



De werkalliantie in het gedwongen kader

Eindrapportage van een kwalitatief onderzoek naar de wijze waarop reclasseringswerkers een werkalliantie aangaan met cliënten.

Auteurs:

Clementine Degener
Annelies Sturm
Anneke Menger

Datum:

1 September 2013

Dankwoord

Dit type onderzoek is niet mogelijk zonder reclasseringswerkers met professionele moed en expertise. De moed om heel gedetailleerd en rechtstreeks naar het eigen handelen te kijken en te laten kijken. De moed om dit te delen met collega's en onderzoekers. Het reflexieve vermogen om gedachten, overwegingen en gevoelens te verwoorden en in alle openheid na te gaan hoe die van invloed zijn op interventies tijdens cliëntgesprekken. En de professionele kennis om deze overwegingen te verbinden aan theorie of methodiek.

Wij danken en bewonderen de bereidheid en de openheid van de reclasseringswerkers die actief deelnamen aan dit deelonderzoek. Zij tonen zich met recht mede ontwikkelaars van hun eigen vak. We danken ook de betrokken managers voor hun instemming met deze investering. Zij tonen zich managers die het speerpunt 'professional centraal' serieus nemen.

Bronnen van Continuïteit

Dit onderzoek maakt deel uit van het een groter onderzoeksproject, getiteld

Bronnen van Continuïteit. Professionaliteit van het Reclasseringswerk

gesubsidieerd door Raak Publiek van Stichting Innovatie Alliantie.

Dit onderzoeksproject, met een looptijd van september 2011 tot september 2013, is uitgevoerd door een samenwerkingsverband van vijf hogescholen, zes werkveldorganisaties en een universiteit. Het programma had tot doel om de professionaliteit en continuïteit van het reclasseringswerk een impuls te geven. Het project kende drie deelprojecten:

1. De werkalliantie in het reclasseringstoezicht, uiteenvallend in een kwantitatief en een kwalitatief onderzoek naar kenmerken van de werkalliantie in gedwongen kader.
2. Continuïteit in het reclasseringstraject bij verslaafde justitiabelen, waarbij pilots zijn georganiseerd en onderzocht met de metamethodiek wraparound care.
3. Methodiek voor werken in gedwongen kader: vernieuwing van de methodiek waarbij de resultaten van deze – en andere onderzoeksprojecten zijn geïntegreerd.

Samenwerkingspartners waren:

- Hogeschool Utrecht, lectoraat Werken in Justiteel Kader (penvoerder en projectleider) in samenwerking met de opleidingen social work en sociaal juridische dienstverlening.
- Avans Hogeschool, lectoraat Reclassering en Veiligheid, in samenwerking met de sociale opleidingen.
- Hogeschool Rotterdam, sociale opleidingen.
- Hogeschool Leiden, lectoraat licht verstandelijke beperking en jeugdcriminaliteit.
- Saxion Hogeschool, sociale opleidingen.
- Vrije Universiteit, leerstoel Reclassering.
- Reclassering Nederland, regio's Utrecht-Arnhem, Midden-Oost Nederland en Rotterdam-Dordrecht
- Victas, instelling voor verslavingspsychiatrie, afdelingen reclassering en GAVO
- Bouman verslavingszorg, afdeling reclassering
- Tactus verslavingzorg, afdeling reclassering
- Verslavingszorg Noord Nederland, afdeling reclassering
- Leger des Heils, afdeling Jeugdzorg en Reclassering, regio Utrecht.

Het project heeft de gestelde doelen gerealiseerd en leidde ondermeer tot het nieuwe methodiekboek Werken in Gedwongen Kader, methodiek voor forensisch sociale professionals, dat op 9 september 2013 het licht zag.

In dit rapport wordt verslag gedaan van de bevindingen uit deelproject 1 b: een kwalitatief onderzoek naar de werkalliantie in de praktijk van het reclasseringstoezicht.

Samenvatting: het onderzoek

Dit kwalitatieve deelonderzoek is ingebed in het onderzoeksprogramma Werkalliantie in Gedwongen Kader van het lectoraat Wijk HU, gestart met subsidie van Raak publiek. In de context van dit project wordt er op kwantitatieve wijze (deelproject 1 A) en kwalitatieve wijze (deelproject 1B) onderzocht wat kenmerken zijn van een effectieve werkalliantie in gedwongen kader. In deelproject 1b wordt getracht 'het verhaal achter de cijfers' te verhelderen en te illustreren en wordt er nagegaan wat de reclasseringswerkers zelf, los van de theorie, de meest bepalende kenmerken vinden.

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag die overkoepelend is voor beide deelprojecten luidt:

Wat zijn kenmerken van een effectieve werkalliantie in gedwongen kader, waarbij controlerende en begeleidende activiteiten worden gecombineerd?

In dit deelonderzoek 1 B staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Hoe denken de deelnemende reclasseringswerkers over de werkalliantie in de beroepspraktijk: welke kenmerken zijn volgens hen belangrijk en hoe zeggen zij dat zij hieraan werken?
Bron: individuele diepte- interviews met 11 ervaren reclasseringswerkers, gespreksopnames (34) en groepsinterviews (2 of 3 per deelnemende locatie) waarin hierop wordt gereflecteerd.
2. Op welke wijze tracht de reclasseringswerker reactance van cliënten te beïnvloeden en hoe is dit terug te vinden in de gespreksopnames?
Bron: individuele interviews, gespreksopnames en groepsinterviews.
3. In hoeverre zijn de kenmerken die worden gemeten in de vragenlijsten van het kwantitatieve deel (1A) te herkennen in de gespreksopnames?
Bron: codeboek aan de hand van kenmerken meetinstrument voor analyse gespreksopname en illustraties uitgekozen door deelnemende reclasseringswerkers, aangevuld met illustraties gekozen door de onderzoeksgroep.

Activiteiten

Zoals hierboven al blijkt kende dit onderzoek de volgende activiteiten:

1. Opnemen en transcriberen van 34 audiotapes.
2. Groepsinterviews aan de hand van audiotapes: 13 bijeenkomsten met drie of vier reclasseringswerkers
3. Individuele interviews: elf individuele semigestructureerde interviews van ongeveer anderhalf uur.
4. Ontwikkeling code instrument en coderen van gespreksopnames
5. Zoeken van illustraties van kenmerken van een goede (of stroeve) werkalliantie, zoals door reclasseringswerkers zelf genoemd en zoals in onderzoeken gevonden.

Resultaten: impressie

Werkalliantie in de beroepspraktijk

In het kwantitatieve deel van het onderzoeksprogramma lijken drie clusters gevonden te worden (meting 1). Deze kenmerken zijn: 1. doel- en taakgerichtheid; 2. Binding (en zorg, vertrouwen) en 3. Helderheid over kader en voorwaarden. Een per cliënt passende combinatie van kenmerk 2 en 3 leidt tot relationele rechtvaardigheid, een kenmerk dat in verschillende onderzoeken als belangrijk naar voren komt (Skeem et al, 2007, 2010; Menger et al., 2013). Deze clusters corresponderen met verschillende uitkomsten van (inter)nationale onderzoeken.

Deze kenmerken waren te herkennen in de gespreksopnames. Tijdens de groeps- en individuele interviews bleken de deelnemers ook zelf deze- of vergelijkbare kenmerken aan te dragen (zonder voorkennis van deze drieslag). Wel bleek dat de professionals onderling verschilden in de accenten die zij leggen. Sommige werkers leggen meer de nadruk op binding en vertrouwen, anderen op helderheid en controle. Gesteld kan worden dat volgens reclasseringswerkers het gedwongen kader een gegeven is waarbinnen de werkalliantie zich ontwikkelt. Het is vervolgens belangrijk om vanaf het begin helderheid te scheppen over het kader waarbinnen een toezicht zich bevindt en welke doelen centraal staan. Daarbij lijkt het vermogen om contact aan te gaan met cliënten essentieel. Contact lijkt nauw verwant te zijn aan het begrip binding. Alleen wanneer sprake is van contact kan de werker aftasten, kijken hoe iemand gemotiveerd kan worden en blijven, signalen herkennen van eventueel recidivegevaar of sociaal wenselijk gedrag, kijken waar de grenzen zijn van een cliënt en waar over die grenzen heen gegaan kan worden en waar niet. De werker kan dan ook onderzoeken waarin iemand begeleid en ondersteund kan worden, welke wensen iemand heeft en welke ruimte aan iemand gegeven kan worden binnen die kaders. Het cluster doel- en taakgerichtheid werd minder expliciet besproken. Taken kwamen wel aan bod, doelen minder. Het lijkt erop dat ze altijd aanwezig zijn, maar meer op de achtergrond een rol spelen tijdens het reclasseringstraject.

Reactance

Reactance lijkt een lastig te meten begrip, waarbij het niet volledig helder is of reclasseringswerkers het onderling eens zijn over de betekenis en of ze er hetzelfde onder verstaan als de onderzoekers. Dat komt volgens hen vooral omdat niet altijd helder is of bepaald gedrag een uiting is van reactance, weerstand tegen verandering of een bepaalde beperking of bij de cliënt behorend gedragspatroon.

Coderen

Het coderingsformulier is nog in stadium van verfijning maar lijkt op het moment klaar te zijn voor gebruik. De interbeoordelaars betrouwbaarheid lijkt momenteel goed genoeg om de tapes te gaan coderen. In twee gecodeerde tapes is de driedeling uit de kwantitatieve vragenlijst goed te herkennen.

Inhoudsopgave

	Pagina
Dankwoord	2
Samenvatting	3
Inleiding	6
Hoofdstuk 1 Onderzoeksopzet	7
Hoofdstuk 2 Groepsgesprekken	12
Hoofdstuk 3 Individuele interviews	40
Hoofdstuk 4 Reactance	54
Hoofdstuk 5 Coderen	59
Conclusie	61
Discussie	63
Methodologische verantwoording van keuzes	64
Literatuurlijst	65
Bijlage 1 Interviewlijst	66

Inleiding

Dit kwalitatieve deelonderzoek is ingebed in het onderzoeksprogramma Werkalliantie in Gedwongen Kader van het lectoraat Wijk HU, onder leiding van Anneke Menger. In de context van het Raak project wordt er in twee deelprojecten op kwantitatieve wijze (1 A) en op kwalitatieve wijze (1B) onderzocht wat kenmerken zijn van een effectieve werkalliantie in gedwongen kader. In deelproject 1b wordt getracht 'het verhaal achter de cijfers' te verhelderen en te illustreren en wordt nagegaan wat de reclasseringswerkers zelf, los van de theorie, de meest bepalende kenmerken vinden. De hoofdvraag van dit onderzoeksprogramma luidt als volgt:

Wat zijn kenmerken van een effectieve werkalliantie in gedwongen kader, waarbij controlerende en begeleidende activiteiten worden gecombineerd?

Het doel van deelproject 1b is om de werkalliantie van de hybride beroepspraktijk in het gedwongen kader zo nauwkeurig mogelijk te reconstrueren. Wat doen de werkers? En waardoor wordt hun handelen beïnvloed? Welke factoren spelen mee? En hoe is dat zichtbaar in de gesprekken met cliënten en het toezicht als geheel? Voor dit onderzoek hebben individuele en groepsinterviews plaatsgevonden met betrokken reclasseringswerkers die aan de hand van voorbeelden lieten zien hoe zij hybride werken in de praktijk brengen. Dit onderzoeksrapport is dan ook rijk aan illustraties. Zo versterken de deelonderzoeken 1a en 1b elkaar.

Opbouw van het rapport

In dit rapport wordt eerst het onderzoeksontwerp beschreven (hoofdstuk 1). Vervolgens komt een aantal belangrijke zaken naar voren die achtereenvolgens in groepsinterviews en individuele interviews zijn besproken (hoofdstuk 2, 3). Het daaropvolgende hoofdstuk behandelt het fenomeen reactance (hoofdstuk 4). Daarna wordt ingegaan op het coderingsinstrument dat is ontworpen voor het coderen van de audiotapes en de wijze waarop dit instrument tot stand is gekomen (hoofdstuk 5). Er wordt afgesloten met een conclusie en discussie.

Taalgebruik

Er is in de analyse gekozen om te schrijven in de hij-vorm als er werd gerefereerd aan een van de werkers.

Hoofdstuk 1. De onderzoeksopzet

Deelvragen van het kwalitatieve onderzoek

In dit deelonderzoek van project 1 B staan de volgende onderzoeksvragen centraal, als een uitwerking van de eerder omschreven hoofdvraag van het gehele onderzoeksprogramma.

1. Hoe denken de deelnemende reclasseringswerkers over de werkaliantie in beroepspraktijk: welke kenmerken zijn volgens hen belangrijk en hoe zeggen zij dat zij hieraan werken?
2. Op welke wijze tracht de reclasseringswerker reactance van cliënten te beïnvloeden en hoe is dit terug te vinden in de gespreksopnames?
3. In hoeverre zijn de kenmerken die worden gemeten in de vragenlijsten van het kwantitatieve deel (1A) te herkennen in de gespreksopnames?

Begripsomschrijvingen.

Het begrip 'werkaliantie' is te herleiden tot het concept dat Bordin (1975) introduceerde. Hij vond het belangrijk om een begrip te ontwikkelen dat specifiek geldig zou zijn voor tijdelijke, doelgerichte professionele verhoudingen. In zijn concept staan drie kenmerken centraal die in onderlinge wisselwerking de kwaliteit van de werkaliantie bepalen: gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding. Onder reactance wordt verstaan: de reacties van cliënten op de inperking van vrijheid (Menger en Krechtig, 2008).

Onderzoeksopzet

Het onderzoek is explorierend van aard. Het is bedoeld om concepten te verhelderen, in te kleuren vanuit de praktijk en handelingskennis te vergroten. Door verschillende aspecten van het gedrag van de reclasseringwerker te ontleden wordt geprobeerd om een helderder beeld te verkrijgen van de manier waarop reclasseringswerkers in de praktijk werken aan de ontwikkeling van een werkaliantie met hun cliënten. Bij dit doel past een kwalitatieve onderzoeksopzet, waarbij het te onderzoeken fenomeen in de specifieke context wordt onderzocht.

Onderzoeksbenadering

Multiële Case study

Dit onderzoek kenmerkt zich als multiple case study. Er is gekozen voor een holistische benadering, waarbij de werkers in hun context worden onderzocht. Het is geen vergelijkend onderzoek, maar een onderzoek waarbij intensief op verschillende 'cases' wordt ingegaan (Swanborn, 2010).¹

¹ Swanborn (2010) geeft de volgende beschrijving van een casestudy:
Een casestudie verwijst naar de studie van een sociaal fenomeen:

Kenmerken van de onderzoeksgroep

Het onderzoek is uitgevoerd bij de RN regio Midden Oost Nederland, RN regio Utrecht-Arnhem, RN regio Rotterdam – Dordrecht, Verslavingszorg Noord Nederland en Leger des Heils jeugdzorg en reclassering, unit Utrecht. De units zijn zodanig gekozen dat er sprake is van spreiding over de Randstad en de rest van Nederland.

De reclasseringswerkers zijn van te voren geselecteerd door de unitmanagers. De criteria waren: werkers die volgens de unitmanagers bekend staan als ‘goed’ (hier is verder geen uitleg over gegeven), die daarbij goed kunnen reflecteren en tijd willen maken voor dit onderzoek. Er hebben 18 reclasseringswerkers meegedaan aan het onderzoek, waarvan 12 vrouwen en 6 mannen. Daarvan zijn 16 werkers toezichthouder en twee werkers zijn adviseur. De achtergrond van de werkers is divers qua leeftijd, opleiding, ervaring en afkomst.

De werkers leverden audiomateriaal van cliëntgesprekken. De cliënten die op audiotape waren opgenomen zijn geworven door de reclasseringswerkers. De werkers hebben in het begin gezocht naar cliënten waarvan ze verwachtten dat die toestemming zouden geven. Zij gaven de cliënten ook een of twee weken bedenktijd. Omdat dit weinig respons opleverde is daarna de afspraak gemaakt om de opnameapparatuur altijd mee te nemen zodat er ook spontaan opnames gemaakt konden worden. Daarbij is door de onderzoekers aan de reclasseringswerkers gevraagd om een ruimere selectie van cliënten te nemen. Een factor die vrijwel iedereen heeft meegenomen in de selectie, was enigszins emotionele stabiliteit, zodat cliënten niet in de war zouden raken van de aanwezigheid van de audiotape. In totaal zijn 34 opnames gebruikt voor dit onderzoek van gesprekken met 33 verschillende cliënten, waarvan 26 mannen en 7 vrouwen.

Bottom-up: onderzoek naar concepten en handelingen

Er is in dit onderzoek sprake van een bottom-up en een top-down benadering. Hieronder volgt de uitleg van de bottom-up benadering.

-
- Het wordt uitgevoerd binnen de grenzen van een (single) of meerdere sociale systemen (multiple)
 - Het onderzoek vindt plaats binnen de natuurlijke context
 - Er wordt rekening gehouden met ontwikkelingen in een bepaald tijdsbestek
 - De nadruk ligt op het beschrijven en verklaren van sociale processen bij de betrokken personen (waarden, verwachtingen, meningen, percepties..)
 - De onderzoeksvraag is vrij open gesteld en zal gedurende het onderzoek worden verfijnd en aangepast
 - Er wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten data en dataverzamelingstechnieken
 - (Optioneel) worden in de laatste fase van het onderzoek de resultaten besproken en bediscussieerd met de respondenten en andere betrokkenen

Al deze kenmerken zijn terug te vinden in het onderzoek naar de werkaliantie. Het zal daarbij gaan om een multiple case study.

De kennis van de reclasseringswerkers is verzameld aan de hand van individuele en groepsinterviews.

Groepsinterviews

Bij elkaar hebben dertien groepsgesprekken plaatsgevonden met drie of vier reclasseringswerkers in vijf verschillende regio's aan de hand van 34 audiotapes van gesprekken tussen werkers en cliënten. Er waren twee of drie gesprekken per regio met dezelfde deelnemers. Voorafgaand aan de interviews was er een instructiebijeenkomst. Hierin werd uitleg gegeven over het onderzoek en werd gevraagd aan de reclasseringswerkers om met een audiotape cliëntgesprekken op te nemen die de basis konden vormen voor de groepsinterviews. De cliëntgesprekken werden getranscribeerd. De tekst werd op papier geleverd aan de deelnemers van het interview. Er werd aan hen gevraagd om fragmenten te kiezen die volgens hen van essentieel belang waren voor de werkaliantie, in zowel positieve als negatieve zin. Tijdens de interviews werden de fragmenten in dialoog met elkaar en de onderzoekers geanalyseerd door de werkers. Ook de onderzoekers hadden fragmenten geselecteerd. Niet altijd hadden de werkers de tijd gevonden om fragmenten te kiezen. Dat werd dan ter plekke gedaan. Soms werden de fragmenten die de onderzoekers hadden uitgezocht behandeld. Wanneer meerdere mensen fragmenten hadden gekozen, kwamen die vaak overeen. Er werd besproken waarom deze fragmenten kenmerkend waren en wat in het fragment specifiek van belang was. Aan de hand van open vragen van de onderzoekers werd duidelijk welke motieven, gedachten en gevoelens een rol speelden, zodat er meer zicht ontstond op de betekenis van de handelingen van de werkers. De werkers bezitten expertkennis die is opgebouwd door ervaring in de praktijk. Zij hebben al werkend methoden ontwikkeld die voor hen tot een gewenst resultaat leiden. De veelal onbewuste expertkennis werd tijdens het onderzoek benoemd, besproken en beschreven. Tijdens de gesprekken is een comfortabele omgeving gecreëerd van openheid, betrokkenheid en respect. Zodoende kwamen best practices van de werkers naar voren.²

² *Handelingsonderzoek of responsieve methodologie*

Het onderzoek bevat aspecten die kenmerkend zijn voor handelingsonderzoek en responsieve methodologie.

Coenen (in: Migchelbrink, 2007) definieert exemplarisch actieonderzoek als volgt: het is een strategie waarin verschillende methodes worden gebruikt, gebaseerd op empirische resultaten. De handelingen van competente actoren in hun sociale context vormen het onderzoeksobject. Exemplarisch actieonderzoek heeft een tweedelig emancipatoir doel:

1. Het oplossen van problemen en het vergroten van de competenties van de betrokken actoren
2. Het produceren van exemplarische kennis die in vergelijkbare situaties kan worden gehanteerd

Het onderzoek naar de werkaliantie richt zich met name op de handelingen van de reclasseringswerkers in hun context. Een doel is competentievergroting.

Responsieve methodologie (Abma en Widdershoven, 2006) is vergelijkbaar met actieonderzoek. Binnen responsief onderzoek staat een aantal kernconcepten centraal, die ook voor het onderzoek naar de werkaliantie gelden. Ten eerste staan zogenaamde 'issues', of ervaringen uit de praktijk centraal. Doel is om inzicht te krijgen in geleefde ervaringen van de betrokkenen. Daarbij is het belangrijk dat de betrokkenen, of 'stakeholders' actief worden betrokken bij het onderzoek. Vervolgens is er sprake van 'hermeneutisch dialectische cirkels', waarbij onder hermeneutiek het interpreterende karakter wordt verstaan en onder dialectiek de interactie en dialoog tussen

Zestien reclasseringswerkers hebben 35 opnames gemaakt van een cliëntgesprek. Eén tape was voor dit deel van het onderzoek onbruikbaar omdat het gesprek niet te verstaan was.

Niet alle interviews zijn gegaan zoals gepland. Zo was niet altijd iedereen aanwezig tijdens groepsinterviews en hebben twee deelnemende werkers geen cliëntgesprek kunnen leveren.

De groepsinterviews werden opgenomen op tape en teruggeluisterd door de onderzoekers. Aan de hand daarvan werden de belangrijkste thema's op schrift gesteld, geïllustreerd aan de hand van de bijbehorende fragmenten uit de audiotapes.

Individuele interviews

Met elf reclasseringswerkers van drie deelnemende units werden individuele semigestructureerde interviews afgenomen van ongeveer anderhalf uur waarin dieper werd doorgevraagd op de wijze waarop zij hybride werken vormgeven en welke factoren daarbij meespelen.

Van de interviews met de werkers zijn audio-opnames gemaakt. Deze opnames zijn getranscribeerd. De interviews zijn gelabeld volgens de labelmethode van Baarda en De Goede (2007). De uitkomsten werden door de onderzoekers met elkaar vergeleken en aan de hand van dialoog en discussie tussen de onderzoekers aangepast.

Top down: categorieën valideren

Naast de bottom-up benadering kenmerkt dit onderzoek een topdown benadering. Uitgaande van de reeds in ander onderzoek gevonden en door Menger et al. verder aangevulde constructen die zijn opgenomen in de vragenlijsten van het kwantitatieve deelonderzoek van dit programma is in het kader van dit onderzoek een codeerschema ontwikkeld dat –ook na afloop van het onderzoeksprogramma Raak- wordt gebruikt als score-instrument van de geleverde audiotapes. Voor dit codeerschema is gebruik gemaakt van bestaande gevalideerde instrumenten. Skeem (2007) en Bonta (2008) hebben een codeerinstrument gebruikt in hun onderzoek. Deze instrumenten zijn geanalyseerd en voor zo ver bruikbaar, meegenomen in dit onderzoek. Het codeerschema is verder aangepast en verfijnd in samenspraak met experts uit het werkveld en het lectoraat. De ontwikkeling van dit codeerschema staat beschreven in hoofdstuk 5.

Twee varianten

betrokkenen. Het gaat daarbij om luisteren, doorvragen en delibereren; om openheid, respect, inclusie en betrokkenheid. Andere kernconcepten zijn een geleidelijke ontwikkeling van een onderzoeksontwerp in samenspraak met belanghebbenden ('emergent design'), en het feit dat er geen conclusies uit het onderzoek worden getrokken, maar dat de resultaten een 'agenda vormen voor onderhandeling'. Met name het laatste is voor dit onderzoek niet aan de orde.

Zoals uit de tekst hierboven blijkt, waren er vijf deelnemende units. Er was in eerste instantie sprake van drie deelnemende units. Vanuit de praktijk kwamen enthousiaste reacties en meerdere vragen om deelname. Daarom is ervoor gekozen om twee extra units te onderzoeken. Om deze uitbreiding mogelijk te maken binnen de beschikbare tijd is de volgende keuze gemaakt:

1. De extensieve variant: 2 groepsinterviews, ieder levert een audiotape voorafgaand aan elk interview.
2. De intensieve variant: 3 groepsinterviews, ieder levert een audiotape voorafgaand aan elk interview en 1 individueel interview per deelnemer.

Hoofdstuk 2. Groepsgesprekken

Inleiding

In dit hoofdstuk zijn resultaten weergegeven van de groepsgesprekken. Dit geeft een antwoord op de deelvragen 1 en 3:

Hoe denken de deelnemende reclasseringswerkers over de werkaliantie in beroepspraktijk: welke kenmerken zijn volgens hen belangrijk en hoe zeggen zij dat zij hieraan werken?

In hoeverre zijn de kenmerken die worden gemeten in de vragenlijsten van het kwantitatieve deel (1A) te herkennen in de gespreksopnames?

Er hebben dertien groepsgesprekken plaatsgevonden bij vijf instellingen (Reclassering Nederland Rotterdam, Utrecht en Zwolle, Leger des Heils, Utrecht en Verslavingsreclassering Groningen) waaraan achttien reclasseringswerkers deelnamen: zestien toezichthouders en twee adviseurs. De groepsgesprekken duurden ongeveer drie uur. Tijdens de gesprekken zijn fragmenten besproken van audio-opnames van gesprekken tussen de werkers en cliënten. De werkers ontvingen vooraf de transcripten van de gesprekken en kozen drie fragmenten die ze zelf van belang achtten voor de bespreking van de werkzame principes van de werkaliantie. Ook de onderzoekers kozen drie fragmenten. Soms lukte het niet alle werkers om drie fragmenten te kiezen door gebrek aan voorbereidingstijd. In de gevallen dat de werker niet in de gelegenheid was geweest om het groepsgesprek voor te bereiden werden de fragmenten die waren uitgekozen door de onderzoekers besproken of er werd ter plekke naar het transcript gekeken. Alle werkers die deelnamen aan het groepsgesprek konden fragmenten inbrengen tijdens het groepsgesprek.

De groepsgesprekken zijn opgenomen op audiotape en van de opnames zijn verslagen gemaakt. Deze verslagen zijn gelabeld. De labels zijn naast de vragenlijst van het kwantitatieve deelonderzoek gelegd. De labels bleken te passen in de volgende indeling

1. Cluster Binding, Zorgzaamheid en Vertrouwen
2. Cluster Helderheid over kader en voorwaarden
3. Cluster Doel – en Taakgerichtheid.

Wat echter het meest opviel tijdens de analyse van de groepsgesprekken is de gelaagdheid van ieder fragment. Dit werd vooral duidelijk bij de uitleg van de werkers waarom ze gehandeld hadden zoals hoorbaar was op de tape. Dat betekent dat de indeling wel is toe te passen, maar dat het uiteen rafelen van de verschillende handelingen ook wat kunstmatig kan zijn. De werkelijkheid, zoals besproken in de interviews, komt het beste tot zijn recht als in ogenschouw wordt genomen dat veel gedragingen uitingen zijn van verschillende handelingsmotieven tegelijkertijd. In dit hoofdstuk wordt getracht de verschillende items te beschrijven aan de hand van elders (Horvath, 2002; Skeem et al., 2007, 2012; Menger et al., 2013) gevonden kenmerken van een effectieve werkaliantie, maar het voornaamste doel is om recht doen aan de gelaagdheid van de items in de hybride beroepspraktijk.

In het eerste deel van het hoofdstuk worden enkele van deze hybride fragmenten gepresenteerd. Daarna komen de hierboven genoemde clusters aan bod. Omdat de groepsinterviews aan de hand van de fragmenten werden gevoerd, wordt telkens een fragment weergegeven met daarbij de overwegingen van de werker en de belangrijkste discussiepunten.

Resultaten

Fragmenten en reflecties over hybride werken

In bijna elk fragment is volgens de werkers sprake van een gelaagdheid die door de werkers welbewust wordt aangebracht om een gewenst effect te bereiken. Vertrouwen gaat gepaard met helderheid, controle wordt ingezet in combinatie met begrip. Deze gelaagdheid wordt geïllustreerd aan de hand van een aantal fragmenten. Per fragment wordt vanuit het perspectief van de werker aangegeven wat de context is van het fragment, welke kenmerken hierin naar voren komen en welke overwegingen een rol speelden.

Fragment 1

Aan dit fragment is een bespreking van een aantal doelen vooraf gegaan, zo zijn de huisvesting en de financiën ter sprake geweest.

R: Ja en dit zijn de twee doelen waar u aan gaat werken, u heeft zelf al een motorfiets gekocht, dus alle motorfietsen zijn nou veilig (werker en cliënt lachen hard). U weet één ding, u komt niet meer met justitie in aanraking, want u heeft uw eigen motorfiets.

Interventie van de werker

De interventie van de werker valt onder doel- en taakgerichtheid en binding, zorg en vertrouwen.

- Doel- en taakgerichtheid: de werker benoemt helder dat de cliënt aan doelen moet gaan werken die eerder in het gesprek zijn benoemd.
- Zorg, binding en vertrouwen: terwijl er aan een aantal duidelijke doelen gewerkt gaat worden, is het ook mogelijk een grapje te maken over de nieuwe aankoop van de cliënt. Zo gaat de werker binding aan.

Reflectie werker: de werker wil de cliënt toch nog even zeggen dat hij moet stoppen met zijn criminele activiteiten en deze grap kan in dit contact plaatsvinden. Dit zegt ook iets over het vertrouwen dat er is tussen de werker en de cliënt.

Fragment 2

In dit fragment bespreken de cliënt en de werker de keuze van de cliënt voor een bepaalde woonplaats. Het zou goed zijn als hij in een plaats woont waar hij minder snel de kans krijgt weer in het criminele circuit terecht te komen. De werker heeft ook net gehoord dat de cliënt een baby krijgt .

R: Ja ook goed dan zit je inderdaad in een dorp vergeleken met X alleen... zolang jij die contacten blijft onderhouden weten mensen je te vinden want dat is ook bij de x-sstraat gebeurd

K: Ja ik weet maar ze weten nog niet eens dat ik vrij ben gekomen. Niemand

R: Ok niemand heb je daar nog van op de hoogte gebracht

K: Nee

R: je hebt dus ook helemaal geen contacten met met eeh....

K: Met de mensen van X nee. Ik heb ze nog niet gebeld om te zeggen

R: Goed ik geef je het voordeel van de twijfel want daar ben ik heel eerlijk in omdat je dat gewoon al eerder hebt gezegd, dus om nou te zeggen ik neem het zo aan, dat echt niet gaat gebeuren nee. Maar ik wil je het voordeel van de twijfel geven en zeker gezien het feit dat er nu een baby komt zal ik zorgen dat dingen anders gaan lopen en dat kan een hele goede reden zijn om inderdaad je leven te veranderen

Interventie van de werker

De interventie van de werker valt onder de clusters helderheid en zorg, binding en vertrouwen.

- Helderheid: de werker confronteert de cliënt met het feit dat hij niet echt een nieuwe start maakt: 'zolang jij die contacten blijft onderhouden weten de mensen je te vinden'. De werker probeert het risico in te schatten.
- Zorg, binding en vertrouwen: de werker geeft de cliënt het vertrouwen dat hij zijn leven gaat beteren omdat hij een baby krijgt.

Reflectie werker: Hoe groot is het risico dat de cliënt weer in contact komt met zijn criminele vrienden? De werker wil dat de cliënt zelf gaat nadenken over zijn keuzes. Tegelijkertijd wil de werker de cliënt het vertrouwen geven dat hij in staat is te veranderen nu hij met zijn vriendin een baby krijgt. De verantwoordelijkheid voor een kind kan een reden zijn om te stoppen met criminele activiteiten.

Fragment 3

Onderwerp van gesprek is het alcoholgebruik van de cliënt. Hij wil gelegitimeerd gaan drinken, maar dat is tegen de afspraak. Het eerste doel is het bestendigen van de leefgebieden en als dat goed loopt komt het mogelijk maken van alcoholgebruik als volgend doel aan bod.

R: (grinnikt) nou ja we kunnen hier nog uren over discussiëren maar ja, waarom ik er wel de tijd voor neem steeds bij jou is omdat ik het idee heb, je bent niet alleen een man van 52 maar je bent ook gewoon een intelligente vent en je snapt, je begrijpt wel waarom ik het zeg, het is niet zo dat ik het in Jip-en-Janneke taal moet gaan uitleggen

I: ik begrijp wel waarom je het zegt, maar ik vind het heel moeilijk om me er aan te houden soms.

Interventie werker

De werker werkt hier aan doel- en taakgerichtheid, helderheid en zorg, binding en vertrouwen.

- Doel- en taakgerichtheid: de taak is duidelijk voor de cliënt en werker
- Helderheid: de werker heeft de voorwaarde uitgelegd en zegt ook waarom hij zoveel tijd neemt voor de cliënt om de voorwaarde uit te leggen.
- Zorg binding en vertrouwen: hij geeft de cliënt respect door de cliënt in zijn waarde te laten als intelligent autonoom individu, dat in staat is om de overwegingen van de werker te begrijpen.

Reflectie werker: de werker wil dat het voor de cliënt duidelijk is dat de voorwaarde nog niet wordt opgeheven en dat hij eerst een ander doel moet bereiken voordat deze voorwaarde wordt herzien. Hij wil dat dit helder staat. Maar hij wil ook begrip opbrengen voor de cliënt en ervoor zorgen dat de cliënt zelf inziet waarom hij nu nog niet mag drinken

Fragment 4

Uit hetzelfde gesprek een tweede voorbeeld :

R: dat doen we niet direct, waarom niet? Omdat ik jou gun dat je de andere dingen eerst heel stevig hebt staan

Interventie werker

Dit voorbeeld bevat ook de drie kenmerken:

- Helderheid: 'dat doen we niet direct, waarom niet?'
- Zorg, binding en vertrouwen: 'omdat ik jou gun'
- Doel- en taakgerichtheid: 'dat je de andere dingen eerst heel stevig hebt staan'.

Reflectie werker: hij wilde in dit gesprek duidelijk maken dat het beter is om eerst een aantal zaken goed te borgen alvorens een volgende stap gemaakt gaat worden (recreatief drinken). De werker wil dat de cliënt ook aan dit doel vasthoudt en steunt hem hierbij

De indeling per cluster

Hierboven werd uitgelegd hoe gedragingen vaak uitingen zijn van verschillende motieven tegelijkertijd. Er werden verschillende illustraties gegeven van hybride werken. Nu wordt er per cluster beschreven wat werkers hebben gezegd tijdens de groepsinterviews aan de hand van de fragmenten die werden besproken.

Cluster binding, zorg, vertrouwen

Het eerste cluster bevat een heel scala aan onderwerpen die besproken zijn tijdens de groepsinterviews, zoals contact maken, een vertrouwensband opbouwen, begrip hebben en respect hebben voor de cliënt. De verschillende onderwerpen worden behandeld aan de hand van voorbeelden van fragmenten die in groepsinterviews besproken zijn. Per fragment wordt ook uitgelegd wat de werker erover heeft gezegd.

Contact maken

Contact maken en hebben met de cliënt werd het meest frequent op tafel gelegd tijdens de groepsinterviews. Een werker formuleerde het belang van contact hebben als volgt:

‘Het echt hebben van contact is belangrijker dan welke interventie dan ook’

Contact maken is volgens de werkers op veel verschillende momenten in de gesprekken van belang. Ook de grote variatie in de aanpak van de werkers bij de verschillende cliënten is opvallend. Het maken van contact wordt op diverse manieren vormgegeven. Verschillende factoren spelen hierbij een rol:

- moment van contact maken;
- factoren van de werker;
- factoren van de cliënt;
- factoren in de organisatie.

Moment van contact maken

Afstemmen bij de start van een gesprek

Afstemmen op de cliënt, als vorm van contact maken, omvat een aantal verschillende gedragingen. Alle werkers geven aan dat dit een basale activiteit is tijdens het contact met de cliënt. Afstemmen op de cliënt begint direct bij de start van een reclasseringstraject, tijdens de adviesfase en aan het begin van het toezicht. De werker zet daarin direct een manier van begeleiden en controleren neer. Maar ook bij de start van alle vervolgesprekken is afstemmen van belang. De werkers laten een variatie zien van de wijze waarop ze het gesprek starten. Hieronder enkele varianten:

Fragment 5:

De start van een gesprek op een warme dag:

R: zo

C: gaat wel lekker, het is wel prettig zo dit weer. Ik merk 't aan de hond die is ook, die loopt ook te hijgen, weet je wel terwijl die geen reet gedaan heb hè

R: die doet ook niet zoveel

Dit gesprek gaat nog ongeveer vijf minuten over de hond en via de hond naar een afspraak met een arts en vervolgens naar het dag/nachtritme van de cliënt. In dit gesprek is er geen sprake van een introductie of inleiding, de cliënt krijgt de gelegenheid om zelf te vertellen en geleidelijk wordt er overgestapt op meer doelgerichte toezichtonderwerpen.

Reflectie werker: Hij wil op deze manier de cliënt op zijn gemak stellen en zelf ook een indruk krijgen hoe de cliënt erbij zit.

Een gesprek kan echter ook heel anders starten, hieronder volgt de start van een tussentijds evaluatiegesprek

Fragment 6

R: Ok, Goedendag meneer R

C: Goedendag meneer R.

R: U bent hier omdat u, in het kader van meldplicht bent u hier.

C: Ja.

R: Je hebt een toezicht bij ons, en moet zich één keer in de drie weken melden bij ons

C: Hm

R: En u bent bij ons omdat u een meldplicht hebt, dus wij gaan vandaag praten over het toezicht, hoe het toezicht tot nu toe verlopen is.

Reflectie werker: Hij begint het gesprek vrij formeel en benoemt het kader weer duidelijk 'in het kader van meldplicht bent u hier'. Hij vond het nodig dit zo uitgebreid te schetsen, omdat de cliënt afspraken had afgezegd. Hiermee benadrukt hij de verplichting

De werkers geven aan dat de verschillende manieren waarop (in het begin van het gesprek) contact wordt gemaakt allemaal bedoeld zijn om ervoor te zorgen dat de cliënt zich welkom voelt en dat hij merkt dat er aandacht is voor hem. Tegelijkertijd zorgt de werker ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wat er gaat gebeuren in het traject en wat diens verantwoordelijkheid is. Bij de start van een toezicht is er sprake van aftasten, de werkers gebruiken woorden als: 'proeven' of 'lezen' van elkaar. De positie ten opzichte van elkaar wordt verkend, staat de werker boven of gelijk? Dit is telkens opnieuw aan de orde om volgens werkers tot een werkbare relatie te komen.

Als een werker een cliënt nog niet zo lang kent is de start meestal vrij formeel. Ook als het gesprek een specifiek doel heeft zoals een evaluatiegesprek, wordt dit bij de start formeel op de agenda gezet. Als de werker de cliënt al lang kent kan de start van het gesprek heel informeel verlopen. En bijvoorbeeld in het geval van een jonge cliënt die al zeer lang bij de

werker komt en waar geen sprake is van recidivegevaar kan een gesprek starten met een grapje van de zijde van de cliënt.

Afstemmen tijdens een gesprek

Afstemmen gebeurt voortdurend tijdens de gesprekken bijvoorbeeld door op te merken dat de cliënt even ruimte nodig heeft in het gesprek, waarna de werker het gesprek stuurt naar wat minder serieuze onderwerpen. Het weer is een dankbaar onderwerp of de voetbalwedstrijd van de vorige dag, afhankelijk van de interesses van de cliënt.

Fragment 7

Een werker vertelt dat hij samen met de cliënt tijdens een huisbezoek een filmpje heeft bekeken van het bootje van de cliënt dat hij samen met zijn vader heeft opgeknapt.

R: Hé de boten

C: Ja.

R: Hoe zit het, want je hebt daar foto's van gemaakt?

C: nee filmpjes

(cliënt laat filmpje zien)

R: Hartstikke mooi. Prima.

C: Was wel een leuk dagje

Reflectie werker: Hij heeft veel aandacht aan dit onderwerp besteed omdat hij weet dat dit voor de cliënt belangrijk is vanwege de band met z'n vader. Zo kunnen ze zijn succeservaringen delen. De cliënt heeft hiermee ook een inkijkje in zijn leven gegeven.

Factoren van de werker

Iedere werker hanteert een eigen manier van aansluiten bij de cliënt, bijvoorbeeld door taalgebruik of gebruik van humor. Daarnaast geeft vrijwel iedere werker aan gebruik te maken van kennis van doelgroepen zoals cliënten met een verslaving of een stoornis om goed aan te kunnen sluiten. Meerdere werkers benoemen dat zij ook hun menselijke kant laten zien: emotionele reacties zoals boosheid of teleurstelling. Een werker gaf aan: *'je kunt je professioneel belazerd voelen'*. Het zorgt voor menselijk contact, dit doet een appel op de cliënten, volgens de werkers. Dit menselijke contact heeft ook een keerzijde, werkers benadrukken dat ze hun valkuilen in de gaten houden, zodat ze voldoende afstand houden. In één van de groepsinterviews is uitvoerig ingegaan op een voorbeeld van schijnbaar goed contact. Een van de werkers dacht goed contact te hebben met de cliënt die was opgenomen op audio-tape, maar nadat hij het transcript las, dacht hij: werkt de cliënt niet veel te veel mee? Gaat het niet veel te makkelijk? Dit omdat er wel veel sprake was van recidive. Het goede contact zou een uiting geweest kunnen zijn van reactance, werd gesuggereerd.

Aansluiten met taalgebruik/lichaamstaal

Aansluiten gebeurt volgens werkers onder andere door middel van taalgebruik en woordkeuze. In enkele groepsgesprekken is dit ter sprake geweest. Sommige werkers benadrukken dat ze trachten helder te zijn en niet te populair in hun taalgebruik. Andere werkers gebruiken soms juist de taal van de cliënt om helderheid te scheppen. Een werker

zegt bijvoorbeeld 'pieperd' tegen de cliënt, als hij vindt dat de cliënt zich aanstelt. Volgens de werker begrijpt de cliënt direct wat hij bedoelt en past het binnen zijn referentiekader van deze cliënt.

Fragment 8

Een voorbeeld van het gebruik van 'straattaal' :

R: dat het jouw resocialisatie is, dat JIJ het niet moet verkloten

C: dat heb ik ook wel, maar ik verkloot in principe niets, wat ik doe... ik pleeg geen strafbaar feit

R: nee, maar in die zin verkloot je het wel want je overtreedt, bij herhaling, de aanwijzingen.

Reflectie werker: Hij wil goed begrepen worden door de cliënt. Hij zegt hiermee: ik wil wel contact met jou, ik geef aan dat het me iets doet, ik ben ook een mens, niet alleen reclasseringswerker

Tutoyeren

Sommige werkers tutoyeren de cliënt en anderen gebruiken het formelere 'u'

Fragment 9

R : ok meneer, A, goeiedag. Ik ben blij dat u gekomen bent op mijn uitnodiging

Reflectie werker: Het heeft met cultuur te maken. In Nederlands zijn er verschillende manieren van aanspreken, het gaat erom dat je uitdrukt dat de cliënt erbij hoort. In de ene cultuur kan 'jij' juist betekenen dat je er bij hoort en 'u' dat je er niet bij hoort. En in een andere cultuur is dat precies andersom

Non-verbale communicatie

Werkers kiezen er soms bewust voor om aan te sluiten met non-verbale taal. Een voorbeeld is een autistische cliënt die het niet prettig vindt om aangeraakt te worden. Hij wil bij het afscheid aan het eind van een gesprek een 'boks' doen met de werker. Dat is niet het gebruikelijke afscheidsgebaar voor deze werker (integendeel: hij vindt dit te amicaal en doet het nooit) maar in dit geval doet hij het wel omdat hij weet dat deze manier voor deze cliënt de enige is waarop hij in staat is om afscheid te nemen. Hij respecteert zijn manier van communiceren en geeft erkenning aan zijn waardering voor het contact.

Zelfonthulling

Zelfonthulling speelt volgens de deelnemers een rol in het contact met de cliënten. Een toezicht heeft een duur van twee jaar en de werker vraagt de cliënt om altijd open over zichzelf te vertellen. In de loop van de tijd vragen de cliënten ook wel eens naar de werkers, bijvoorbeeld of ze kinderen hebben of hoe hun vakantie was. De werkers vertellen dan gedoseerd over zichzelf. Met als doel, zoals een werker uitlegt: 'ook om jezelf van een menselijke kant te laten zien, om geloofwaardig over te komen'. De werkers veronderstellen dat dit een gevoel van veiligheid kan geven aan de cliënt.

Humor

In enkele groepsgesprekken in het onderwerp 'humor' besproken aan de hand van de gekozen fragmenten waar de werkers en cliënten samen lachen om elkaars uitspraken. De

werkers leggen uit dat humor soms wordt ingezet als smeerolie in het contact. Tijdens een groepsinterview werd er gezegd dat er sprake is van vertrouwen als humor mogelijk is in het contact. Humor heeft dan de functie om luchtigheid in het gesprek te krijgen, de gesprekken worden minder zwaar en het is mogelijk om weer in contact te komen na het bespreken van een lastig onderwerp.

Fragment 10 Humor

R: De laatste tijd testen (bedoeld wordt: de urinecontrole) we ook op afbraakproducten, hé

C: Ja ja ik ben al, ik ben al een afbraak, afbraakproduct

R: Je bent een afbraakproduct, ja (lachen samen)

Reflectie werker: Hij kent de cliënt al langere tijd en is er een onderlinge vertrouwdheid ontstaan die het mogelijk maakt samen om dergelijke opmerkingen te lachen, terwijl er wel een heikel onderwerp op tafel wordt gelegd.

Factoren cliënten

In iets minder dan de helft van de groepsinterviews worden voorbeelden besproken van cliënten met een stoornis of lager begaafde cliënten. Volgens de werkers betreft dit een aanzienlijk deel van de cliëntenpopulatie en is kennis van psychiatrische stoornissen of kennis van hun begripsniveau nodig om goed aan te sluiten bij deze cliënten. Werkers hebben vaak extra kennis van psychiatrische stoornissen zoals borderline, narcisme, psychopathie, autisme. Bij de start van het toezicht gebruikt de werker zijn kennis om aan te sluiten bij de cliënt. Dit kan een werker dan later individueel bijstellen.

Fragment 11

In gesprek met een laag verstandelijk beperkte cliënt die net een huis toegewezen heeft gekregen:

R: ja maar wat ik hier heb staan waar we het over hadden is wat je nodig had

C: ja

R: ik heb op geschreven eigen meubels heb je nodig

C: ja en een bed

R: een wasmachine daar heb ik vanochtend over gebeld en krijg ik nog te horen of jullie die krijgen of niet

C: ja enneh een gas gasfornuis

R: een gasfornuis heb je nodig

C: het hoeft helemaal niet zo'n dure te zijn, maar het liefst met een oven want die kinderen van mij mogen nog wel graag koekjes bakken en van alles

R: maar uiteindelijk kan dat ook over een jaar als je eerst maar een plek hebt om te koken

C: ja natuurlijk

R: hè zo bedoel ik het als je nou echt

C: als ik kijk op internet en ik zie zo'n vierpitsaanschuifding zo'n normale die zijn soms nog duurder dan een gasfornuis met oven weet je wel en dan denk ik van ja....dan ehh...ja....

R: meubels, maar meubels is een beetje een ruim begrip, je hebt een 1 bank 1 tafel en 1 kast en dan ben je al een heel eind eerst

Reflectie werker: In dit gesprek zit een tweede laag: er moet niet te veel op deze cliënt af komen. Deze cliënt kan dat niet aan, dus de werker neemt stap voor stap door wat hij nodig heeft om overzicht te krijgen. Daarom brengt de werker een vereenvoudiging aan in het begrip 'meubels' en zegt: '1 bank, 1 tafel en 1 kast en dan ben je al een eind'. De werker geeft de cliënt het idee dat hij meedenkt en complimenteert hem voor elke stap in de goede richting

Fragment 12

Een werker geeft het voorbeeld van een autistische cliënt. Hij ziet de cliënt voor het eerst.

De cliënt komt binnen met een muts op en reageert niet op mijn pogingen om contact te maken. Zijn ouders zijn erbij. Ik kies er bewust voor om de cliënt zelf aan te spreken en mij niet tot zijn ouders te richten, ook al is dit lastig omdat ik zijn gezicht en ogen door zijn muts niet kan zien. Ik kies er ook niet voor om hem te vragen de muts af te doen, omdat ik aanvoel dat de cliënt de muts nodig heeft als een bescherming. De cliënt begint uiteindelijk toch te praten en vervolgens vertelt hij tien minuten door en is niet te stoppen. Ik heb de indruk dat dit nu noodzakelijk is voor cliënt, ik respecteer opnieuw zijn manier van contact maken. Verderop in het gesprek geeft de cliënt aan dat hij het contact met mij op prijs stelt.

Reflectie werker: Tijdens het groepsgesprek vertelt de werker dat hij soms niet de controle had over het gesprek, maar dat hij wel de sterke indruk kreeg met de cliënt in contact te zijn, waardoor hij dit toch liet

plaatsvinden. Deze werker benadrukt tevens dat zijn deskundigheid op het gebied van autisme een doorslaggevende factor is in zijn besluit om op deze manier aan te sluiten bij deze cliënt

Tijdens een van de interviews wordt aangegeven dat er cliënten zijn die het nodig hebben om eerst hun verhaal te doen. Een werker vertelt dat die cliënt als het mogelijk is daarvoor de tijd krijgt en dat hij overgaat op andere onderwerpen als voor de werker duidelijk is dat daar weer ruimte voor is. Soms is het nodig om daarbij een tijd af te spreken, bijvoorbeeld een kwart van het gesprek waarin de cliënt mag vertellen. Deze aanpak werd afgesproken nadat de cliënt meerdere malen na een eerste gesprek over de voorwaarden van het toezicht niet meer kwam opdagen.

Verslaafde cliënten hebben volgens verschillende werkers weer een andere aanpak nodig. De werkers benadrukken dat ze bij deze cliënten veel investeren in het contact. Hierdoor is het volgens hen mogelijk om enigszins grip te krijgen op deze doelgroep. Ook veel praktische hulp wordt ingezet. De werkers bemerken dat deze cliënten niet goed voor zichzelf kunnen zorgen en hulp nodig is om te overleven. De praktische hulp zorgt er tegelijk ook voor dat er contact gelegd kan worden.

Tenslotte noemen enkele werkers dat er ook cliënten zijn die niet willen veranderen. Sommige cliënten willen geen huis, of willen zich niet aanpassen aan de maatschappij, daar is moeilijk vat op te krijgen.

Factoren organisatie

Enkele werkers opperen dat contact maken nog makkelijker kan als de werker en de cliënt niet aan een tafeltje met twee stoelen in een spreekkamer zitten, maar naar buiten gaan of naast elkaar lopen of zitten in de auto. Het gebeurt bijvoorbeeld dat werkers cliënten ophalen uit de PI en naar huis brengen. Het gesprek is dan wat ongedwongener. Het gesprek gaat bijvoorbeeld over de auto van de werker (*'heb je een auto van de zaak of is dit je eigen auto'*) of de cliënt kiest de muziek uit tijdens de rit, waardoor er zich een gesprek over muziek ontspint. Ondertussen is het mogelijk om even iets leuks te doen, bijvoorbeeld patatje halen. Het gesprek kan alle kanten op gaan. Interessant is bijvoorbeeld om kleding te kopen met een veelpleger die op verlof is. De werker kijkt even via de ogen van een veelpleger naar wat zich allemaal afspeelt in een drukke winkelstraat: *'die fiets staat open, daar lopen twee agenten, daar is een camera.'* De cliënt laat zien waar hij allemaal mee bezig kan zijn als hij 'buiten' is geeft daarmee een inkijkje in hoe zijn delictgedrag op straat is. De werker begrijpt de cliënt weer iets beter en kan er op terugkomen als zich een situatie voordoet waarin het delictrisico toeneemt. Hoewel alle werkers aangeven dat met de cliënt op stap gaan goed kan zijn voor de werkaliantie is dit niet bij alle organisaties gebruikelijk of mogelijk.

Vertrouwensband opbouwen

Dit onderwerp komt in bijna alle groepsinterviews naar voren. De werkers hechten er grote waarde aan om een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt. Het gaat erom oprechte

interesse hebben voor de cliënt zodat cliënt gehoord en gezien wordt, dat er erkenning is voor zijn situatie. Maar ook vertrouwen hebben in de cliënt, geloven dat verandering mogelijk is. Hieronder twee voorbeelden van gespreksituaties waarin gewerkt wordt aan de opbouw van de vertrouwensband.

Fragment 13

Het volgende fragment is uit een eerste gesprek met een cliënt die dacht dat hij voor een gesprek over zijn taakstraf kwam. Pas in de spreekkamer kwam hij erachter dat hij was uitgenodigd voor een eerste gesprek in het kader van het toezicht. De werker heeft in het eerste deel van het gesprek vooral open vragen gesteld en geïnformeerd naar de cliënt.

R: Ja. Hey, maar ik wil wel even een compliment voor je maken want de meeste mensen die, die, die ik ken die uit het slaaphuis komen, zien er niet zo verzorgd uit en jij ziet er picobello uit.

C: Het zijn niet allemaal mongolen die er zitten.

R: Nee [C: Oh], maar de meeste mensen die er zitten die raken verslaafd [C: Ja] en daarmee begint wel het afglijden. En dat zie ik aan jou in je uiterlijk in ieder geval niet. [C: Nee] Hoe is het met verslaving, bij jou?

C: Wat voor verslaving?

R: Heb jij een verslaving?

C: Nee.

R: Je gebruikt niet? Alcohol, weet?

C: Nee.

R: Geef me de vijf.

C: Wat dan?

R: Dat vind ik hartstikke goed van je!

C: Doe normaal.

R: Dat vind jij niet, eeh...?

C: Nee.

R: Dat vind ik wel bijzonder als je daar zit. Dat je zo krachtig bent...

C: Ik rook niet eens.

Reflectie werker: Verleiden is wat in dit eerste gesprek gebeurt: de cliënt verleiden om zich te committeren aan het toezicht. De werker beseft zich bij deze cliënt dat hij moet investeren in het contact en transparant moet zijn voordat er sprake kan zijn van het opbouwen van vertrouwen: 'ik moet doen wat ik zeg en zeggen wat ik doe, zodat hij niet opnieuw teleurgesteld kan worden'. De werker geeft hier een compliment, dat is een risicovol moment, het had verkeerd kunnen gaan. Met name bij de momenten: 'wat goed dat jij niet drinkt en geen drugs gebruikt' en 'je ziet er picobello uit'. Het is een waardeoordeel. Het pakte wel goed uit. De werker deed het bewust omdat hij wilde laten horen dat hij hem ziet, dat hij sterk is omdat hij zich staande houdt in die omgeving. Ondanks alle ellende wil hij de cliënt erkennen en laten zien dat hij vertrouwen heeft in de cliënt.

Fragment 14: vertrouwen uitspreken

Hier volgt een fragment uit een tweede gesprek. De werker vertelt dat de cliënt in het eerste gesprek heel gesloten was. In dit gesprek vertelt hij is hij wel open en vertelt veel over zijn thuissituatie.

R: ik vind dat je open bent

C: ja maar dat komt ook wel dat ik met die dingetjes bezig ben en niet de hele tijd weg zit te drukken en zo, dat ik niet de hele tijd probeer de schijn op te houden

R: nou ik heb er wel vertrouwen in

C: ja aah {lachend}

R: dat toezicht gaan we wel redden toch? wat denk je?

C: ja ik denk het ook.....tenminste ik hoop het wel

R: weet je ik vind dat je trots mag zijn op jezelf dat je naar M E bent gegaan het is een grote stap die heb jezelf gezet en ik merkte ook best dat je het moeilijk vond om je afspraken na te komen

C: ja ahhh

Reflectie werker: Hij heeft er echt vertrouwen in dat de cliënt verder zal komen omdat hij zo goed meewerkt. Hij reageert dan ook direct: 'open eerlijk en echt is de beste manier van reageren, dan ben je altijd dezelfde'. In dit geval vindt de werker dat de cliënt slachtoffer is van zijn moeder en dat hij zelf zijn situatie goed aanpakt (ondanks een delict)

Vertrouwen: betrouwbare partner zijn

Volgens de werkers is het belangrijk dat de werker zelf ook te vertrouwen is. De cliënt heeft het recht te weten wat de bedoeling van de werker is en moet de werker kunnen vertrouwen in die zin dat ook hij zich houdt aan de gemaakte afspraken.

Fragment 15

Het volgende fragment is een gesprek tussen een werker en cliënt die elkaar al lang kennen, de werker heeft in dit contact veel tijd nodig gehad om vertrouwen op te bouwen.

C: jawel daarom heb ik er om gevraagd of ik met jou verder kon hier bij die reclassering

R: oké

C: ik zeg, ik wil met ...(noemt naam werker). Je kunt een ander geven maar dat gaat gewoon niet

R: het is veilig

C: met jou is het betrouwbaar en zo ja

Reflectie werker: Het kost tijd om elkaar te leren kennen en over en weer vertrouwen op te bouwen. Dat is de basis voor dit contact, deze cliënt moet niets hebben van hulpverlening.

Begrip

In iets minder dan de helft van de groepsinterviews kwam het onderwerp 'begrip' ter sprake. De werkers benadrukken het belang van begrip voor de voor de situatie van de cliënt in het kader van de opbouw van het contact. De volgende fragmenten geven voorbeelden van twee verschillende situaties waarin begrip een rol speelt:

Fragment 16

In een gesprek waarin een cliënt vraagt of hij weer met mate kan gaan drinken maakt de werker duidelijk dat hij zich aan deze voorwaarde dient te houden:

R: dus, ik snap de vrijheid, het contact met mensen, het normaal geaccepteerd alcoholgebruik in Nederland ..., ik snap dat het lastiger is buiten nog dan binnen (de werker doelt op detentie)

Reflectie werker: Deze cliënt wil de grenzen oprekken. De werker blijft bij zijn standpunten wil in dit fragment begrip opbrengen voor de behoefte van de cliënt. Die behoefte krijgt erkenning.

Fragment 17

In een moeilijke periode in het leven van een cliënt toont de werker begrip voor diens situatie:

R: "Je zit in een rouwperiode, je moeder is overleden, er komen veel dingen bij je naar boven daardoor kan je ook moe zijn of kan je bepaalde drukte in afspraken wellicht niet zo goed verteren als anders"

Reflectie werker: Hij wil de cliënt ondersteunen zodat hij bij de les blijft en er geen terugval komt. De werker benoemt en erkent het verdriet en hoopt dat het vertrouwen zal groeien en de cliënt daardoor mededeelzamer wordt.

Respect

In de helft van de gesprekken werd het onderwerp respect ten berde gebracht. Het ging hierbij vooral om respect hebben of rekening houden met de grenzen van de cliënt, voor zover het risiconiveau dit toelaat. Respect voor de cliënt komt tot uiting in de situaties waarin de werker de cliënt aanspreekt of corrigeert. De werker benoemt het risico en wanneer een cliënt aangeeft het onderwerp niet te willen bespreken respecteert de werker hierop, omdat de kans groot is dat de reactance wordt aangewakkerd. De werkers merkten op dat zij ook wederzijds respect verwachten.

Fragment 18

In het gesprek voorafgaand aan het volgende fragment is besproken dat de cliënt niet de hele waarheid heeft verteld, en de werker is ontstemd:

R: maar we hebben ook een... ik wil ook het beste van u zien

K: Tuurlijk

R: ik wil dat het goed met u gaat en dat betekent dat we een vertrouwensrelatie hebben, een goede contact met elkaar weet je

K: jaja

R: ik bedoel als u hier komt we hebben het over goede onderwerpen, positieve onderwerpen

K: Klopt

R: we proberen altijd het beste van u naar boven te halen

K: jaja

R: en dan, als zoiets gebeurt dan ja

Reflectie werker: Hij spreekt de cliënt aan, benoemt de goede relatie en wil daarmee respect aan de cliënt tonen. Hij wil de cliënt niet kwetsen of beledigen. Hij verwacht in deze relatie ook respect terug.

Cluster helderheid over kader en voorwaarden

Helderheid is onderwerp van gesprek in bijna alle groepsinterviews. Dit betreft helder zijn over de kaders van het toezicht, over de rol van de werker en over de rol van de cliënt. Helderheid over de rol van de werker betreft niet alleen het duidelijk benoemen van de verantwoordelijkheden van de werker maar ook open en oprecht zijn en dat verwachten van de ander. De werkers hechten veel belang aan helderheid over de rol van de cliënt en zij spreken veelvuldig over de ruimte en de inspraak die de cliënt daarbij krijgt en het belang van de autonomie van de cliënt. Deze twee gespreksonderwerpen gingen vaak samen, ook in de context van reactance, waarover later in dit rapport meer.

Helderheid over de rol van de werker

Er werd veel gesproken over het belang van helderheid van de rol van de werker. Onderstaand voorbeeld is daarvoor illustratief.

Fragment 19

De rol van de werker wordt soms bewust zichtbaar gemaakt:

R: Ik ga jou zo ook even mijn gegevens geven. Even de formele kant. Ik ga er deftig voor zitten. Even de formele kant van de zaak. Dit zijn de standaard gedragsregels voor het toezicht. Die ga ik jou uitreiken. Daar staat bijvoorbeeld in wat je moet doen als je ziek bent, wat je moet doen als je niet kunt komen bij mij. Dan moet je je natuurlijk melden. Dit verhaal geldt voor iedereen die als toezicht cliënt bij de Reclassering komt.

Reflectie werker: Hij gaat in een andere houding zitten: de toezichthouding. Hij wil communiceren dat het een vervelend stuk voor hem zou kunnen zijn en daarom wil hij het wat overdrijven in het gesprek. Bij lager begaafde cliënten gaat hij wel eens letterlijk op een andere stoel zitten en daar mee zijn rollen aangeven. 'ik pak nu een hogere kruk en nu ga ik jou fors aanspreken en zo meteen ga ik weer daar zitten en kun je verder spreken.'

Helderheid over rol van de cliënt.

De werkers geven de cliënt doelbewust inspraak in het toezicht. Ruimte of inspraak geven aan de cliënt wordt in het merendeel van de groepsinterviews samen genoemd met regie houden in het gesprek. De werkers zijn het erover eens dat regie in het gesprek van belang is. Er zijn wel nuanceverschillen. Enkele werkers noemen dat ze de regie van het gesprek niet uit handen geven: '*wanneer je geen regie meer hebt is het tijd voor een andere werker*'. Een andere werker zegt: '*De cliënt krijgt een beetje de leiding, maar de werker is altijd open over de voorwaarden en houdt de regie*'.

Alle werkers zijn erover eens dat de cliënt ruimte moet krijgen en het idee moet hebben een bijdrage te leveren aan het gesprek, dat het geen eenrichtingsverkeer is. De cliënt krijgt ruimte om zelf onderwerpen in te brengen of de eigen belevenissen te vertellen. Daarnaast beklemtonen de werkers dat de cliënt de ruimte moet krijgen om zich verantwoordelijk te voelen voor zijn eigen keuzes.

Fragment 20, inspraak

Een fragment uit een tweede adviesgesprek. De werker heeft de cliënt na afloop van het eerste gesprek gevraagd om na te denken over het plan van aanpak.

R: het is niet de eerste keer hè dat het gaat om een vermogensdelict. He dus ik zit er wel aan te denken om zo'n toezicht te adviseren. Een onder toezicht stelling om eens te gaan kijken van wat moet er nou gebeuren om dit tegen te gaan en daar ook actie op te ondernemen. Heb je zelf nagedacht over wat bijvoorbeeld voor jou zou werken qua hulpverlening?

c: nou ja goed, ik ben nu al bezig met hulp aan het vragen bij het ambulatorium daar.

R: ja

C: zonder dat ze dan ook echt nog weten volgens mij, of ze moeten het gewoon van anderen, vorige dossiers hebben gelezen of

R: hm hm

C: dat ik diefstal heb gepleegd, maar ze zijn mij nu eigenlijk al aan het helpen om dat te voorkomen dus..en als er een bijvoorbeeld een vorm van behandeling ofzo in een ander jasje, gedaan moet worden

R: hm hm

C: nou dan vind ik dat goed

R: dus dat is wat je zelf denkt van dat zou je helpen om te voorkomen dat, om diefstallen in de toekomst te voorkomen.

C; ja

R: dus het ambulatorium en behandeling, dit is ongeveer ook wat ik in gedachten had hoor.

Reflectie werker: De cliënt heeft zelf zijn plan van aanpak al gemaakt en het was precies wat hij zelf in zijn hoofd had. Het plan van de cliënt komt niet altijd helemaal overeen met het idee van de werker en dan komen er elementen bij of gaan er onderdelen af. En als de werker een ander idee heeft dan de cliënt dan wordt dat open besproken.

Fragment 21

In het volgende fragment bespreekt de werker een aanvraag voor bewindvoering.

R: we hebben bewindvoering aangevraagd.

Reflectie werker: Hij zegt daarbij nadrukkelijk 'we' in plaats van 'ik'. Dit is bewust gedaan om de cliënt belangrijk te maken, zijn autonomie te behouden. Het is zijn beslissing.

In plaats van de regie af en toe te delen, is het soms nodig ervoor te zorgen zelf de regie te houden, geven verschillende werkers aan.

Fragment 22 Regie houden

Het volgende fragment betreft een cliënt met narcistische trekken, die in het gesprek regelmatig de regie neemt en zichzelf groter maakt.

C: Dus ik had veel, tussen haakjes vrienden,

R: Kennissen.

C: Geen vrienden, maar een paar echte vrienden wel, maar waar we wel mee bespraken wat thuis gebeurde.

R: Maar weet je P. Even statistisch hè. Echte vrienden, hoeveel zouden dat er, hoeveel denk jij dat mensen die ongeveer hebben?

C: Niet veel.

R: Nee, dat denk ik ook niet.

C: Ik denk dat ik er twee had.

R: Ja, maar dat is heel gebruikelijk. Echte vrienden.

C: Ja, ja.

R: Nee, niet dat jij denkt, ik moet het hier groter maken dan

Reflectie werker: Het is bij deze cliënt zaak om de regie niet kwijt te raken. Hij gaat hier opzettelijk wat verder in op het onderwerp 'vrienden', zodat de cliënt niet de kans krijgt dit te bagatelliseren. Hij laat zo merken dat hij het probleem wel ziet en dat het onderwerp op de agenda blijft

Fragment 23

In de volgende situatie vertelt de cliënt dat hij weg wil bij de taakstraf, de taakstraf zit er bijna op, de cliënt moet nog 1 dag:

C: maar ja, ik wil er eigenlijk gewoon niet meer werken

R: Ik zou eieren voor me geld kiezen als ik jou was, weet je

C: Ja maar ja, als het anders kan doe ik het anders

R: Heb je de taakstrafcoördinator al gebeld dan? Dit is wel de lijn natuurlijk he om te bellen, want hij heeft natuurlijk de verantwoordelijkheid daarover. Want dat is wel degene met wie je dat moet bespreken. Hij zal beslissen wat er nu verder gaat gebeuren.

Reflectie werker: Hij verwijst naar de coördinator omdat de verantwoordelijkheid bij cliënt ligt, hij heeft een probleem, dit voelt niet goed voor hem, dus belt hij zelf. De werker geeft wel een advies: 'ik zou eieren voor mijn geld kiezen', maar geeft de cliënt de verantwoordelijkheid voor zijn eigen keuze.

Verantwoordelijkheid cliënt

Uiteindelijk is het de keuze van de cliënt om het toezichttraject aan te gaan en zijn alle keuzes de verantwoordelijkheid van de cliënt. De cliënt moet zelf de ruimte krijgen om de keuzes bewust te kunnen maken. De werkers benadrukken dat dit steeds helder moet zijn voor de cliënt.

Fragment 24

In onderstaand fragment bespreekt de werker een nieuw plan van aanpak. Het vorige plan is mislukt door toedoen van de cliënt.

R: Dan doen we met z'n allen zeg maar. Met z'n allen gaan we kijken of we het plan kunnen laten slagen. En daar ben jij natuurlijk het belangrijkste in

C: Ja, dan moet ik weer meewerken.

R: Ja. En als het niet lukt, dan kunnen we met z'n allen ook zeggen, ja we hebben allemaal ons best gedaan.

C: We komen er niet uit nee.

R: Maar jij hebt het dan laten afweten

Reflectie werker: De werker benadrukt de verantwoordelijkheid van de cliënt, hij moet meewerken om het plan te laten slagen. Hij laat tegelijk zien dat de reclassering naast hem staat: 'we gaan met z'n allen kijken of we het plan kunnen laten slagen'. Hij schetst vervolgens welke keuzes hij heeft. Hij probeert twee kanten te belichten, de cliënt heeft er een bende van gemaakt maar is ook gemotiveerd

Helderheid over kaders.

Helderheid over de kaders, de grenzen van de kaders en de momenten dat de cliënt erover heen gaat is in vrijwel alle groepsinterviews aan de orde geweest. Helderheid kan bestaan uit het bespreken van risico's, controleren van de cliënt, confronteren van de cliënt met zijn gedrag dat grensoverschrijdend is en de gevolgen daarvan benoemen. Soms betekent het dat de werker de cliënt laat nadenken over zijn risicovol gedrag. Bijvoorbeeld voor de cliënt het plaatje te schetsen, cliënten hebben dit niet altijd zelf duidelijk. Het helpt hen over hun gedrag na te denken. Daarna is een verandering van gedrag mogelijk.

Alle werkers onderstrepen dat de kaders bij de start van een toezicht en bij de adviesgesprekken duidelijk uitgelegd worden.

Fragment 25

Een fragment van een adviesgesprek:

1. R: maar het is de bedoeling dat in ieder geval diefstallen plegen niet meer gebeurt.. misschien als bijkomend voordeel dat je er heel vrolijk van wordt.. grinnik.. dat kan
2. C: ja
3. R: dat weet ik niet..maar maar in principe een toezicht duurt twee jaar.
4. C: en zo'n behandeling?
5. R: behandeling,, daar zit geen tijd aan vast dat wordt bepaald door de behandelaar..dat ligt er een beetje aan hoe de behandeling gaat, dat hoeft ook niet meteen opgestart te worden, maar binnen die twee jaar moet in ieder geval die behandeling opgestart zijn en als het mogelijk is ook afgerond en als dat niet mogelijk is kun je dat gewoon vrijwillig zegmaar voortzetten.
6. C: hm hm
7. R: dat hoeft niet per se. In ieder geval binnen die twee jaar moet het gaan gebeuren. Bij de reclassering kom je in principe in het begin een keer in de twee weken. Als het goed gaat en je komt de afspraken bij en de behandeling .. dan wordt dat langzaam afgebouwd naar een keer in de drie weken

Reflectie werker: Tijdens een adviesgesprek wordt al direct de werkwijze neergezet. Duidelijkheid over waar de cliënt zich aan moet houden en waar de keuzemogelijkheden van de cliënt liggen.

Risicobeheersing

Meer dan de helft van de groepsinterviews is risicobeheersing een onderwerp van gesprek. De werkers controleren vooral trends. Dit verandert als er sprake is van expliciete overtredingen van afspraken, aanwijzingen of bijzondere voorwaarden, of als er sprake is van recidive. Als het risicogevaar laag is, dan is het risico nauwelijks een onderwerp van gesprek.

Fragment 26

In het volgende fragment benoemt de werker risicoverhogend gedrag:

1. R: gebruik je andere drugs dan blowen?
2. C: nou..ik als ik op een feestje ben wel
3. R: ja dan gebruik je XTC?
4. C: ja offe speed ja maar dat is allen ehh.. niet als ik een feestje thuis heb of een verjaardag weet je wel het is niet zo ehh.. dan moet ik echt wel naar een houseparty gaan nou dat ga ik 1 keer in.. het is 2 jaar geleden dat ik er ben geweest weet je wel zulke dingen maar daar ben ik gewoon eerlijk in daar ga ik nuchter mee om dan ga ik er niet naar toe

Reflectie werker: Hij benoemt steeds dat hij het weet en wat de eventuele consequenties zijn als hij het vaker gebruikt. Er zijn geen aanwijzingen dat hij teveel gebruikt. Het blijft wel een aandachtspunt.

Controleren

In ongeveer de helft van de groepsinterviews kwam het thema 'controle' aan bod. bijvoorbeeld of de cliënt nog contacten heeft met bepaalde personen, en of naar een bepaalde buurt is verhuisd. Verder gaan de werkers ook af en toe op huisbezoek. Hierdoor is het mogelijk om te zien hoe de cliënt leeft en achtergrondinformatie over de cliënt te verkrijgen, over de spullen die in huis zijn (dure apparatuur) en de leefwereld van de cliënt. De urinecontrole is een mogelijkheid om controle te houden op de alcoholinname, maar dat is geen sluitend systeem, volgens de werkers. Als de cliënt handig is kan er makkelijk mee gefraudeerd worden.

Controleren wanneer er geen sprake is van recidive of duidelijk traineren van voorwaarden, is volgens hen alleen mogelijk bij de gratie van de openheid van de cliënt. Focussen op controle werkt in die gevallen averechts. Tijdens de groepsgesprekken komt een voorbeeld aan bod over een cliënt die mogelijk dealt op straat. Hij heeft een straatverbod, maar wordt toch nog gesignaleerd op verboden plaatsen. De werker wilde graag duidelijkheid van de cliënt of hij er wel of niet komt, maar de cliënt blijft vaag. Het focussen op de controle kan reactance opwekken en dat gebeurt in dit geval. De werkers herkennen tijdens het interview het spelletje: 'dan gaan ze zelfs lachend ontkennen'.

Controleren gebeurt aan de hand van de informatie van de cliënt, informatie van het netwerk, op huisbezoek gaan. De werkers benadrukken het vooral gaat om werken vanuit gezamenlijkheid, steeds weer contact blijven houden, interesse hebben in de cliënt. Weten waar de cliënt mee bezig is, is ook risicobeheersing.

Fragment 27: controle via informatie van de cliënt

Het volgende fragment betreft een gesprek met een cliënt met een rijontzegging:

R: Maar even, even voor mij hè, want ik snap het niet meer. Hoe kan jij weten dat jouw auto die storing aangaf?

C: Mijn broertje reed ermee.

R: Jouw broertje reed ermee? Aah, nee, okee. Kijk, ik ben even rechercheur hè

Reflectie werker: hij drinkt wel en hem daarop controleren kan niet goed want op zondag zijn er geen urinecontroles.. Ze checkt wel even in het gesprek, wat de cliënt precies zegt als hij zijn auto ter sprake brengt. als het gaat om: ik ben nu even de rechercheur, hoe kan het dat jij weet dat je auto rammelt.

Confrontatie en complimenteren

Confronteren met procrimineel gedrag en complimenteren met prosociaal gedrag zijn veelbesproken onderwerpen tijdens de groepsinterviews. In bijna alle groeps gesprekken kwam dit aan de orde. Hieronder volgen drie fragmenten waarin op verschillende wijzen wordt geconfronteerd.

Fragment 28: confrontatie met gevolgen van mogelijke recidive

In de volgende situatie wordt de cliënt binnenkort vader, maar de toekomstige ouders zijn nog niet helemaal clean:

R: Mochten er wel flinke incidenten zijn of incidenten überhaupt zijn. Dan zullen wij ook aan de bel trekken natuurlijk.

C: Mmm qua...In wat voor opzicht

R: Ook in het opzicht...straks ten opzichte van jullie dochter

C: Ja

R: Kijk ik bedoel alles leuk lief en aardig, maar als jullie daar allebei laveloos op de bank liggen dan gaan wij wel aan de bel trekken.

Reflectie werker: Bewustzijn creëren bij de cliënt, want als het misgaat komt het kind in pleeggezin. Het bewustzijn kwam langzaam. De cliënt heeft al grote stappen gemaakt in agressieregulering. Maar zijn vriendin verandert moeizamer. Het is belangrijk dat de cliënt zijn agressie in de hand houdt. Dat moet de cliënt keer op keer horen.

Fragment 29: confronteren met gedrag

In dit fragment confronteert de werker heel stellig:

R: Ja. Nou nee, ik heb wel iets. Dat project in E daar kon je niet meer terecht, omdat je het daar gewoon verpest hebt.

C: Ja..

R: Ze zeggen, daar hebben wij geld in gestoken en M is daar zijn afspraken niet goed nagekomen, dus dat gaan we niet nog een keer doen. Dat snap ik ook wel.

C: Uhum

Reflectie werker: Hij heeft veel geregeld om hem heen maar één instelling had er geen vertrouwen meer in, vanwege zijn gedrag. Wel zo netjes om het zo neer te zetten, het plaatje moet ook helder zijn voor de cliënt.

Fragment 30: reflecteren, laten nadenken over gedrag

In onderstaand fragment heeft de cliënt net een bekentenis gedaan over recidive. De werker grijpt deze bekentenis aan om het gedrag van de cliënt te bespreken.

R: nou ik ben blij dat je het wel verteld, en je moet er wel wat mee hè

C: ja ha

R: wat had je bedacht om ermee te kunnen doen?

C: ja weet ik niet, helemaal niks

R: nee? Wat zou je willen dat iemand doet met jouw spulletjes die je verloren bent?

C: hm weet ik veel naar de plek brengen of zo

R: hm, en als dat ver weg is dan?

C: ik snap je niet..

R: nee? Naar het politie bureau

C: ja kan ook

R: dus terug brengen naar X, naar de politie brengen

C: hm hm, politie vind ik wel een beetje overdreven hoor

R: ja?

C: die zouden het ook zomaar wegslijten denk ik hoor

R: denk je?

C: ja, er staat toch geen naam op of iets

R: hmhm nou zouden we de politie even kunnen bellen om te vragen of dat zo is

C: (grinnik)

R: maar ik denk dat jij het antwoord zelf al wel weet

C: hoezo? Wat denk je dat ze er mee doen dan als er niemand komt opdagen?

Reflectie werker: Dit is een moment dat werker de cliënt wil laten reflecteren. Hij probeert door de vragen die hij stelt te appelleren aan het oplossingsvermogen. Cliënt ging mee, maar haakte af toen werker begon over de politie. De werker werkt vragenderwijs: hoe heeft hij er over nagedacht, wat zijn manieren waarop hij ermee om kan gaan, hoe ernstig is het? Cliënt haakt af op voorstellen die hij niet goed vindt, maar hij haakt niet af in contact. Werker was de hele tijd zich heel bewust van het feit dat hij contact moest houden, merkte dat cliënt zich aan het terugtrekken was.

Positief bekrachtigen, complimenteren

Het geven van complimenten wordt in iets minder dan de helft van de groepsinterviews besproken. Het is voor de werkers een krachtig middel om de cliënt te motiveren tot prosociaal gedrag waardoor het risico verminderd wordt.

Fragment 31

Het volgende fragment bespreekt de werker een uitbreiding op de bezoekenregeling van het kind van de cliënt. De cliënt weet dat hij niet alleen de verantwoordelijkheid kan dragen, en heeft gezocht naar ondersteuning in zijn netwerk.

R: Ik vond het wel goed om te horen dat jij ook aangegeven hebt, mijn moeder dat zou in principe een optie kunnen zijn.

C: ja ja

R: Maar dat wil ik eigenlijk ook niet, omdat...

C: Je moet zekerheid hebben, met zoiets moet je gewoon zekerheid hebben. Ergens waar je van op aan kan zeg maar.

R: Ik vind het goed van jou, dat jij dus. Ik weet dat jij heel graag die omgangsregeling uitgebreid wil hebben en A. heel graag bij je wil hebben.

C: ja ja

R: Maar dat jij wel heel kritisch blijft kijken, naar de opties zeg maar. Je moeder zal een makkelijke oplossing zijn, alleen daarvan zeg jij wel zij drinkt en daarom kan ik niet altijd van haar op aan. Dat vind ik heel eerlijk.

Reflectie werker: Hij geeft een compliment voor prosociaal gedrag, want de cliënt denkt aan de belangen het kind. Ondanks dat er veel dingen niet goed gaan is dit wel een goede overweging geweest van de cliënt.

Fragment 32

Fragment uit een gesprek met een laag begaafde cliënt. In dit gesprek vertelt ze dat zij gekozen heeft om met haar kinderen weg te gaan bij haar tirannieke vader:

C: En toen liep ik weer weg en toen zei hij van ja loop maar weer weg, toon maar weer zwakte. En toen heb ik mij omgedraaid en gezegd: Luister goed, ik loop nu weg, inderdaad jij vindt dat zwakte, maar ik zie dat heel anders. Ik heb de kracht er niet voor en ten tweede zitten mijn kinderen binnen en moeten mijn kinderen nu weer zien dat opa nu helemaal dol is tegenover hun moeder. Ik zeg wat jij er allemaal niet uitbraakt hoe slecht jij mij wel niet vindt, ik zeg hoe slecht ik jou wel niet vind ten ik zeg want alles wat jij mij nu verwijt. Vergeet één ding niet, het zijn allemaal jouw fouten, dat moet je nooit vergeten, bij deze loop ik gewoon naar binnen en denk na(...) . Toen ben ik naar binnen gegaan en toen heb ik gezegd (...) ik ga en kom niet meer terug en ik wil je voorlopig ook niet zien.

R: ik denk dat je een hele goeie keuze hebt gemaakt door uit die ruzie te gaan

Reflectie werker: Deze cliënt heeft het nodig om te weten dat zij goede keuzes maakt en de werker geeft dit ook heel duidelijk terug. De werker zorgt dat zij dit vaak te horen krijgt, dit versterkt het bewustzijn dat zij keuzes heeft en geen slachtoffer is van zijn vader. Als zij andere keuzes maakt is een keuze voor een leven zonder criminaliteit mogelijk.

Cluster taak – en doelgerichtheid

In de meeste groepsinterviews komt dit onderwerp aan de orde maar niet als eerste onderwerp tijdens de bespreking van de gespreksfragmenten. Het lijkt er op dat de doelen van het toezicht op de achtergrond voortdurend aanwezig zijn. Wel is het werken aan taken rondom huisvesting, dagbesteding en inkomen een belangrijk onderwerp tijdens de gesprekken. Een groot deel van de tijd in de cliëntgesprekken wordt besteed aan het bespreken van de taken die de cliënten of werkers uitvoeren in het kader van deze doelen. Of zoals een werker het zegt: *‘ik werk niet met lijstjes maar het zit wel altijd in mijn hoofd’*.

Wat ook onder dit cluster valt is het helpen bij praktische zaken die nodig zijn om doelen te bereiken. De onderwerpen die vallen onder dit cluster worden toegelicht en enkel fragmenten die besproken zijn in de groepsgesprekken worden gepresenteerd met de reflecties van de werkers.

Doelen

De werkers verschillen van mening over het belang van het werken met expliciete doelen. Sommige werkers benoemen de doelen duidelijk tijdens elk gesprek. Ook benoemen ze de noodzaak van het toezicht : *‘je zit hier niet voor je zweetvoeten’*. Andere werkers bespreken de doelen eens in de zoveel tijd, om na te gaan wat er afgevinkt kan worden. Deze werkers vinden het benoemen van de doelen tijdens elk gesprek te veel een ‘kunstje’ en te veel op controle gericht.

Fragment 33

Aan het begin van het toezicht worden de doelen besproken:

R: ik heb de toezichtovereenkomst nog eens meegenomen, want dat is toch eigenlijk onze leidraad voor het toezicht. Die hebben we samen opgesteld. Ik wil een aantal dingen met jou bespreken vandaag

Reflectie werker: de overeenkomst is samen opgemaakt en er zijn duidelijke doelen gesteld, het is belangrijk om daar steeds op terug te komen.

Taken

Taken komen vaak tijdens de gesprekken aan orde. Zo worden veelvuldig de financiën besproken, maar ook school, huisvesting en andere zaken.

Fragment 34

In dit voorbeeld bespreken de werk en de cliënt samen de financiële taken die gedaan moeten worden. Het betreft een cliënt die moeite heeft om zelf zaken te regelen, hij heeft een laag zelfbeeld en is sociaal niet handig.

R: Ja, daar hebben we het over gehad, dat als de deurwaarders komen, kun je ze eigenlijk al verwijzen. En zeggen dat je daarmee bezig gaat, dan is dat stuk in ieder geval van je nek, en wat je nu gaat doen is als je weer contact met hun opneemt, dat stuk actief gaat maken, want het laat wel lang op zich wachten. Hoe lang ben je er nou al mee bezig?

C: Poe.. uh.. nou al vier maanden.

R: Ja, ja op zich hartstikke goed dat je de aandacht erop hebt. Kan ik er iets in betekenen?

C: Natuurlijk, alle beetjes helpen.

R: Klopt, dat gevoel van je hé, dat het helemaal niet snel opschiet. Aan de andere kant, eerder heb je het gevoel gehad van nou dan zullen ze wel denken van nou, dan komt hij zeuren, maar uiteindelijk is het gewoon hartstikke goed gelukt. Hé, met de uitkeringsaanvragen en zo. En dat is de missie die je gewoon in je houding hebt.

C: Van de gemeente heb ik trouwens ook nog niks gehoord, of ik eventueel een andere uitkering moest hebben, in verband met mijn ziekte.

R: Ja, want daar had je het over. Dat is in hetzelfde gebouw toch, de uitkeringsinstantie? Probeer een afspraak te koppelen.

C: Ik zal daar wel weer contact over opnemen.

R: ja.

C: Hoe hoe noem je dat.. werk zoeken?

R: Ja, sollicitatieplicht, Ja, dat is echt van belang. Zeker nu je weer in het ziekenhuis bent geweest, de arts kan een verklaring opstellen wat er aan de hand is.

C: Ja.

R: En dat kunnen ze dan weer meenemen. Is dat wat om in de aankomende twee weken.. dat je dat even oppakt. Hé, want dan bel ik even ook. Bel mij dan even, ja als je daar geweest ben en wat de uitslag daarvan is.

Reflectie werker: de insteek is om kleine stapjes te maken en op deze manier steeds verder te komen en positieve ervaringen terug te koppelen. De cliënt heeft nu een goede ervaring gehad en nu is het volgende stapje aan de beurt. De werker zorgt ervoor dat de cliënt voldoende taken heeft die hij zelf kan uitvoeren en ook de werker doet ook een deel. Zo krijgt de cliënt ook de regie over zijn leven.

Praktische zaken regelen

Het regelen van praktische zaken voor de cliënt wordt door bijna alle werkers gedaan : zorgen voor het welzijn van de cliënt, bureaucratische drempels wegnemen of de cliënt opvoeden of praktische zaken aanleren, die de cliënten helpen om te functioneren in de maatschappij (bijvoorbeeld bij tbs'ers of cliënten die lang gedetineerd zijn geweest). Veel cliënten hebben moeite met de eisen vanuit de maatschappij en worden overvraagd, zo werd er in verschillende interviews gezegd. Maar het wordt ook ingezet met als doel te

investeren in een beter contact, of zoals zij zeggen: *'krediet op te bouwen'*. Zo helpt bijvoorbeeld een werker een cliënt wegwijs te worden in de wereld van het internetbankieren.

Voor cliënten zijn diverse dienstverlenende instellingen bureaucratisch. Door hun afstandelijke werkwijze zijn zij soms te moeilijk om mee te communiceren en de praktische hulp van de werker kan dan net het zetje zijn in de goede richting. De drempels van organisaties kunnen heel hoog zijn voor een cliënt die de weg niet goed kent. Soms sluit de wijze van communiceren niet aan bij de vaardigheden van de cliënt. Soms gaat het om onhandige openingstijden of veelvuldige wisseling van het personeel. De werker kan dan wel een ingang krijgen bij een organisatie waar een cliënt dat niet krijgt.

Een werker heeft bijvoorbeeld een cliënt gehad die tussen wal en schip viel wat betreft uitkeringen en daardoor geen inkomen had. De werker is met de cliënt mee gegaan naar de gemeente en forceerde daarmee de aandacht van de instantie op de omstandigheden van de cliënt die dan ineens wel aandacht krijgt. Daardoor ontstond er ook weer meer vertrouwen in het contact met de werker.

Conclusie

Wat naar voren komt tijdens de groepsgesprekken is de gelaagdheid in de gesprekken met cliënten. De kenmerken zoals gevonden door anderen (Horvath, 2002; Skeem et al., 2007, 2012; Menger et al., 2013) zijn te herkennen in de fragmenten. Zorg binding en vertrouwen komt naar voren wanneer de werkers benoemen dat zij een vertrouwensband wensen op te bouwen met de cliënt. Zij laten zien dat zij begrip en respect hebben voor de cliënt. In dit cluster is ook het onderwerp 'contact maken' te plaatsen. Dit wordt vaak spontaan benoemd als belangrijkste onderwerp en lijkt voor werker soms samen te vallen met het begrip werkalliantie. Kenmerkend voor dit onderwerp is de diversiteit van manieren van contact maken en het maatwerk dat men nodig acht vanwege de verschillende problematiek van de cliënten, de verschillende fases van het toezicht.

Helderheid omvat de volgende aspecten: helderheid over de rol van de kaders, van de rol van de werker en de rol van de cliënt. De rol van de werker moet duidelijk zijn volgens de werkers. Dit geldt ook voor de rol van de cliënt, de werkers benadrukken dat de verantwoordelijkheid van de cliënt, inspraak hebben een voorwaarde is voor gedragsverandering. De rol van de kader komt nadrukkelijk naar voren in de groepsgesprekken, getuige de vele voorbeelden: het risico wordt besproken, controle wordt uitgeoefend, risicovol gedrag beïnvloed. Opvallend is hierbij dat de werkers in de fragmenten reageren op wat de cliënt aandraagt of laat zien. Er is geen voorbeeld van een stapsgewijze gedragsaanpak. De deelnemende reclasseringswerkers hechten allen veel belang aan de combinatie van 'helderheid' en 'binding, zorg en vertrouwen'.

Doel- en taakgerichtheid is voornamelijk aan bod geweest naar aanleiding van de taken die de cliënten uitvoeren. Het thema 'doelen' werd weinig gekozen door de werkers zelf. Desgevraagd bleek dat dit thema op de achtergrond een grote rol te spelen.

Hoofdstuk 3. Individuele interviews

Inleiding

In dit hoofdstuk staat onderzoeksvraag 1 centraal vanuit het perspectief van individuele werkers.

Hoe denken de deelnemende reclasseringswerkers over de werkaliantie in beroepspraktijk: welke kenmerken zijn volgens hen belangrijk en hoe zeggen zij dat zij hieraan werken?

Activiteiten

Er zijn elf individuele semi-gestructureerde interviews gehouden van een tot anderhalf uur, met vier werkers van LJR Utrecht, vier werkers van RN Rotterdam en drie werkers van RN midden-oost Nederland³. Negen respondenten zijn toezichthouder en twee respondenten zijn adviseur. De interviews zijn opgenomen op audiotape, getranscribeerd en gelabeld⁴. De labels zijn naast de kenmerken gelegd die uitgangspunt zijn in het kwantitatieve onderzoek en daarmee vergeleken. Zo is sprake van samenhang tussen beide deelonderzoeken⁵. Zoals reeds eerder beschreven gaat het hier om de kenmerken 1) binding, zorg vertrouwen, 2) doel- en taakgerichtheid en 3) helderheid over kader en voorwaarden.

Daarnaast zijn tijdens de interviews de volgende belangrijke achtergrondfactoren genoemd: achtergrondfactoren van de reclasseringswerker, achtergrondfactoren van de cliënt en factoren van de organisatie.

In dit hoofdstuk staan per cluster kenmerken de opvallende zaken die naar voren kwamen tijdens de interviews. Er werd gestart met een overkoepelende vraag. De antwoorden die daarop werden gegeven zullen eerst worden gepresenteerd.

Resultaten

Werkaliantie in het gedwongen kader

Ieder interview begon met een algemene vraag: Wat versta jij onder de werkaliantie in het gedwongen kader? Alle respondenten hadden een beeld van wat een werkaliantie inhoudt. Daarbij werd af en toe aangegeven dat de terminologie helder was geworden door deelname aan dit onderzoek. Er kan dus niet zonder meer gesteld worden dat reclasseringswerkers over het algemeen een beeld hebben van de betekenis van werkaliantie.

Alle respondenten benadrukken de samenwerking met de cliënt binnen gestelde kaders.

³ De vragenlijst is te vinden in de bijlagen van deze tussenrapportage

⁴ NB 1 interview kon om tijdtechnische redenen niet meer getranscribeerd worden. Er is een samenvatting geschreven. Dit interview wordt wel meegenomen in de resultaten

⁵ Een overzicht met alle clusters en labels is te vinden in de bijlagen van deze tussenrapportage

‘Voor mij is de werkaliantie in het gedwongen kader dus goed kunnen samenwerken binnen de regels die opgelegd zijn’

Wat opviel waren nuanceverschillen; zo benoemden vier respondenten met nadruk de menselijke kant, terwijl zeven andere respondenten meer de nadruk legden op de kaders.

Menselijke kant:

‘Vanuit de menselijk kant benaderen om te kijken, wat heeft iemand er toe gedwongen dat iemand een delict heeft gepleegd of iemand tot een delict is gekomen. ’

Kaders

‘Nou dit zijn de voorwaarden en daar heb je je aan te houden en als je daaraan meewerkt dan kun je daarbinnen ook gewoon wel vertellen hoe het bij jou zit’

Cluster binding, zorgzaamheid en vertrouwen

Onder binding valt contact maken. Aan dit item wordt veel aandacht besteed, omdat iedere werker veelvuldig praatte over contact wanneer er werd gevraagd naar de werkaliantie. Verder kwamen zaken als zorgzaamheid, empathie, vertrouwen en niet oordelen aan de orde. Zorgzaamheid kwam in interviews vooral naar voren als het regelen van praktische zaken. Omdat dat verwant is aan taakgericht werken, is dit item daaronder geplaatst. Empathie valt ook binnen zorgzaamheid: begrip hebben voor de ander en daar vanuit handelen. Vertrouwen kwam in de interviews in verschillende betekenissen naar voren. Het item niet oordelen wordt apart genomen omdat dit in ieder interview werd benoemd als een belangrijk aspect in de werkaliantie. Hieronder zal dit verder worden belicht.

Contact

Tijdens ieder interview werd er veel aandacht besteed aan ‘contact maken met cliënten’. De werkers benoemden dit uit zichzelf. Blijkbaar ervaren zij een duidelijke relatie tussen een werkaliantie aangaan en contact maken. Contact werd weergegeven als een overkoepelend begrip, omdat het zich op veel manieren manifesteert, vanuit zorg en het geven van ruimte, maar ook juist wanneer er een berisping of een waarschuwing plaatsvindt. De werker wil dan zeker weten of de boodschap aankomt en daar is contact voor nodig. Contact werd dan ook een aantal keer aangeduid als de kern van de werkaliantie.

‘De kern van de relatie die ik heb is - ja het is een beetje hip gezegd - maar contact maken ’

Contact maken betekent volgens de werkers dat zij voortdurend bezig zijn met aftasten. Zij observeren de cliënt, handelen daarnaar en reflecteren daarop.

De volgende citaten ondersteunen dit:

‘kijken naar de omgeving, kijken naar iemands gezicht, kijken naar hoe iemand in de spreekkamer zit, omdat de houding en de plek soms die iemand inneemt ook al heel veel zegt’

‘Er wordt heel erg gekeken naar: wie is de cliënt en wat heeft ie nodig? En dat kan een hele zakelijke, strakke benadering zijn. Dan vind ik dat je die ook moet geven. Maar het kan ook zijn dat je denkt: ja, dit is een heel licht kader; nou dan kunnen we dus afspreken dat wij dit jaar gaan gebruiken om hem een soort van in beeld te krijgen.’

‘ja en wat je doet in gesprekken die je hebt is iedere keer kijken van waar is het te gek? Waar zit de grens? Dan breng ik gewoon weer ter sprake, terwijl ik weet, dit gaat ie heel moeilijk vinden. En dan zie je dat hij tranen heeft in zijn ogen. En dan doen we weer een stapje terug’

‘ja je bent constant bezig met het gesprek te analyseren, hoe loopt het?, hoe is de sfeer? Is het druk?, is het rustig? is het gespannen? Daar probeer je wel op in te spelen’

Strategieën

De werkers gaven verschillende strategieën aan om contact te krijgen en te houden met een cliënt. Zo noemden zij zaken als het inzetten van kennis over de achtergrond van cliënten, creativiteit, humor en beeldspraak. Hieronder volgen een paar voorbeelden.

Onderstaande werker sluit op creatieve wijze aan bij de achtergrond van de cliënt:

‘Wat is Gin dan in het arabisch, Gin is een boze geest. Dat is gin in the bottle, een geest in de fles. Ik zeg dus iedere keer als je denkt aan alcohol, dan heb je het tegen je eigen geest, dan wijs je jezelf af.’

‘Wat vaak werkt, is zeggen bijvoorbeeld kijken van goh je woont bij je ouders, hoe hebben die erop gereageerd? Hoe vonden ze het, dat je bent vastgehouden? Nou, dan heb je soms een gevoelig punt’

Een andere werker duidt een verschil tussen hemzelf en een collega:

‘Mijn collega bijvoorbeeld die is een andere persoon dan ik, weet je wel, die pakt heel veel met humor en nou.. dat kan bij mensen gewoon heel erg klikken, terwijl ik gewoon, ik ben wel heel erg vanuit de zorg en de betrokkenheid, maar ik ben ook wel serieus en ik neem me zaken ook wel ernstig ’

Factoren die meespelen in het contact

De werkers benoemden verschillende factoren die meespelen in het contact. Ten eerste benoemden ze persoonlijke factoren. Sommige werkers gaven bijvoorbeeld aan veel humor te gebruiken in het contact.

‘nou.. vooral humor’ dit is wel erg kort, op deze manier zegt het voorbeeld niet zoveel, in welk kader gebruikt hij humor?

Cliëntfactoren spelen ook een rol: er werd verschillende keren aangegeven dat je op een andere wijze contact aangaat met iemand die een borderline-stoornis heeft dan iemand die geen persoonlijkheidsstoornis heeft

'Je hebt mensen met een verstandelijke beperking. Soms, dan kan ik, blijf ik niet uitleggen, dan probeer ik gewoon helder te zijn, kort te zijn, concreet te zijn en niet met allerlei argumenten waar iemand niet het vermogen heeft om daar goed op te reageren of alleen ingewikkelder maakt, dus daar probeer ik wel rekening mee te houden'

Ten derde werd door vrijwel iedereen de organisatie een rol toebediend. De letterlijke en figuurlijke ruimte die je krijgt in het contact is medebepalend.

I: en doe je dat dan ook, buiten peukje roken?

W: ja dat doe ik wel. Als ze dat vragen en het gesprek was gewoon rustig en prettig

I: en die vrijheid heb je hier ook? Om dat te kunnen doen?

W: ja wel, ik zie ook wel eens jongens die ik vaak gerapporteerd heb, die nu een toezicht lopen en die staan buiten te roken, dan ga ik er gerust even bij en vragen hoe het nu gaat in het toezicht, of af en toe een complimentje geven, want soms hoor je het natuurlijk weer terug van het gaat prima in het toezicht, en dan hebben we het daar even over, van het gaat lekker he en dan .. ja dat is prima'

Empathie

W: 'Ik had vanmorgen een gesprek met een, met een man, daar is de zoon van overleden vorig jaar, die man is ergens achter in de vijftig . Die zoon was 36 ofzo.. die heeft een delict gepleegd, dat heeft al heel veel te maken met het feit dat ie zoon overleden was, want die zorgde voor een beetje extra inkomsten voor hem

I: die zoon?

W: ja, die nam af en toe wat mee voor hem. Voor die ouders, die zitten niet zo breed bij kas. Dus hij is er met zijn zwager weer op uit gegaan en eh heeft ie een winkelcentrum leeg geplukt. Daar is een rapport van geweest en die komt nu weer in toezicht voor anderhalf jaar. Heeft ie min of meer zelf al aangegeven, dat ie er wel belang aan heeft . Want die heeft het hele rouwproces van het overlijden van zijn zoon nooit kunnen verwerken .. ehmm dus emotioneel ligt daar veel, valt er veel te halen bij hem , is er veel werk aan de winkel

I: jaja

W: en mijn doel is eigenlijk om te kijken of hij gedurende de toezichtmuren bereid is om de stappen te zetten richting hulpverlening. Want dat houdt hij ontzettend af , hij wil met niemand ergens over praten , zeker niet met meerdere bij elkaar eh,

I: oké ja

W: en ik, ik snap dat hij ik niet meteen in een groep wil gaan zitten om het daar over te hebben met gelijkgestemden

I: ja

W: dat is ook een behoorlijke stap, zeker voor iemand die nog nooit heeft geleerd'

Het citaat hierboven geeft weer dat de werker vanuit begrip voor iemands situatie handelt. De werker begrijpt dat de man vanuit de positie waarin hij zit een nieuw delict heeft gepleegd, en vanuit dat begrip tracht hij een passende interventie in te zetten, namelijk een praatgroep.

Vrijwel alle werkers benadrukken het belang van empathie in de werkalliantie. Een empathische houding is van belang, zo wordt gezegd, om de werkalliantie aan te kunnen gaan maar vooral ook om weerstand te voorkomen of weg te kunnen nemen. Hierbij gaat het volgens de werkers om verschillende begrippen, zoals respect tonen voor de situatie waar iemand in zit, begrip hebben voor de ander en oprechte interesse tonen. Enkele citaten uit de interviews:

‘Het gevoel te benoemen wat je daadwerkelijk ziet, en als je dat benoemt, dan merk je ook vaak dat die persoon zich gehoord voelt en dat is volgens mij een beetje de kern’

‘Omdat ik rekening houd met haar omstandigheden, net zwanger en haar vriend zat vast en ik wil niet dat het fout gaat met haar’

‘dat ik meer gewoon rustig blijf en begrip tonen en aangeven dat het niet leuk is dat ze hier moeten zitten en ik denk met name begrip tonen en rustig blijven, dat dit er voor zorgt dat heel veel weerstand al wordt weggenomen’

Vertrouwen

Tijdens ieder interview is er over vertrouwen gesproken. Vertrouwen had in de verschillende interviews andere betekenissen:

1. De werker uit vertrouwen in het traject (hoop: ik reken erop dat het goed komt)
2. De werker uit vertrouwen in de persoon (ik vertrouw erop dat je nu de waarheid vertelt)
3. De werker wekt vertrouwen bij de cliënt door helder te zijn (duidelijkheid creëren over wat een ander kan verwachten)
4. De werker wekt vertrouwen bij de cliënt door betrouwbaar te zijn in de samenwerking (zich aan afspraken houden)
5. De werker wekt vertrouwen door interesse te tonen in de cliënt (betrokkenheid)

Ad 1: De eerste betekenis kwam tijdens gesprekken het meest naar voren. Werkers gaven het belang aan om hoop uit te spreken. De werkers geven aan dat zij dit uiten door het bekrachtigen van goed gedrag, geduld te tonen en vol te houden:

‘kijk eens wat je goed gedaan hebt, kijk eens wat dat voor basis kan geven om verder te komen’

Ad 2: Vier werkers geven aan dat het daarbij belangrijk is om vertrouwen te hebben in de persoon. Ook al is er sprake van een gedwongen kader, je moet in zekere mate kunnen

vertrouwen op de informatie die wordt gegeven binnen het toezicht. Zeker omdat er niet altijd veel informatie voor handen is.

‘Dat we alles kunnen bespreken, ook als het niet goed gaat. Dat vertrouwen heb ik ook dat alles besproken wordt, het kan best dat er een keer een communicatiestoornis ontstaat, maar daar kunnen we dan op een normale manier mee omgaan en bespreken.’

Bovenstaande items gaan over vertrouwen uiten naar de cliënt, ze gaan over vertrouwen van de cliënt in de werker. Werkers geven ook aan dat vertrouwen wederzijds dient te zijn en dat zij als betrouwbare partner gezien moeten worden in de werkalliantie.

Ad 3: Een aantal werkers gaf aan dat zij vertrouwen winnen door helderheid te scheppen. Voorbeelden:

‘W: ja dat is gewoon, een stuk openheid, duidelijk vertellen wat er aan de hand is en wat de gevolgen kunnen zijn. Laten zien van ik houd niks achter.

I: hmhm

W: ehm.. dit is gewoon waar het op staat

I: ja

W: ja dan wek je vaak ook al wat vertrouwen’

‘En vertrouwen, gewoon duidelijk zeggen waar het op staat. Geen dingen achter houden over .. meteen duidelijk zijn over waarvoor ze hier zijn, wat de gevolgen daarvan kunnen zijn. Dat er bijvoorbeeld een toezicht opgelegd kan worden, gedwongen hulpverlening, dat ze dat van te voren weten, niet dat ze na een tweede gesprek daar ineens achter komen. En zeggen van ja dit had ik niet verwacht’

Ad 4: Daarbij gaven verschillende werkers aan dat het goed is om als betrouwbare partner gezien te worden. Cliënten dienen zich te houden aan afspraken, maar werkers ook. Zo wordt het goede voorbeeld gegeven maar weten cliënten ook dat ze op de werker kunnen rekenen als het nodig is.

Ad 5: Vervolgens gaf een aantal werkers aan dat vertrouwen in de werker ontstaat door het contact aan te gaan met de cliënt en interesse tonen, waar eerder al over geschreven is. Onderstaand citaat illustreert dit:

‘Een voorbeeld was dat een jongen die was, die wou eigenlijk vrij weinig kwijt en begon over zijn hond, die had net een hond gekregen, een pitbull, was ie helemaal verliefd op en had ie wat verantwoordelijkheden.. nou hebben we gewoon een kwartiertje over de pitbull zitten praten.. nou vanuit die pitbull kom je dan op andere verhalen. Wil die effe buiten een peukie roken, dan ga je even met z’n tweeën een sigaretje roken en dan kom je weer terug. En zo dan heb je zo’n contact, dan zie je echt zo’n contact groeien. Ehm dan merk je gewoon dat er vertrouwen is je voelt het bij je zelf. Je weet ook dat je bepaalde vragen kunt stellen of bepaalde vragen niet dat heeft ie misschien aangegeven, maar vaak loopt het gesprek heel soepel en dan weet je dat je contact hebt.

Niet oordelen

‘Zei een cliënt tegen me je bent heel erg geslepen. Ik zeg wat bedoel je? De manier hoe u binnenkomt, u behandelt me gelijk als mens en niet als een crimineel. Hij zegt, mevrouw, daar haalt u uw slag binnen. Zo haalt u ons binnen. ‘

Bovenstaand citaat toont de betekenis die alle werkers geven aan het belang van niet oordelen. In alle interviews werd hierover gesproken. Hiermee wordt door de verschillende respondenten bedoeld dat je wel het delict veroordeelt, maar niet de persoon die het delict heeft gepleegd. De respondenten geven aan dat het belangrijk is om op respectvolle wijze met de cliënten om te gaan. Dit aspect wordt door verschillende respondenten in verband gebracht met weerstand.

‘Het is begrijpelijk dat cliënten met weerstand komen alleen ik veroordeel het delict en niet de persoon want je hebt wel vaak dat cliënten zeggen: je hebt het dossier gelezen dus je hebt toch al een bepaald beeld van mij’

Cluster helderheid en inspraak

Het tweede cluster bevat helderheid over grenzen van de kaders (helderheid vooraf en tijdens een traject: om de kaders helder te maken en om aan te geven wanneer iemand daar overheen (dreigt) te gaan) en de speelruimte die cliënten daarbinnen hebben: inspraak.

Helderheid

Iedere respondent benoemt helderheid als essentieel aspect van de werkalliantie. Een adviseur gaf aan dat dit vanaf het begin speelt:

‘Nou ja voor advies ben je wel het eerste gezicht wat ze zien bij de reclassering. Soms weten ze gewoon helemaal niet wat de reclassering is. Het is gewoon een eerste kennismaking dus vind ik het belangrijk om te vertellen wat we doen, wie we zijn, wat ze kunnen verwachten, dat soort zaken. Dus vooral duidelijkheid, duidelijkheid over wat ze te wachten staat, geen dingen achter houden, gewoon open en eerlijk zijn, vaak werkt dat wel het beste.

Verschillende werkers verbonden helderheid aan eerlijkheid: duidelijkheid creëren, geen zaken achterhouden. Dit is al eerder aan bod gekomen onder vertrouwen. Helderheid houdt in die zin in dat je een betrouwbare partner bent. Drie werkers gaven dat laatste expliciet aan. Verder werd er gesproken over de momenten waarop je als reclasseringswerker helder bent. Helderheid wordt ten eerste verschaft aan het begin van een traject. Dit sluit aan bij het voorbeeld dat hierboven werd genoemd. Daarbij is het belangrijk om helder te zijn tijdens het traject, om drie verschillende redenen:

- Om de cliënt te confronteren met het feit dat hij wordt gecontroleerd:

'...Big brother is watching you... Dat is dan een kwestie van hem een keer laten weten dat je weet dat ie toevallig zijn boodschappen heeft gedaan bij de Lidl op zaterdag morgen.. dan weet hij direct goed van oh ja dus ze monitoren mij 24 uur per dag'

- Wanneer het nodig is om iemand terecht te wijzen:

'ik had er laatst eentje en ik zei je pleegt nog één delict en je gaat de ISD in. Hij probeerde echt zijn best te doen, alles probeerde hij te doen. Om zijn leven, om clean te blijven en geen delicten te plegen. Maar die verslaving is zo zwaar. Nog een keer een delict te plegen en je gaat echt de ISD in. En hij pleegt een delict en beweerde dat hij het niet had gedaan. Maar ik geloofde hem niet. Hij was zo boos, die man, ik verziekte zijn leven en noem maar op. Ik heb zijn leven verpest, nu belt ie me op en dank je wel dat je hebt doorgezet'

- Om tijdens gesprekken duidelijk te maken wie de regie heeft:

'Vaak is het ook gewoon beetje gevoelens bevestigen hm.. en dan weer herpakken en zeggen van oké, we moeten de volgende dingen nog gaan doen'

Ook helderheid manifesteert zich met andere woorden volgens werkers op verschillende wijzen. De rol die de werker op dat moment neemt is daarbij de gemene deler. In die rol maakt hij de kaders en grenzen helder die gesteld zijn, bewaakt hij die en zorgt er ook voor dat de cliënt in de richting van de doelen blijft werken.

Inspraak

Helderheid geven over de kaders impliceert dat er binnen die kaders bewegingsruimte is. De meeste werkers verbinden helderheid en die ruimte aan elkaar. Hieronder wordt verstaan dat de cliënt de ruimte ervaart binnen het eigen traject voor eigen invulling. De werkers gaan hier tijdens de interviews uitvoerig op in. Een citaat:

'dat je met een houding hier komt, ik werk ergens aan, aan mijn doelen. Ik werk aan de verbetering van mijn leefsituatie'

Twee werkers geven expliciet aan dat er voor cliënten meer ruimte is naarmate het traject vordert, terwijl de andere werkers aangeven dat hier vanaf het begin al sprake van is. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over het samen bepalen van de doelen. Drie van de werkers definiëren ruimte zelfs als vrije keuze: het is een keuze van de cliënt om naar de reclassering te komen. Onderstaand citaat illustreert dit:

'ik geef mensen ook altijd wel een keus. Als ze in zo'n beginfase waar ze heel veel weerstand hebben dan zeg ik ook altijd het hoeft ook niet, als je hier niet aan mee wilt werken dan ga ik aan de Officier zeggen dat ik geen rapport uit kan brengen.'

Cluster doel – en taakgerichtheid

De geïnterviewden spraken weinig uit zichzelf en expliciet over doel- en taakgerichtheid. De werkers gaven aan dat ze werken met de doelen en taken van een reclasseringstraject in het achterhoofd, maar dat het meer verweven is in de gesprekken. Af en toe waren de doelen wel nadrukkelijk aan de orde, wanneer er bijvoorbeeld tijdens een gesprek geëvalueerd werd.

Doelen nastreven

Alle respondenten geven het belang aan om samen doelen na te streven. Er zijn doelen vastgesteld en bij die doelen wordt er gekeken hoe die samen verwezenlijkt kunnen worden. In het kader van het doelen nastreven, werd dan ook vaak het woord afstemmen gebruikt: je stemt af met de cliënt wat hij of zij wanneer kan en wil.

‘En kijk vooral naar , waar zit nou die weerstand en hoe kunnen we nou aan een doel gaan werken, wat vooral ook het doel moet zijn van die persoon’

Een van de werkers benadrukte dat hij door de jaren heen doelgerichter was gaan werken:

‘Tien jaar geleden hoorde ongeveer alles daar ongeveer nog wel bij en sinds de Risc is gekomen is het: wat is het risico en wat is criminogeen en moet het een link hebben naar de bijzondere voorwaarden of het delictgedrag?’

Inschakelen netwerk

De respondenten geven aan dat samenwerking met het netwerk van cliënten en de ketenorganisaties van groot belang is om de doelen en bijbehorende taken te kunnen behalen. Er wordt aangegeven dat dit steeds belangrijker wordt in vergelijking tot vroeger. Het persoonlijke netwerk wordt vaak ingeschakeld voor het inwinnen van informatie, maar ook om te kijken wat voor invloed dat netwerk heeft en hoe die invloed eventueel aangewend kan worden of worden veranderd.

Ketenorganisaties zijn betrokken bij het uitvoeren van taken en bij het inwinnen van informatie. Een van de respondenten gaf aan, dat wanneer hij er niet meer uitkwam met een cliënt, hij ging kijken wat andere organisaties konden betekenen. Hij noemde zichzelf in dit verband casemanager.

‘En alles wat ik er in stopte kwam er eigenlijk niet uit. Op een gegeven moment heb ik bureau frontlijn ingeschakeld’

Samenwerking met andere organisaties gaat niet altijd goed. Zo gaven vrijwel alle respondenten aan dat het weleens misging met bijvoorbeeld de informatieoverdracht.

‘En ik merk dan wel dat er een beetje irritatie is, zo van als ik mijn werk goed wil kunnen doen dan moet ik wel goed op de hoogte zijn van wat er van mij verwacht wordt en wat de feiten zijn’

Praktische zaken regelen, helpen, moeite doen

Alle respondenten geven het belang aan om moeite te doen voor de cliënten. Als het nodig is, zijn de werkers bereid om cliënten te helpen met praktische zaken, zoals het regelen van een uitkering of huisvesting. Er was onderling wel een nuanceverschil in hoe ver de werkers daarin gingen.

‘Ik ga mee naar de woonvoorziening, ik doe echt alles met de cliënt’

‘Ik kan dan met iemand letterlijk hand in hand naar de kredietbank gaan en dat doe ik in sommige gevallen ook als ik vind dat dit belangrijk is’

Er worden drie redenen genoemd om cliënten te helpen met praktische zaken. Ten eerste werd het belang genoemd om de praktische zaken op orde te hebben voordat je verder kunt in een traject. Ten tweede kwam het principe van wederkerigheid naar voren. Als jij iets doet voor een ander, kun je iets terug verwachten. Ten derde werd een factor besproken die eerder naar voren kwam: een betrouwbare partner zijn. De werker laat zien dat hij zich aan zijn afspraken houdt. Zo wekt hij vertrouwen en geeft hij het goede voorbeeld. Dit is volgens werkers een manier om cliënten te motiveren om zelf ook zaken op te pakken.

Achtergrondfactoren werker

De vraag werd gesteld in hoeverre de professionele en persoonlijke achtergrond van de werkers meespelen in het aangaan van de werkalliantie. Volgens de werkers speelt dit een grote rol, waarbij professionele ervaring en persoonlijke ervaring en de reflectie daarop worden genoemd als essentiële kenmerken.

Professionele ervaring/ opleiding

Enkele werkers dichten een belangrijke rol toe aan hun opleiding als het gaat om hun ontwikkeling als professional. Drie werkers geven echter aan dat ze niet heel veel aan de opleiding te hebben gehad. Ervaringen in het werkveld worden door zes werkers benoemd als essentieel. Vier werkers duiden de ervaring binnen de reclassering en drie werkers benoemen ervaring in de zorg.

‘werkervaring die ik heb opgedaan met mensen met psychiatrische problematiek zorgt er voor dat je een inschatting maakt van bijvoorbeeld concentratie of niveau van functioneren, of als iemand heel psychotisch is geweest of nog of medicatie gebruikt’

Twee werkers benoemen professionele ervaringen op een ander vlak. Zo geeft een werker aan dat de ervaringen in het leger ervoor zorgen dat hij beter kan relativeren. Een andere

werker zegt dat hij ervaring achter de bar in een café hem heeft getraind om snel contact kunnen maken met verschillende mensen.

‘wat ik altijd heel erg doe, is een beetje aftasten van: wie heb ik tegenover me en hoe... ja hoe krijg ik contact. Nou dat is natuurlijk wat je in de horeca continu aan het doen bent, sterker nog: heel snel zelfs. En kort en vluchtig en...dus ja, daar heb ik denk ik wel...wel baat bij gehad.’

Persoonlijke ervaringen

De respondenten zeggen tijdens de interviews dat persoonlijke ervaring een belangrijke factor is in de wijze waarop zij de werkalliantie vormgeven met de cliënt. Zo noemen zes werkers de opvoeding, waarin belangrijke deugden zijn bijgebracht als respect, niet oordelen, betrokkenheid, doorzettingsvermogen, er zijn voor een ander en vergevingsgezindheid.

‘... ja ik ben eigenlijk een beetje opgevoed van: niks is gek. Geen...weinig hiërarchie meegekregen. Ik ben nogal vrij opgevoed volgens mij. En...ja ...een bepaalde nieuwsgierigheid naar de mens en waarom iemand...waarom iemand is zoals die is. Dat is wel meegegeven.’

Twee werkers benoemden in dit licht een religieuze opvoeding. Drie werkers geven daarbij aan dat zij zelf ervaringen hebben met de zorg, door bijvoorbeeld familieomstandigheden, waardoor zij hebben ervaren hoe het is om hulp te vragen. Een van hen gaf aan:

‘ik weet hoe dun het lijntje is’

Daarmee wilde hij aangeven hoe makkelijk het is om aan de andere kant van de tafel te komen zitten. Niet in de rol van werker, maar van cliënt.

Persoonlijke kenmerken

Belangrijke persoonlijke kenmerken die op tafel kwamen en die volgens de werkers bepalend zijn voor het vormgeven van een werkalliantie zijn, naast de factoren die hierboven waren genoemd, authenticiteit, eerlijkheid en flexibiliteit. Deze factoren kwamen in vrijwel alle interviews impliciet dan wel expliciet naar voren.

Eerlijkheid werd door werkers verbonden aan helderheid: eerlijk aangeven waar een cliënt aan toe is, er niet omheen draaien. Dit kwam eerder in dit hoofdstuk al naar voren onder helderheid.

‘..niet omdat ik dat zo graag wil, of omdat ik dat zo nodig vind, maar gewoon omdat het moet, weet je wel? En daar ben ik wel altijd heel eerlijk in. Dat bepaalt wel de werkalliantie denk ik. Dus duidelijkheid, erkenning, respect zeg maar’

Een van de werkers gaf daarbij aan dat aanspreekbaar zijn op gedrag een belangrijk kenmerk is: zo stelt hij zichzelf kwetsbaar op naar de cliënt.

Grenzen

In ieder interview komt het onderwerp grenzen aan bod. Wanneer stopt een werkalliantie en wat zijn persoonlijke grenzen van de werkers? Over het stoppen van de werkalliantie geeft iedereen ongeveer hetzelfde aan: de werkalliantie en daarmee het toezicht wordt beëindigd wanneer iemand het delict stelselmatig ontkent, niet wil veranderen of blijft recidiveren.

‘Maar er zijn natuurlijk ook mensen die je echt niet kunt motiveren en dan houdt het gewoon op’

Er wordt door drie respondenten gesproken over het overdragen van een cliënt naar een andere toezichthouder. Dit gebeurt volgens hen zeer zelden, maar als het gebeurt is dit omdat er geen klik is en de toezichthouder denkt dat die klik er wel zal zijn met een andere toezichthouder; er is dus wel vertrouwen in een mogelijk reclasseringstraject.

Vervolgens is er gesproken over persoonlijke grenzen met betrekking tot doelgroepen. Een citaat:

‘W: nou echt, echt de zware zeden bij, bij minder jarigen vind ik lastig

I: ja, ja

W: die heb ik liever niet in mijn caseload,

I: nee, nee, die heb je liever niet, maar je doet ze wel?

W: eh nee die zitten er ook niet in’

Welke doelgroepen zijn nu lastig en hebben werkers liever niet in hun caseload?

Verschillende doelgroepen werden besproken, waarbij vaak een borderline- of narcistische persoonlijkheidsstoornis werd genoemd. Een werker gaf daarentegen aan dat hij het juist interessant vindt om mensen met een borderline stoornis te begeleiden. Daarbij spreken verschillende werkers over zedendelinquenten die kinderpornografische handelingen verrichten. Bovenstaand citaat illustreert dat. Een van de werkers geeft aan nadrukkelijk moeite te hebben met gokverslaafden, een andere werker met cliënten met zeer lage verstandelijke vermogens die agressief gedrag vertonen en een derde met psychopaten. Er is dus veel variatie in wie werkers als lastige cliënten ervaren. De meeste werkers gaven aan vooral moeite te hebben met specifiek gedrag. Door hen wordt agressie en bedreiging genoemd als belangrijke grens en twee werkers benoemen daarbij overdreven amicaal gedrag.

‘Als ze mij bedreigen dan houdt het op, dan stuur ik ze terug’

‘Als ze op een gegeven moment zeggen ‘meissie’

Motivatie

'Oh, de interesse in de mensen denk ik, waar ik mee werk, de interesse in de collega's waar ik mee werk, de, afwisseling die in je week zit..eh de voortgang die er af en toe in zit.. ja ik zoek voor mezelf wel uitdagingen.'

Bovenstaand citaat toont hoe een werker gemotiveerd blijft. Dit voorbeeld is illustratief voor wat andere werkers hebben aangegeven bij het onderwerp motivatie. Iedereen gaf aan het wel eens niet te zien zitten, maar had een persoonlijke drijfveer om door te gaan.

Verschillende werkers gaven de samenwerking in het team aan als belangrijke drijfveer.

Twee werkers noemden religie als motivatiebron en vijf andere werkers gaven aan dat oprechte interesse in de ander hen blijft motiveren. Een werker zei dat hij niet tegen onrecht kan en daarom voor dit beroep heeft gekozen. Tenslotte werd er een aantal keer genoemd dat mensen het belangrijk vinden dat ze verschil kunnen maken.

En wat mij gemotiveerd maakt, ik ben altijd wel oprecht geïnteresseerd in wat is iemand zijn verhaal, het zal wel een bepaalde nieuwsgierigheid zijn en dat is zo divers; ik kan niet een bepaalde routine daarop ontwikkelen'

Organisatorische factoren

Tenslotte is er in de interviews gesproken over organisatorische factoren die nodig zijn voor de ontwikkeling van een effectieve werkalliantie met vele cliënten. De meeste respondenten stonden niet zo bij die organisatorische voorwaarden stil *'het moet gewoon op orde zijn'*. Verschillende werkers gingen explicieter in op de organisatorische randvoorwaarden. Zo gaf een werker aan dat de organisatie de voorwaarden schept om goed te kunnen werken:

'Het is niet dat je maar 1 uur per cliënt hebt, nee we krijgen van onze werkgever alle ruimte om die cliënt optimaal te kunnen begeleiden.'

Samenwerking met het team werd vaker benadrukt als een belangrijke voorwaarde om het werk goed te kunnen doen. Ook hier is eerder al aandacht aan besteed. Het is belangrijk om een goede sfeer te hebben, zo werd er gezegd, en om casuïstiek te bespreken en samen te werken als het lastig is bij een cliënt. Dat is bepalend voor het uiteindelijke handelen.

'We zijn gewoon een team en we doen het met z'n allen'

Conclusie

In de individuele interviews kwam het belang van contact in de werkalliantie nadrukkelijk naar voren. Daardoor lijkt het dat werkers een duidelijke relatie leggen tussen beide begrippen. Onder contact wordt met name aftasten verstaan: een cliënt erbij houden, zorgen dat je echt met elkaar in gesprek bent. Redenen voor werkers leken binding aangaan en kijken waar ze de gevoelige snaar kunnen raken wanneer het gaat om delictgerelateerde onderwerpen. Contact heeft dus ook het doel om risico's in te kunnen schatten.

Een tweede opvallende bevinding is de wijze waarop werkers vertrouwen omschreven. Vertrouwen werd aan de ene kant gezien als een betrouwbare partner zijn en helder zijn over de kaders, en aan de andere kant als vertrouwen en hoop in de persoon. Dit verschilde per werker.

Helderheid en inspraak werden door de respondenten vaak samen genomen. Het kenmerk 'relationele rechtvaardigheid' lijkt dus te stroken met de ervaringskennis van de deelnemende reclasseringswerkers. Minder aan bod kwam doel- en taakgerichtheid. Werkers gaven aan hier niet zo expliciet mee bezig te zijn. Opvallend is dat sommige werkers meer contact gericht zijn en anderen meer gericht zijn op helderheid en controle. Naast bovenstaande indeling, is er aandacht besteed aan werker - en organisatiefactoren. Over organisatiefactoren was vooral de teneur dat alles op orde moest zijn. Collegiale steun werd daarbij als een belangrijk item genoemd. Verder spelen volgens de werkers persoonlijke factoren een rol bij het vormgeven van de alliantie, waarbij onder andere deugden die zij hebben meegekregen tijdens hun opvoeding, motivatie of opgedane ervaringen werden genoemd.

Hoofdstuk 4. Reactance

In dit hoofdstuk behandelen we de tweede onderzoeksvraag:

Op welke wijze tracht de reclasseringswerker reactance van cliënten te beïnvloeden en hoe is dit terug te vinden in de gespreksopnames?

Inleiding

Het was moeilijk om deze vraag te beantwoorden. Ten eerste viel op dat werkers tijdens zowel de individuele als de groepsinterviews meestal vanzelf spraken over weerstand waar werd gevraagd naar reactance. Wellicht verstaan zij onder reactance en weerstand hetzelfde. Daarbij zijn er voor de groepsinterviews bijna geen fragmenten aangewezen waarvan de werkers expliciet zeiden dat daar sprake was van reactance. Reactance was wel een aantal keer onderwerp van gesprek, maar alleen wanneer er op door werd gevraagd.

Wanneer is er sprake van reactance?

Het bleek een vrij diffuus onderwerp, vooral omdat een aantal werkers aangaf dat het lang niet altijd duidelijk is wanneer sprake is van reactance. In de fragmenten die zijn besproken in de groeps gesprekken was er nauwelijks sprake van reactance. In slechts één groeps gesprek is een duidelijk voorbeeld van reactance naar voren gekomen. Daarnaast is er nog een fragment besproken waarbij de cliënt weerstand tegen verandering vertoonde, maar geen reactance.

Een treffend voorbeeld van een situatie waarin het lastig is om de reactance te herkennen kwam ter sprake in een interview met een werker. Hieronder een citaat uit dit interview:

W: dat een jongen echt, dat ik denk die liet geen reactance merken. Dat het gewoon zo soepel liep, gewoon leuke jongen, goed contact, ouders erbij die er bovenop zaten en kwam keurig netjes zijn afspraken na.. eh ja dat was echt een leuke jongen. Dat zeggen ze bij het toezicht precies het zelfde. Het rapport is uitgebracht en hij liep in het schorsingstoezicht, hield zich keurig aan de afspraken, doet alles wat gedaan moet worden.

I: ja

W: (grinnik) en dat loopt eigenlijk perfect.. ja dat kan natuurlijk ook een vorm van reactance zijn door het eigen ruimte pakken door gewoon overal mee eens te zijn en gewoon maar te doen wat je opgelegd wordt

I: ja

W: maar misschien is ie minder vervelend

I: dus eigenlijk vind je het heel lastig om daar iets over te zeggen?

W: ja om nou echt te zeggen of dat reactance is..

Nu volgt het fragment waarbij volgens de werker wel sprake is van weerstand, maar niet van reactance:

R: Oké... Wat je, wat ik van je weet is dat je... Dat je een toezicht opgelegd hebt gekregen en een werkstraf en dat toezicht houdt in dat jij gedurende twee jaar lang, euhm... Hier moet komen.

C: Wat doen?

R: Eigenlijk moeten wij er toezicht op houden dat er geen delicten meer gaan gebeuren. En dat betekent dat wij met zijn tweeën een plan gaan bedenken van, goh, hoe is dat nou eigenlijk zo gekomen dat die delicten gepleegd zijn, het gaat om geweldsdelicten hè?

C: Hmhm.

R: En hoe kunnen wij in de toekomst nou voorkomen dat dat nog een keer gebeurt. Dat moeten wij met zijn tweeën gaan uitpuzzelen.

C: Nou, ik heb nog nooit zulke onzin gehoord in ieder geval.'

De onderzoekers dachten dat dit een duidelijke uiting van reactance was. De werker zei hierover het volgende: *'Hier is veel minder sprake van reactance dan bij mensen die enkel de strijd aangaan met het gedwongen kader. Dit is een man die weerstand heeft tegen iedereen.'* Hier definieert de werker weerstand als een reactie van de cliënt op veranderingen in zijn leefsituatie en onderscheidt dit van reactance.

Het fragment waarin volgens de werker wel sprake is van reactance:

Er is één cliëntgesprek opgenomen, waarover tijdens het groepsinterview expliciet werd gezegd dat reactance duidelijk naar voren kwam. Daarop reflecterend gaf de werker aan dat hij wellicht te veel discussie aanging met de cliënt. Hier was sprake van een fragment waarover de werkers zeiden dat dit niet exemplarisch is voor een goede werkaliantie.

Fragment:

R: Dus, eigenlijk hoor ik jou twee dingen zeggen op het moment

R: in de eerste instantie zeg je tegen mij, ja maar soms kies ik er bewust

C: Ja, soms heb ik een keuze, soms heb ik een keuze maar soms kan ik mij er niet aan houden ofzo aan t verbod, daarom loop ik er ook uit soms. Tussendoor de stad.

R: Je zegt, ik kan me er soms niet aanhouden

C: Nee, soms kan het niet, nee.

R: Omdat?

C: Omdat je naar huis, naar huis moet lopen, je kan soms toch ergens zijn bij familie en kom ik weer terug

R: Ja, maar goed je hebt

C: kom ik na huis Kom ik toch naar huis lopen.

R: Ja, ja hebt

C: dan ga ik niet een half uurtje, twintig minuten effe zo, ik weet ook niet hoe ik moet omlopen maar eh ja, zo en zo dat weet je.

R: Nou goed dat weet je wel

C: Nee,

R: Dat heb je weleens verteld

C: Nee, zo en zo niet, ik kom weleens terecht uiteindelijk bij mijn huis? En daar mag ik niet komen, dat is bij centrum

R: Ja,

C: dat is bij centrum

R: Maar goed als jij kan aantonen van kijk hier is mijn huis, hier rechts

C: ik loop daar altijd, nog steeds. Ja, dan geven ze nog steeds, ze hebben mij een boete gegeven voor mijn straat precies

De werker reageert met een reflectie, de cliënt reageert daarop met een uitleg en de werker reageert daarop met een confrontatie. De cliënt ontkent vervolgens en de werker grijpt terug op eerdere informatie. Daarna confronteert de werker nog een keer en de cliënt ontkent weer.

In dit fragment lijkt het dat de werker door te confronteren vooral ontkenningen ontlokt bij de cliënt.

Reactance hoort erbij

Alle werkers geven aan dat reactance of weerstand erbij hoort. Onderstaand citaat komt uit een individueel interview:

'... bijna iedereen die hier binnenkomt, die zegt van: ja, het moet van de rechter en ik heb er geen zin in en moet ik hier echt twee jaar lang gaan komen? Maar dat doet bijna iedereen, dat voel ik al niet meer als weerstand.'

In een groepsinterview werd gezegd dat het in de reclassering per definitie gaat om mensen die er in de diepste kern niet willen zijn, maar dat dit niet wil zeggen dat reactance als een dikke laag stof op alle gesprekken ligt. De werkers gaven aan dat ze het gedwongen kader als gegeven zien en van daaruit verder werken.

Reacties op reactance

Een aantal gedragingen dat hieronder wordt besproken als reactie op reactance moet gezien worden in het licht van het voorkomen daarvan en erop inspelen op het moment dat het aan de orde is.

Helderheid en inspraak

Een aantal werkers geeft aan weerstand te voorkomen door helder te zijn over wat ze verwachten. Daarbij praten alle werkers over de relatie tussen weerstand en ruimte die een klant krijgt.

'Ik denk dat ik met name grenzen respecteer door iemand daarin ook een stuk regie te laten voelen'

Dat wordt op verschillende manieren gedaan. Ten eerste wordt er een keuze voorgeschoteld. De werkers geven daarbij helder aan wat de opties zijn van een klant. Klanten hoeven niet naar de reclassering te komen. Er staat dan wel iets tegenover.

‘ik geef mensen ook altijd wel een keus. Als ze in zo’n beginfase waar ze heel veel weerstand hebben dan zeg ik ook altijd nou ja dat hoeft ook niet, als je hier niet aan mee wilt werken dan ga ik aan de Officier zeggen dat ik geen rapport uit kan brengen’

Ten tweede wordt er gekeken naar welke ruimte er is om gezamenlijk tot de doelen te komen. Werkers spreken dan ook van gezamenlijkheid en in hetzelfde schuitje zitten. Welke doelen zijn er vanuit de reclassering en welke doelen heeft de klant? Op het moment dat daar meer overeenstemming over is en daar meer ruimte voor kan zijn is er over het algemeen minder sprake van reactance of weerstand

‘En kijk vooral naar: waar zit nou eh die weerstand en waar zit wrijving en en hoe kunnen we nou samen zeg maar aan een doel gaan werken. Ja. Wat vooral ook het doel moet zijn van die persoon’

In drie groepsinterviews kwam naar voren dat reactance kan ontstaan op het moment dat de voorwaarden worden besproken en dan met name wanneer een werker het woord ‘moet’ gebruikt. Een van de werkers gaf aan, dat je niet zomaar, zonder toestemming, een preek kunt geven.

Contact maken

In de gesprekken over reactance stond contact maken centraal. Je maakt contact, je tast af, om te kijken waar de grenzen liggen van een cliënt, waar je erover heen kunt gaan. Waar je op reactance (of weerstand) stuit. Je neemt reactance weg en je voorkomt het door small talk. Sommige werkers gaven aan dat wanneer zij aanvoelen dat er reactance is, ze minder snel de discussie aangaan. Onderstaand citaat is een antwoord op de vraag hoe een werker omgaat met reactance:

‘Dus dat is een stukje intuïtie en een stukje door schade en schande wijzer worden, van ja hè, dat werkt dus niet dus ik moet een andere manier zoeken om dus toch dat doel te bereiken, om uiteindelijk toch die samenwerking te krijgen en een soort commitment te krijgen over het feit dat we allebei in dat zelfde schuitje zitten en allebei moeten doen wat er van ons gevraagd wordt en hoe maken we dat nou zo aangenaam mogelijk. Dus ja dat is toch ook een beetje aanvoelen en voelen in het contact wat er gebeurt en daar toch wel elke keer op afstemmen’

Empathie

Een aantal werkers geeft aan dat het belangrijk is om empathie te tonen op het moment dat er sprake is van reactance:

‘dat ik meer gewoon rustig blijf, en begrip tonen, en aangeven dat het niet leuk is dat ze hier moeten zitten en ik denk met name begrip tonen en rustig blijven, dat dat er voor zorgt dat heel veel weerstand al wordt weggenomen’

Respect

Ten slotte werd er een aantal keer door werkers een verband gelegd tussen reactance en respect

‘..begint bij eigenlijk bij het wederzijds respect naar elkaar toe hebben, dat zit bij mij in zo’n hoog vaandel, ja daar begint het ook voor mij mee omdat ook het is begrijpelijk dat cliënten

met weerstand komen alleen ik veroordeel het delict en niet de persoon want je hebt wel vaak dat cliënten zeggen: je hebt het dossier gelezen dus je hebt toch al een bepaald beeld van mij'

Conclusie

De bevindingen in dit hoofdstuk komen voor een deel overeen met de bevindingen van voorafgaande hoofdstukken. Reactance lijkt een lastig te meten begrip, waarbij het niet volledig helder is of werkers er hetzelfde onder verstaan als de onderzoekers. Daarbij is het niet altijd helder wanneer sprake is van reactance.

Tenslotte is het niet altijd helder of een werker handelt vanuit een reactie op reactance, of op ander gedrag van de cliënt, omdat de gedragingen van werkers die een reactie zijn op reactance voor een groot deel dezelfde zijn als de gedragingen die zij sowieso tonen in gesprekken.

Hoofdstuk 5. Coderen

In de vorige hoofdstukken is getracht de derde onderzoeksvraag: 'In hoeverre zijn de constructen van de vragenlijst WAGK te herkennen in de gesprekken van de audiotapes?' te beantwoorden aan de hand van een bottom-up benadering. Meer uitleg hierover is gegeven in hoofdstuk 2. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de top-down benadering van deze onderzoeksvraag. Deze benadering betekent dat de theoretische constructen uit de vragenlijst van de kwantitatieve meting als uitgangspunt worden genomen voor de ontwikkeling van een observatie-instrument (zie bijlage 2) waarmee het mogelijk wordt om handelingen van de werkers in de gesprekken te relateren aan de constructen.

De vragenlijst van de kwantitatieve meting vraagt naar beleving of een mening van de ondervraagde. De beleving of mening is aan de hand van een opname van gesprekshandelingen vrijwel niet te achterhalen. Om die te kunnen achterhalen, moet je hiernaar vragen in interviews. Daarvan is verslag gedaan in de voorgaande hoofdstukken. Om de items te kunnen scoren in audiomateriaal, was het noodzakelijk om ze zo goed mogelijk te vertalen naar concreet gedrag. Wat wordt er bijvoorbeeld bedoeld met 'binding' en welke gedragskenmerken van de werker hoort hierbij?

Het uitgangspunt voor het observatieschema waren de reeds bestaande gevalideerde codeerschema's van Skeem (2007) en Bonta (2009). Deze schema's zijn slechts gedeeltelijk bruikbaar maar dienen wel als voorbeeld en inspiratie.

De vragenlijst van Menger en Donker bevat de volgende alliantiecategorieën:

- Goal/task/bond (Horvath & Greenberg, 1986)
- Caring/ trust/ relational fairness versus toughness (Skeem, 2007)
- Helderheid over kaders (Menger & Donker, 2012)
- Reactance en contrareactance (Menger & Donker, 2012)

Van deze categorieën is een observatieschema gemaakt bestaande uit de factoren: care, bond, trust, task, goal, relational fairness, toughness en helderheid.

Met dit observatieschema als uitgangspunt zijn door studenten Social Work discussies gevoerd over de bruikbaarheid van de items. De conclusies uit deze discussie zijn gebruikt om het schema te verbeteren. Daarnaast hebben de onderzoekers het schema met experts van het lectoraat besproken en opnieuw verbeteringen doorgevoerd. Hieruit volgde de volgende vierdeling:

- Taak en doelgericht werken (12 items)
- Controleren (3 items)
- Zorg, binding en vertrouwen (8 items)
- Helderheid (4 items)

Met deze lijst zijn vijf experts van het lectoraat gedurende een halve dag getraind, waarna zij 8 transcripten dubbel hebben gescoord. Over deze resultaten is Cohen's kappa berekend. De kappa's varieerde van 0.23 tot 0,57 (matige tot gemiddelde overeenkomst).

Om tot een verbetering van deze scores te komen is de lijst vereenvoudigd. De categorieën helderheid en controle zijn samengevoegd tot één categorie. In de categorie taak- en doelgericht werken zijn enkele items samengevoegd.

Daarmee is de volgende driedeling ontstaan

- Taak- en doelgericht werken (6 items)
- Zorg binding en vertrouwen (6 items)
- Helderheid en controle (6 items)

Met deze lijst hebben drie experts van het lectoraat twee nieuwe opnames gecodeerd. Tijdens dit proces, hebben zij een discussie gevoerd per 5 minuten, waarna zij ieder afzonderlijk de codes bepaalden. Deze discussie is geanalyseerd en van de verkregen scores is de intraclass correlation (ICC) berekend. De ICC voor deze twee opnames en drie codeerders is 0,82 (goede overeenkomst)

Uit de discussie valt op te maken dat het moeilijk is te onderscheiden wat de intentie is van de werker is. De bedoeling achter woorden kan niet geobserveerd worden. Het verschil tussen een advies of een waarschuwing is heel klein en een belangstellende vraag kan een uiting van zorg voor de cliënt zijn maar kan ook een controlemiddel zijn.

In het uiteindelijk verkregen scoreformulier is de driedeling terug te vinden van de vragenlijst van de kwantitatieve meting. De overeenkomst tussen de scores van drie observatoren van twee opnames was goed. Deze driedeling betreft uitsluitend de handelingen van de werker. In dit scoreformulier ligt de nadruk op duidelijk observeerbare gedragingen van de werker en de beleving van de alliantie komt niet terug in de driedeling.

Conclusie

Het scoreformulier is in ontwikkeling, maar het lijkt dat er nu een formulier ligt waarmee audiotapes gescoord kunnen worden. Verder is de driedeling in de kwantitatieve meting te herkennen in twee gescoorde bandjes

Conclusie

In dit onderzoek stonden onderstaande vragen centraal:

1. Hoe denken de deelnemende reclasseringswerkers over de werkalliantie in beroepspraktijk: welke kenmerken zijn volgens hen belangrijk en hoe zeggen zij dat zij hieraan werken?
2. Op welke wijze tracht de reclasseringswerker reactance van cliënten te beïnvloeden en hoe is dit terug te vinden in de gespreksopnames?
3. In hoeverre zijn de kenmerken die worden gemeten in de vragenlijsten van het kwantitatieve deel (1A) te herkennen in de gespreksopnames?

Vraag 1

Het onderzoek geeft illustraties van hoe reclasseringswerkers de werkalliantie vormgeven. De gelaagdheid achter handelingen komt duidelijk naar voren en vrijwel geen handeling staat daarbij op zichzelf. Er kwam een aantal opvallende zaken naar voren:

Ten eerste was contact maken en houden een van de belangrijkste besproken items. Het lijkt daarbij te gaan om binding, waarbij het om een dubbele betekenis gaat: binding om de relatie aan te gaan maar ook juist binding om te kunnen controleren. Vertrouwen komt ten tweede in alle interviews naar voren. Vertrouwen werd gekenmerkt door verschillende betekenissen: vertrouwen in de cliënt of hoop dat het goed komt, of vertrouwen vanuit het perspectief van de werker: de werker dient een betrouwbare partner zijn in het traject: afspraken na te komen en helder te zijn. Daarbij kwam er een spanning naar voren: de werkers moeten kunnen vertrouwen op de informatie die cliënten geven omdat dat een van de weinige bronnen is waaruit zij putten, maar zij dienen altijd rekening te houden met het feit dat cliënten de waarheid niet spreken. Ten derde kwam helderheid in ieder gesprek naar voren als belangrijk item in het reclasseringstraject. Het werd nergens als synoniem met werkalliantie genoemd, maar is volgens de werkers wel een harde voorwaarde voor een goede werkalliantie. Helderheid bestaat volgens de werkers uit het verhelderen van de kaders, de rol en positie van de werkers en de rol van de cliënt. Het monitoren van risico's hoort hier bij. Helderheid over de rol van de cliënt is in het toezicht van niet te onderschatten betekenis. De cliënt draagt volgens de werkers een grote verantwoordelijkheid in het toezicht. Over het cluster doel-en taakgerichtheid valt ten vierde het volgende te zeggen: doelgerichtheid kwam vooral impliciet naar voren. Werkers gaven vrijwel allemaal aan niet volgens lijstjes te werken, maar dat doelen en taken wel in hun hoofd zaten. Dat blijkt deels uit de cliëntgesprekken. Er waren weinig gesprekken waarin heel expliciet aan doelen werd gerefereerd. Aan het begin van een toezicht worden wel algemene doelen genoemd, bijvoorbeeld niet recidiveren, maar de invulling hiervan gebeurt aan de hand van de taken. Taken kwamen wel veelvuldig voor in de gesprekken. De bespreking van taken die tot een stabiele leefsituatie moeten leiden is vaak onderwerp van gesprek.

Vraag 2.

Naar het begrip reactance moet verder onderzoek gedaan worden, er kunnen weinig uitspraken worden gedaan over dit thema aan de hand van dit onderzoek. Het lijkt dat reactance altijd op de loer ligt omdat er sprake is van een gedwongen kader en handelingen van een professional in dit kader niet los gezien kunnen worden van dit fenomeen. Het onvrijwillige karakter van het werk lijkt vanzelfsprekend. Daarom is het lastig om handelingen gericht op reactance los te zien van handelingen van een hybride werker. Wellicht spreken we wel over hetzelfde: een hybride werker neemt de dynamiek rond reactance mee in zijn handelingsrepertoire.

Vraag 3.

De gedragsmatige items de kwantitatieve vragenlijst zijn herkenbaar. De driedeling van 1)zorg, 2) helderheid, 3) doel- en taakgerichtheid uit de kwantitatieve vragenlijst was in veel illustraties die zijn gegeven door de werkers duidelijk te herkennen. Daarbij is er op basis van de items uit de kwantitatieve vragenlijst een observatieschema gemaakt van gedragingen. In twee gecodeerde tapes is de driedeling terug te vinden.

Discussie

- Dit onderzoek liep parallel langs het kwantitatieve onderzoek. Uit dit deelonderzoek kwamen tussentijdse theoretische constructen die relevant waren voor dit kwalitatieve deelonderzoek. Zo zijn we onder andere tot de driedeling gekomen die herkenbaar is in de hoofdstukken van de interviews.
- Interviews: er is een verschil te herkennen tussen uitspraken die zijn gedaan in de individuele en de groepsinterviews. Dat verschil kan verklaard worden vanuit de aard van de interviews: in de individuele interviews is er vooral gevraagd naar intenties en in de groepsinterviews werd concreet gedrag besproken aan de hand van audiotapes. Er is een verschil tussen intenties en gedrag. Bij het omzetten van intenties naar gedrag spelen verschillende factoren een rol, zoals de interactie met de cliënt.

Reactance

Met betrekking tot reactance leek het dat:

1. Het om een begrip gaat dat lastig te meten is
2. Waarbij het niet volledig helder is of werkers er hetzelfde onder verstaan als de onderzoekers omdat werkers vrijwel altijd overgingen op de term weerstand, ook al was de term reactance daarvoor uitvoerig besproken (dit laatste vooral in de laatste vier interviews)
3. Waarbij het niet altijd helder is wanneer er sprake is van een uiting van een klant van reactance
4. Waarbij het niet altijd helder is of een werker handelt vanuit een reactie op reactance, omdat de gedragingen van werkers als reactie op reactance voor een groot deel dezelfde zijn als de gedragingen die zij sowieso tonen in gesprekken

Naar aanleiding daarvan heeft er een discussie plaatsgevonden met een aantal experts. Wat is reactance eigenlijk? Waar hebben we het over? Is het er altijd? Ligt het altijd op de loer, zodat werkers er eigenlijk altijd wel mee bezig zijn: om het te voorkomen of om er op in te spelen? Onze hypothese is, naar aanleiding van die discussie, dat dit laatste het geval is. Het kan niet gebaseerd worden op deze gegevens. Daarom zou hier nader onderzoek naar gedaan kunnen worden.

Methodologische verantwoording

Tijdens het onderzoek is een aantal keuzes gemaakt:

- We hebben de subvragen geschrapt. Deze bleken door voortschrijdend inzicht niet richtinggevend meer te zijn voor het onderzoek. De deelvragen zijn wel blijven staan maar zijn tekstueel gewijzigd
- Tijdens het onderzoek kwamen er verzoeken vanuit de werkers voor deelname. Er is gekozen om 2 extra units mee te nemen in het onderzoek
- Respons cliënten: In het begin hebben werkers gezocht naar cliënten waarvan ze verwachtten dat die toestemming zouden geven,. Zij gaven de cliënten ook een of twee weken bedenktijd. Dat leverde weinig op. Daarna is de afspraak gemaakt om het opnameapparaatje altijd mee te nemen zodat er geen weken bedenktijd was. Daarbij werd er gevraagd om een ruimere selectie van cliënten te nemen. Dit leverde direct veel meer bandjes op.
- In de eerste opzet stond beschreven om cliënten te interviewen die waren opgenomen op tape. Twee cliënten zijn geïnterviewd, maar omdat zij wisten dat de onderzoekers de werkers kenden van het onderzoek, bestond er grote kans op sociaal wenselijke antwoorden. Dit bleek ook tijdens de interviews. De cliënten waren ongenueanceerd positief over de werker. Er is voor gekozen om in het vervolgonderzoek cliënten te laten interviewen door onderzoekers die niet betrokken zijn bij dit kwalitatieve deelonderzoek
- Bij vrijwel iedere unit werd de vraag gesteld waarom er geen video-opnames werden gemaakt, omdat daarop meer te zien is dan op audiotape. Die keuze is bewust gemaakt vanwege de laagdrempeligheid, maar voor een komend onderzoek zou het een nieuwe overweging kunnen zijn

Literatuurlijst

Abma en Widdershoven. (2006) *Responsieve methodologie, interactief onderzoek in de praktijk*. Den Haag: Boom

Baarda, B., de Goede, M en Teunissen, J. (2007) *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff

Bordin, E.S. (1975). *The Working Alliance: Basic for a general theory of psychotherapy*. Paper presented at the Society for Psychotherapy Research. Washington D.C.

Bordin, E.S. (1995). Theory and Research on the therapeutic working alliance: New directions. In A.O. Horvath & L.S. Greenberg (Eds.), *The working alliance. Theory, research and practice*. New York: Wiley.

Hermanns J. en Menger, A. (2009). *Walk the line: over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk*. Hogeschool Utrecht.

Horvath, A.O. & Greenberg, L. (1986). The Development of the Working Alliance Inventory. In L.S. Greenberg & W.M. Pinsof. *The Psychotherapeutic Process Handbook*. (pp 529- 556). New York. The Guilford Press.

Horvath, A.O. & Bedi, R.P. (2002): The alliance. In J.C. Norcross (Ed.). *Psychotherapy Relationships that work: Therapist contributions responsiveness to patients* (pp 37 – 70). New York: Oxford University Press.

Menger, A., Donker, A.G., Bakker, de W. & Hoogink, J. (2013b). *Werkalliantie in het reclasseringstoezicht: verantwoording methode en dataverzameling*. Utrecht: KSI. Tweede tussenrapportage Raak project Bronnen van Continuïteit.

Menger, A. & Donker, A.G: (2013): Werkalliantie in het reclasseringstoezicht. De theorie. In: Menger, Bosker & Krechtig 2013): *Werken in Gedwongen Kader. Methodiek voor werken in gedwongen kader*. Amsterdam: SWP

Menger, A. (2012/'13): Interne werk documenten met theoretische verkenningen over de werkalliantie in het reclasseringswerk.

Migchelbrink. (2007) *Actieonderzoek voor professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Swanborn (2010) *Case study research, what, why and how*. Londen: Sage publications ltd

Yin, R.K. en Campbell, D.T. (2009) *Case study research, design and methods*. Londen: Sage publications ltd

Bijlage 1

Vragenlijst open interview met reclasseringswerker

WAT

1. Algemeen: wat versta jij onder werkalliantie in gedwongen kader??
2. Wat zijn voorwaarden van een goede werkalliantie in gedwongen kader?
 - ✓ Plaats in de keten, samenwerking met andere organisaties, ruimte, omstandigheden, wat heb je zelf nodig om er goed bij te zitten
3. Wat is de kern van een goede werkalliantie in gedwongen kader?
 - ✓ doorvragen op de verschillende aspecten die ze zelf noemen.
 - ✓ checklist: aspecten die we zelf inbrengen als de werker dit niet noemt: reactance, omgaan met controle/dwang, omgaan met doelen,
 - ✓ Lijstje concepten van de vragenlijst erbij houden

WIE

4. Wat doe jij om een goede wijk te verkrijgen?
 - ✓ doorvragen aan de hand van voorbeelden; afhankelijk van verschillende cliënten: wat werkt bij wie?.
 - ✓ Concepten vragenlijst
5. Wanneer is er *geen* sprake van een goede wijk?
 - ✓ Wat gebeurt er (niet) in het contact: afhankelijk van cliënten. Wat maakt het voor jou lastig? Hoe kan dat?
 - ✓ doorvragen aan de hand van voorbeelden, afhankelijk van verschillende cliënten (inschatting veranderbaarheid)
 - ✓ doorvragen op de verschillende aspecten die ze noemen.
6. Wat bepaalt jouw manier van werken binnen de wijk?
 - ✓ Doorvragen op opleiding, werkervaring, waar ben jij vaardig in, persoonlijke voorkeuren, persoonlijke schema's, belevenissen, hoe sta je in het leven? Hoe sta je in het werk? Wat (de)motiveert? Hoe zorg je ervoor dat je het volhoudt? Optimistisch blijft? Cynisme? WIE BEN JIJ ALS WERKER?
7. Hoe ga je om met de grens aan van de cliënt binnen wijk?
 - ✓ Wanneer ga je er (on)bewust overheen? Bij welke cliënten? Hoe laveer je? Welk spel speel je (mee)?
 - ✓ Wat is geoorloofd binnen wijk om de doelen te kunnen bereiken maar vertrouwen te behouden? Aan de hand van verschillende (kwetsbare en minder kwetsbare) cliënten?
8. Hoe ga je met je eigen grens om binnen wijk?

- ✓ Angstgevoelens voor een cliënt? Grensoverschrijdend gedrag? Geweld? Verschrikkelijke verhalen/ delicten etc? Verschillen tussen cliënten?
- ✓ Doorvragen aan de hand van voorbeelden
- ✓ Doorvragen op gedrag, gevoel, gedachten, motieven, methoden.

DOELEN

9. Hoe creëer je de samenhang tussen risicobeheersing en gedragsverandering binnen wijk (begrenzen met zorg, begeleiden zonder vrijblijvendheid)?

CHECKLIST CONCEPTEN VRAGENLIJST

- **goal/task/bond**
- **Caring/ trust/ relational fairness/ toughness**
- **helderheid in communicatie**
- **reactance en contrareactance**
- **continuïteit**
- **inschatting veranderbaarheid cliënt**

De auteurs

Clementine Degener, andragoog, is hogeschooldocent SPH aan de Hogeschool Rotterdam. Zij houdt zich onder andere bezig met curriculumontwikkeling en het implementeren van een onderzoekslijn. Daarbij werkt zij als onderzoeker bij het lectoraat Werken in Juridisch Kader van Hogeschool Utrecht.

Annelies Sturm is hogeschooldocent MWD aan de Hogeschool Utrecht. Daarnaast is zijn als onderzoeker verbonden aan het lectoraat Werken in Justitieel Kader. Zij is opgeleid als maatschappelijk werker en sociaal psycholoog. Zij was geruime tijd werkzaam als maatschappelijk werker en beleidsmedewerker in het algemeen maatschappelijk werk.

Anneke Menger is lector Werken in Justitieel Kader bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht. Dit lectoraat houdt zich bezig met professionaliteit en continuïteit in de justitieketen. Zij is eindverantwoordelijk voor het lectoraat. Daarbinnen werkt ze zelf aan een onderzoeksprogramma naar 'de werkaliantie in het gedwongen kader'.