dan de communicatiegroep. Vanwege deze verschillen zijn deze variabelen meegenomen in de analyses als controlevariabelen. Dit bleek echter geen effect te hebben op de resultaten.

Hypothese 2a stelde dat de assertiviteitsgroep een significante toename in assertiviteit zou laten zien die groter zou zijn dan de eventuele toename in communicatie en de eventuele toename in teamfunctioneren. Uit de repeated measure ANOVA's blijkt dat de scores van de assertiviteitsgroep significant waren toegenomen op de relevante variabelen: inzicht in assertiviteit en agressie ($F(2,20)=5.67, p=.01$, Wilks' $\lambda=.64, \eta^2=.36$) en omgaan met ongewenste situaties ($F(2,22)=6.86, p=.00$, Wilks' $\lambda=.33, \eta^2=.67$). Er is echter ook voor de schaal communicatie een significante toename over de tijd gevonden ($F(2,18)=7.74, p=.00$, Wilks' $\lambda=.54, \eta^2=.46$). De schaal teamfunctioneren vertoonde geen significant effect van tijd. De effectgrootte van de schaal inzicht in assertiviteit en agressie was $d=1.21$. De effectgrootte van de schaal omgaan met ongewenste situaties was $d=1.42$ en de effectgrootte van de schaal communicatie was $d=0.97$. Uit de two-way repeated measure ANOVA, waarbij het effect van het soort variabele over de tijd bekeken werd, bleek een effect van tijd ($F(2,16)=11.73, p=.00$, Wilks' $\lambda=.41$) en een significant interactie-effect ($F(2,16)=, p=.00$, Wilks' $\lambda=.47$). Uit de t-tests is gebleken dat de toename op omgaan met ongewenste situaties significant hoger is dan de toename op communicatie ($t=4.37, p=.00$). Ook bleek de toename op omgaan met ongewenste situaties significant hoger dan de toename op teamfunctioneren ($t=4.54, p=.00$). De hypothese kan op basis van deze resultaten voor het grootste gedeelte bevestigd worden. De deelnemers aan de assertiviteitstraining laten een significante toename zien op de relevante variabelen. Daarnaast is gebleken dat de deelnemers een ander effect vertoonden op de relevante dan op de overige variabelen. De toename bleek echter alleen voor de schaal omgaan met ongewenste situaties significant te verschillen van de overige variabelen. De toename op de schaal inzicht in assertiviteit en agressie verschilt niet significant van de toename op communicatie en teamfunctioneren.



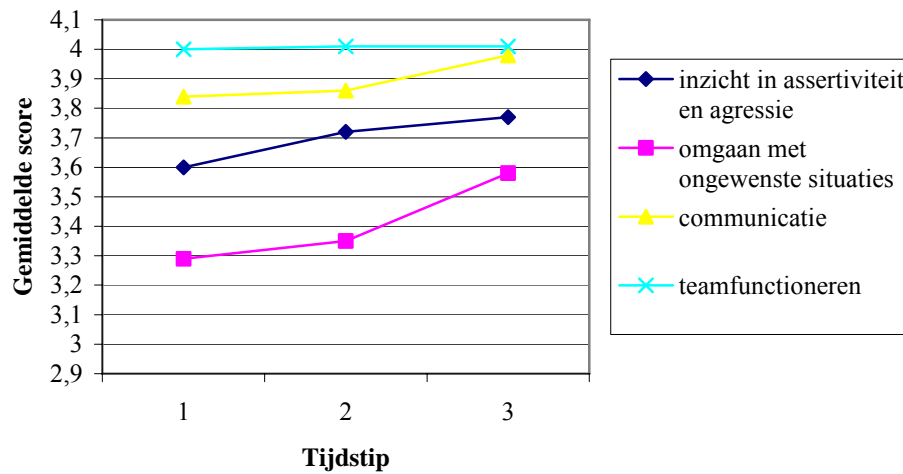
Figuur 1. Gemiddelde scores op de schalen inzicht in assertiviteit en agressie, omgaan met ongewenste situaties, communicatie en teamfunctioneren voor de assertiviteitsgroep op de drie tijdstippen.

Hypothese 3a stelde dat de toename op assertiviteit groter zou zijn voor de assertiviteitsgroep dan voor de communicatiegroep. Uit de t-tests bleek dat de assertiviteitsgroep alleen voor de schaal omgaan met ongewenste situaties een significant sterkere toename liet zien ($t=-4.07$, $p=.00$). Deze hypothese kan dus alleen voor de schaal omgaan met ongewenste situaties bevestigd worden.

De one-way repeated measure ANOVA's voor de communicatiegroep toonde alleen voor de schaal omgaan met ongewenste situaties een significant toename over de tijd aan ($F(2,28)=9.26$, $p=.00$, Wilks' $\lambda=.60$). De effectgrootte van deze schaal was 0.58. Uit de two-way repeated measure ANOVA, waarbij het effect over de tijd van de relevante variabelen en de overige variabelen vergeleken werd, bleek alleen een significant effect van het soort variabele ($F(1,23)=18.61$, $p=.00$, Wilks' $\lambda=.55$). Uit de t-tests bleek dat de toename op de schaal omgaan met ongewenste situaties significant sterker was dan de toename op communicatie ($t=3.25$, $p=.00$) en significant sterker dan de toename op teamfunctioneren ($t=4.83$, $p=.00$). Hypothese 2b kan op basis van deze resultaten niet ondersteund worden. De

communicatiegroep heeft geen significante toename op de relevante variabelen laten zien.

Deze toename was dan ook niet sterker dan de toename op de overige variabelen.



Figuur 2. Gemiddelde scores op de schalen inzicht in assertiviteit en agressie, omgaan met ongewenste situaties, communicatie en teamfunctioneren voor de communicatiegroep op de drie tijdstippen.

Hypothese 3b voorspelde dat de toename op communicatie hoger zou zijn voor de communicatiegroep dan voor de assertiviteitsgroep. Deze hypothese kan niet ondersteund worden. De toename op communicatie was niet voor de communicatiegroep, maar voor de assertiviteitsgroep significant sterker ($t=-2.91, p=.01$).

Discussie

Dit onderzoek is uitgevoerd om de effectiviteit van een assertiviteitstraining en een communicatietraining aan te tonen. Om de effectiviteit van deze trainingen aan te tonen is er gebruik gemaakt van de internal referencing strategie. De effectiviteit van de training wordt volgens deze strategie aangetoond wanneer de toename op relevante variabelen groter is dan de toename op minder relevante variabelen. Uit de resultaten van de assertiviteitstraining blijkt dat er een verschillend effect van het trainingsprogramma was op de variabelen die relevant waren voor de training en de overige, minder relevante variabelen. Er was echter een onverwachts effect op de schaal communicatie. De deelnemers aan de assertiviteitstraining

vertoonden op deze voor hen minder relevante schaal een significante toename. De toename bleek wel significant kleiner te zijn dan de toename op de relevante schaal omgaan met ongewenste situatie. De toename was echter niet kleiner dan de toename op de relevante schaal inzicht in assertiviteit en agressie. De hypothese dat de assertiviteitsgroep een significante toename op assertiviteit zou laten zien, die bovendien groter zou zijn dan de eventuele toename op communicatie en teamfunctioneren, kan op basis van de resultaten alleen voor de schaal omgaan met ongewenste situaties bevestigd worden. Hetzelfde geldt voor de hypothese, dat de assertiviteitsgroep een grotere toename op assertiviteit zou laten zien dan de communicatiegroep. Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor de gevonden resultaten. Allereerst was de betrouwbaarheid van de schaal inzicht in assertiviteit lager dan de betrouwbaarheid van de andere schalen. Een mogelijke oorzaak hiervan kan zijn, dat er veel verwarring rondom het begrip assertiviteit bestond. Sommige deelnemers zagen zelfs na de training nauwelijks verschil tussen de begrippen assertiviteit en agressie. Daarnaast kan de onverwachte toename op communicatie bij de assertiviteitsgroep veroorzaakt zijn door een placebo effect. De deelnemers aan de assertiviteitstraining kunnen de verwachting hebben gehad dat zij ook op communicatie vooruit hadden moeten gaan en de vragenlijst op basis van deze gedachte hebben ingevuld (Wickstrom, & Bendix 2000). Ook is het mogelijk dat de deelnemers aan de assertiviteitstraining daadwerkelijk beter zijn geworden in communicatie. Op voorhand leken de trainingen op basis van de doelstellingen van elkaar te verschillen. Tijdens en achteraf bleek dat de twee trainingen toch enige overlap vertoonden. Assertiviteit en communicatie zijn beide sociale vaardigheden en hangen in dit onderzoek dan ook sterk samen. Assertiviteit wordt ook wel gedefinieerd als een vaardigheid of capaciteit van interpersoonlijke communicatie (Emmons, 1977 in Lin, et al., 2004). Dit kan een reden zijn waarom de vragen over communicatie toch relevant waren voor deze training. Er is geen toename op de schaal teamfunctioneren gevonden. Dit onderwerp is dan ook niet aan bod

gekomen in de trainingen en was daarmee wel daadwerkelijk minder relevant. Hieruit blijkt dat de keuze van de minder relevante variabelen erg belangrijk is bij het gebruik van de internal referencing strategie. In vervolgonderzoek is het van belang om op voorhand een nog grondigere analyse te maken van de inhoud van de trainingen, om zeker te stellen dat er een duidelijk onderscheid is tussen de relevante en de minder relevante variabelen.

Ondanks de onverwachte resultaten voor de schalen inzicht in assertiviteit en communicatie kan de assertiviteitstraining als effectief beschouwd worden. De resultaten op de relevante schaal omgaan met ongewenste situaties waren namelijk wel in lijn met de hypothese. Daarnaast waren de effectgrootten van de training erg hoog, namelijk tussen de 0.97 en 1.20. Deze effectgrootten zijn hoger dan de gevonden effectgrootten in de meta-analyse van Arthur, et al. (2003). De toename op de schaal omgaan met ongewenste situaties was voor de deelnemers aan de assertiviteitstraining ook significant groter dan de toename in assertiviteit van de deelnemers aan de communicatietraining. De resultaten zijn in lijn met de onderzoeken naar assertiviteitstrainingen, waarin ook een significant effect gevonden is van de training op de mate van assertiviteit (Weinhardt, et al., 1998; Lin et al., 2004; Baggs, & Spence, 1990).

De effectiviteit van de communicatietraining is in dit onderzoek niet aangetoond. De resultaten tonen aan dat de communicatiegroep op de relevante, getrainde variabelen niet is vooruitgegaan. De enige significante toename is gevonden op de schaal omgaan met ongewenste situaties. Deze schaal beschouwden we voor de communicatiegroep als minder relevant. De communicatiegroep vertoonde geen significante toename in communicatie. De deelnemers aan de assertiviteitstraining vertoonden daarentegen wel een onverwachte toename op communicatie. De hypothesen met betrekking tot de communicatietraining kunnen dan ook niet bevestigd worden. Deze resultaten zijn in lijn met de studies naar communicatietrainingen waaruit bleek dat de training weinig verandering in communicatie

teweegbrachten (Kruijver, et al., 2000; Blum, et al., 2005). Het uitblijven van een effect bij de communicatiegroep kan onder andere veroorzaakt zijn door het feit dat de training was opgelegd. De deelnemers hebben verscheidene keren in de training aangegeven dat zij het nut van de training niet inzagen, omdat zij helemaal geen problemen ervoeren op het gebied van communicatie. Dit is ook terug te vinden in de hoge scores op communicatie bij de voormeting. De communicatiegroep scoort op de eerste meting gemiddeld bijna een vier op een vijfpuntsschaal ($M=3.84$, $Sd=0.26$). Dit maakt het moeilijk om nog verder te stijgen. Omdat de deelnemers veel weerstand vertoonden tijdens de training, is er achteraf nog naar de motivatie en self-efficacy van de deelnemers gevraagd. Uit deze vragen bleek dat de deelnemers aan de communicatietraining significant minder gemotiveerd waren om aan de training deel te nemen dan de deelnemers aan de assertiviteitstraining. Ook self-efficacy was significant lager bij de deelnemers aan de communicatietraining dan bij de deelnemers aan de assertiviteitstraining. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat er een sterke relatie bestaat tussen motivatie en self-efficacy en de leeruitkomsten van trainingen (Haccoun, & Saks, 1998, Colquitt, LePine, & Noe, 2000). Het is mogelijk dat motivatie en self-efficacy derde variabelen kunnen zijn die de trainingseffecten veroorzaken. In dit onderzoek worden motivatie en self-efficacy niet meegenomen in de resultaten. Hier is voor gekozen omdat uit literatuur blijkt dat scores op motivatie en self-efficacy sterk beïnvloed kunnen worden door de training (Haccoun & Saks, 1998). Dit maakt het tijdstip waarop de variabelen gemeten zijn niet ideaal. We kunnen daarom niet vaststellen of de training verantwoordelijk is voor de scores op motivatie en self-efficacy, of andersom. In vervolgonderzoek is het dus van belang dat de effecten van motivatie en self-efficacy van te voren te meten.

Een andere limitatie van het onderzoek is dat de trainingen zijn gegeven aan bestaande intacte groepen. De deelnemers konden niet willekeurig over de groepen verdeeld worden. Het grootste nadeel hiervan is dat de groepen op voorhand niet geheel equivalent zijn op

verschillende relevante variabelen zoals intelligentie, ervaring of kennis. De mogelijkheid bestaat dat deze variabelen het trainingseffect beïnvloeden. Omdat het in de praktijk niet altijd mogelijk is om deelnemers willekeurig over groepen te verdelen, wordt het aangeraden om de groepen te matchen op verschillende variabelen. Dit zou gedaan kunnen worden door van tevoren een vragenlijst op te stellen, waarmee verschillende variabelen gemeten worden die van invloed zouden kunnen zijn op het trainingseffect. Met behulp van deze vragenlijsten kunnen groepen deelnemers geselecteerd worden die vrij equivalent zijn. In dit onderzoek is dit niet mogelijk geweest omdat er geen beschikking was over meer dan twee groepen deelnemers. In het huidige onderzoek zijn er wel verschillende achtergrondvariabelen gemeten en bekeken of deze van invloed zijn geweest op het trainingseffect. Ondanks dat de groepen significante verschillen vertoonden op enkele van deze achtergrondvariabelen, bleek uit analyses dat het trainingseffect hierdoor niet beïnvloed is.

In het huidige onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst gebaseerd op leeruitkomsten. De leeruitkomsten van een training zijn niet in alle gevallen significant gecorreleerd met de uitkomsten op de andere niveaus. Dit onderzoek verschaft dus geen informatie over gedragresultaten of uitkomsten op organisatieniveau (Kraiger, Ford, & Salas, 1993). Evaluatiegesprekken met de organisatie waar de communicatietraining is gegeven gaven wel enig inzicht in de veranderingen op de andere niveaus. Uit deze gesprekken bleek bijvoorbeeld dat de leidinggevenden effecten zien van de communicatietraining op de werkvloer, ondanks dat deze training in het huidige onderzoek niet effectief is gebleken. Het is daarom aan te bevelen om in de toekomst naast de leeruitkomsten ook de uitkomsten op de andere niveaus te meten om een completer beeld van de effectiviteit van de training te kunnen krijgen.

Hoewel de resultaten de effectiviteit van de communicatietraining niet hebben aangetoond, heeft het huidige onderzoek veel inzicht gegeven in de effectiviteit van de twee

trainingen. In de toekomst zou er meer onderzoek gedaan moeten worden naar de effectiviteit van trainingen. Nu wordt slechts een klein gedeelte van de gegeven trainingen geëvalueerd, terwijl er door organisaties veel geld wordt geïnvesteerd in het trainen en opleiden van werknemers. Een evaluatie geeft inzicht in de opbrengsten van de training. Uit dit onderzoek blijkt ook dat de internal referencing strategie een goede methode is voor trainingsevaluatie, wanneer ervoor gezorgd wordt dat er een duidelijk onderscheid bestaat tussen de relevante en minder relevante variabelen. Deze strategie kent vele voordelen ten opzicht van andere strategieën. Het maakt het makkelijk om een training op een goede manier te evalueren, zonder weerstand bij organisaties te veroorzaken. Mogelijk kan deze strategie de drempel voor het evalueren van een training in de toekomst verlagen.

Referenties

- Alliger, G.M., Tannenbaum, S. I., Bennett, W., Jr., Traver H., & Shotland, A. (1997). A meta-analysis of the relations among training criteria. *Personnel Psychology, 50*, 341-358.
- Arthur. W., Jr., Bennett, W., Jr., Edens, P.S., & Bell, S.T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology, 88*, 234-245.
- Baggs, K., & Spence, S.H. (1990). Effectiveness of booster sessions in the maintenance and enhancement of treatment gains following assertion training. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 58*, 845-854.
- Bassi, L.J. & Van Buren, M.E. (1999). Shapening the leading edge. *Training and Development, 53*, 23-33.
- Blum, R.H., Raemer, D.B., Carroll, J.S., Dufresnes, R.L., & Cooper, J.B. (2005). A method for measuring the effectiveness of simulation-based team training for improving communication skills. *Anesthesia- Analgesia, 100*, 1375-1380.
- Buback, D. (2004). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR. *AORN, 79*, 148-170.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Colquitt, J.A., LePine, J.A., & Noe, R.A. (2000). Toward an integrative theory of training motivation: A meta-analytic path analysis of 20 years of research. *Journal of Applied Psychology, 85*, 687-707.
- Frese, M., Beigel, S., & Schoenborn, S. (2003). Action training for charismatic leadership: Two evaluations of studies of a commercial training module on inspirational communication of a vision. *Personnel Psychology, 56*, 671-697.

- Haccoun, R.R., & Hamtieux, T. (1994). Optimizing knowledge tests for inferring learning acquisition levels in single group training evaluation designs : The internal referencing strategy. *Personnel Psychology*, 47, 593-604.
- Haccoun, R.R., & Saks, A.M. (1998). Training in the 21st century: Some lessons from the last one. *Canadian Psychology*, 39, 33-51.
- Hargie, O., Dickson, D., Boohan, M., & Hughes, K. (1998). A survey of communication skills training in UK schools of medicine: Present practices and prospective proposals. *Medical Education*, 32, 25-34.
- Holt, R.W., Boehm-Davis, D.A., & Beaubien, M. (in press). Evaluating resource management training. In *Applying Resource Management in Organizations: A Guide for Training Professionals*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Humphris, G.M., & Kaney, S. (2001). Assessing the development of communication skills in undergraduate medical students. *Medical Education*, 35, 225-231.
- Kirkpatrick, D.L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four-Levels (2nd ed.)*. San Fransisco: Berrett-Koehler.
- Kraiger, K., Ford, K., & Salas, E. (1993). Application of cognitive skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology*, 78, 311-328.
- Kruijver, I.P.M., Kerkstra, A., Francke, A.L., Bensing, J.M., & Van de Wiel, H.B.M. (2000). Evaluation of communication training programs in nursing care: A review of the literature. *Patient Education and Counseling*, 39, 129-145.
- Lee, F. (2001). Violence in a&e: The role of training and self-efficacy. *Nursing Standard*, 15, 33-38.
- Lewis, P., & Thornhill, A. (1994). The evaluation of training: An organizational culture approach. *Journal of European Industrial Training*, 18, 25-32.

- Lin, Y.R., Shiah, I.S., Chang, Y.C., Lai, T.J., Wang, K.Y., & Chou, K.R. (2004). Evaluation of an assertiveness training program of nursing and medical students' assertiveness, self-esteem, and interpersonal communication satisfaction. *Nurse Education Today*, 24, 656-665.
- Oomkes, F.R. (1992). *Training als Beroep: Trainingstheorie*. Amsterdam: Boom.
- Roessingh, M.J. (2002). 3 miljoen keer naar cursus: Sterke toename aantal bedrijfsopleidingen. *Index*, 2, 8-13.
- Rouiller, J.Z., & Goldstein, I.L. (1993). The relationship between organizational transfer climate and positive transfer of training. *Human Resource Development Quarterly*, 4, 377-390.
- Stoppard, J.M., & Henri, G.S. (1987). Conceptual level matching and effects of assertion training. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 55-61.
- Tracey, J.B., Tannenbaum, S.I., & Kavanagh, M.J. (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *Journal of Applied Psychology*, 80, 239-252.
- Van Dalen, J., Prince, C.J.A.H., Scherpbier, A.J.J.A., & Van der Vleuten, C.P.M (1998). Evaluating communication skills. *Advances in Health Sciences Education*, 3, 187-195.
- Van Erp, K.J.P.M., & Van Eerde, W. (2003). A comparison between participants in a time and stress management training on job performance. Unpublished paper, Technische Universiteit Eindhoven.
- Weinhardt, L.S., Carey, M.P., Carey, K.B., & Verdecias, R.N. (1998). Increasing assertiveness skills to reduce HIV risks among woman living with a severe and persistent mental illness. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 66, 680-684.
- Wexley, K.N. (1984). Personnel training. *Annual Review of Psychology*, 35, 519-551.

Wickstrom G, & Bendix T. (2000). The "Hawthorne effect"- What did the original Hawthorne studies actually show? *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 26, 363-367.

Willis, L., & Daisley, J. (1995). *The Assertive Trainer: A Practical Handbook on Assertiveness for Trainers and Running Assertiveness Courses*. London: McGraw-Hill Book Company.

Yarnhill, S., & McLean, G.N. (2001). Theories supporting transfer of training. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 195-208.

BIJLAGE 1
RESULTATEN

Tabel 1

Correlaties Tussen Variabelen op Tijdstip 3 voor de Communicatiegroep

Variabele	No.	1	2	3	4	5	6
1. Inzicht in assertiviteit en agressie	8	(.672)					
2. Omgaan met ongewenste situaties	8	.251	(.833)				
3. Communicatie	16	.416*	.499**	(.713)			
4. Teamfunctioneren	8	.101	.242	.376*	(.739)		
5. Transferklimaat	11	.083	.284	.161	.138	(.753)	
6. Reacties op training	4	-.179	.085	-.099	-.007	.293	(.733)

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, tweezijdig getoetst

No. = aantal items

N= 40

Op diagonaal gemiddelde betrouwbaarheid van de schaal op de drie tijdstippen voor beide groepen

Tabel 2

Correlaties Tussen Variabelen op Tijdstip 3 voor de Assertiviteitsgroep

Variabele	No.	1	2	3	4	5	6
1. Inzicht in assertiviteit en agressie	8	(.672)					
2. Omgaan met ongewenste situaties	8	.535**	(.833)				
3. Communicatie	16	.496*	.579**	(.713)			
4. Teamfunctioneren	8	.113	.205	.602**	(.739)		
5. Transferklimaat	11	.449*	.053	.379	.329	(.753)	
6. Reacties op training	4	.518**	.205	.421*	.092	.549**	(.733)

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, tweezijdig getoetst

No. = aantal items

N= 27

Op diagonaal gemiddelde betrouwbaarheid van de schaal op de drie tijdstippen voor beide groepen

Tabel 3

Gemiddelden en Standaarddeviaties van Scores op de Variabelen voor Communicatiegroep, Assertiviteitsgroep en Totale Groep

Groep		Inzicht in assertiviteit en agressie			Omgaan met ongewenste situaties			Communicatie			Teamfunctioneren			Transfer-klimaat	Reacties* op training
		T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3		
Communicatie-groep	<i>M</i>	3.60	3.72	3.77	3.29	3.35	3.58	3.84	3.86	3.98	4.00	4.01	4.01	3.51	4.40
	<i>Sd</i>	0.46	0.34	0.34	0.50	0.50	0.45	0.26	0.24	0.26	0.34	0.33	0.29	0.41	0.56
	<i>N</i>	63	53	40	63	53	40	63	53	40	63	53	40	40	33
Assertiviteits-groep	<i>M</i>	3.64	3.96	4.05	3.11	3.69	3.86	3.68	3.89	4.01	3.61	3.79	3.72	3.80	5.12
	<i>Sd</i>	0.34	0.33	0.42	0.53	0.43	0.38	0.34	0.28	0.28	0.47	0.52	0.45	0.32	0.37
	<i>N</i>	42	38	27	42	38	27	42	38	27	42	38	27	27	25
Gehele groep	<i>M</i>	3.62	3.82	3.88	3.22	3.50	3.69	3.78	3.88	3.99	3.85	3.92	3.91	3.62	4.71
	<i>Sd</i>	0.42	0.35	0.40	0.52	0.50	0.44	0.31	0.26	0.27	0.44	0.43	0.38	0.40	0.60
	<i>N</i>	105	91	67	105	91	67	105	91	67	105	91	67	67	58

Note. Tabel representeert gegevens voor totale steekproef. Per analyse kunnen de beschrijvende statistieken verschillen in verband met missende waarden

* Gemeten met behulp van zespuntsschaal. De overige variabelen zijn gemeten met behulp van vijfpuntsschaal

BIJLAGE 2
VRAGENLIJST

Uw nummer:

Beste deelnemers aan de training,

Ik zou graag uw medewerking willen vragen voor het onderzoek. Met dit onderzoek wordt de training, die u heeft gevolgd, geëvalueerd en waar mogelijk verbeterd. Ik vraag u hiervoor de volgende vragenlijst waarheidsgetrouw in te vullen. De vragenlijst omvat 51 stellingen. Bij het beantwoorden van deze stellingen zijn er geen goede of foute antwoorden; het gaat steeds om uw mening. Denk niet te lang na over uw antwoord, uw eerste reactie is vaak de beste. Uw antwoorden zullen volledig vertrouwelijk worden behandeld en alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt worden. Wanneer het onderzoek voltooid is, zult u op de hoogte gesteld worden van de resultaten.

Alvast bedankt voor uw medewerking,

Janneke Oostrom

Wat is uw functie?

.....
.....
.....

Hoeveel jaar werkt u al bij BoB West/Verian?

.....
.....
.....

Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week?

.....
.....
.....

Wat is uw geslacht?

man / vrouw*

Wat is uw

geboortedatum?:.....

Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is)

- Lager onderwijs
- VBO/LBO/LHNO
- MAVO/MULO
- HAVO/VWO
- MBO
- HBO
- WO
- Anders,
nl.....

* Doorhalen wat niet van toepassing is

De volgende vragen zijn gesteld in de vorm van een stelling. Daarachter staan de cijfers 1 tot en met 5. In het grijze vlak boven de cijfers staat wat de cijfers betekenen. Het is de bedoeling dat u achter elke uitspraak het cijfer omcirkelt dat hoort bij het antwoord van uw keuze.

		Hele- maal oneens	Oneens	Niet eens en niet oneens	Eens	Hele- maal eens
1	Ik ken mijn sterke punten op het gebied van communiceren	1	2	3	4	5
2	Ik weet op welke manier ik het beste iets kan bereiken bij collega's	1	2	3	4	5
3	Wanneer ik een vergissing heb gemaakt, neem ik hiervoor verantwoordelijkheid	1	2	3	4	5
4	Op onze afdeling heerst er een teamgevoel	1	2	3	4	5
5	Ik weet hoe ik op een positieve manier kan omgaan met mijn collega's	1	2	3	4	5
6	Ik ben van mening dat je met assertief gedrag veel kan bereiken	1	2	3	4	5
7	Ik heb snel in de gaten wanneer mensen agressief zijn	1	2	3	4	5
8	Ik weet hoe ik het beste kan onderhandelen in ongewenste situaties	1	2	3	4	5
9	Ik zal niet snel verantwoordelijkheid nemen voor mijn eigen gedrag	1	2	3	4	5
10	Ik probeer mijn kennis over te brengen op mijn collega's	1	2	3	4	5
11	Ik weet hoe ik effectief kan communiceren met mijn collega's	1	2	3	4	5
12	Op de afdeling waar ik werk motiveren collega's elkaar	1	2	3	4	5
13	Ik weet hoe ik moet handelen in ongewenste situaties	1	2	3	4	5
14	Ik weet op welke manier ik het beste iets kan bereiken bij cliënten	1	2	3	4	5
15	Ik ken mijn zwakke punten op het gebied van communiceren	1	2	3	4	5
16	Wanneer ik iets geleerd heb, houd ik dit meestal voor mezelf	1	2	3	4	5

		Hele- maal oneens	Oneens	Niet eens en niet oneens	Eens	Hele- maal eens
17	Ik gebruik mijn (fysieke) lichamelijke uitstraling om situaties onder controle te krijgen	1	2	3	4	5
18	In ongewenste situaties kan ik mezelf goed in controle houden	1	2	3	4	5
19	Ik zie het verschil tussen assertiviteit en agressiviteit	1	2	3	4	5
20	Ik zie in dat wanneer ik me laat intimideren dat dit kan leiden tot ongewenste situaties	1	2	3	4	5
21	Ik weet niet hoe ik op een positieve manier om kan gaan met cliënten/collega's	1	2	3	4	5
22	Ik weet op welke punten ik verbetering nodig heb op het gebied van communiceren	1	2	3	4	5
23	Ik begrijp waarom een collega bepaald gedrag vertoont in een bepaalde situatie	1	2	3	4	5
24	Als er een fout gemaakt is, schuif ik niet snel de schuld in iemand anders zijn schoenen	1	2	3	4	5
25	Ik ken mijn naaste collega's goed	1	2	3	4	5
26	Als ik in een team werk probeer ik ervoor te zorgen dat iedereen optimaal kan functioneren	1	2	3	4	5
27	Ik geloof dat mensen snel over je heen zullen lopen wanneer je je niet assertief opstelt	1	2	3	4	5
28	Ik voel het aan wanneer mensen agressief gaan worden	1	2	3	4	5
29	Ik weet wat ik moet doen om te voorkomen dat een situatie uit de hand zal gaan lopen	1	2	3	4	5
30	Ik weet niet goed wat ik het beste kan zeggen in ongewenste situaties	1	2	3	4	5

		Hele- maal oneens	Oneens	Niet eens en niet oneens	Eens	Hele- maal eens
31	Ik weet niet goed hoe ik op een effectieve manier kan communiceren met cliënten/collega's	1	2	3	4	5
32	Ik vind dat ik op een goede manier communiceer met cliënten en collega's	1	2	3	4	5
33	Als een cliënt/collega bepaald gedrag vertoont weet ik niet goed hoe ik hiermee om moet gaan	1	2	3	4	5
34	Wanneer er een probleem is, ga ik eerst bij mezelf zoeken waaraan dit heeft kunnen liggen	1	2	3	4	5
35	Ik vind het fijn om met mijn collega's samen te werken	1	2	3	4	5
36	Ik weet niet precies hoe ik mij assertief moet opstellen	1	2	3	4	5
37	Ik vind het lastig agressief gedrag te herkennen	1	2	3	4	5
38	Ik weet op welke manier ik moet communiceren om te voorkomen dat een situatie uit de hand gaat lopen	1	2	3	4	5
39	Ik weet niet hoe ik me moet gedragen in ongewenste situaties	1	2	3	4	5
40	Ik probeer ervoor te zorgen dat mijn collega's en leidinggevenden zo goed mogelijk hun werk kunnen uitvoeren	1	2	3	4	5
41	Mijn collega's steunen me in het toepassen van de training	1	2	3	4	5
42	Mijn leidinggevende steunt me in het toepassen van de training	1	2	3	4	5
43	Op mijn werk wordt deelname aan de training gewaardeerd	1	2	3	4	5
44	Wanneer ik de training probeer toe te passen op mijn werk, werken anderen mij tegen	1	2	3	4	5

		Hele- maal oneens	Oneens	Niet eens en niet oneens	Eens	Hele- maal eens
45	Wat ik op de training heb geleerd past bij mijn persoonlijke manier van werken	1	2	3	4	5
46	Ik ben gemotiveerd om de dingen die ik in de training heb geleerd toe te passen in mijn werk	1	2	3	4	5
47	Mijn werk biedt me de mogelijkheid om de training te implementeren	1	2	3	4	5
48	Mijn werkzaamheden bieden me geen ruimte om de training toe te passen	1	2	3	4	5
49	Wat ik op de training heb geleerd kan ik moeilijk toepassen omdat ik afhankelijk ben van anderen	1	2	3	4	5
50	De training past bij de werkwijze van de afdeling/het team waar binnen ik werk	1	2	3	4	5
51	Ik heb mezelf specifieke doelen gesteld over het toepassen van de dingen die ik in de training heb geleerd	1	2	3	4	5

Eventuele opmerkingen:

.....

.....

.....

.....

Algemeen Evaluatieformulier

1. Hoe beoordeelt u de inhoud? zeer goed
 goed
 voldoende
 matig
 onvoldoende
 slecht

2. Sloot de training aan bij uw verwachtingen? Ja / Nee

Indien 'Nee', waarom niet:

.....
.....
.....

3. Wat vindt u van de gehanteerde werkwijze? zeer goed
 goed
 voldoende
 matig
 onvoldoende
 slecht

4. Wat is uw oordeel over de trainers? zeer goed
 goed
 voldoende
 matig
 onvoldoende
 slecht

5. Wat vond u de sterke punten van deze training?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Wat vond u de zwakke punten van deze training?

Hoe zou dit een volgende keer beter kunnen?

7. In hoeverre verwacht u dat deze training zal bijdragen aan uw functioneren en op welke wijze?

8. Wat vond u van de accommodatie?

- zeer goed
- goed
- voldoende
- matig
- onvoldoende
- slecht

9. Ruimte voor eventuele op- en/of aanmerkingen:

BIJLAGE 3

STELLINGEN PER SCHAAL

Assertiviteit

Schaal 1: Inzicht in assertiviteit en agressie

- Ik ben van mening dat je met assertief gedrag meer kan bereiken
- Ik heb snel in de gaten wanneer mensen agressief zijn
- Ik zie het verschil tussen assertiviteit en agressiviteit
- Ik zie in dat wanneer ik me laat intimideren dat dit kan leiden tot ongewenste situaties
- Ik denk dat mensen snel over je heen zullen lopen wanneer je je niet assertief opstelt
- Ik voel het aan wanneer mensen agressief gaan worden
- Ik weet niet precies hoe ik mij assertief moet opstellen (r)
- Ik vind het lastig agressief gedrag te herkennen (r)

Schaal 2: Omgaan met ongewenste situaties

- Ik weet hoe ik het beste kan handelen in ongewenste situaties
- In moeilijke situaties kan ik mezelf goed in controle houden
- Ik weet op welke manier ik moet communiceren om te voorkomen dat een situatie uit de hand gaat lopen
- Ik weet niet goed wat ik het beste kan zeggen in moeilijke situaties (r)
- Ik weet hoe ik moet handelen in ongewenste situaties
- Ik gebruik mijn fysieke uitstraling om situaties onder controle te krijgen
- Ik weet wat ik moet doen om te voorkomen dat een situatie uit de hand zal gaan lopen
- Ik weet niet hoe ik me moet gedragen in ongewenste situaties (r)

Communicatie

Schaal 1: Inzicht in communicatie

- Ik weet hoe ik op een positieve manier kan omgaan met collega's
- Ik weet niet hoe ik op een positieve manier om kan gaan met cliënten (r)
- Ik weet niet goed hoe ik op een effectieve manier kan communiceren met cliënten (r)
- Ik weet hoe ik effectief kan communiceren met mijn collega's
- Ik ken mijn sterke punten op het gebied van communiceren
- Ik ken mijn zwakke punten op het gebied van communiceren
- Ik weet op welke punten ik verbetering nodig heb op het gebied van communiceren
- Ik vind dat ik op een goede manier communiceer met cliënten en collega's
- Ik weet op welke manier ik het beste iets kan bereiken bij collega's
- Ik weet op welke manier ik het beste iets kan bereiken bij cliënten
- Ik begrijp waarom een collega bepaald gedrag vertoont in een bepaalde situatie
- Als een cliënt bepaald gedrag vertoont, weet ik niet hoe ik hiermee om moet gaan (r)
- Wanneer ik een vergissing heb gemaakt, zal ik hiervoor verantwoordelijkheid nemen
- Ik zal niet snel verantwoordelijkheid nemen voor mijn eigen gedrag (r)
- Als er een fout gemaakt is, schuif ik niet snel de schuld in iemand anders zijn schoenen
- Wanneer er een probleem is, ga ik eerst bij mezelf op zoek waaraan dit heeft kunnen liggen

Teamfunctioneren

- Op onze afdeling heerst er een teamgevoel
- Ik probeer mijn kennis over te brengen op mijn collega's
- Op de afdeling waar ik werk motiveren collega's elkaar

- Wanneer ik iets geleerd heb, houd ik dit meestal voor mezelf
- Ik ken mijn naaste collega's goed
- Als ik in een team werk probeer ik ervoor te zorgen dat iedereen optimaal kan functioneren
- Ik vind het fijn om met mijn collega's samen te werken
- Ik probeer ervoor te zorgen dat mijn collega's en leidinggevenden zo goed mogelijk hun werk kunnen uitvoeren.

Transferklimaat

- Mijn collega's steunen me in het toepassen van de training
- Mijn leidinggevende steunt me in het toepassen van de training
- Op mijn werk wordt deelname aan de training gewaardeerd
- Wanneer ik de training probeer toe te passen op mijn werk, werken anderen mij tegen (r)
- Wat ik op de training heb geleerd past bij mijn persoonlijke manier van werken
- Ik ben gemotiveerd om de dingen die ik in de training heb geleerd toe te passen in mijn werk
- Mijn werk biedt me de mogelijkheid om de training te implementeren
- Mijn werkzaamheden bieden me geen ruimte om de training toe te passen
- Wat ik op de training heb geleerd kan ik moeilijk toepassen, omdat ik afhankelijk ben van anderen
- De training past bij de werkwijze van de afdeling/het team waarbinnen ik werk
- Ik heb mezelf specifieke doelen gesteld over het toepassen van de dingen die ik in de training heb geleerd