|  |  |
| --- | --- |
| de rol van emoties in het reclasseringswerk  | Een onderzoek naar de wijze waarop emoties een rol spelen bij het werken in het gedwongen kader en op welke manier hier aandacht aan kan worden besteed in de werkpraktijk van Reclassering Inforsa Amsterdam Karlijn DuinStudentnummer 1818904 Master Forensisch Sociale Professional Hogeschool Utrecht 26 mei 2023 |

Inhoud

[Voorwoord 4](#_Toc135310077)

[Samenvatting 5](#_Toc135310078)

[1. Inleiding 6](#_Toc135310079)

[1.1. Introductie van het vraagstuk 6](#_Toc135310080)

[1.2. Doelstelling 8](#_Toc135310081)

[1.3. Vraagstelling 8](#_Toc135310083)

[2. Methodologische verantwoording 9](#_Toc135310085)

[2.1. Setting onderzoek 9](#_Toc135310086)

[2.2. Literatuuronderzoek 9](#_Toc135310087)

[2.3. Empirisch onderzoek 10](#_Toc135310088)

[2.4. Validiteit en betrouwbaarheid 11](#_Toc135310090)

[2.4.1. Interne validiteit 11](#_Toc135310091)

[2.4.2. Externe validiteit 11](#_Toc135310093)

[2.4.3. Betrouwbaarheid 12](#_Toc135310094)

[2.5. Ethiek 12](#_Toc135310095)

[3. Theoretisch kader 13](#_Toc135310097)

[3.1. Begrip emotie en omgaan met emoties 13](#_Toc135310098)

[3.1.1. Definitie van emoties 13](#_Toc135310099)

[3.1.2. Het sociale karakter van emoties 14](#_Toc135310100)

[3.2. De rol van emoties bij professionals in het gedwongen kader en het reclasseringswerk 14](#_Toc135310101)

[3.2.1. Emoties naar aanleiding van heftige gebeurtenissen 14](#_Toc135310102)

[3.2.2. Emoties naar aanleiding van confronterende casuïstiek en maatschappelijke druk 15](#_Toc135310103)

[3.2.3. Emoties en veerkracht 15](#_Toc135310104)

[3.2.4. Emoties en organisatorische- en individuele kenmerken 16](#_Toc135310105)

[3.3. Emotional labour 17](#_Toc135310106)

[3.3.1. Het concept ‘emotional labour’ 17](#_Toc135310107)

[3.3.2. Emotional labour in het reclasseringswerk 18](#_Toc135310108)

[3.4. Methoden en methodieken om aandacht te besteden aan emoties 21](#_Toc135310109)

[3.4.1. Ervaringsleren 21](#_Toc135310110)

[3.4.2. Intervisie 21](#_Toc135310111)

[3.4.3. Supervisie 22](#_Toc135310112)

[3.4.4. Coaching 22](#_Toc135310113)

[3.5. Conclusie theoretisch kader 22](#_Toc135310114)

[3.6. Conceptueel model 24](#_Toc135310115)

[4. Onderzoeksresultaten empirisch onderzoek 25](#_Toc135310116)

[4.1. Emoties in contact met cliënten bij het werken in het gedwongen kader 25](#_Toc135310117)

[4.1.1. ‘Houding naar anderen’ 25](#_Toc135310119)

[4.1.2. ‘Waarden en relaties met doelen’ 26](#_Toc135310120)

[4.1.3. ‘Zelfbeeld en wereldbeeld’ 27](#_Toc135310121)

[4.1.4. ‘Reflexen’ 28](#_Toc135310122)

[4.2. De rol van emoties in het dagelijkse reclasseringswerk 28](#_Toc135310123)

[4.3. Bespreekbaar maken van emoties 31](#_Toc135310125)

[4.3.1. Cliënten 31](#_Toc135310126)

[4.3.2. Werkvloer 33](#_Toc135310127)

[4.3.3. Thuisfront 33](#_Toc135310128)

[4.4. Wensen voor het uiten en bespreekbaar maken van emoties 34](#_Toc135310129)

[4.4.1. Aandacht voor informeel samenzijn 34](#_Toc135310130)

[4.4.2. Herinrichting casuïstiekgroep 35](#_Toc135310131)

[4.4.3. Workshop privé werk balans 35](#_Toc135310132)

[4.4.4. Intervisie 35](#_Toc135310133)

[4.4.5. Persoonlijke aandacht tijdens ontwikkelingsgesprekken 36](#_Toc135310135)

[4.5. Conclusie empirische resultaten 37](#_Toc135310136)

[5. Conclusies 38](#_Toc135310138)

[5.1. Conclusie 38](#_Toc135310140)

[5.2. Aanbevelingen 40](#_Toc135310141)

[5.3. Kritische reflectie 42](#_Toc135310142)

[Literatuur 43](#_Toc135310143)

[Bijlage 1 topiclijst interviews 46](#_Toc135310144)

[Bijlage 2 interviewvragen 48](#_Toc135310145)

[Bijlage 3 focusgroep 50](#_Toc135310146)

**De herberg**

Mens-zijn is een herberg.
Elke ochtend verschijnt er een nieuwe gast.

Een vreugde, een depressie, een benauwdheid,
Een flits van inzicht komt,
als een onverwachte gast.

Verwelkom ze allemaal en onthaal ze gastvrij!
Ook al zijn het een hoop zorgen,
die jouw huis overhoop halen.

Behandel dan nog steeds elke gast met respect.
Hij ruimt misschien wel bij je op,
om plaats te maken voor extase.

De sombere gedachte, de schaamte, het venijn
Ontmoet ze met een glimlach bij de deur,
en vraag of ze binnen willen komen.

Wees dankbaar voor wie er komt.
Want ieder van hen is gestuurd,
als een gids uit het onbekende.

**Rumi**
(1207 – 1273)
filosoof en dichter

*.*

Voorwoord

Het gedicht van filosoof en dichter Rumi, dat hij al in de dertiende eeuw schreef, leert ons gastvrij te zijn voor iedere emotie die zich aandoet. In 2007 zette Unesco zijn gedachtegoed zelfs op de werelderfgoedlijst, voor de wereldwijde waardering van zijn lessen en zijn ideeën die vandaag de dag nog steeds relevant en van grote betekenis zijn. Rumi zijn boodschap is dat wij mensen alle emoties mogen verwelkomen en omarmen waar wij mee te maken krijgen in ons leven.

Als jong meisje wist ik al dat ik later met mensen wilde werken. Mensen hebben mij altijd gefascineerd. Ik wil weten wat hen beweegt, wat er in hun hoofd om gaat, wat zij voelen en waarom zij kiezen voor een bepaald levenspad. In mijn achttiende levensjaar liep ik stage bij inloophuis De Kloof van de Regenboog Groep in Amsterdam. Hier kwamen dagelijks soms wel honderdvijftig daklozen. Mensen met een verslaving, psychiatrische problematiek, een licht verstandelijke beperking of mensen die geen rechten hebben in Nederland. Ik merkte dat achter al deze mensen, verstoten door de samenleving en vaak ook door hun familie, een verhaal schuilt. Dat het stuk voor stuk mensen zijn die beschadigd zijn door wat zij in hun jeugd of latere leven hebben meegemaakt. En dat de keuzes die zij vandaag de dag maken, en die lang niet altijd goed zijn, voortkomen uit dit trauma.
Ik voelde veel compassie voor deze mensen en merkte dat ik hun dag beter kon maken door hen simpelweg *‘te zien’*. Door oprechte aandacht te hebben voor hun gedachten, gevoelens en emoties en hen te motiveren kansen te blijven creëren. Ik kreeg dan ook vaker van hen terug dat zij zich door mij gezien en *‘weer mens’* voelden.

Door sommige levensverhalen van de cliënten voelde ik mij ontroerd en geraakt, waardoor ik met een zwaar gevoel in mijn buik naar Amsterdam Centraal station liep om de trein naar huis te nemen. Thuis kon ik er niet altijd over praten, mijn omgeving begreep mij niet. Regelmatig kreeg ik te horen: *“Wat moet je toch met die stinkende zwervers Karlijn?”* Het voelde soms alsof ik twee verschillende levens leidde, waarbij ik een deel van mij altijd op mijn werk moest laten. Ook had ik, met name in het begin, veel moeite om een gezonde afstand te bewaren ten overstaan van alle zware en moeilijke verhalen die ik dagelijks hoorde. Ik ervoer hoe belangrijk het is om daar als professional een weg in te vinden en goed voor jezelf te zorgen.

Inmiddels werk ik ruim dertien jaar met een doelgroep die verstoten is door de samenleving en zet ik mij nog dagelijks voor hen in. Ik heb mogen groeien als mens en als professional. Ik ben bijna vijf jaar werkzaam als toezichthouder, adviseur en Top600 regisseur bij Reclassering Inforsa Amsterdam, onderdeel van de SVG (Stichting Verslavingsreclassering GGZ). Sinds een aantal maanden heb ik een cliënt in toezicht die een dubbele roofmoord heeft gepleegd op een ouder echtpaar. Toen ik het proces-verbaal las, draaide mijn maag zich om van de gruwelijke details die daar beschreven staan. Ik ervoer zoveel complexiteit en spanning met betrekking tot mijn eigen gevoel, normen en waarden en mijn rol en doel als reclasseringswerker. Ik besefte opnieuw dat je jezelf als professional altijd mee neemt, en dat emoties een onderbelicht thema zijn in het forensisch sociale domein.
Ik heb zelfontwikkeling en zelfreflectie altijd als een groot goed beschouwd. Ik wil mij graag inzetten om binnen mijn organisatie, en hopelijk ook daarbuiten, meer aandacht te krijgen voor de rol van emoties in contact met cliënten in het gedwongen kader en het reclasseringswerk.

Mijn speciale dank gaat uit naar mijn moeder, die mij altijd heeft gestimuleerd te blijven leren van anderen. Om mijzelf open te stellen voor mensen, verhalen en nieuwe inzichten. Ook wil ik Marie-José Geenen bedanken, die mij met alle geduld bij dit intensieve proces heeft begeleid. Tot slot wil ik het management van Reclassering Inforsa Amsterdam bedanken, voor de kans die ik heb gekregen om deze masteropleiding te mogen volgen. Ik hoop dat u mijn thesis met veel plezier zult lezen.

Karlijn Duin

Samenvatting

In deze studie is onderzoek verricht naar de wijze waarop emoties een rol spelen in het gedwongen kader en op welke manier hier aandacht aan kan worden besteed in de werkpraktijk van Reclassering Inforsa Amsterdam. Het gaat hierbij om de emoties van de reclasseringswerkers in contact met de cliënt. Hoewel er veel aandacht uitgaat naar het werken in het forensisch sociale domein, is de manier waarop reclasseringswerkers emoties ervaren en hoe zij daarmee omgaan onderbelicht in academisch onderzoek. Het doel van onderhavig onderzoek is om aanbevelingen te doen aan Reclassering Inforsa Amsterdam op welke manier er aandacht kan worden besteed aan de emoties van de reclasseringswerkers. Deze bijdrage is geleverd door kwalitatief onderzoek uit te voeren.

De literatuur beschrijft dat emoties een grote rol spelen in het reclasseringswerk. Reclasseringswerkers hebben dagelijks te maken met cliënten die (ernstige) delicten hebben gepleegd en kampen met complexe problematiek. De verwachtingen aan de reclassering vanuit de maatschappij zijn veelal hoog. Dit doet iets met de emoties van de professionals. Van de reclasseringswerker wordt verwacht dat hij zich bewust is van welke emoties en gedragingen bijdragen aan het behalen van het doel van de reclassering: het beoordelen en beheersen van het recidiverisico. De reclasseringswerker dient per situatie en context af te wegen welke emoties passend zijn. Dit betekent dat de professional niet altijd primair zijn of haar emoties kan uiten naar de cliënt. Dit vraagt om emotiewerk en *‘surface acting’* (Hochschild, 2003): het op de oppervlakte acteren door het tonen van een emotie die je niet voelt. Dit kost de reclasseringswerker veel energie. Wanneer er binnen Reclassering Inforsa meer aandacht zou zijn voor de emoties van de reclasseringswerkers in contact met de cliënt, zal dit de professionaliteit bevorderen. Daarnaast zullen de professionals zich meer gezien en gehoord voelen, en kan langdurig ziekteverzuim (deels) worden voorkomen.

Binnen het empirisch onderzoek zijn vijftien reclasseringswerkers gesproken middels semigestructureerde interviews en een focusgroep. De onderwerpen die tijdens deze gesprekken centraal hebben gestaan zijn de eigen interpretatie van emoties in contact met de cliënt en de mogelijkheden en wensen om hier binnen de eigen organisatie aandacht aan te besteden. Uit de empirie blijkt dat de reclasseringswerkers zich er bewust van zijn dat zij niet iedere emotie kunnen laten zien in het contact met cliënten. Gesteld kan worden dat zij begrijpen dat zij te maken hebben met *‘surface acting’* en *‘display rules’* oftewel gedragsnormen die gelden voor reclasseringswerkers (Westaby et al., 2020). Een andere belangrijke conclusie is dat emoties door de reclasseringswerkers zowel negatief als positief kunnen worden ervaren en door cliënten anders kunnen worden geïnterpreteerd. Bijna alle respondenten achten het noodzakelijk dat er binnen de organisatie meer aandacht wordt besteed aan de emotionele kant van het werk.

Op basis van dit onderzoek zijn er aanbevelingen gedaan aan Reclassering Inforsa Amsterdam. Er dient aandacht te zijn voor informeel samenzijn en momenten van ontspanning in het emotioneel zware werk. Daarnaast is het wenselijk momenten van georganiseerde reflectie te faciliteren om aandacht te besteden aan en bewustwording te creëren met betrekking tot (omgaan met) emoties.
Het herinrichten van de casuïstiekgroepen en het aanbieden van intervisiebijeenkomsten zijn manieren om dit te kunnen bewerkstelligen. Tot slot dient er door het management meer aandacht te zijn voor de emoties van de professionals tijdens het jaarlijkse ontwikkelingsgesprek. Het is raadzaam vervolgonderzoek te doen naar hoe andere reclasseringsorganisaties aandacht besteden aan de rol van emoties in het reclasseringswerk. Wellicht is het hiermee in de toekomst mogelijk tot eenduidig beleid te kunnen komen voor alle drie de reclasseringsorganisaties (3RO).

# Inleiding

De inleiding start met de introductie van het vraagstuk (1.1). Daaropvolgend komen de doelstelling (1.2) en vraagstelling (1.3.) naar voren.

## Afbeelding met tekst  Automatisch gegenereerde beschrijvingIntroductie van het vraagstuk

Dit inzicht deelde een collega reclasseringswerker van Reclassering Inforsa Amsterdam tijdens een coachingsessie. Ik voerde deze sessie uit in het kader van de module coaching van de masteropleiding Forensisch Sociale Professional. Omdat ik mij erin herkende, raakte deze uitspraak mij. Dit is dan ook de aanleiding geweest voor dit onderzoek.

Reclassering Inforsa Amsterdam is onderdeel van de Stichting Verslavingsreclassering GGZ (SVG). De reclasseringswerkers werken vanuit veiligheid en zorg aan een duurzame re-integratie en resocialisatie van delinquenten die te kampen hebben met problematiek op het gebied van psychiatrie en verslaving, soms in combinatie met een licht verstandelijke beperking (SVG, 2023).

Vanuit de maatschappij is er meer aandacht voor de steeds complexere aard van het reclasseringswerk. De Tweede Kamer der Staten-Generaal (2022) publiceerde recentelijk een artikel waarin zij concludeert dat de toename en verharding van de georganiseerde criminaliteit veel vraagt van de reclassering. Zij stelt dat het werk de laatste jaren complexer is geworden, onder andere door de toename van cliënten met multiproblematiek.

In het reclasseringswerk staan drie primaire waarden centraal: zorg, veiligheid en autonomie. Bij zorg en autonomie gaat het om het zorgvuldig zoeken naar de balans tussen leiden en volgen, de cliënt regie over het eigen leven te laten (her)vinden maar tegelijkertijd duidelijke kaders stellen. Bij het realiseren van veiligheid gaat het om het begrenzen, bijsturen en controleren van cliënten die anderen mogelijk schade kunnen berokkenen. Deze waarden kunnen onderling met elkaar op gespannen voet komen te staan (Menger, Krechtig & Bosker, 2013).

De professionals hebben te maken met confronterende en complexe casuïstiek, dit begint bij het raadplegen van het proces-verbaal (inclusief beeldmateriaal) en andere dossiervorming.
Daarnaast is er veelvuldig sprake van reactance bij de cliënten. Menger et. al, (2013) beschrijven reactance als de natuurlijke reactie van iemand die zijn vrijheid bedreigd ziet. Het verwijst niet naar concreet gedrag, maar naar een beleving of een gevoel dat bepaalde verzetsgedragingen activeert. Zowel de complexe psychiatrische- en verslavingsproblematiek als reactance kunnen leiden tot spanningen in de werkrelatie en soms tot manipulatief, intimiderend en agressief gedrag.

Reclasseringswerkers hebben tevens te maken met politieke en publieke opinie en eigen individuele waarden en normen. Deze aspecten kunnen met elkaar in strijd zijn en verschillende emoties met zich mee brengen. De professionals dienen zich aan te passen naar gelang verschillende situaties, bijvoorbeeld tijdens hun werkzaamheden als getuige deskundige in de rechtbank, direct cliëntcontact of gesprekken met slachtoffers. Dit maakt dat reclasseringswerk bijzonder emotioneel en moeizaam werk is (Westaby, Fowler & Philips, 2020).

Emoties spelen een grote rol in het reclasseringswerk. Emotie wordt door Van den Berg (2012) beschreven als de prikkel die aanzet tot beweging. Emoties kunnen worden gevoed door gevoelens en ervaringen vanuit het verleden. Kahneman (2011) spreekt over een systeem één waarmee we intuïtief informatie verwerken, en ons (bewuste) systeem twee dat het trage denken behelst. Het grootste deel van de tijd bewegen mensen zich op de automatische piloot, oftewel systeem één. Reclasseringswerkers begeven zich continu in verschillende contexten en krijgen te maken met complexe vraagstukken waarin zij verantwoorde beslissingen dienen te nemen. Dit dienen zij te doen vanuit bewustzijn en controle, oftewel systeem twee. Geconcludeerd kan worden dat bewustzijn van emoties tevens een belangrijk aspect is van het reclasseringswerk (Westaby et al., 2020).

Het emotionele en complexe reclasseringswerk vraagt veel van de veerkracht van de professionals. Peeters, Janssens, Lataster en Jacobs (2016) beschrijven veerkracht als de competentie van een persoon om zich na een heftige gebeurtenis of stressvolle situatie aan te kunnen passen en als een rijker en ervarener persoon verder te gaan. Het is belangrijk dat reclasseringswerkers voldoende veerkrachtig zijn, om zodoende de kans op burn-out klachten en negatieve emoties en reacties die tegenwerkend zijn, zoals cynisme en tegenoverdracht te verkleinen (Bosker & De Vogel, 2009). Daarnaast is voldoende veerkracht bevorderend en stimulerend voor de werkalliantie met de cliënt. Een goede werkalliantie is ten positieve van invloed op de vermindering van de kans op recidive, het doel van de reclassering (Sturm, 2022).

Bosker & De Vogel (2019) stellen dat de veerkracht van professionals kan worden vergroot door het realiseren van een open werkcultuur, waarbij bewust ruimte wordt gecreëerd om over onzekerheid en gevoelens te mogen praten. Deze bewuste ruimte kan worden gecreëerd door middel van georganiseerde reflectie op het eigen handelen. Geenen (2017, p. 41) definieert reflecteren als: *“terugblikken op een ervaring (denken, voelen, willen en handelen), evenals op de context waarin deze plaatsvindt, je bewust worden van die ervaring en deze verbinden aan bestaande kennis, er betekenis aan verlenen en daarvan leren”*. Bij georganiseerde reflectie is er aandacht voor de verschillende emoties die het werk met zich meebrengt. Door zich bewust te worden van deze emoties, kan de professional deze analyseren en hiervan leren.

Geenen (2019) beschrijft dat reflecteren niet alleen bijdraagt aan leren over jezelf als professional, maar ook aan leren over de context waar je in werkt en de wijze waarop dat jouw handelen beïnvloedt. Tijdens reflectiemomenten krijgen professionals de kans om ervaringen onder de loep te nemen, deze af te pellen en te onderzoeken welke emoties, aannames en overtuigingen hieraan ten grondslag liggen (Geenen, 2019, p. 11).

Momenteel hebben de reclasseringswerkers maandelijks een casuïstiekoverleg, waarbij aandacht is voor het praktische aspect van complexe casussen. Er worden geen momenten van georganiseerde reflectie georganiseerd waarin ruimte is voor de emotionele aspecten van het werk. Het management van Reclassering Inforsa benoemt dat er in het verleden dergelijke momenten zijn gefaciliteerd in de vorm van intervisie en moreel beraad. De reclasseringswerkers hebben hier wisselend op gereageerd. Sommige collega’s ervoeren een gevoel van weerstand tegen het opgelegde karakter en het wat zij noemen ‘zich verplicht kwetsbaar moeten opstellen’.

Bij Reclassering Inforsa Amsterdam is er sprake van een hoog (langdurig) ziekteverzuim. Dit heeft onder andere te maken met de emotionele belasting van het reclasseringswerk en de hoge werkdruk.
Het management geeft aan het noodzakelijk te vinden aandacht te hebben voor het emotioneel welbevinden van de professionals en heeft de wens opnieuw georganiseerde reflectie te organiseren. Zij wil echter niet vervallen in de valkuil iets aan te bieden wat niet aanslaat. Wanneer er inzicht is in de rol van emoties binnen het reclasseringswerk en de wijze waarop de professionals ruimte willen krijgen voor het uiten en bespreekbaar maken hiervan, kan er toegewerkt worden naar het faciliteren van een vorm van georganiseerde reflectie die aansluit bij het team.

Kortom, het werken met cliënten in het forensisch sociale domein is uitdagend en betekenisvol. Emoties spelen een grote rol in het reclasseringswerk, het is van groot belang hier bewust van te zijn. Het reclasseringswerk doet een beroep op de veerkracht van de professionals en vraagt soms (te) veel. Het creëren van een werkcultuur waarin men elkaar kan steunen en van elkaar kan leren, vergroot het bewustzijn en versterkt deze veerkracht (Bosker & De Vogel, 2019).

## Doelstelling

## De doelstelling van dit onderzoek is het verwerven van inzicht in de wijze waarop emoties een rol spelen bij het werken in het gedwongen kader in contact met cliënten, en op welke manier hier aandacht aan kan worden besteed binnen de werkpraktijk van Reclassering Inforsa Amsterdam.

## Vraagstelling

## Centrale vraagstellingOp welke wijze spelen emoties een rol binnen het werken in het gedwongen kader in contact met cliënten, en op welke manier kan hier aandacht aan worden besteed in de werkpraktijk van Reclassering Inforsa Amsterdam?

Theoretische vraagstelling
*Wat is er in de literatuur bekend over de rol van emoties bij professionals in het gedwongen kader en het reclasseringswerk?*

1. Wat wordt er in de literatuur verstaan onder het begrip emoties?
2. Wat is er in de literatuur bekend over de rol van emoties bij professionals in het gedwongen kader en het reclasseringswerk?
3. Wat is er in de literatuur bekend over welke methoden en methodieken er zijn ontwikkeld om aandacht te besteden aan emoties in het gedwongen kader en het reclasseringswerk?

Empirische vraagstelling
*Op welke manier spelen emoties een rol in het werk van de reclasseringswerkers bij Reclassering Inforsa Amsterdam?*

1. Welke emoties spelen volgens reclasseringswerkers van Reclassering Inforsa Amsterdam een rol in contact met cliënten bij het werken in het gedwongen kader?
2. In hoeverre en op welke wijze spelen deze emoties een rol in het dagelijkse reclasseringswerk met cliënten volgens de reclasseringswerkers?
3. In hoeverre en op welke wijze maken reclasseringswerkers hun emoties bespreekbaar? (Met cliënten, binnen de organisatie en bij het thuisfront).
4. Op welke wijze zouden de reclasseringswerkers ruimte willen krijgen binnen de organisatie voor het uiten en bespreekbaar maken van emoties?

# Methodologische verantwoording

In de methodologische verantwoording zal allereerst worden ingegaan op de setting (2.1). Hierna zal de opbouw van het literatuuronderzoek (2.2) en het empirische onderzoek (2.3) worden beschreven. Tot slot volgt een verantwoording van de validiteit en betrouwbaarheid (2.4) en ethiek (2.5).

## Setting onderzoek

Allereerst is er een diepgaande literatuurstudie gedaan om zodoende inzicht te verkrijgen in hetgeen de literatuur beschrijft over de rol van emoties bij professionals werkzaam in het gedwongen kader en het reclasseringswerk. Deze studie is ter ondersteuning geweest bij het formuleren en operationaliseren van definities van het begrip emoties en het onderscheiden van verschillende dimensies (Doorewaard, Kil & Van de Ven, 2019). Vervolgens is er gestart met het uitvoeren van een empirisch onderzoek bij Reclassering Inforsa Amsterdam. Aan de hand van de data is er een analyse gemaakt van hetgeen de literatuur beschrijft en de empirie weergeeft met betrekking tot de rol van emoties binnen het reclasseringswerk en hoe hier aandacht aan kan worden besteed. Daaropvolgend zijn er aanbevelingen gedaan voor de organisatie.

## Literatuuronderzoek

Voor de literatuurstudie is gebruik gemaakt van de digitale bibliotheek van de Hogeschool Utrecht (HUGO) en Google Scholar. Om de theoretische hoofdvraag en deelvragen te kunnen beantwoorden is er gezocht naar (internationale) relevante wetenschappelijke artikelen met betrekking tot de wijze waarop emoties in contact met cliënten een rol spelen binnen het werken in het gedwongen kader en het reclasseringswerk. Er is gezocht naar de volgende zoektermen, deze zijn al dan niet gecombineerd: emotiewerk, omgaan met emoties, professionals, gedwongen kader, reclasseringswerk, reflecteren, reflectiemethoden, mentaal, weerbaarheid, draagkracht, aanpassingsvermogen, veerkracht. *Emotional labour*, *dealing with emotions, forensic work, probation work, to reflect, mentally, defensibility, adaptability, resilience, methods, methodologies, attention.*

De artikelen en boeken die de afgelopen twee jaar zijn aangereikt door de masteropleiding Forensisch Sociale Professional en betrekking hebben op het thema, zijn bestudeerd.

Bij het selecteren van de literatuur is er gelet op actualiteit, de focus ligt op literatuur die de afgelopen vijf tot tien jaar is gepubliceerd. Er is tevens aandacht voor de controleerbaarheid: er is gekeken of de gegevens kloppen en de bronvermeldingen correct zijn (Boeije & Bleijenberg, 2019).

Gegevensanalyse
De geselecteerde literatuur is gelezen, op hoofdlijnen gemarkeerd en samengevat. Daarna is er gezocht naar overeenkomsten, verschillen en aanvullingen. Op grond hiervan is er een synthese geschreven, dit heeft geleid tot antwoorden op de theoretische hoofd- en deelvragen.

Het theoretisch kader is uitgemond in een operationalisering van meetbare kenmerken oftewel het conceptueel model. Deze kenmerken zijn de basis voor het empirisch onderzoek en het fundament voor de interviewvragen en de gesprekslijn tijdens de focusgroep.

## Empirisch onderzoek

Voor het empirisch onderzoek is er op twee manieren data verzameld, middels semigestructureerde interviews en een focusgroep. Doorewaard et al. (2019) beschrijven dat semigestructureerde interviews het kader bieden om er zeker van te zijn dat alle thema’s ter sprake zullen komen, tegelijkertijd wordt er ruimte gecreëerd voor het perspectief en het verhaal van de respondent. Dit kan leiden tot diepgaande kennisoverdracht (Boeije & Bleijenbergh, 2019).

Reclassering Inforsa Amsterdam bestaat uit drie managers, vijf reclasseringswerkers met werkbegeleiderstaken en 60 reclasseringswerkers toezicht en advies. De interviews zijn afgenomen bij zeven reclasseringswerkers en twee reclasseringswerkers met werkbegeleiderstaken. Zij hebben niet alleen cliëntcontact, maar ook verantwoordelijkheden en een belangrijke taak met betrekking tot het organiseren van georganiseerde reflectie. Hierdoor is het mogelijk om het vraagstuk vanuit verschillende invalshoeken te belichten, en zodoende mogelijk tegenstrijdige zienswijzen in kaart te brengen. Dit wordt door Doorewaard et al. (2019) rijke informatie genoemd.
De respondenten zijn rechtstreeks, face to face, door mij benaderd waardoor de respons groot was.
Bij de selectie is gelet op diversiteit in leeftijd, geslacht en werkervaring. Er zijn vier mannen en vijf vrouwen bevraagd. Twee van hen zijn reeds langer dan vijftien jaar werkzaam zijn bij de reclassering, zes tussen de vier en tien jaar en een is recentelijk gestart. Twee van de respondenten zijn tussen de vijftig en zestig jaar oud, twee tussen de veertig en vijftig jaar en vijf tussen de dertig en veertig jaar.

De interviews zijn face to face afgenomen. Hierdoor is er zicht op non-verbale communicatie, dit is van belang voor de juiste interpretatie van hetgeen er verteld wordt (Verschuren & Doorewaard, 2021). Bij emoties, het thema dat centraal staat in dit onderzoek, spelen de gedachten en gevoelens van de respondenten een belangrijke rol. Derhalve is gekozen voor de appreciative inquiry methode als invalshoek voor de interviews (Michael, 2005). Deze methode richt zich op positieve ervaringen van de respondenten, waarbij meer waarderend wordt bevraagd en op zoek wordt gegaan naar wat volgens de respondenten zou kunnen bijdragen aan bevordering van het thema. De methode kent vier stadia: discovery, dreaming, designing en destiny. Deze stadia bieden het kader om uit eerdere gunstige ervaringen positieve ideeën voor de toekomst te creëren (Liebling, Price & Elliott, 2016). Deze stadia kunnen leiden tot de uiteindelijke verbeelding van de ‘ideale situatie’.

De respondenten zijn uitgenodigd te verbeelden hoe aandacht voor de rol van emoties binnen het reclasseringswerk eruit zou zien als positieve ervaringen leidend zouden zijn. Tijdens de interviews zijn de emotiekaarten van Hulsbergen (2018) ingezet. Oorspronkelijk waren er 52 emotiekaarten. Na honderden trainingen en coachingsessies bestaat de uiteindelijke selectie uit 40 kaarten. Deze kaarten zijn gevalideerd in wetenschappelijk onderzoek (Hulsbergen, Dop, Vernooij & Burt, 2008). De positieve emoties verwijzen naar kansen en zicht op mogelijkheden. De negatieve emoties verwijzen naar onmacht, verspilling en verlies.

De respondenten hebben de opdracht gekregen drie kaarten uit de selectie te kiezen die in de eigen werkpraktijk worden ervaren. Vervolgens is gevraagd er een te kiezen die de respondent het meest raakt of waar hij het graag over zou willen hebben. Dit met als doel om helder te krijgen welke emoties de reclasseringswerkers (het meeste) ervaren in contact met cliënten, of en op welke wijze zij deze uiten en wat hierop van invloed is. Er is tevens aandacht besteed aan de wijze waarop zij zorg dragen voor zichzelf. Tot slot zijn er vragen gesteld rondom de huidige situatie met betrekking tot het omgaan met emoties binnen de organisatie en hoe de ideale situatie eruit zou zien. Deze informatie heeft geleid tot antwoord op de empirische deelvraag op welke wijze de reclasseringswerkers ruimte willen krijgen binnen de organisatie voor het uiten en bespreekbaar maken van emoties.

Hiernaast is er een focusgroep georganiseerd bij een van de clusters van Reclassering Inforsa Amsterdam. Een focusgroep is een interview met een groep deelnemers over een specifiek onderwerp waarin de onderzoeker discussie tussen de deelnemers inzet voor dataverzameling (Boeije & Bleijenbergh, 2019). Het cluster bestaat uit zes reclasseringswerkers, zowel toezichthouders als adviseurs, die eens per maand een casuïstiekoverleg hebben. Er is verscheidenheid in werkervaring, geslacht en (opleidings-)achtergrond van de professionals. Derhalve is de diversiteit gewaarborgd. De focusgroep heeft plaatsgevonden op 30 maart 2023. Ik heb als gespreksvoorzitter een gesprek van een uur geleid over de rol van emoties binnen het reclasseringswerk in het contact met cliënten. Hiervoor zijn opnieuw de emotiekaarten van Hulsbergen (2018) ingezet. Ik heb gebruik gemaakt van het spel *‘Wat roept het bij je op?*’ Emoties dienen hier als bron van informatie. De kaarten worden benut om aan de hand van emoties in gesprek te komen over kansen, bedreigingen en de motivatie van de respondenten met betrekking tot dit thema. Ik heb een assistent-moderator betrokken om aantekeningen te maken, te observeren en de tijd en opnameapparatuur te bewaren (Boeije & Bleijenberg, 2019).

### Gegevensanalyse

In totaal zijn er vijftien respondenten gesproken: negen middels interviews en zes middels de focusgroep. Alles wat gezegd is in de focusgroep is uitgeschreven en alle interviews zijn getranscribeerd. Vervolgens is in de uitspraken van deze vijftien respondenten een ordening aangebracht aan de hand van de topics die zijn weergegeven in het conceptueel model. In de ordening is er verbinding gelegd tussen in hoeverre emoties een rol spelen, op welke manier zij worden geuit en wat de behoeften zijn met betrekking tot aandacht voor (omgaan met) emoties. De uitkomsten hebben het fundament gevormd voor de beantwoording van de empirische deelvragen. In de uitwerking van de empirische resultaten (hoofdstuk 4) is geen onderscheid aangebracht tussen de uitkomsten van de interviews en de focusgroep. Hiervoor is gekozen omdat het thema en de hoofdlijnen van de vragen gelijk zijn. De interviewvragen voor de interviews en focusgroep zijn bijgevoegd in de bijlagen. De centrale vraagstelling is beantwoord op basis van de uitkomsten van zowel de literatuur als de empirische studie.

## Validiteit en betrouwbaarheid

Gedegen onderzoek dient valide en betrouwbaar te zijn. In dit hoofdstuk komen de interne (2.4.1.) en externe validiteit (2.4.2.) en de betrouwbaarheid (2.4.3.) van het onderzoek aan bod. Tot slot is er aandacht voor de ethiek (2.5.).

### Interne validiteit

Interne validiteit betekent dat de resultaten, conclusies en aanbevelingen betrekking hebben op het onderzochte fenomeen en de situatie. Door het raadplegen van verschillende bronnen met betrekking tot hetzelfde onderwerp, wordt het mogelijk om de complexe materie vanuit verschillende invalshoeken te belichten. Dit wordt triangulatie van bronnen genoemd. Dit is ter bevordering van de interne validiteit (Doorewaard et al., 2019). In dit onderzoek wordt triangulatie vormgegeven door literatuurstudie, interviews en een focusgroep.

### Externe validiteit

De externe validiteit gaat over de mate waarin de resultaten van het onderzoek van toepassing zijn op vergelijkbare situaties (Doorewaard, et al. 2019). Gesteld kan worden dat de externe validiteit van dit onderzoek klein is, omdat het onderzoek is uitgevoerd binnen Reclassering Inforsa Amsterdam. Bij andere reclasseringsorganisaties kan sprake zijn van een andere teamsamenstelling en taak- of functiespecialisaties. Het onderzoek kan echter handvatten bieden voor (vergelijkbare) teams van reclasseringsorganisaties. Daarnaast kan het onderzoeksrapport aanknopingspunten bieden voor andere onderzoeken betreffende de rol van emoties binnen het gedwongen kader en het reclasseringswerk.

### Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid wordt door Doorewaard et al. (2019) beschreven als: *“de mate waarin we ervan mogen uitgaan dat herhaling van het onderzoek tot dezelfde resultaten zal leiden”* (p. 89).
Zij beschrijven een aantal manieren om het effect van multi-interpreteerbaarheid te verkleinen. Tijdens dit onderzoek is het ‘vier-ogen’-principe ingezet, dit betreft de techniek om meer dan één persoon te laten oordelen over het besluit. In het onderzoek is de voortgang besproken met mevrouw Geenen (afstudeerbegeleider), het deskundigheidsteam en het management van Reclassering Inforsa Amsterdam. Tijdens deze gesprekken is er ruimte geweest voor tegenspraak, waarbij het eigen oordeel gespiegeld is aan dat van de ander. Tijdens het afnemen van de interviews en de focusgroep zijn de antwoorden van de respondenten samengevat en gevraagd of de interpretatie juist is. Tot slot zijn de transcripten teruggekoppeld aan de respondenten om te kunnen verifiëren of de verzamelde data juist zijn geïnterpreteerd (Doorewaard et al., 2019).

## Ethiek

## Een eerste richtlijn voor ethiek in kwalitatief onderzoek is het *informed consent*. Dit houdt in dat mensen toestemming moeten geven voor deelname aan het onderzoek (Boeije & Blijenbergh, 2019). De respondenten zijn voorafgaand aan deelname aan het interview en de focusgroep middels een informatiebrief geïnformeerd over de inhoud van het onderzoek. Er is benadrukt dat deelname vrijwillig is en zij zich ten alle tijde mogen terugtrekken uit het onderzoek. Daarnaast hebben zij voorafgaand aan en tijdens het interview en de focusgroep de gelegenheid gekregen vragen te stellen. Zij zijn gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen waarmee zij instemmen met deelname en audio opname van het interview en de focusgroep.

Een tweede richtlijn houdt verband met vertrouwelijkheid van informatie en het waarborgen van de privacy (Boeije & Bleijenberg, 2019). De persoonsgegevens en werkervaring van de respondenten zijn niet gebruikt bij de uitwerking van de data, zodat anonimiteit kan worden gewaarborgd. De transcripties zijn aan de geïnterviewden en de focusgroep voorgelegd, waarna zij de mogelijkheid hebben gekregen antwoorden te herformuleren. De opnamen en transcripten zijn na afronding van het onderzoek verwijderd.

# Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de deelvragen antwoord gegeven op de theoretische vraagstelling: *Wat is er in de literatuur bekend over de rol van emoties bij professionals in het gedwongen kader en het reclasseringswerk?* Om antwoord te kunnen geven op deze vraag is er een literatuuronderzoek uitgevoerd.

## Begrip emotie en omgaan met emoties

### Definitie van emoties

Van Dale (z.d.) beschrijft het begrip ‘voelen’ op verschillende manieren, waaronder ‘gevoel hebben’, ‘in het gemoed gewaar worden’ en ‘beseffen, inzien’. Voelen geeft je informatie over je lichaam en je emoties, oftewel over jezelf.

Van den Berg (2012) noemt emotie een innerlijke reactie op een bepaalde situatie. Emoties houden altijd verband met de volgende aspecten:
1.*Gevoel.* Gewaarwording en beleving. Zonder gevoel lijkt er geen sprake te kunnen zijn van emotie. Eenzelfde gevoel kan in meerdere situaties en bij meerdere emoties voorkomen.
2*. Lichaam*. Fysiologie en expressie. Hieronder vallen de levensprocessen van een persoon, waaronder de ademhaling, hartslag, beweging van ledematen en gezichtsuitdrukking.
3. *Cognitie*. Waarneming en oordeel. Cognitie bevat een breed scala aan mentale processen van informatieverwerking. Hierbij spelen overtuigingen, oordelen, wensen, intenties en neigingen een rol.

Psycholoog en hoogleraar Nico Frijda (1927-2015) spreekt over een verschil tussen gevoelens en emoties (2005). Hij beschrijft emotie als de prikkel die een persoon aanzet tot beweging. Het woord emotie is afgeleid van het Latijnse woord ‘*emovere’*. ‘Movere’ betekent bewegen en de *e* voor ‘movere’ betekent dat deze beweging zich naar buiten richt. Er zijn verschillende opvattingen over welke emoties als basisemoties dienen te worden beschouwd. Frijda (2005) onderscheidt zes primaire emoties: vreugde, angst, verbazing, verdriet, woede en afschuw. Goleman (2004) beschrijft liefde ook als basisemotie. Andere auteurs beschrijven vier basisemoties, die zij de 4 B’s noemen: blij, bang, boos en bedroefd. Als secundaire emoties worden genoemd: jaloezie, hoop, verwijt, wanhoop, afgunst, spijt, trots, schaamte, haat, berouw, schuldgevoel, dankbaarheid en minachting. Niet iedere emotie zet aan tot dezelfde beweging. Emoties geven een signaal dat er een belangrijke gebeurtenis plaatsvindt, dit kan zowel in positieve als negatieve zin zijn. De reactie van onszelf op deze prikkel is persoons- en situatie afhankelijk. Een emotie leidt tot bepaalde gevoelens. Deze gevoelens worden bepaald door individuele interpretatie en de specifieke situatie. Gevoelens zijn uitingen van emoties en altijd individueel bepaald, oftewel subjectief (Frijda, 2005).

Hulsbergen (2018) stelt dat emoties altijd en overal zijn en bijna ongemerkt ons gedrag sturen. Gezichtsexpressies maken dit zichtbaar. Emoties zijn een belangrijke bron van informatie, het laat zien wat mensen beweegt. Als mens hebben we een breed scala aan emoties die voortdurend ons gedrag sturen om effectief om te gaan met verschillende kansen en bedreigingen. Als sociale soort hebben veel van deze emoties een belangrijke communicatieve waarde; ze stroomlijnen onze interactie en samenwerking. Hij stelt daarmee dat het, juist voor organisaties, van belang is om aandacht te hebben voor emoties.

### Het sociale karakter van emoties

Verschillende wetenschappers, waaronder Sigmund Freud, Anthony Giddens en Randall Collins, beschouwen het ‘zelf’ en ‘de samenleving’ onlosmakelijk met elkaar verbonden. Emoties en de affecthuishouding van mensen kunnen niet als een op zichzelf staand iets worden beschouwd. Hierin zijn sociale patronen en ontwikkelingen te herkennen (Van Daalen, 2009).

Socioloog Arlie Hochschild (in Van Daalen, 2009) sluit zich aan bij bovenstaande wetenschappers, maar is van mening dat zij er niet voldoende bij stilstaan dat emoties een door en door sociaal karakter hebben. Zij hebben aandacht voor de wijze waarop mensen in verschillende samenlevingen emoties oproepen en uiten en bekijken emoties alsof ze los zouden staan van het benoemen, interpreteren en het bewerken ervan. De emotiesociologie van Hochschild richt zich op de vraag hoe individuen over eigen emoties denken (belevingswereld) en hoe zij hierop reageren. Haar benadering van emoties richt zich op het besef van gevoelens, de gedachten hierover en de houding hiertegenover. De kern van haar theorie bestaat uit de innerlijke beschouwing van mensen over hun eigen gevoelens en de poging die zij doen om hier invloed op uit te oefenen.

Hochschild (in Van Daalen, 2009) stelt dat zo lang emoties zich terloops voordoen, mensen hier vaak geen nadrukkelijke aandacht aan besteden. Wanneer er echter sprake is van uitzonderlijke heftige emoties, bijvoorbeeld bij gevoelens van hevig verdriet of geluk, gevoelens die niet kloppen met normen en waarden, verwachtingen en wensen of bij een nieuwe situatie, kan dit erin resulteren dat men zich bezig gaat houden met deze emoties. Dit kan zich zowel op bewust als onbewust niveau afspelen, oppervlakkig of diepzinnig, in balans of in strijd, alleen of met anderen zoals dierbaren of hulpverleners als coaches, psychologen of therapeuten.

## De rol van emoties bij professionals in het gedwongen kader en het reclasseringswerk

### Emoties naar aanleiding van heftige gebeurtenissen

Forensisch sociale professionals kunnen te maken krijgen met emoties naar aanleiding van heftige gebeurtenissen en incidenten. Professionals die werkzaam zijn in het gedwongen kader, geven aan dat zij bewust voor dit beroep hebben gekozen. Met name het kunnen bijdragen aan het verminderen van recidive en het kunnen voorkomen van nieuwe delicten en slachtoffers, ervaren zij als betekenisvol (Bosker & De Vogel, 2019). Ook Vogelvang, Clarke, Weiland, Vosters & Button (2014) beschrijven dat reclasseringswerkers vaak voor het werken met deze moeilijke doelgroep hebben gekozen op basis van sterke persoonlijke en professionele waarden met betrekking tot zorgvuldigheid en plichtsgetrouwheid.

Het werk vraagt veel van de weerbaarheid van de professionals. De cliënten die zij begeleiden hebben te kampen met complexe problematiek op verschillende leefgebieden en zijn vaak aan de start van het contact niet gemotiveerd voor de begeleiding omdat dit hen is opgelegd vanuit de rechtbank. Dit maakt dat zij zich intimiderend, manipulatief, onvoorspelbaar, vijandig of agressief kunnen opstellen richting de professional. Dit doet iets met de emoties van de professional (Bosker & De Vogel, 2019).

Uit onderzoek van Nijman, Fluttert & Cornet (in Goethals, Meynen & Popma, 2019) blijkt dat rond de 80% van de professionals eenmaal of vaker te maken heeft gekregen met agressief gedrag. Uit Nederlands onderzoek van Vogelvang (in Bosker & De Vogel, 2019) onder reclasseringswerkers blijkt dat 14 van de 168 professionals recentelijk te maken hebben gehad met bedreigingen die zij als traumatisch hebben ervaren. Het mee maken van deze ingrijpende gebeurtenissen kan ervoor zorgen dat de professional emoties en gevoelens kan ervaren van zelfbeschuldiging, woede, schaamte en angst. Deze emoties kunnen negatief van invloed zijn op het gevoel van veiligheid, het algemeen welbevinden en tevens de gezondheid van de professional.

Het mee maken van een of meerdere agressie incidenten, kan ertoe leiden dat er symptomen ontstaan van een posttraumatische stressstoornis (PTSS) bij de professional. Uit onderzoek van Whealin, Ruzek & Southwick (2008) blijkt dat de prevalentiecijfers van PTSS bij professionals werkzaam in een risicovol beroep, zoals politieagenten en militairen, rond de 20 tot 30% liggen. In de algemene bevolking ligt dit aantal tussen de 7 tot 8%. Uit recentelijk onderzoek van De Looff (2019) onder groepswerkers binnen de forensische psychiatrie, blijkt dat er een verband bestaat tussen het meemaken van agressie incidenten en burn-outklachten. Deze professionals ervoeren een gevoel van emotionele uitputting en verminderde competentie. Uit een onderzoek dat in Noord-Amerika is uitgevoerd onder jeugdreclasseringswerkers, blijkt dat 30% van de professionals te kampen heeft met burn-outklachten (White, 2015).

Niet alleen het mee maken van heftige agressie incidenten en bedreigingen kunnen leiden tot gevoelens van angst, boosheid, verminderde bekwaamheid of overspannenheid. Er kan tevens sprake zijn van een continu spanningsveld of vijandigheid in het contact met een cliënt. Ook dit kan van invloed zijn op de emoties van de professional. Hiervan is vooral sprake bij cliënten met een persoonlijkheidsstoornis (Bosker & De Vogel, 2019).

### Emoties naar aanleiding van confronterende casuïstiek en maatschappelijke druk

Professionals die werkzaam zijn in het gedwongen kader hebben dagelijks te maken met cliënten die (ernstige) delicten hebben gepleegd, dit kan als emotioneel belastend of confronterend worden ervaren. Hiervan is met name sprake als er slachtoffers zijn, zoals dit het geval is bij zedendelicten of geweldsdelicten. Delict details kunnen heftig en gruwelijk zijn. Zeker als er kinderen of ouderen slachtoffer zijn geworden van een cliënt, kan dit veel impact maken. Uit onderzoek van Sprang, Craig & Clark (2011), dat zij hielden onder professionals in de jeugdbescherming, blijkt dat de aanhoudende confrontatie met de ervaringen van seksueel misbruikte jongeren, als gevolg kan hebben dat de professional klachten kan ontwikkelen die lijken op de klachten van de jongere zelf. Dit verschijnsel wordt ook wel secundaire traumatisering genoemd. In het forensisch sociale domein hebben veel cliënten te kampen met trauma’s vanuit het verleden. Cliënten kunnen ook trauma’s ontwikkelen naar aanleiding van hun eigen delict, zoals het geval kan zijn bij herbelevingen na het plegen van een moord.

Naast ervaringen met heftige casuïstiek kunnen ook maatschappelijke ontwikkelingen invloed hebben op de emoties van reclasseringswerkers. De verwachtingen aan de reclassering vanuit de maatschappij zijn veelal hoog. Als een cliënt (ernstig) recidiveert kan dit de professional kwalijk worden genomen (Bosker & De Vogel, 2019). Ook Moors & Vogelvang (2009) stellen dat reclasseringsorganisaties onder druk staan, onder andere door hoge sociale en maatschappelijke verwachtingen, voortgaande professionalisering en recentelijke bezuinigingen.

### Emoties en veerkracht

Burke & Paton (in Bosker & De Vogel, 2019, p. 273) definiëren veerkracht als *“een vaardigheid om zodanig met situaties en omstandigheden om te gaan dat zij als begrijpelijk, positief betekenisvol en beheersbaar worden ervaren, ook als het om chronisch lastige of acuut gevaarlijke zaken gaat”.* Veerkracht wordt gezien als een veranderlijke, leerbare eigenschap die professionals en organisaties in staat stelt te leren van deze gebeurtenissen, in plaats van enkel adequaat te moeten reageren na de gebeurtenis. Clarke (2012, p. 234) stelt dat veerkrachtige individuen om kunnen gaan met hun emoties, zichzelf goed kennen, mindfull blijven, hun energie goed managen en gebruik kunnen maken van beschikbare bronnen die hun competenties kunnen vergroten.

Gesteld kan worden dat de wijze waarop professionals omgaan met hun emoties, van invloed is op de mate van veerkracht. Een kritisch beroep als het werken in het gedwongen kader vraagt om veerkrachtige professionals. Wanneer professionals zich kwetsbaar of machteloos voelen, kunnen zij cynisch worden, ander werk gaan zoeken of ziek worden. Uit onderzoek van Burrell (2012) blijkt dat hiervan voornamelijk sprake is bij professionals die minder bekwaam zijn zich los te kunnen maken van hun werk, en voor professionals die een negatieve organisatiecultuur of negatieve fysieke werkomgeving ervaren. Deze factoren kunnen onafhankelijk van elkaar werken, maar bij een opeenstapeling kan het resulteren in het ‘instorten’ van de professional. Omgekeerd versterken de factoren, wanneer zij als positief worden ervaren, het gevoel van empowerment. Op het moment dat de professionals zich bewust zijn van hun emoties en hier voldoende aandacht aan besteden, bevordert dit de mate van veerkracht.

Desisters
Desisters zijn cliënten die er bewust voor hebben gekozen een misdaadvrij bestaan te leiden. Om dit te kunnen bewerkstelligen is het noodzakelijk dat desisters interactie hebben met mensen die een verschil willen maken in hun leven (Maruna, 2001). Reclasseringswerkers bevinden zich in deze positie. De reclasseringswerker kan zijn eigen veerkracht inzetten om de cliënt te tonen hoe hij op een pro-sociale manier met tegenslagen om kan gaan. King (2013) stelt dat de reclasseringswerker en de desister een stap verder kunnen gaan in professionele en persoonlijke ontwikkeling door het interactieve karakter van veerkracht en het geven en ontvangen. Hiervoor is het nodig dat de professional een sterk gevoel van eigenwaarde heeft. Dit strookt met de resultaten uit de meta-analyse van Lee (in Peeters et al., 2016), waaruit blijkt dat veerkracht positief samenhangt met een gevoel van eigenwaarde. Tot slot betekent dit voor de praktijk dat professionals zich bewust dienen te zijn van de kenmerken die de veerkracht van de cliënten kunnen verhogen, om zodoende passende interventies in te kunnen zetten om deze kenmerken te versterken (Peeters et al., 2016).

### Emoties en organisatorische- en individuele kenmerken

Er zijn een aantal organisatorische- en individuele kenmerken van invloed op de wijze waarop er wordt omgegaan met emoties en in hoeverre hier bewust aandacht aan besteed wordt.

Organisatorische kenmerken
Organisatorische kenmerken zeggen iets over de mate waarin er ruimte wordt gecreëerd voor de emoties van de professionals en welke mogelijkheden zij krijgen om te leren om te gaan met hun emoties. Bosker & De Vogel (2019) stellen dat het hierbij gaat om een open werkcultuur, voldoende mogelijkheden voor nazorg na een heftig incident, oprechte betrokkenheid van het management en directe collega’s en tot slot transparante communicatie zowel intern als extern. De binding en samenhang van een team is van invloed op de manier waarop professionals omgaan met hun emoties. Het is positief van invloed wanneer de professionals sociale steun bij elkaar kunnen vinden en er een werkcultuur wordt gecreëerd waarin de professionals van elkaar mogen leren. Het geven en kunnen ontvangen van feedback speelt hierbij een grote rol. Het is belangrijk te benadrukken dat senior professionals en het management een belangrijke rol spelen in het ontwikkelen en behouden van een veilige werkomgeving.

Ook Vogelvang et al. (2014) benadrukken dat het belangrijk is dat de professional terecht kan bij steunbronnen zoals een leidinggevende of vertrouwenspersoon. Niet alleen als er zich problemen afspelen op de werkvloer, maar ook in de privésfeer. Beschermende factoren voor het omgaan met emoties en het bevorderen van de veerkracht zijn dat er niet alleen aandacht is voor het feitelijke incident als deze plaatsvindt, maar juist voor de beleving van de professional zelf. Ook dient er vanaf de start door de leidinggevende aandacht gegeven te worden aan de professional als *mens*, door vragen te stellen als: *“hoe is het bij jou thuis?”* (Koppe, 2020).

Individuele kenmerken
Clarke (2012) stelt dat iedere professional anders omgaat met stresssituaties en heftige gebeurtenissen die plaatsvinden op de werkvloer. Dit kan te maken hebben met verschillende factoren, zoals eerdere (werk)ervaringen, duur van de werkervaring, geslacht, opleidingsachtergrond, maar ook met de privé situatie van de professional.

Als er heftige situaties ontstaan in de privéomgeving van de professional, zoals een scheiding, gezondheidsproblemen of een sterfgeval, kan dit van invloed zijn op de manier waarop hij of zij naar het werk komt (Bosker & De Vogel, 2019). In het Verenigd Koninkrijk is onderzoek gedaan naar behandelaren van seksueel delinquenten. Uit dit onderzoek blijkt dat wanneer de behandelaren in de zes maanden voorafgaand aan het onderzoek een negatieve gebeurtenis meemaakten in de privé omgeving, zij een veel grotere onvrede ervoeren ten overstaan van hun werkzaamheden en tevens de organisatie (Clarke, 2012). In Nederlands onderzoek van Vogelvang et al. (2014) is een duidelijk verband gevonden tussen het meemaken van traumatische gebeurtenissen in de privésfeer en op de werkvloer. De hypothese van deze onderzoekers is dat traumatische gebeurtenissen in de ene omgeving, de kans op trauma in de andere omgeving vergroot. Derhalve stellen zij dat het van belang is inzicht te krijgen in emoties naar aanleiding van blootstelling aan potentiële trauma’s en te kijken naar individuele krachten en kwetsbaarheden.

Binnen het forensisch sociale domein is tot op heden weinig longitudinaal onderzoek gedaan naar de individuele persoonlijkheidskenmerken en attitudes van de professionals. Bosker & De Vogel (2019) beschrijven dat er een hoog verloop is van professionals. Zij stellen dat het mogelijk zou kunnen zijn dat juist de professionals die veel stress ervaren en moeite hebben met het omgaan met emoties, snel weer uit het werkveld vertrekken. Doordat er weinig longitudinaal onderzoek is gedaan, is het niet bekend hoe het hen op lange termijn vergaat (Bosker & De Vogel, 2019).

## Emotional labour

### Het concept ‘emotional labour’

Het concept *‘emotional labour’* is in 1983 ontwikkeld door socioloog Arlie Hochschild. Zij beschrijft dat er zich veel spanningen en dilemma’s voordoen in de omgang met eigen emoties. Deze spanningen en dilemma’s verwijzen naar onze innerlijke belevingswereld en de relaties met anderen en kunnen zich op zowel individueel niveau als sociaal niveau voordoen. Er kunnen spanningen bestaan tussen gevoelens en de expressie daarvan. Maar ook verwachtingen, eisen en het gedrag van de ander kunnen resulteren in spanningen en invloed hebben op emotiebeleving (Van Daalen, 2009).

‘*Emotional labour’* is te vertalen als emotiewerk. Hiermee doelt Hochschild (2003) op het proberen bewust invloed uit te oefenen op een emotie of gevoel. Emotiewerk is niet hetzelfde als emotie beheersing of onderdrukking. Emotiewerk verwijst meer in algemene zin naar het omgaan met emoties. Hierbij is het belangrijk te benoemen dat het gaat om de inspanning, en niet om de al dan niet uiteindelijke succesvolle uitkomst. Als voorbeeld benoemt zij de hoge eisen die aan het gevoelsleven van stewardessen worden gesteld, die zich altijd dienstverlenend en vriendelijk dienen op te stellen, ook als zij onvriendelijk worden bejegend. Iets soortgelijks geldt mogelijk ook voor reclasseringswerkers, die niet alle emoties zondermeer naar de cliënten kunnen uiten.

Hochschild spreekt over drie technieken van emotiewerk.

* *Cognitief*: de poging gedachten en gevoelens te veranderen die verbonden zijn met een bepaalde gebeurtenis. Een individu kan zijn fantasie en inlevingsvermogen inzetten om te proberen het eigen gevoel te regisseren. Zo gaf één van de stewardessen die zij voor haar onderzoek bevroeg, aan dat zij zich voor hield dat het denigrerende gedrag van een passagier voortkwam uit het feit dat hij te veel alcohol had gedronken. Zij hield zich voor dat hij waarschijnlijk teveel had gedronken omdat hij bang was om te vliegen. Zij probeerde hem te zien als een kind, dit maakte dat het haar lukte niet boos, maar geduldig op hem te reageren.
* *Lichamelijk*: de poging lichamelijke symptomen van emotie te veranderen. Hierbij kan gedacht worden aan het bewust rustig in en uitademen.
* *Expressief*: hiermee doelt Hochschild (2003) op het bewust inzetten van expressie om zo een verandering te kunnen bewerkstelligen van een intrinsiek gevoel. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij het bewust inzetten van een glimlach op het gezicht. Negatieve emoties worden gemaskeerd en er wordt geprobeerd deze om te zetten in positieve emoties.

*‘Emotional labour’* oftewel emotiewerk kost de persoon veel moeite en energie. Het gaat steeds om proberen het ‘juiste gevoel te voelen’, wat passend is bij de situatie en de context. Hochschild (1979) spreekt over ‘*display rules’,* oftewel cultureel bepaalde regels die passend zijn bij het beroep en het beleid van de organisatie. Emoties worden niet enkel individueel bepaald, ook de omgeving is hierop van invloed. Als professional kun je niet ‘zomaar’ boos worden, je dient je bewust te zijn van wat je kunt uiten en wat niet. Van de professional wordt verwacht dat hij zich bewust is van welke emoties en gedragingen bijdragen aan het behalen van het doel van de organisatie. Emotiewerk heeft dus een direct verband tussen situatie, kader en gevoel. In haar onderzoek naar stewardessen constateert Hochschild dat deze cultureel bepaalde regels veel spanningen met zich mee brengen. Deze spanningen laten zien welke hoge eisen er gevoelsmatig worden gesteld aan dienstverlenende beroepsgroepen.

### Emotional labour in het reclasseringswerk

Westaby et al. (2020) deden vanuit Hochschild's theorie over *'emotional labour'*, onderzoek onder reclasseringswerkers in Engeland en Wales. Zij richtten zich in hun onderzoek op de wijze waarop *‘display rules’* (gedragsnormen die aangeven welke emoties gepast zijn in een specifieke situatie) het uiten van emoties door reclasseringswerkers bepalen. Zij onderzochten de relatie tussen wat reclasseringswerkers worden verondersteld te doen vanuit organisatiedoelen, beleid en beroepscultuur, en de manier waarop zij hun emoties inzetten en beheersen om deze doelen te bereiken.

In hun analyse hebben zij aandacht voor de wijze waarop deze gedragsnormen zich manifesteren in de reclasseringspraktijk. Zij hebben onderzocht hoe deze emoties eruit zien, hoe zij worden getoond, welke emoties worden onderdrukt en wat geprobeerd en bereikt is naar aanleiding van het tonen van bepaalde emoties. Zij spreken hierbij over integratieve, neutrale en differentiërendeemotionele uitingen. Deze uitingen maken het mogelijk in beeld te brengen waarom emoties op een bepaalde manier worden getoond en hoe ‘positieve’ en ‘negatieve’ emoties een rol hebben in het reclasseringswerk. Tevens hebben zij zich gericht op organisatorische, beroepsmatige en maatschappelijke gedragsnormen en de spanningen en conflicten hiertussen.

Integratieve emotionele uitingen
De relatie tussen reclasseringswerker en de cliënt wordt al lang als cruciaal beschouwd voor effectief reclasseringswerk. Bij integratieve emotionele uitingen gaat het over de verbinding tussen mensen. In de reclasseringscontext betekent dit dat de professional emoties inzet ter bevordering van een positieve werkrelatie met de cliënt. De verwachte emoties zijn hierbij positief en kunnen vereisen dat negatieve emoties worden onderdrukt (Westaby et al., 2020)

*Empathie*Alle reclasseringswerkers, op één na, beschouwden empathie als een belangrijke emotionele vaardigheid. Gesteld kan worden dat empathie wordt beschouwd als een belangrijke competentie in het reclasseringswerk. Andrews (in Trotter, 2009) constateerde dat een hoge mate van empathie bij reclasseringswerkers, in combinatie met pro-sociale modellering, positief van invloed is op de vermindering van recidive. Ook in het onderzoek van Westaby et al. (2020) benoemden de reclasseringswerkers dat empathie hen ertoe in staat stelt het doel van de reclassering na te streven: het verminderen van recidive.

*Geluk*Geluk wordt in het kader van dit onderzoek door Westaby et al. (2020) beschreven als het inzetten van positieve bekrachtiging en bevestiging. Dit wordt als een belangrijke manier gezien om ‘pro-sociaal’ gedrag te kunnen versterken. De reclasseringswerkers benoemden dat zij de cliënten complimenteerden als zij positieve ontwikkelingen en gedragingen constateerden. De reclasseringswerkers drukten hierbij een oprechte emotionele reactie uit, op het feit dat het goed gaat met hun cliënten.

*Humor*Humor is een weinig besproken emotie in de context van de reclassering. Trotter & Ward (2013, p. 173) spreken over ‘constructieve humor’. Hiermee bedoelen zij dat de reclasseringswerker de cliënt behandelt als een individu, in plaats van als een cliënt, en de spanning doorbreekt door het inzetten van humor. Zij achten het hierbij van belang oog te hebben voor de timing en context, maar juist in de eerste weken van de professionele relatie kan het inzetten van humor resulteren in het doorbreken van muren die cliënten kunnen hebben om zich open te kunnen stellen.

Vanuit beroepsmatig perspectief kan het uiten en inzetten van humor een positieve uitwerking hebben op de cliënt. Westaby et al. (2020) plaatsen hierbij echter een kanttekening. Enerzijds kan humor de reclasseringswerker binden aan de cliënt. Anderzijds bestaat er het risico dat de humor niet begrepen wordt door de cliënt, bijvoorbeeld wanneer hij te kampen heeft met een licht verstandelijke beperking of een autismespectrumstoornis. Daarnaast kan er bij humor een potentieel conflict bestaan tussen beroeps- en maatschappelijke gedragsnormen*.* Het gebruik van humor in contact met een ‘dader’ kan door de maatschappij worden beschouwd als onaanvaardbaar.

Neutrale emotionele uitingen
Naast integratieve emotionele uitingen onderscheiden Westaby et al. (2020) neutrale emotionele uitingen. Het gaat hierbij om emotionele neutraliteit en terughoudendheid, ook wel ‘emotiemaskering’ genoemd. In de praktijk betekent dit dat zowel positieve als negatieve emoties worden onderdrukt. Westaby et al. (2020) beschrijven dit als een ‘lastige taak’. Zij koppelen neutrale emotionele uitingen aan autoriteit. Een reclasseringswerker wordt door hen beschreven als een professional met autoriteit. Professionals met autoriteit behoren geen emotie te tonen om cliënten ervan te weerhouden hen uit te dagen.

In de werkrelatie tussen de reclasseringswerker en de cliënt dienen er professionele grenzen gehanteerd te worden. Derhalve is het niet verrassend dat neutrale uitingen van emoties relatief vaak voorkomen. In het onderzoek van Westaby et al. (2020) brachten reclasseringswerkers voorbeelden naar voren waarin zij hun emoties hadden moeten maskeren. Hiervan was bijvoorbeeld sprake in gesprekken waarin de cliënt details van het misdrijf bespreekt. Een van de reclasseringswerkers haalde een gesprek aan waarin haar cliënt details vertelde over hoe hij zijn kind had misbruikt. De reclasseringswerker ervoer hierbij emoties van schok en walging, maar kon deze niet uiten. Zij probeerde neutraal te reageren, voornamelijk met in haar achterhoofd het doel meer informatie te verkrijgen over het delict en het kunnen inschatten van het recidive risico. Hochschild (1983, p. 33) noemt dit *‘surface acting’*. Hiermee doelt zij op het maskeren van een emotie die je voelt, maar niet kunt uiten. In het voorbeeld die deze reclasseringswerker aanhaalt, zijn zowel de beroeps- als organisatorische gedragsnormen van toepassing op het emotiewerk dat door de professional wordt verricht. Niet veroordelend zijn is een gevolg van regels die gelden voor de beroepsgroep: de professionals dienen de waardigheid van de cliënt te behouden, wat de reclasseringswerkers ervan weerhoudt om hun cliënt te veroordelen (Probation Institute, 2019).

Wat een reclasseringswerker ook mag voelen en ervaren over wat de cliënt hen vertelt over een delict, zij mogen deze emotie niet altijd tonen. Organisatorische en beroepsmatige gedragsnormen bepalen hoe reclasseringswerkers omgaan met emoties. Reclasseringswerkers dienen aan te geven dat pro-crimineel gedrag verkeerd is, maar directe afkeuring kan ertoe leiden dat de cliënt niet verder praat. Dit kan tot gevolg hebben dat het recidiverisico onvoldoende kan worden ingeschat. Westaby et al. (2020) stellen dat reclasseringswerkers eventuele gevoelens van shock en walging dienen te veranderen in meer neutrale emotionele uitingen, ten gunste van het beoordelen en beheersen van het recidiverisico.

Niet alleen de organisatorische en beroepsmatige gedragsnormen, maar ook de maatschappelijke gedragsnormen, die de cliënt veroordelen, maken het werk emotioneel zeer complex. Een van de respondenten in het onderzoek van Westaby et al. (2020, p. 7) beschrijft dat het walgen van zedendelicten de menselijke natuur is, ook hij ervaart dit. Hij scheidt het delict en de persoon van elkaar, omdat dit voor hem de enige manier is om zijn werk te kunnen uitvoeren. Dit heeft hij geleerd door het opdoen van ervaring.

Worrall & Mawby (2013) beschrijven het complexe emotionele werk als ‘vuil werk’. De reclasseringswerkers kunnen ‘besmet raken’ door het eerdere schadelijke gedrag van de cliënt. Zij benadrukken dat het uitvoeren van dit emotionele werk veel van de professional vraagt en een zeer intensief en vermoeiend proces is.

Differentiërende emotionele uitingen
Bij differentiërende emotionele uitingen worden emoties getoond om een doel te bereiken, om iemand in beweging te zetten. Westaby et al. (2020) schetsen hierbij het voorbeeld van een incassobureau, waarbij de deurwaarder emotie toont om een bepaalde urgentie te creëren. Deze emotionele uitingen gaan over negatieve emoties als woede, frustratie en ergernis. Beslissingen over wanneer deze getoond of juist onderdrukt moeten worden, zijn afhankelijk van de gedragsnormen van de organisatie en de specifieke persoonlijke omstandigheden van de cliënt.
 *Woede*In de reclasseringspraktijk lijkt het gepast dat de professionals woede onderdrukken om zich te conformeren aan de organisatorische en beroepsmatige gedragsnormen*.* Westaby et al. (2020) refereren hierbij ook aan het onderdrukken van woede ten behoeve van de ontwikkeling van een positieve relatie met de cliënt. Een van de reclasseringswerkers in hun onderzoek gaf echter aan oprechte woede in te zetten om een grens aan te geven, naar aanleiding van een beledigende opmerking van een cliënt. Net als het inzetten van humor, kan woede als riskant worden gekenmerkt. Woede kan door de cliënt worden opgevat als het benadrukken van een machtsdynamiek tussen de reclasseringswerker en hemzelf.

*Frustratie en ergernis*Deze emoties werden vooral ervaren en getoond nadat cliënten zich niet hielden aan de gemaakte afspraken. Zo schetst een van de professionals een casus waarin zij veel tijd had gestoken in het regelen van een verblijfplaats voor haar cliënt. Vervolgens kwam hij niet opdagen. Zij gaf de cliënt terug dat dit haar frustreerde. De reclasseringswerker is van mening dat zij mag tonen dat zij een mens is met gevoelens en gedachten. Daarbij benoemt zij dat zij zichzelf beheerst, zij beseft dat zij niet vanuit primaire emotie kan reageren. Zij stelt dat de beroepsmatige gedragsnormen beschrijven dat zij eerlijkheid en integriteit mag tonen in interactie met cliënten (Westaby et al., 2020).
Uit onderzoek van Jeung, Kim & Chang (2018) blijkt dat ‘*surface acting’* -oftewel het tonen van een emotie die je niet primair voelt-, kan leiden tot burn-out. Westaby et al. (2020) stellen dat reclasseringswerk een hoge mate van ‘*surface acting’* inhoudt.

## Methoden en methodieken om aandacht te besteden aan emoties

### Ervaringsleren

Geenen & De Ronde (2022) beschrijven twee redenen waarom reflectie bij professionals in het forensisch domein urgent is. Allereerst omdat de professionals te maken hebben met ingrijpende problematiek van misdrijven en vrijheidsbeneming. Het werken binnen de forensische setting vraagt veel van de professionals en van diens samenwerking met de cliënt. Daarnaast kan de dominerende rol van het juridische kader en de bijbehorende regels ertoe leiden dat het persoonlijke inzicht wordt ‘overruled’ door de dwang van richtlijnen. Zij stellen dat het alleen mogelijk is dat de professionals hun werk goed kunnen (blijven) doen door reflectief stil te staan bij het werk. Het werk is emotioneel zwaar. Naast grensoverschrijdend, agressief en ondermijnend gedrag, worden de professionals geconfronteerd met menselijk leed en schrijnende omstandigheden. Om dit leed, het gevoel van mededogen en boosheid op alles wat er zich afspeelt, een plaats te kunnen geven is zelfzorg noodzakelijk. Zij noemen dit ook wel psychohygiëne. Het is belangrijk dat de reclasseringswerker ervoor zorgt dat hij ruimte creëert om ingrijpende gebeurtenissen te verwerken en veerkracht te bevorderen.

Er zijn verschillende methoden om aandacht te besteden aan zelfzorg. Deze methoden helpen om emotioneel zwaar werk te kunnen doen en situaties een plek te geven. In het boek van Geenen & De Ronde (2022) staat ervaringsleren centraal. Zij stellen dat ervaringen een bron van groei en inzicht zijn, en zorgen voor de ontwikkeling van zowel zelfstandige vakkundigheid als goede collegiale samenwerking. Om te kunnen leren van ervaringen is het noodzakelijk om te reflecteren: het bevragen van eigen ervaringen opdat de professional tot nieuwe inzichten komt. Intervisie, supervisie en coaching zijn manieren van georganiseerde reflectie waarbij aandacht wordt besteed aan (omgaan met) emoties.

### Intervisie

Intervisie kan worden samengevat als het onderling raadplegen van werkproblemen, in een leergroep van gelijken, binnen een overeengekomen structuur en in een ervaringsgericht leerproces, met als doel tot een oplossing te komen.

Bij intervisie brengt iemand een vraagstuk in, de anderen stellen vragen aan de inbrenger. Het is van belang dat de inbrenger vertelt over het hoe en waarom een situatie hem bezighoudt, het gevoel en de emoties die dit oproept. Een duidelijk kenmerk van intervisie is de gestructureerde manier van werken. Het is mogelijk dat een externe intervisiebegeleider de bijeenkomst organiseert. Deze is niet beïnvloed door de cultuurkenmerken van de organisatie. Bij de eerste paar bijeenkomsten zullen duidelijke instructies worden gegeven om de werkwijze te kunnen oefenen. Als dit goed verloopt, kan de begeleider overgaan naar een lossere begeleidingsstijl: van bijsturen, naar ondersteunen waar nodig, tot loslaten en wellicht uiteindelijk alleen nog maar faciliterend aanwezig zijn (Stammes, 2002).

### Supervisie

Van Rooijen-Mutsaerts, Ince & Rietveld (2014) beschrijven leren in supervisie als het onder begeleiding leren door reflectie op eigen werkervaringen. Supervisie richt zich op het ontwikkelen van zelfgestuurd leren bij de supervisant. Onder begeleiding van een supervisor onderzoekt de professional zijn werkervaringen, dit resulteert in een groter bewustzijn van gedachten, emoties, verwachtingen, normen en waarden en de manier waarop dit zijn handelen beïnvloedt. Zo leert de professional hoe hij in een specifieke werksituatie te werk wil gaan. Dit leidt tot inzichten en een verbetering in het professioneel handelen. Supervisie kan individueel worden gegeven, maar ook in een (kleine) groep. Door supervisie wordt de professional zich bewust van het eigen socialisatieproces en de invloed hiervan op de werkhouding.

### Coaching

Coaching richt zich op het verbeteren van prestaties in de uitvoering van het beroep. Hierbij kan specifieke aandacht zijn voor persoonlijke of vakmatige doelen of een combinatie hiervan. Bij coaching is er sprake van een traject waarbij voorafgaand afspraken worden gemaakt over aan welke aspecten van het functioneren gewerkt gaat worden. Hierin verschilt coaching met supervisie en intervisie, waarbij een open doelstelling gebruikelijk is. Volgens Kessel (2008) wordt coaching voornamelijk ingezet en toegepast bij functioneringsproblemen in het beroep of de organisatie, persoonlijke problematiek, loopbaanontwikkeling en organisatieontwikkeling. Het effect van de bijeenkomsten wordt geëvalueerd met de gecoachte en de opdrachtgever.

## Conclusie theoretisch kader

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de theoretische hoofdvraag: *Wat is er in de literatuur bekend over de rol van emoties bij professionals in het gedwongen kader en het reclasseringswerk?*
Het complexe reclasseringswerk
Reclasseringswerkers hebben dagelijks te maken met confronterende casuïstiek. De cliënten hebben (ernstige) delicten gepleegd en kampen met complexe problematiek op verschillende leefgebieden. Zij kunnen weerstand ervaren tegen het opgelegde karakter van het reclasseringskader. Hierdoor kunnen zij zich intimiderend, manipulatief of vijandig opstellen richting de professional. Dit kan uitmonden in heftige gebeurtenissen en incidenten die van impact kunnen zijn op de professionals. Daarnaast heeft de maatschappij hoge verwachtingen van de reclassering, zo kan het een professional kwalijk worden genomen als een cliënt recidiveert. Dit doet iets met de emoties van de reclasseringswerkers.
Hoe reclasseringswerkers met emoties omgaan is van invloed op de mate van veerkracht. De mate van veerkracht is per individu verschillend, dit heeft onder andere te maken met eerdere (werk)ervaringen en opleidingsachtergrond. Ook de thuissituatie is van invloed op de veerkrachtigheid van de reclasseringswerker. Als hier heftige situaties ontstaan, zoals een scheiding of sterfgeval, kan dit van invloed zijn op de manier waarop de professional naar het werk komt (Bosker & De Vogel, 2019).

Emotiewerk
Het doel van de reclassering is het beoordelen en beheersen van het recidive risico. Om dit doel te kunnen bereiken worden er, door het beroep, de organisatie en de maatschappij, verwachtingen gesteld aan de reclasseringswerker. Deze kunnen in conflict met elkaar zijn, maar ook met de persoonlijke normen en waarden en overtuigingen van de reclasseringswerkers. Van de professional wordt verwacht dat hij zich bewust is van welke emoties en gedragingen bijdragen aan het behalen van het reclasseringsdoel. Dit betekent dat reclasseringswerkers hun emoties niet altijd primair kunnen en mogen tonen in contact met de cliënt. Het kan voorkomen dat de professionals eigen emoties dienen te beheersen of anders dienen vorm te geven. Dit concept wordt door Hochschild (2003) ‘*emotional labour’* genoemd, te vertalen als emotiewerk. Het vormgeven van emoties kost de professional veel inspanning en energie.

Westaby et al. (2020) hebben onderzoek gedaan onder reclasseringswerkers naar hoe emoties eruit zien en hoe zij worden getoond in de reclasseringspraktijk. Zij spreken over ‘*display rules’*, dit zijn regels die aangeven welke emoties gepast zijn in een specifieke situatie, en hoe deze mogen worden overgebracht en geuit. Zij spreken allereerst over integratieve emotionele uitingen, waarbij positieve emoties mogen worden getoond en negatieve emoties dienen te worden onderdrukt ten behoeve van het bevorderen van de werkrelatie met de cliënt. Hiernaast spreken zij van neutrale emotionele uitingen, waarbij zowel negatieve als positieve emoties worden onderdrukt. Zij beschrijven een reclasseringswerker als iemand met autoriteit, waarvan verwacht wordt dat hij geen emotie toont om zodoende de cliënt niet uit te dagen. Tot slot spreken zij van differentiërende emotionele uitingen, waarbij negatieve emoties doelmatig kunnen worden ingezet om de cliënt in beweging te krijgen.

De belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek zijn dat positieve emoties als empathie, vriendelijkheid en trots veelal worden getoond om te kunnen komen tot een vertrouwensrelatie met de cliënt. Negatieve emoties als ergernis, frustratie en woede worden veelal beheerst, onderdrukt en verborgen. Gevoelens van walging worden beschreven als het meest complex. Deze negatieve uitingen worden verandert in meer neutrale uitingen, ten gunste van het beoordelen en beheersen van het recidiverisico. Hochschild (1983, p. 33) noemt dit *‘surface acting’:* het op de oppervlakte acteren door het tonen van een emotie die je niet primair voelt. Het komt een enkele keer voor dat reclasseringswerkers negatieve emoties wel tonen. Wanneer de reclasseringswerkers negatieve emoties tonen, zijn zij zich ervan bewust dat zij niet vanuit primaire emotie kunnen reageren. Derhalve doen zij dit bewust en gecontroleerd. Ook hier is sprake van emotiewerk.

Het onderzoek van Westaby et al. (2020) toont dat de reclasseringspraktijk een aanzienlijke hoeveelheid emotioneel werk met zich meebrengt. Belangrijk is te benadrukken dat niet alleen organisatorische, beroepsmatige en maatschappelijke factoren van invloed zijn op de professionals, ook individuele waarden en normen spelen hierbij een rol. Omdat de regels vaak ongeschreven zijn, is het bij de professionals niet altijd duidelijk welke emoties wel of niet gepast zijn.

Aandacht voor emoties
Het reclasseringswerk is emotioneel zwaar en zal altijd emotiewerk vragen. Het is belangrijk dat reclasseringswerkers de ruimte krijgen om ingrijpende gebeurtenissen te kunnen verwerken en veerkracht te bevorderen. Daarom is reflectie in het forensisch domein noodzakelijk. Er zijn verschillende methoden en methodieken ontwikkeld om aandacht te geven aan (omgaan met) emoties van professionals. Ervaringsleren vindt plaats in intervisie en supervisie. Zij hebben overeenkomstig dat zij zijn ontwikkeld om in groepsverband tot nieuwe inzichten te kunnen komen. Onder begeleiding worden de professionals uitgedaagd om op een dieper niveau naar hun gedachten en gevoelens te kijken en hierop te reflecteren. Dit resulteert in een groter bewustzijn van emoties, verwachtingen, normen en waarden en de manier waarop dit het handelen beïnvloedt.

Het theoretisch kader is uitgemond in een conceptueel model van meetbare kenmerken. Deze kenmerken hebben het fundament gevormd voor de interviewvragen en de focusgroep. Het conceptueel model is weergegeven op de volgende pagina.

## Conceptueel model

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kernbegrip | Dimensies | Topics | Indicatoren  |
| Emoties | Gevoelsbeleving | Factoren die van invloed zijn op de gevoelsbelevingExpressie | GevoelLichaamCognitieSociale karakter:Referentiekader (socialisatie)Verbale communicatieNon-verbale communicatie |
| Omgaan met emoties (Emotional labour/ emotiewerk) | GevoelsregelsDisplay rules Gedragsnormen | Ervaren, beïnvloeden en uiten  | Hoe mensen zich willen ‘proberen te voelen’ Bewerking van patronen: welke regels passen mensen toe op eigen gevoelensOp welke wijze mogen deze emoties worden geuit  |
| Emoties in het gedwongen kader/ reclasseringswerk | Emotionele belasting  | Emoties gerelateerd aanEmoties en veerkracht/ organisatorische kenmerken Emoties en veerkracht/individuele kenmerken  | Heftige gebeurtenissen Confronterende casuïstiek en maatschappelijke drukWelke ruimte wordt er gecreëerd voor emotiesWelke mogelijkheden zijn er om te (mogen) reflecterenWerkervaring (duur)OpleidingsachtergrondStress situaties (privé) |
| Aandacht voor emoties in het gedwongen kader/ reclasseringswerk | MethodenMethodieken | Manieren om te reflecteren | IntervisieSupervisieCoaching |

# Onderzoeksresultaten empirisch onderzoek

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de empirische vraagstelling:
*Op welke manier spelen emoties een rol in het werk van de reclasseringswerkers bij Reclassering Inforsa Amsterdam?* In de onderstaande paragrafen worden de resultaten aan de hand van de empirische deelvragen beschreven.

In 4.1. wordt beschreven welke emoties volgens de reclasseringswerkers van Reclassering Inforsa Amsterdam een rol spelen in contact met cliënten bij het werken in het gedwongen kader. Hierna wordt ingegaan op in hoeverre en op welke wijze deze emoties een rol spelen in het dagelijkse reclasseringswerk met cliënten (4.2.). Daaropvolgend zijn de reclasseringswerkers bevraagd in hoeverre en op welke wijze zij hun emoties bespreekbaar maken: bij de cliënt, op de werkvloer en bij het thuisfront (4.3.) Als een na laatst wordt weergegeven op welke wijze de reclasseringswerkers ruimte zouden willen krijgen binnen de organisatie voor het uiten en bespreekbaar maken van emoties (4.4.). Tot slot volgt er, aan de hand van bovenstaande data, een conclusie ten aanzien van de empirie (4.5.).

## Emoties in contact met cliënten bij het werken in het gedwongen kader

## De emoties die de respondenten hebben genoemd zijn in vier categorieën ingedeeld (zie tabel). Deze zijn ontleend aan de indeling van de emotiekaarten van Hulsbergen (2018).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Oranje‘Houding naar anderen’* | *Turquoise ‘Waarden en relaties met doelen’* | *Bruin‘Zelfbeeld en wereldbeeld’* | *Rood‘Reflexen’* |
| Vriendelijk (6x) | Zorgzaam (5x) | Enthousiast (2x) | Walgend (4x) |
| Strijdlustig (2x) | Vastberaden (3x) | Verwonderd (1x) | Geërgerd (2x) |
| Alert (1x)  | Twijfelend (2x) | Gelukkig (1x) | Gepassioneerd (1x) |
| Wantrouwend (1x) | Trots (1x) |  | Verbaasd (2x) |
| Joviaal (1x) | Onzeker (2x)  |  | Verontwaardigd (1x) |

###  ‘Houding naar anderen’

Deze categorie heeft betrekking op sociale relaties en de interactie met anderen. Hulsbergen (2018) beschrijft dat de emoties die je voelt, direct gepaard gaan met automatismen in gedrag en gezichtsexpressies. Zo stelt hij dat als je besluit je beleefd te gedragen, je mondhoeken als vanzelf omhoog gaan (Hulsbergen, 2018).

Het merendeel van de respondenten benoemt *vriendelijk* als veelvoorkomende emotie.
Voor hen betekent vriendelijkheid een open houding naar de cliënt. Respondent 12 benoemt dat zij regelmatig bewust glimlacht. Op deze manier drukt zij haar vriendelijkheid uit. Daar voegt zij aan toe dat zij zich de eerste gesprekken vooral focust op de kennismaking met de cliënt, vanuit oprechte interesse. Zij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Eerst focus ik mij op de kennismaking. Ik stel mij voor en deel met de cliënt wat mijn kenmerken zijn. Bijvoorbeeld dat ik transparant ben, maar ook direct kan zijn. En ik vraag: wie ben jij, waar kan ik rekening mee houden”?*  |

Respondent 4 focust zich tevens allereerst op de kennismaking. Dit doet hij vanuit een *joviale* houding, hij legt hierbij de link naar vriendelijkheid. De respondent geeft aan dat hij bewust op zoek gaat naar overeenkomstige interesses. In een later stadium gaat hij over tot het bespreken van de bijzondere voorwaarden en een daaraan gekoppeld toezichtplan met doelen en acties.

Twee van de respondenten geven aan dat zij zich sterk herkennen in de emotie *strijdlustig*.
Strijdlustigheid kent hier twee aspecten. Enerzijds het zich willen inzetten voor de cliënten. Dit heeft voor respondent 3 een relatie tot de emotie *gepassioneerd* (categorie reflexen). Zij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik vind het mijn taak om er samen met de cliënt in te gaan. Samen de strijd aan gaan zodat hij iets van zijn leven kan maken. Hem de juiste richting op bewegen”.* |

Respondent 5 geeft aan dat zij zich herkent in strijdvaardigheid in relatie tot de cliënt. Toen zij bij de reclassering kwam werken, had zij de overtuiging dat de cliënten mee zouden werken. Zij benoemt dat haar eigen socialisatieproces hierin een grote rol speelt. Zij geeft aan dat zij vanuit haar opvoeding heeft geleerd dat als er iets van je gevraagd wordt, je dit doet. Zo was zij in de veronderstelling dat de cliënten mee zouden werken met het juridisch kader, omdat het van hen verwacht wordt. Zij benoemt hierbij lachend: “*je begrijpt het, ik ben van de koude kermis thuisgekomen”.*

Uit de reacties van de respondenten blijkt dat de emoties *wantrouwend* en *twijfelend* (categorie waarden en relaties met doelen) overeenkomsten hebben. De respondenten geven aan dat zij ervaren dat de cliënten vaak niet open zijn, waardoor zij twijfelen aan hun eerlijkheid. Zij ervaren wantrouwend en twijfelend echter niet direct als een negatieve emotie. Respondent 8 benoemt hierbij dat dit nu eenmaal bij het werk hoort. Hij accepteert het als onderdeel van de relatie die je als professional met de cliënt hebt. Hierbij benoemt hij dat het vertrouwen kan groeien als de vertrouwensrelatie tussen hem en de cliënt verbeterd. De respondent beseft dat dit een tijdrovend proces is.

### ‘Waarden en relaties met doelen’

Als mens worden we gedreven door wat we belangrijk vinden. Dit worden ook wel waarden genoemd: idealen en motieven die wij als nastrevenswaardig beschouwen. Hulsbergen (2018) stelt dat we in lijn met onze waarden doelen opstellen, waaraan wij ons committeren en waarvoor wij ons verantwoordelijk voelen.

Respondent 13 geeft aan dat zij van nature een emotioneel mens is, die veel empathie voelt voor anderen. Dit uit zich in *zorgzaamheid* voor de cliënten. Zij geeft aan dat zij vriendelijk en open het gesprek aan gaat. Zij probeert zoveel mogelijk naast iemand te gaan staan en geen autoritaire houding aan te nemen, dit zet zij overigens niet bewust in. Dit is haar natuurlijke houding. Zij toont begrip en focust zich op positiviteit en bekrachtiging. Zij gaat bewust op zoek naar beschermende factoren in het leven van de cliënt, naar zijn drijfveren en eigen kracht. Zij schetst een casus waarin de cliënt binnenkort vader wordt, zijn gezin is voor hem een intrinsieke motivatie. Dit zet zij in als drijfveer om de cliënt mee te krijgen in het traject.

Respondent 11 benoemt dat *zorgzaamheid* hem als reclasseringswerker typeert.
Over het algemeen voelt hij zich *trots* en *gelukkig* (categorie zelf- en wereldbeeld) als hij denkt aan het contact met zijn cliënten. Hij is trots op zijn basishouding. Het is zijn persoonlijkheid, zijn open houding, waardoor hij contact weet te maken met de meest complexe cliënten. Hij schetst hierbij de volgende casus:

|  |
| --- |
| *“Laatst kreeg ik een mailtje van een oud cliënt. Hij was lastig in het begin, maar het is mij gelukt goed contact met hem te krijgen. Hij vroeg of hij nog eens een vrijwillige meldplicht mocht doen. Omdat ik hem weer als mens in de maatschappij heb geplaatst. Dat waren zijn letterlijke woorden. Daar word ik gelukkig van”.*  |

De emotie *twijfelend* kan *onzekerheid* met zich mee brengen. Respondent 7 geeft aan dat zij niet alleen twijfelt aan de eerlijkheid van de cliënt, maar ook regelmatig twijfelt over het adviesrapport dat zij schrijft met betrekking tot de strafafdoening van de cliënt. Zij sluit zich niet altijd aan bij het advies dat gegeven wordt in een Pro Justitia rapportage, waarbij onderzoek is gedaan door een psychiater, psycholoog of beiden. Dit kan haar een onzeker gevoel geven, met de gedachte: *“wie ben ik, om tegen het advies van een psychiater of psycholoog in te gaan”?* Het helpt haar om hierbij in acht te houden dat zij een maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft. Hierbij komt haar hoge mate van verantwoordelijkheidsgevoel ter sprake. Anderzijds geeft zij aan dat haar twijfelachtigheid in sommige casussen juist krachtig kan voelen. Zij schrijft al jarenlang adviesrapporten voor de reclassering. De twijfel die zij ervaart houdt haar scherp, waardoor zij weloverwogen de verschillende opties afweegt. Hierdoor is zij in staat om in iedere casus als uniek te zien en tot een op maat gemaakt en passend advies te kunnen komen.

### ‘Zelfbeeld en wereldbeeld’

Het mens- en wereldbeeld heeft betrekking op de interactie met anderen. Verwachtingen en gebeurtenissen kunnen leiden tot emoties en spelen hierbij een rol. Bij tegenslag kunnen emoties als verdriet of teleurstelling worden ervaren. Bij kansen en mogelijkheden zijn emoties als blijdschap en bevlogenheid aan de orde. Het mens- en wereldbeeld is voortdurend aan verandering onderhevig, het past zich aan zodra iets afwijkt van onze verwachting (Hulsbergen, 2018).

Twee van de respondenten geven aan dat het reclasseringswerk hen een *enthousiast* gevoel geeft. Respondent 3 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Enthousiasme heeft soms een keerzijde. Dan wordt je enorm teleurgesteld omdat je ergens enthousiast aan begint en dan vreselijk wordt tegengewerkt voor je gevoel. Maar in principe is dit mijn basishouding en daardoor denk ik dat ik boeven meekrijg”.* |

Reclasseringswerk is mensenwerk, waardoor iedere casus weer een uitdaging is aldus respondent 4. Zij benoemt hierbij:

|  |
| --- |
| *“Iedere casus is anders. Daar word ik enthousiast van. In iedere casus is iets leuks te ontdekken, dan denk ik: op die zak aardappelen ga ik een bloemetje planten, die dan zo ontspruit”.* |

Bij de emotie *verbazing* benoemt respondent 9 dat zij zich regelmatig verbaast over de uitspraken die cliënten kunnen doen. Hierbij kan het gaan om gebrek aan zelfinzicht, probleembesef en het wijten van de problematiek aan alles behalve zichzelf. Zij kan zich tevens verbazen over cliënten die het delict bagatelliseren. Dit geeft haar een *geërgerd* gevoel (categorie reflexen). Respondent 12 benoemt dat zij zich vaak *verwonderd* over het leven dat haar cliënten leiden. Zij geeft hierbij aan dat dit vaak zo ver af staat van haar eigen leven en normen en waarden.

### ‘Reflexen’

Reflexen zijn directe emotionele reacties die primair opkomen naar aanleiding van een plotselinge gebeurtenis. Hiervan is onder andere sprake bij reflexmatige reacties als schrikken (Hulsbergen, 2018).

*Walging* wordt door de reclasseringswerkers beschreven als een complexe emotie. Respondent 1 geeft aan dat zij een gevoel van walging ervoer nadat haar cliënt maandenlang liefdevol over zijn hond sprak, en hem vervolgens in een vlaag van woede vermoordde. Zij geeft aan dat zij kokhalsneigingen kreeg toen zij het bericht van de politie vernam. Haar hartslag versnelde, en zij ervoer naast walging een gevoel van woede.

Respondent 3 las in het proces-verbaal van de cliënt waarover zij een adviesrapportage moest schrijven, hoe hij zijn dochter penetreerde. Zij geeft aan dat het haar de rillingen bezorgde en zij kippenvel kreeg.

## De rol van emoties in het dagelijkse reclasseringswerk

## Drie van de respondenten benoemen dat hun vriendelijke en open houding een opening biedt voor de cliënt. Twee van de respondenten geven hierbij aan dat vriendelijkheid ook betekent dat het eigen waardeoordeel in gesprek met de cliënt achterwege wordt gelaten. Hierbij refereren zij tevens aan iets wat zij een neutrale emotie noemen. Respondent 1 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik heb mezelf op die manier getraind. Iemand kan alles vertellen. Ik haal daar de informatie uit die belangrijk is voor mijn werk. Ik ben bewust bezig met mijn functie als reclasseringswerker. Daarmee probeer ik zo neutraal en vriendelijk mogelijk in het gesprek te zijn.*  |

Respondent 4 beschrijft zijn *joviale* houding als zijn kracht. Hierdoor lukt het hem cliënten op hun gemak te stellen en contact op te bouwen. Hij zet hierbij regelmatig humor in. Door zijn joviale houding is hij in staat beladen gesprekken lichter te maken, waardoor hij het reclasseringswerk niet direct als complex ervaart. Een joviale houding kan echter ook vluchtig en oppervlakkig overkomen. Daarnaast heeft hij de ervaring dat cliënten met een autismespectrumstoornis of een licht verstandelijke beperking de humor verkeerd kunnen interpreteren.

Naast zijn joviale houding, ervaart hij de emotie *zorgzaam*. Hij benoemt hierbij dat hij outreachend te werk gaat, hij gaat actief naar de cliënten toe en probeert hen te motiveren. De respondent geeft hierbij aan dat hij zich persoonlijk beledigd kan voelen als een cliënt hem laat zitten. Op de vraag hoe hij met deze emoties omgaat, reageert hij als volgt:

|  |
| --- |
| *“Vaak wordt het gewaardeerd dat ik actief naar cliënten toe ga. Maar die ene die niet waardeert, die je in het ootje neemt en niet op de afgesproken plaats en tijd is.. Dan ben ik beledigd. Ik ben niet zo van een berisping of een waarschuwing.. Maar ik ga het je wel vertellen, en dan kan ik confronterend zijn. Dan ziet hij aan mijn gezicht dat het menens is”.*  |

Respondent 13 geeft aan dat haar *zorgzame* houding ervoor zorgt dat cliënten die in het begin van het gesprek weerstand hebben, gaandeweg het gesprek ontdooien en haar uiteindelijk vaak zelfs bedanken voor het gesprek. Zij geeft aan cliënten het gevoel hebben dat zij door haar worden gezien en gehoord. Dat het heel *‘echt’* aanvoelt. Dit beschrijft de respondent dan ook als haar kracht als het gaat om emoties in het reclasseringswerk.

Voor respondent 10 betekent zorgzaam dat zij de cliënt op zijn gemak stelt. Zij merkt op dat zij hierbij bewust haar woordkeuze aanpast aan de cliënt, dit heeft het effect dat zij meer met elkaar ‘*levelen’*. Zij schetst een casus, waarbij zij een jongvolwassene sprak die voor het eerst bij de reclassering kwam en nerveus was. Zij probeerde de spanning weg te nemen door hem gerust te stellen. Dit deed zij door te benoemen dat het allemaal goed zou komen. Bij de afronding van het gesprek heeft zij de cliënt gevraagd hoe hij het gesprek ervaren heeft. Het is voor haar belangrijk te weten met welk gevoel de cliënt vertrekt. Zij geeft aan dat het zorgzame gevoel toeneemt als zij het gevoel heeft dat er nog voldoende mogelijkheden zijn met een cliënt, dit geeft haar hoop en energie. Zij benoemt hierbij dat zij ook regelmatig het gevoel ervaart bij cliënten dat het weinig zinvol is, dat zij trekt aan een *‘dood paard’*. Dit voelt voor haar als een energielek, met als bijkomend effect dat het gevoel van zorgzaamheid afneemt.

Respondent 11 benoemt dat het hem een goed gevoel geeft dat een cliënt op hem kan leunen, dat hij er voor iemand kan zijn. Dit kan zich ook op praktische manieren uiten. Zo begeleidde hij een cliënt die schoenen droeg waarbij de zolen versleten waren. Tijdens de volgende meldplichtafspraak bracht hij een paar schoenen mee. De respondent geeft aan dat zorgzaamheid vooral dankbaarheid bij de cliënt teweeg brengt. Hij heeft echter ook mee gemaakt dat een cliënt het als ‘*bemoeizuchtig’* beschouwde.

Zorgzaamheid brengt echter ook een bepaalde druk met zich mee. Hij beschrijft dit als volgt:

|  |
| --- |
| *“Ik denk soms dat cliënten van mij afhankelijk zijn. Dat is de druk die ik mezelf opleg… Dan denk ik: als ik het niet doe, wie doet het dan wel”?*  |

Respondent 6 herkent zich in dit verantwoordelijkheidsgevoel. Zij beschrijft dat zij in de beginperiode als reclasseringswerker een dakloze vrouw begeleidde. Wanneer zij in de auto onderweg naar huis zat, terwijl het regende, dacht zij: *‘ik zit in de auto, terwijl deze vrouw nu buiten loopt.*.’. Zij maakte zich grote zorgen. Zij realiseerde zich dat als zij zich zo zou blijven voelen, zij deze baan *‘niet zou overleven’*. Zij heeft op dat moment besloten te proberen zich minder persoonlijk betrokken te voelen bij een casus. Dit heeft zij gedaan door wat zij benoemt *‘het iets meer van mij af te zetten’.* Zij geeft hierbij aan dat dit een proces is geweest van vallen en opstaan, maar dat tijd en werkervaring hierin van grote betekenis zijn geweest.

Het reclasseringswerk brengt voor twee van de respondenten de emotie *enthousiast* met zich mee.
Respondent 3 benoemt dat zij bij enthousiasme het gevoel krijgt dat zij niet stil kan blijven zitten.
Zij krijgt allerlei ideeën en wil graag doorpakken. Zij benoemt hierbij dat dit meestal positief uitpakt en aanstekelijk werkt. Dat de cliënt gemotiveerd wordt van haar enthousiasme. Het kan echter ook tegenwerkend uitpakken. Dit heeft zij ervaren met een cliënt met een autismespectrumstoornis. De respondent geeft aan dat zij bewust haar enthousiasme probeert aan te passen aan de cliënt in kwestie. In deze specifieke casus heeft zij dit onvoldoende gedaan, waardoor het *‘vreselijk is mislukt’*. Zij benoemt dat zij zich tijdens het gesprek onvoldoende bewust was van zijn stoornis, waarop haar enthousiasme *‘hem volledig lam legde’*.

*Strijdlustig* wordt beschreven als een krachtige emotie. Respondent 5 benoemt dat zij van mening is dat een bepaalde mate van strijdlustigheid bij het reclasseringswerk hoort. Dit betekent voor haar dat zij zich inzet voor de cliënten. Dit resulteert erin dat zij zich in contact met cliënten betrokken voelt, dat zij graag wil dat het traject slaagt en cliënten aan haar terugkoppelen dat zij dit voelen. De emotie geeft haar op deze momenten energie. Strijdlustigheid heeft echter ook een keerzijde. Vanuit haar socialisatieproces is zij goed van vertrouwen, zij verwacht dat mensen zich aan de regels houden. Als cliënten echter meermaals niet op de afspraken verschijnen, kan haar strijdlustigheid de emotie *verontwaardigd* met zich mee brengen.

Zij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik denk dat ik daarin mijzelf mee neem, en iets minder een professionele reclasseringswerker ben.. Ik wil dat het traject slaagt. Dan begrijp ik niet dat zij er niet voor willen gaan. Dan ben ik geneigd de strijd aan te gaan. Dat is niet altijd professioneel. En het kost mij veel energie”.*  |

Het opbouwen van contact wordt door de helft van de respondenten als het meest belangrijk gezien. Hierbij wordt de emotie *vastberaden* genoemd. Respondent 4 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik hoor soms collega’s die een toezicht retour melden als iemand drie keer niet is verschenen. Wij werken bij de verslavingsreclassering met mensen die andere korte termijn prioriteiten hebben. Ik durf te stellen dat ik bij alle cliënten aan huis ben geweest die niet verschenen op de afspraken die ik per brief heb verstuurd. Ik wil altijd achter de voordeur kijken”.* |

Voor respondent 1 betekent *vastberaden* zijn het stellen van duidelijke kaders en regels. Zij refereert hierbij aan transparant zijn, opdat de cliënt geen valse verwachtingen krijgt. Daarbij is zij van mening dat zij in staat is de kaders duidelijk en helder over te brengen naar de cliënt, dit maakt dat zij alles wat zij doet goed kan registreren en verantwoorden. Dit geeft haar een zelfverzekerd gevoel wanneer zij als getuige-deskundige ter rechtszitting dient te verschijnen.

*Vastberaden* zijn betekent echter niet dat er geen ruimte is voor emotie. Zij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik schep duidelijke kaders, ben vastberaden in contact met cliënten. Ik ben een betrokken reclasseringswerker en ik weet dat wij met mensen werken die veel hebben meegemaakt. Als de cliënt begint te huilen geef ik een zakdoekje en laat ik het er even zijn. Ik vind dus dat emoties er mogen zijn en ook mogen worden geuit”.*  |

De emotie *twijfelend* komt voort uit ervaringen waarin het verhaal van de cliënt niet overeenkwam met de werkelijkheid. Respondent 8 is hierdoor *wantrouwend* geworden. Hij benoemt dat hij dit niet direct als iets negatiefs ervaart. Hij zegt tegen de cliënt dat hij het oké vindt dat hij niet open is op het moment dat er nog geen veroordeling heeft plaatsgevonden.

Twee van de respondenten geven aan dat zij zich *onzeker* kunnen voelen in contact met de cliënt. Respondent 13 geeft aan dat hiervan voornamelijk sprake is bij cliënten met een antisociale persoonlijkheidsstoornis, die manipuleren of persoonlijke opmerkingen maken. Op de vraag hoe zij met deze emoties omgaat, antwoordt zij als volgt:

|  |
| --- |
| *“Mijn voordeel is dat ik video’s heb van trainingen, waarin mij opvalt dat je niet alles aan mij ziet. Ik kan mij nerveus of onzeker voelen, maar dit zie je niet altijd aan mijn lichaamshouding. In mijn hoofd en in mijn buik gaat alles alle kanten op, maar je ziet het niet”.* |

Voor respondent 2 heeft onzekerheid een link met de emotie *alert*.
Hij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik heb een gijzeling, een steekpartij en een heftige bedreiging meegemaakt. Ik merk dat als een cliënt agressief wordt, ik sneller getriggerd ben in deze oude gevoelens van angst. Dat vind ik soms moeilijk. Anderzijds lukt het mij wel om sneller een grens te stellen. Het lukt mij goed om mijn werk te doen, maar ik merk dat het van invloed is”.*  |

Van *ergernis* is voornamelijk sprake als cliënten zich onttrekken aan de bijzondere voorwaarden en afspraken niet nakomen. Ook lukt het niet altijd de informatie te verkrijgen om het recidive risico te kunnen beoordelen, omdat cliënten niet open en eerlijk zijn. Dit brengt een geërgerd en gefrustreerd gevoel met zich mee. Respondent 9 ervaart voornamelijk ergernis bij bepaalde uitspraken die cliënten doen, bijvoorbeeld wanneer zij het delict bagatelliseren. Op deze momenten raakt zij geïrriteerd en heeft zij gedachten als: *‘ik snap niet hoe je dit kunt zeggen’.*

Gevoelens van *walging* worden onder andere ervaren bij het lezen van een proces-verbaal waarin lugubere details van een delict staan beschreven. Respondent 11 zegt over de emotie *geërgerd* en *walging* het volgende:

|  |
| --- |
| *“Je moet oppassen als je een bepaalde emotie hebt in de hoek van agressief, geërgerd, woedend, gespannen, walgend… Afwijzend, wanhopig… dat je niet de relatie met de cliënt daarin betrekt. Dat het iets van jou is. Als iemand er altijd een potje van maakt, dan kan ik de cliënt daar mee confronteren vanuit een geërgerde emotie. Ik vind het belangrijk dat van tevoren te bepalen, zodat ik weet hoe ver ik hierin kan gaan”.* |

## Bespreekbaar maken van emoties

### Cliënten

Alle respondenten laten blijken dat zij zich er bewust van zijn dat zij niet iedere emotie kunnen laten zien in het contact met de cliënt. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd.

Welke emoties bespreken de reclasseringswerkers wel met de cliënten?
Emoties als *vriendelijkheid, joviaal, zorgzaam, trots, gelukkig en enthousiast* worden door de respondenten als positief beschreven. Volgens hen is dit niet iets wat je direct benoemt, maar wat de cliënt *voelt*. Zij benoemen hierbij dat het wel mogelijk is deze emoties te bespreken. Zo zeggen vier van de respondenten dat zij wel eens uitspraken doen als: *“ik maak me zorgen om je”.* Ook geven vijf van de respondenten aan dat zij de cliënten regelmatig complimenteren met opmerkingen als: *“ik ben trots op je”.*

Respondent 12 benoemt dat zij altijd in haar achterhoofd houdt of het methodisch verantwoord is haar emoties bespreekbaar te maken. Zij probeert dit zoveel mogelijk vanuit een neutrale houding te doen:

|  |
| --- |
| *“Ik val wel eens uit mijn rol als reclasseringswerker. Dan ben ik geërgerd. Dat kan gebeuren, als iemand echt op mijn zenuwen werkt, dan verval ik in mijzelf… dan kan ik zeggen: ik merk dat jij mij irriteert. Je doet iets bij mij, waardoor ik mij geïrriteerd voel. Ik probeer dat overigens zo neutraal mogelijk te zeggen, zonder die irritatie te laten blijken”.* |

Welke emoties bespreken de reclasseringswerkers niet met de cliënten?
Emoties als *ergernis* en *woede* worden vaak niet besproken met cliënten. Respondent 11 ervaart bij deze emoties fysieke gewaarwordingen als een toenemende hartslag en zweethanden. Om zijn emoties te kunnen reguleren snijdt hij een ander onderwerp aan. Hij geeft aan dat er ook casussen zijn waarbij hij zijn ergernis en woede wel bespreekbaar maakt met de cliënt. Hierbij schetst hij een casus van een cliënt die zijn contactverbod stelselmatig overtrad. Hij benoemt hierbij dat hij bij het tonen van zijn ergernis of woede altijd in acht houdt dat hij professioneel blijft. Hij is van mening dat deze emoties er mogen zijn en ook mogen worden geuit. Op de vraag hoe hij zijn emoties bespreekbaar maakt met de cliënt, antwoordt hij als volgt:

|  |
| --- |
| *“Ik spreek iemand ferm aan, ik kan dan grof zijn in mijn bewoording en ik heb een boze blik op mijn gezicht. Ik voel dan ook echt die boosheid. Bijvoorbeeld gisteren, omdat iemand een contactverbod stelselmatig overtreedt. Ik heb gezegd: godsamme man, ik raak echt geïrriteerd van je! Nu maak je er een potje van. Ik zeg: ik red je niet nog een keer, flikker op”.*  |

Emoties als *angst* worden in principe niet besproken met de cliënt. Respondent 7 benoemt hierbij als kanttekening dat het mogelijk is dat de reclasseringswerker deze emotie incidenteel ervaart. Hiervan kan sprake zijn als er een goede werkalliantie is tussen de reclasseringswerker en de cliënt. Als de cliënt zich dan een keer verbaal agressief uit, zou de reclasseringswerker kunnen benoemen: *“ik vind het niet fijn dat je zo boos wordt, ik krijg er een onveilig gevoel van”*. Het is niet altijd verstandig dit op het moment zelf te bespreken, omdat de emoties dan vaak hoog zijn opgelopen. In dit geval is het verstandiger het tijdens een volgend gesprek bespreekbaar te maken.

Vier van de respondenten benoemen dat zij de emotie *walging* het meest complex vinden om te bespreken met de cliënt en dit vaker niet dan wel doen. Respondent 13 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Gevoelens als walging zijn ingewikkeld.. dat is moeilijk te uiten. Je wil dat iemand zich in bepaalde mate veilig voelt bij jou als professional, of zich in ieder geval openstelt. Ik zou niet zeggen: ik vind het walgelijk wat je hebt gedaan.. Ik zou het wat afzwakken, dan zou ik iets zeggen als: toen ik het las, schrok ik”.* |

Respondent 1 geeft aan dat zij, op het moment dat zij emoties van walging ervaart, benoemt dat iets voor haar niet te bevatten is. Zij geeft aan dat zij dit zuiverder vindt dan te benoemen dat zij ergens van walgt. Zij geeft hierbij aan dat zij vindt dat je als reclasseringswerker het delict niet kan afkraken, maar dat zij wel terug geeft dat het voor haar niet voor te stellen is. Zij voegt hieraan toe:

|  |
| --- |
| *“Ik doe dit om omdat ik niet te zachtzinnig over een delict wil gaan. Soms zeg ik: ‘Goh, wat moet het afschuwelijk zijn geweest voor het slachtoffer’. Dan zeg ik er wel bij: ‘Dat is niet mijn taak, maar ik ben ook maar mens en ik wil gewoon transparant met je in gesprek. Dan hoort dit er ook bij’.”* |

Respondent 14 vraagt de cliënt wat hij zelf van het delict vindt. Hij ervaart dat cliënten vaak een gevoel van schaamte hebben bij een zeden- of geweldsdelict. Hij probeert dit bespreekbaar te maken. Hij is voorzichtig in uitspraken met betrekking tot de emotie *walging*, die hij wel degelijk kan ervaren. Hij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik wil niet alles weten als hij de diepte in gaat. Dan zeg ik: wat goed dat je dat met je behandelaar kunt bespreken. Ik ben bang om daar fouten in te maken, dat ik iets verkeerds zeg. We gaan samen het beste maken van het toezicht, we gaan samen de strijd aan , maar.. hoe jij je je dochter penetreerde hoef ik niet te weten”.* |

Respondent 2 gaat met gevoelens van *walging* om door zich te focussen op het goede, niet op het slechte. Dit helpt hem om met zijn eigen emoties om te gaan:

|  |
| --- |
| *“Ik had een man in toezicht die zijn eigen kind had misbruikt. Natuurlijk ben ik mens, en gruwel ik daarvan. Ik spreek dat niet uit. Het helpt mij om te focussen op alle leefgebieden waar iemand hulp bij nodig heeft. En daar doelen en acties aan te verbinden. In de hoop dat de beschermende factoren worden vergroot en het recidiverisico vermindert”.* |

Vier van de respondenten benoemen expliciet dat emoties die samenhangen met privé situaties niet besproken kunnen worden met de cliënt. Drie respondenten benoemen dat zij dit wel doen, maar dat dit per casus afhankelijk is. Respondent 2 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Als het om privé situaties gaat ben ik voorzichtig in wat ik deel. Bijvoorbeeld als er iets heftigs speelt, een overlijden of ziekte. De ene cliënt vertel ik meer dan de andere, dat is een gevoel..“.*  |

Respondent 10 voegt daaraan toe dat zij regelmatig de ervaring heeft dat zij emoties ervaart in gesprek met een cliënt, en direct daarna een gesprek heeft met een andere cliënt. Zij is van mening dat zij de emoties die zij meeneemt uit het eerdere gesprek niet mag botvieren op de cliënt. Het helpt haar om eerst even *‘stoom af te blazen’* bij collega’s.

### Werkvloer

De respondenten benoemen verschillende manieren die zij als helpend ervaren om de ballast even kwijt te kunnen raken, emoties bespreekbaar te kunnen maken en een plek te kunnen geven.
Alle respondenten geven aan dat zij emoties bespreekbaar maken met directe collega’s. Zij hebben een of meerdere collega’s waarbij zij het gevoel hebben kwetsbaar en open te kunnen zijn. Dit geeft hen een veilig gevoel. Zij vinden herkenning en erkenning bij elkaar. Humor wordt als manier genoemd om te kunnen relativeren.

Respondent 6 zegt over de collegialiteit het volgende:

|  |
| --- |
| *“Ik vind dat we ontzettende fijne collega's hebben. Dat is waarop je het werk ook heel goed overleeft”.*  |

Emoties worden met het management besproken als er sprake is van een (agressie)incident of een gevoel van dreiging of onveiligheid. Er wordt door het management ruimte gegeven om emoties bij elkaar te kunnen uiten. Dit moet echter wel uit de reclasseringswerkers zelf komen, het management heeft hier geen faciliterende rol in. Twee van de respondenten geven aan dat zij door het management nooit worden aangesproken als zij *‘na een rotgesprek aan het kletsen zijn, ook niet als het lang duurt’.*

Zes van de respondenten benoemen dat zij tijdens de werkdag iets doen om te kunnen ontspannen. Een van hen vindt het fijn dat er een voetbal op kantoor aanwezig is. Door een paar keer hard tegen de bal te trappen, alleen of met een collega, lukt het hem zijn emoties te reguleren.
Een aantal andere respondenten gaan tijdens de lunchpauze naar buiten. Zij gebruiken deze momenten om over emoties te praten die het reclasseringswerk met zich mee brengt, maar ook om over andere zaken dan werk te praten. Zo kunnen zij elkaar beter leren kennen, maar lukt het hen ook wat luchtigheid in de werkdag te brengen.

### Thuisfront

Vier van de respondenten maken hun emoties bespreekbaar bij het thuisfront. Bij drie van hen komt dit doordat hun partners werkzaam zijn in de hulpverlening waardoor zij herkenning bij elkaar vinden. Bij respondent 12 is dit echter niet het geval. Zij zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik vertel mijn lief veel. Die kent het werk niet, die vindt het allemaal reuze interessant. Verwondering alom”.* |

De overige elf respondenten spreken weinig over hun werk op het thuisfront. Zij geven hierbij allen aan dat hun omgeving het werk niet begrijpt. Respondent 10 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Mijn omgeving snapt dit werk niet. Als ik iets vertel, zeggen ze: die gekken.. dat je daar nog werkt.. Dan denk ik: ‘ja, dit is niet wat waarom ik het vertel’. Ik voel ook soms compassie naar de cliënt. Dan denk ik: ‘het is niet alleen maar een misdadiger’.*  |

Ook respondent 8 ervaart regelmatig onbegrip:

|  |
| --- |
| *“Mijn vriendin, die een andere werkachtergrond heeft, begrijpt het niet. Dat neem ik haar niet kwalijk, maar ik merk dat dat mij tegenhoudt om het er thuis over te hebben”.*  |

De respondenten dragen in de eigen omgeving zorg voor zichzelf door te sporten, te mediteren, te lezen en te zorgen voor gezonde voeding. Ook het in acht nemen van voldoende rustmomenten wordt door meerdere respondenten als essentieel beschouwd. Respondent 2 noemt dit ‘*uitzonen’* en zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Als ik een drukke werkweek heb gehad, kan ik op zaterdag de hele dag liggen. Niets doen. Ik ben nu thuis aan het klussen, ik werk soms door tot 01:00 uur ’s nachts. Dan ben ik lichamelijk moe, maar dat voelt zo anders dan hoe ik mij moe kan voelen van het reclasseringswerk. Ik denk dat wij soms onderschatten dat wij mentaal zwaar werk doen, dat wij daar onvoldoende bij stil staan”.* |

## Wensen voor het uiten en bespreekbaar maken van emoties

Twee van de respondenten geven aan dat zij van mening zijn dat er op dit moment voldoende ruimte is voor emoties binnen de organisatie. Zij benoemen dat zij zich veilig genoeg voelen en voldoende assertief zijn om actief op collega’s en het management af te stappen als zij de behoefte hebben emoties en gevoelens bespreekbaar te maken. Een van hen benoemt expliciet dat zij van mening is dat het de verantwoordelijkheid van de werker zelf is om emoties bespreekbaar te maken.

De overige dertien respondenten geven aan dat zij van mening zijn dat het van meerwaarde is als er meer aandacht komt voor emoties binnen Reclassering Inforsa Amsterdam en benoemen hierbij verschillende mogelijkheden: aandacht voor informeel samenzijn, herinrichting van de casuïstiekgroep, workshop privé werkbalans, intervisie en persoonlijke aandacht tijdens ontwikkelingsgesprekken.

### Aandacht voor informeel samenzijn

De respondenten geven aan dat er een aantal laagdrempelige manieren zijn om ontspanning, verbinding en vertrouwen te creëren. Dit draagt bij het kunnen ontladen, het hebben van aandacht voor elkaars emoties en het teamgevoel.

Sinds begin 2023 wordt er eens per maand door de office manager een georganiseerde lunch gefaciliteerd. Dit wordt door drie van de respondenten als een waardevolle bijdrage aan het teamgevoel ervaren. Respondent 2 heeft sinds de corona pandemie het gevoel dat het team meer op eilandjes is beland, waardoor er minder uitlaatkleppen zijn. Respondent 14 benoemt dat hij het van toegevoegde waarde vindt om twee keer per jaar een georganiseerde team dag te hebben met een spel en strijdelement. Hij denkt hierbij aan een Escape Room of fysieke opdrachten bij een wat hij noemt *‘Expeditie Robinson achtige activiteit’*. Ook worden een tafeltennistafel of voetbaltafel genoemd als manieren om laagdrempelig informeel samen te kunnen zijn en te kunnen ontladen tijdens een (hectische) werkdag.

### Herinrichting casuïstiekgroep

Drie van de respondenten, afkomstig uit dezelfde casuïstiekgroep, beschrijven dat zij hun casuïstiekoverleg recentelijk anders hebben ingericht. Zij hebben uit eigen beweging meer aandacht gecreëerd voor emoties en zouden graag zien dat hun werkwijze door de overige casuïstiekgroepen van de organisatie wordt overgenomen. Respondent 3 zegt over de nieuwe werkwijze:

|  |
| --- |
| *“Dit is uit noodzaak geboren, er waren veel collega’s langdurig uitgevallen. Aan de start van de overleggen maken we eerst een rondje. We vragen elkaar: hoe zit je erbij? Hoe gaat het privé? Hoe zit je in je energie? We hebben ervoor gezorgd dat we actieve tweede en derde toezichthouders hebben. Zo is iedereen op de hoogte en kunnen we elkaar ondersteunen waar nodig. Wij zorgen voor de balans tussen draagkracht en draaglast. Ook besteden wij bewuste momenten aan successen. Ik merk dat ik sindsdien meer geluksmomentjes ervaar in mijn werk. Als ik mij niet strijdlustig en gepassioneerd voel, kan ik mijn werk niet goed doen. Ik denk dat het heel belangrijk is om van jezelf te weten: welke emotie(s) heb jij nodig om goed je werk te kunnen doen? Hoe kunnen we elkaar daarin versterken”?* |

Drie van de respondenten geven aan dat zij de focusgroep met als thema emoties als zeer waardevol hebben ervaren. Zij hebben de wens de emotiekaarten van Hulsbergen (2018) vaker in te zetten tijdens het casuïstiek overleg. Zij zien een groepsgesprek aan de hand van de emotiekaarten als een methode om de verdieping met elkaar op te zoeken. Respondent 14 beschrijft de focusgroep als *“een organische en laagdrempelige manier om met elkaar in gesprek te gaan, en elkaar beter te leren kennen op een diepere laag. De emotiekaarten gaven de vrijheid tot een open gesprek. Als wij dit vaker gaan doen, is het noodzakelijk dat iemand het voortouw en de leiding neemt tijdens het gesprek. Dit kan iemand uit de eigen organisatie zijn”.*

### Workshop privé werk balans

Vijf van de respondenten beschrijven regelmatig moeite te ervaren bij het vinden van de juiste balans tussen draagkracht en draaglast. Respondent 1 geeft hierbij het volgende aan:

|  |
| --- |
| *“Als het privé oploopt merk je dat het werk zwaar is. Dan is het moeilijker te combineren dan wanneer je een ander soort baan zou hebben. Soms kom je in situaties waarin je onmacht voelt. Of het nou gaat om ziekte of om het verlies van iemand of wat dan ook.. Dat kan zijn tol eisen”.*  |

Twee van de respondenten hebben via de Arkin Academy de training privé werk balans gevolgd. Deze training draagt bij aan het herkennen van energiegevers en energienemers, zowel op de werkvloer als in de privé omgeving. Zij hebben de training als waardevol en inspirerend ervaren.

### Intervisie

Vier van de respondenten zijn van mening dat er meer openheid over emoties noodzakelijk is binnen Reclassering Inforsa. Respondent 13 beschrijft dat er op dit moment een werkcultuur heerst waarin voornamelijk op de praktische inhoud wordt gefocust. Ook beschrijft zij dat zij ervaart dat heftige incidenten kunnen worden afgedaan als iets *‘wat erbij hoort’*, waarbij onvoldoende aandacht is voor emoties. Zij is van mening dat het als reclasseringswerker belangrijk is jezelf goed te (leren) kennen. Zij ziet intervisie als een methode om dit te kunnen bewerkstelligen. Ook kunnen collega’s herkenning bij elkaar vinden en kan dit tot nieuwe inzichten leiden. Zij beschrijft dat intervisie niet alleen voor de professional zelf, maar ook voor het team en de gehele organisatie groei kan betekenen. Het invoeren van intervisie zou volgens de respondenten een professionaliseringsslag met zich mee zou kunnen brengen. Respondent 10 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Ik denk dat je intervisie moet instellen maar niet verplicht, daar kunnen veel mensen niet tegen. Het is afhankelijk van de persoon. Sommige collega’s geven goed aan wat ze nodig hebben. Anderen lukt dat niet. De ideale situatie is voor iedereen anders. Het is moeilijk om een middenweg voor iedereen te vinden”.*  |

Respondent 11 beschrijft dat intervisie voor hem de manier is erachter te komen waar emoties vandaan komen. Hij beschrijft hiernaast dat hij collega’s hoort zeggen: *“met die cliënt kan ik niets”*. Intervisie is zijn inziens uitermate geschikt om erachter te komen: *“waarom is dit zo of waarom triggert hij mij?”* De respondent is van mening dat intervisie de eerste twee keer verplicht moet worden gesteld. Hij geeft hierbij het volgende aan:

|  |
| --- |
| *“Ik denk dat je het in eerste instantie verplicht moet stellen. Als je het vrijwillig houdt, komen mensen niet. Als je het de eerste twee rondes verplicht stelt, dan kunnen mensen de ervaring opdoen.. Dan is die drempel niet zo hoog en kunnen ze niet op basis van eerdere ervaringen zeggen dat ze het niet doen. Daarna zou je, afhankelijk van de behoefte en de uitkomsten, kunnen zeggen: we gaan het wel of niet verplicht stellen”.* |

Opvallend is dat niet iedereen voorstander is van intervisie. Twee van de respondenten benadrukken dat zij aversie hebben tegen het opgelegde en geprotocolleerde karakter. Dit is gebaseerd op ervaringen uit het verleden.

### Persoonlijke aandacht tijdens ontwikkelingsgesprekken

Vier van de respondenten benoemen dat zij behoefte hebben aan meer ‘*people management’*.
Respondent 5 geeft aan dat zij van mening is dat je als reclasseringswerker langdurig onzichtbaar kunt rondlopen op de afdeling. Als de collega een *‘binnenvetter’* is, maar zijn of haar werkzaamheden naar behoren uitvoert, is het management er niet van op de hoogte hoe het echt met de professional gaat. Zij benoemt dat zij zich door het management onvoldoende gezien voelt, dit geeft haar een teleurgesteld gevoel. Zij voegt hieraan toe:

|  |
| --- |
| *“Als er iets is, en je gaat naar het management toe, dan gaan ze daar met je over praten. Maar er komt niets vanuit het management naar jou toe. Waarom is er alleen aandacht als er echt stront aan de knikker is, dan ben je te laat vind ik. Niet dat je als management altijd iets kan voorkomen. Maar ik vind dat je de vinger aan de pols moet houden op een of andere manier”.*  |

Respondent 12 zegt hierover:

|  |
| --- |
| *“Je moet zelf aangeven bij de managers als het niet goed gaat, dan is er alle ruimte.. Maar zolang je het zelf niet doet… dan kun je onzichtbaar je werk doen. Er zijn soms collega’s die langere tijd zwemmen. Mensen die niet zo assertief zijn. Juist voor die mensen moet je persoonlijke aandacht hebben”.* |

Het wordt van meerwaarde beschouwd als er meer aandacht komt voor de emoties van de professional tijdens de ontwikkelingsgesprekken die eens per jaar plaatsvinden tussen de reclasseringswerker en de manager. Respondent 7 geeft hierbij het volgende aan:

|  |
| --- |
| *“Niet iedereen komt zelf in beweging, daar moet aandacht voor zijn. Dit is een taak voor de managers tijdens het ontwikkelingsgesprek. Echt kijken naar de persoon. Wat zijn de dingen waar je tegenaan loopt? Hoe zouden we daar iets aan kunnen doen? Nu gebeurt er vaak pas iets als iemand echt ziek is. Het is goed als dit ook preventief gebeurt. Als ze zeggen: ben je niet toe aan een paar sessies coaching? Het iets laagdrempeliger te maken”.* |

## Conclusie empirische resultaten

## In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de empirisch hoofdvraag: *Op welke manier spelen emoties een rol in het werk van de reclasseringswerkers bij Reclassering Inforsa Amsterdam?*Ervaren van emotiesHoe emoties worden ervaren is individueel bepaald en kan per situatie, moment en cliënt verschillen. De mate van veerkracht is van invloed op de manier waarop de reclasseringswerker emoties beleeft. Als de professional heftige gebeurtenissen meemaakt in de privésfeer of vermoeid is, kan dit van invloed zijn op hoe hij of zij zich voelt en de wijze waarop er met emoties wordt omgegaan. Ook ernstige (traumatische) incidenten, bedreigingen of een eerder (vervelend) gesprek met een cliënt waarin emoties zijn ervaren die niet zijn verwerkt, kunnen van invloed zijn op de manier waarop de reclasseringswerker emoties beleeft.

Emoties kunnen een schaduwzijde hebben, zijn aan verandering onderhevig en kunnen zelfs omslaan in het tegenovergestelde. Strijdlustigheid in de vorm van het inzetten voor de cliënt kan veranderen naar strijdlustigheid jegens de cliënt, wanneer hij de afspraken niet nakomt. Zorgzaamheid kan versterken wanneer de reclasseringswerker mogelijkheden ziet met de cliënt, maar kan omslaan in een beledigd gevoel of ergernis wanneer hij of zij het gevoel heeft ‘*te trekken aan een dood paard’*. Ook kunnen emoties niet altijd worden geïnterpreteerd zoals de reclasseringswerker dit bedoelt heeft, zoals bij enthousiasme en humor. Een cliënt met een licht verstandelijke beperking of een autismespectrumstoornis kan dit anders ervaren.

Uiten van emoties
Er kan worden geconcludeerd dat de reclasseringswerkers positieve emoties zonder veel moeite bespreekbaar maken met de cliënt. Emoties die als negatief kunnen worden beschouwd, zoals ergernis en walging, worden door de respondenten vaker niet dan wel geuit in contact met de cliënt. Zij ervaren dit als complex en het kost hen energie de emoties te reguleren, neutraliseren of om te buigen. Zij hanteren verschillende manieren om op de werkvloer ballast kwijt te raken. De respondenten voelen zich veilig bij directe collega’s. Doordat de professionals veiligheid, herkenning en erkenning bij elkaar ervaren, maken zij hun emoties bespreekbaar. Wandelen en voetballen zijn laagdrempelige manieren om te kunnen ontladen en ontspanning te vinden in het emotioneel zware werk. Het merendeel van de respondenten bespreekt de emoties niet met het thuisfront omdat zij onbegrip ervaren.

Aandacht voor (omgaan met) emoties
Bijna alle respondenten achten het van belang dat er binnen de organisatie meer aandacht komt voor emoties. Emoties zijn individueel, waardoor maatwerk noodzakelijk is. Een ieder heeft een andere manier van omgaan met emoties. Wat voor de een werkt, kan voor een ander juist een tegenwerkend effect hebben. Er worden een aantal laagdrempelige manieren genoemd om ontspanning in emotioneel werk te kunnen vinden, zoals een (tafel)voetbal of een georganiseerde team dag. Anderen hebben juist meer behoefte aan structuur en momenten van georganiseerde kritische reflectie zoals intervisie of het herinrichten van de casuïstiekgroep.

# Conclusies

## In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de centrale vraagstelling: *Op welke wijze spelen emoties een rol binnen het werken in het gedwongen kader in contact met cliënten, en op welke manier kan hier aandacht aan worden besteed in de werkpraktijk van Reclassering Inforsa Amsterdam?*

In dit hoofdstuk zijn de resultaten samengevat, waardoor het mogelijk is antwoord te geven op de centrale vraagstelling (5.1.). Hierop volgend worden de aanbevelingen gedaan (5.2.). Het hoofdstuk zal worden afgesloten middels een kritische reflectie (5.3.).

## Conclusie

Het reclasseringswerk brengt emoties met zich mee. De meest opvallende conclusie uit dit onderzoek is dat het subjectief en persoonsafhankelijk is welke emoties er worden ervaren, de interpretatie hiervan en hoe hiermee wordt omgegaan. Zoals in het theoretisch kader beschreven kunnen reclasseringswerkers emoties ervaren naar aanleiding van traumatische gebeurtenissen, confronterende casuïstiek en maatschappelijke druk. Vanuit de maatschappij worden ‘daders’ vaak veroordeeld en kan het de reclassering kwalijk worden genomen als zij recidiveren. Opvallend is dat uit de empirie blijkt dat de reclasseringswerkers emoties ervaren naar aanleiding van heftige gebeurtenissen en confronterende casuïstiek, maar minder emoties lijken te beleven naar aanleiding van maatschappelijke druk. Het hoge verantwoordelijkheidsgevoel richting de maatschappij is maar door één van de reclasseringswerkers benoemt tijdens het interview.

Uit het hier beschreven onderzoek blijkt dat de reclasseringswerkers zich ervan bewust zijn dat zij niet altijd primair vanuit emotie kunnen reageren. De professionals wegen per cliënt en per situatie af welke emoties passend zijn om te uiten. Zij onderdrukken of neutraliseren emoties ten behoeve van het behalen van het reclasseringsdoel: het beoordelen en beheersen van het recidiverisico. Om informatie in te winnen of te investeren in de professionele werkrelatie met de cliënt, laten zij negatieve emoties als woede, ergernis en walging niet zien. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de reclasseringswerkers hun emoties ondergeschikt maken aan het belang en de doelstelling van de reclassering. Om het doel van de reclassering te kunnen bereiken zullen reclasseringswerkers altijd emotiewerk moeten blijven verrichten. Uit onderzoek van Jeung, Kim & Chang (2018) blijkt dat het langdurig onderdrukken van emoties kan leiden tot burn-out. Dit benadrukt het belang van het hebben van voldoende aandacht voor het omgaan met emoties.

Reclasseringswerkers van Reclassering Inforsa Amsterdam blijken op een vergelijkbare manier om te gaan met de emoties die Westaby et al. (2020) vonden bij Engelse reclasseringswerkers. Derhalve volgt er nu een conclusie aan de hand van de emotionele uitingen die zij in hun onderzoek beschrijven.

1. Integratieve emotionele uitingen

Bij integratieve emotionele uitingen gaat het over de verbinding tussen mensen. Positieve emoties worden getoond en negatieve emoties onderdrukt, ten behoeve van de bevordering van de professionele werkrelatie (Westaby et al., 2020). Uit de empirische data blijkt dat positieve emoties als vriendelijk, joviaal, empathie, enthousiast, trots en zorgzaam door de respondenten worden getoond. Dit doen zij allereerst om de cliënt op zijn gemak te stellen en te leren kennen, vervolgens ter bevordering van de vertrouwensrelatie. Emoties als strijdlustigheid en humor worden tevens ten positieve ingezet in contact met cliënten. De reclasseringswerkers zetten positieve bekrachtiging in om de intrinsieke motivatie van de cliënt te vergroten. Negatieve emoties als ergernis, woede en walging worden veelal onderdrukt. De respondenten realiseren zich dat het tonen van negatieve emoties een afstand kan creëren tussen hen en de cliënt.

1. Neutrale emotionele uitingen

Bij neutrale emotionele uitingen gaat het over emotionele neutraliteit en terughoudendheid. Zowel negatieve als positieve emoties worden niet getoond. Westaby et al. (2020) koppelen dit aan autoriteit. Zij stellen dat professionals met autoriteit geen emoties behoren te tonen, om zodoende de cliënt te weerhouden hen uit te dagen. Uit het hier beschreven onderzoek blijkt dat de reclasseringswerkers positieve emoties veelal wel tonen. Negatieve emoties als ergernis, irritatie en woede worden echter vaak niet getoond. Walging wordt door de respondenten beschreven als de meest complexe emotie in het reclasseringswerk, hier spelen eigen normen en waarden en overtuigingen een grote rol. De reclasseringswerkers beseffen, dat als zij vanuit primaire emotie zouden reageren, dit kan resulteren in terughoudendheid bij de cliënt. Zij krijgen dan onvoldoende informatie waardoor zij niet in staat zijn om het recidiverisico te beoordelen en beheersen. De reclasseringswerkers proberen emoties als woede, ergernis en walging zoveel mogelijk te onderdrukken, om te buigen of te neutraliseren. Dit doen zij door zich te focussen op beschermende factoren of het behalen van doelen en acties op de verschillende leefgebieden. Dit kost de reclasseringswerkers veel energie. Hieruit blijkt dat het van groot belang is aandacht te hebben voor (voornamelijk negatieve) emoties die niet of nauwelijks worden uitgesproken.

1. Differentiërende emotionele uitingen

Hierbij is sprake van negatieve emoties die wel worden getoond, mits zij een doel hebben. Westaby et al. (2020) schetsen hierbij het voorbeeld van een incassobureau, waarbij de deurwaarder druk uitoefent op een persoon om hem een bepaalde richting in te bewegen. Uit de empirische data blijkt dat de reclasseringswerkers emoties als ergernis en woede inzetten om de urgentie of ernst van een situatie duidelijk te maken. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij het overtreden van een contactverbod of het niet nakomen van de bijzondere voorwaarden. Ook hier is sprake van emotiewerk. De respondenten benadrukken namelijk dat zij hun emoties uiten, maar hierbij in acht houden dat het *‘methodisch verantwoord’* is. Hiermee bedoelen zij dat zij zich er zoveel mogelijk van bewust proberen te zijn op welke manier en met welk doel zij deze emotie uiten.

Uit de empirie blijkt dat de reclasseringswerkers zich er bewust van zijn dat zij niet iedere emotie kunnen laten zien in het contact met de cliënt. Gesteld kan worden dat zij begrijpen dat zij te maken hebben met *‘surface acting’*: het op de oppervlakte acteren door het tonen van een emotie die je niet voelt, en *‘display rules’* oftewel gedragsnormen (Hochschild, 2003). Een andere belangrijke conclusie is dat emoties zowel negatief als positief kunnen worden ervaren. Zo kan de emotie zorgzaamheid enerzijds een goed gevoel geven, omdat de reclasseringswerkers iets voor hun cliënt kunnen betekenen. Anderzijds kan dit een gevoel van druk geven, omdat zij zich (te) verantwoordelijk voelen voor het welzijn van de cliënt. Zorgzaamheid kan energie geven als de reclasseringswerkers voelen dat zij iets kunnen bereiken met de cliënt. Het kan energie kosten als zij voelen dat het traject weinig zinvol is. Dit resulteert in een energielek, met als bijkomend effect de afname van de emotie zorgzaamheid. Emoties kunnen omslaan in het tegenovergestelde. Zo kan strijdlustigheid zich uiten in het zich willen inzetten voor en samen met de cliënt. Als de cliënt zich vervolgens onttrekt aan de afspraken, kan dit resulteren in frustratie bij de professional. Hierdoor kan de reclasseringswerker zich strijdlustig opstellen naar de cliënt. Tot slot kunnen emoties op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Humor en enthousiasme kunnen niet altijd worden begrepen, wanneer er sprake is van een licht verstandelijke beperking of een autismespectrumstoornis.

De mate van veerkracht is van invloed op de wijze waarop reclasseringswerkers omgaan met emoties.
Clarke (2012) stelt dat veerkrachtige individuen kunnen omgaan met hun emoties, hun energie goed managen en zichzelf goed kennen. Uit de literatuur blijkt dat een open werkcultuur en oprechte betrokkenheid van het management belangrijke organisatorische kenmerken zijn om de professionals ruimte te geven om te gaan met hun emoties. Opmerkelijk is dat de reclasseringswerkers aangeven zich voldoende veilig te voelen bij directe collega’s, waardoor zij emoties bespreekbaar maken. Zij ervaren echter onvoldoende aandacht vanuit het management voor hun emoties. Driekwart van de reclasseringswerkers deelt hun emoties niet met het thuisfront, omdat zij hier veelal onbegrip ervaren. Dit benadrukt de urgentie om op de werkvloer voldoende aandacht te besteden aan (omgaan met) emoties om zodoende de mate van veerkracht te kunnen vergroten.

Naast organisatorische kenmerken zijn individuele kenmerken als werkervaring, opleidingsachtergrond en de privésituatie van invloed op de mate van veerkracht van de professionals. Uit de interviews en focusgroep blijkt dat de reclasseringswerkers door het opdoen van werkervaring hebben geleerd om te gaan met emoties als extreme zorgzaamheid. Dit doen zij om zichzelf in bescherming te nemen en om het werk ‘vol te kunnen houden’. Daarnaast ervaren zij verminderde veerkracht wanneer zij heftige gebeurtenissen meemaken in de thuissituatie. Het reclasseringswerk voelt op deze momenten emotioneel zwaarder.

Wat betekent dit voor de reclasseringspraktijk?
Het is noodzakelijk dat er binnen de organisatie meer aandacht wordt besteed aan de emotionele kant van het werk. Iedereen gaat op zijn of haar eigen manier met emoties om. Er is geen eenduidige manier, methode of methodiek die voor iedereen werkt. Het is van belang dat de reclasseringswerkers momenten van ontlading en ontspanning kunnen vinden in het dagelijkse werk, omdat dit als emotioneel zeer belastend kan worden ervaren. Ook is ruimte voor informeel contact belangrijk. Voor een aantal professionals werkt het om op gestructureerde en gezette tijden samen te komen voor momenten van georganiseerde kritische reflectie. Zij zien graag dat er intervisiebijeenkomsten worden georganiseerd en dat de casuïstiekgroepen anders worden ingericht. Tot slot is het belangrijk dat het management tijdens ontwikkelingsgesprekken meer aandacht besteed aan de emoties van de reclasseringswerkers.

## Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusie zijn aanbevelingen geformuleerd. De aanbevelingen richten zich op de reclassering en de organisatie van Reclassering Inforsa Amsterdam.

Aandacht voor informeel samenzijn
1. Ruimte voor ontspanning
In de conclusie komt duidelijk naar voren dat de respondenten de wens hebben dat er ruimte wordt gecreëerd voor informeel contact en momenten van ontspanning in het emotioneel zware werk. Het is belangrijk dat het management van Reclassering Inforsa Amsterdam beseft dat het tijd vergt om emoties te kunnen verwerken. Het management kan in overweging nemen een tafeltennistafel of voetbaltafel neer te zetten in de vergaderruimte op kantoor. Zo kunnen collega’s stoom afblazen alvorens zij weer naar een andere cliënt gaan.

2. Het organiseren van een team dag
Het management kan tweemaal per jaar een team dag organiseren met een spel, strijd en samenwerkingselement. Dit draagt bij aan het gevoel van vertrouwen, verbinding en creëert een ‘teamgevoel’. De reclasseringswerkers zullen zich hierdoor veiliger voelen emoties bij elkaar te uiten.

Georganiseerde reflectie om meer ruimte te creëren voor ervaringen en omgaan met emoties
3. Inrichting casuïstiekgroep
De groep die het casuïstiekoverleg uit eigen beweging anders heeft ingericht, heeft bewust meer aandacht gecreëerd voor emoties. Zij hanteren een duidelijke structuur tijdens de overleggen, waarbij een ieder aan het begin wordt gevraagd hoe hij of zij zich voelt. Iedere cliënt heeft een tweede toezichthouder, naar evenredige verdeling. Hierbij is rekening gehouden met de complexiteit van de problematiek van de cliënt. De clusterleden zijn goed op de hoogte van elkaars casussen, waardoor zij kunnen bijspringen wanneer emoties oplopen of wanneer de collega te maken krijgt met heftige gebeurtenissen in de thuissituatie. Ter bevordering van positieve emoties en energie worden successen gedeeld. Deze casuïstiekgroep kan hun gezamenlijke werkwijze uitwerken en tijdens het volgende teamoverleg presenteren. Het is raadzaam dat een van hen aansluit bij een overleg van de overige casuïstiekgroepen, om te ondersteunen bij het implementeren.

4. Bevorderen van aandacht voor emoties in de casuïstiekgroep
De emotiekaarten van Hulsbergen (2018) kunnen worden ingezet om emoties bespreekbaar te maken tijdens de casuïstiek overleggen. De reclasseringswerkers kunnen op een laagdrempelige, speelse en organische wijze de verdieping opzoeken en leren van eigen en elkaars ervaringen. In de handreiking van de emotiekaarten worden verschillende spellen en gespreksvormen beschreven om emoties te bespreken en belichten. Iemand uit de eigen organisatie kan de kaarten introduceren en de leiding nemen tijdens het casuïstiekoverleg. Naar gelang de behoeften van de clusterleden kan gezamenlijk worden bepaald welk spel of gespreksvorm ingezet gaat worden.

5. Intervisie
Intervisie geeft de professional de mogelijkheid inzicht te krijgen in eigen emoties en hoe hiermee om te gaan. Om het niveau van professionaliteit te verhogen, en de reclasseringswerkers de kans te bieden ervaringen om te zetten in nieuwe inzichten, kunnen er intervisiebijeenkomsten georganiseerd worden. Het is raadzaam de eerste twee bijeenkomsten verplicht te stellen. Dit kan drempelverlagend werken en de reclasseringswerkers de kans geven (nieuwe) ervaringen op te doen. Daarnaast kan het helpend zijn om over eventuele weerstand heen te komen. Bij de intervisiebijeenkomsten is het van belang dat de groepen uit niet meer dan zes reclasseringswerkers bestaan en dat de bijeenkomst geleid wordt door een externe intervisiebegeleider. Nadien kan worden geverifieerd welke reclasseringswerkers willen doorgaan met intervisie. Aan de hand hiervan kunnen nieuwe groepen worden samengesteld.

Meer aandacht voor de impact van emoties op reclasseringswerkers
6. Persoonlijke aandacht tijdens ontwikkelingsgesprekken
De respondenten benoemen behoefte te hebben aan ‘*people management’.* Zij doelen hiermee op meer persoonlijke aandacht. Het management dient tijdens de jaarlijkse ontwikkelingsgesprekken bewuste aandacht te besteden aan de emoties van de reclasseringswerkers. Zij zullen zich hierdoor meer gezien en gewaardeerd voelen. Als het management behoefte heeft aan meer tools en handreikingen hiervoor, is het raadzaam een training of opleiding te volgen gericht op people management skills, coachende vaardigheden of communicatie.

Initieer meer onderzoek
7. Onderzoek naar weerstand tegen intervisie
Intervisie is bij uitstek het moment om aandacht te besteden aan (omgaan met) emoties.
Uit het empirisch onderzoek blijkt dat er meerdere respondenten een sterke weerstand voelen tegen intervisie. Zij benoemen dat dit enigszins te maken heeft met het opgelegde karakter, verdere redenen zijn vooralsnog onduidelijk. Het zou relevant zijn om te onderzoeken waar deze weerstand vandaan komt en hoe deze kan worden verkleind om zodoende de motivatie voor intervisie te vergroten.

8. Onderzoek naar aandacht voor de rol van emoties binnen andere reclasseringsorganisaties
Omdat reclasseringswerk altijd emotioneel werk met zich mee zal brengen, is het van groot belang aandacht te hebben voor de emoties van de reclasseringswerkers in contact met de cliënt.
Hoe reclasseringswerkers emoties ervaren en inzetten, is onderbelicht in academisch onderzoek.
In vervolgonderzoek kan worden achterhaalt hoe andere reclasseringsorganisaties aandacht besteden aan de rol van emoties in het reclasseringswerk. Wellicht is het hiermee in de toekomst mogelijk tot eenduidig beleid te kunnen komen voor alle drie de reclasseringsorganisaties (3RO).

## Kritische reflectie

In deze paragraaf wordt een kritische beschouwing weergegeven over de kwaliteit van de uitvoering van het onderzoek en het effect daarvan op de resultaten en conclusie.

Bij kwalitatief onderzoek dient de interne validiteit van het onderzoek zoveel mogelijk gewaarborgd te worden. Door tijdens het onderzoek gebruik te maken van het ‘vier ogen’-principe en triangulatie in de vorm van literatuurstudie, interviews en een focusgroep, is getracht de validiteit te waarborgen.
Tijdens de interviews en de focusgroep zijn de antwoorden van de respondenten samengevat en is er gevraagd of de interpretatie juist is. Desondanks bestaat er een mogelijkheid dat de conclusies enigszins gekleurd zijn door de interpretatie van de onderzoeker.

Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van de masteropleiding Forensisch Sociale Professional. De onderzoekspopulatie is beperkt omdat er beperkte tijd en middelen beschikbaar waren. Als er meer mogelijkheden zijn, is het mogelijk het onderzoek toe te passen op een bredere onderzoekspopulatie. Zodoende is het mogelijk te verifiëren of de resultaten ook gereproduceerd kunnen worden binnen andere reclasseringsorganisaties.

Gedurende de empirische studie zijn er zowel toezichthouders als adviseurs bevraagd. Toezichthouders hebben te maken met langdurig begeleidingscontact, adviseurs hebben kortdurend contact met een cliënt. Hierin is in de uitwerking geen onderscheid gemaakt. Het is aannemelijk dat sommige emoties, zoals reflexmatige emoties, overeenkomen tussen toezichthouders en adviseurs. Andere emoties, waaronder strijdlustigheid, hebben meer te maken met relatieopbouw. Het is daardoor mogelijk dat toezichthouders emoties in het reclasseringswerker als complexer ervaren, en daarom meer behoefte hebben aan aandacht hiervoor.

In dit onderzoek is het niet mogelijk geweest reclasseringswerkers te bevragen die langdurig zijn uitgevallen. Daardoor zijn de ervaringen die zij hebben met (omgaan met) emoties onderbelicht gebleven. Dit voelt als een gemis, omdat deze personen wellicht waardevolle informatie bezitten met betrekking tot dit thema. Ook zijn de managers niet bevraagd, omdat zij geen cliëntcontact hebben. Opvallend is dat veel reclasseringswerkers aangeven dat de rol van het management belangrijk is bij (omgaan met) emoties. Wil er een volledig beeld ontstaan, dient er aanvullend onderzoek gedaan te worden naar de ervaringen van de langdurig uitgevallen reclasseringswerkers en de managers met betrekking tot aandacht voor emoties in het reclasseringswerk.

Literatuur

Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. (3e editie). Boom.

Bosker, J. & De Vogel, V. (2019). En toch is het prachtig werk: weerbaarheid bij forensisch sociale professionals. *Proces*, *98*(4), 272-284.

Burrell, W. (2012). How to prevent PPO stress and burnout. In: Burnell W: Community Corrections Management. Civic Research Institute, 30–36.

Clarke, J. (2012). ‘The resilient practitioner’, in: J. Clarke & P. Wilson (red.), *Forensic Psychology in Practice: A Practitioner’s Handbook, Palgrave Macmillan 2012*, 220-239.

De Looff, P. ‘Burnout symptoms in forensic mental health nurses: Results from a longitudinal study’, *International Journal of Mental Health Nursing 2019, 1,* 306-317

Doorewaard, H.,Kil, A. & Van de Ven, A. (2019). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek* (2de editie). Boom.

Frijda, N. (2005). *De emoties.* Uitgeverij Bert Bakker.

Geenen, M-J. (2017). Reflecteren: Leren van je ervaringen als professional. Coutinho.

Geenen, M-J. (2019). Reflecteren is een manier van zijn. *Tijdschrift voor coaching, 14*(4), 6-11.

Geenen, M-J. & De Ronde, M. (2022). *Leren door reflecteren in het forensisch sociale domein. Inzichten uit de begeleidingskundige praktijk*. Uitgeverij Coutinho.

Goleman, D. (2004). *Emotionele Intelligentie*. Olympus Non-Fictie.

Hochschild, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology, Vol.85, No.3*, 551-575.

Hochschild, A.R. (2003). *Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*. University of California Press.

Hulsbergen, M. (2018). *Emotiekaarten*. Management Impact.

Hulsbergen, M.H., Dop, P.Y., Vernooij, J.C.M. & Burt, S.A. (2008). Teaching slaughter: mapping changes in emotions in veterinary students during teaching in humane slaughter. *Journal for Veterinary* *Medical Education (in druk).*

Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018). Emotional Labor and burnout: a review of the literature. *Yonsei Med. J. 59*, 187–193.

Kahneman,D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Penguin Books.

Kessel, L. van (2008). Coaching en supervisie. Werelden van verschil of verwantschap? *Tijdschrift voor coaching, nr. 2*, 70-73.

King, S. (2013). Assisted desistance and experiences of probation supervision. *Probation Journal*

*60(2):* 136–151.

Koppe, A. (2020, 29 september). *Mentale veerkracht onder forensisch sociale professionals* [PowerPointpresentatie]. Geraadpleegd op 08-03-2023, van https://canvas.hu.nl/courses/29815/pages/week-9-10-juni-2022?module\_item\_id=682940

Liebling, A., Price, D. & Elliott, C. (2016). Appreciative Inquiry and Relationships in Prison. Sage journals, *Volume 1 (1)*, 71-98.

Maruna, S. (2001). Making Good: How Ex-convicts Reform and Rebuild their Lives. American Psychological Association.

Menger, A., Krechtig, L. & Bosker, J. (2013). *Werken in gedwongen kader. Methodiek voor het forensisch sociaal werk* (4e dr.)*.* SWP.

Michael, S. (2005). The promise of Appreciative Inquiry as an interview tool for field research.
*Development in Practice, Volume 15 (2)*, 222-223.

Moors, H. & Vogelvang, B. (2009) ‘Strak in het pak genaaid’? Ontwikkeling en werking van verantwoordingsrelaties bij de reclassering. In: van Duivenboden, H., van Hout, E., van Montfort, C. & Vermaas, J. Verbonden verantwoordelijkheden in het publieke domein, 133-149. Lemma.

Nijman, H. Fluttert,F. & Cornet,L. ‘Agressie in forensisch psychiatrische instellingen’, in: Goethals, K., Meynen, G. & Popma, A. (red.), *Leerboek forensische psychiatrie. De Tijdstroom 2019*, 84-101.

Peeters, S., Janssens, M., Lataster, J., & Jacobs, N. (2016). Dankzij eigenwaarde veerkracht in het dagelijks leven. *Tijdschrift voor Positieve Psychologie*, *2*, 43-48.

Probation Institute (2019). *Code of ethics.* Geraadpleegd op 5 maart 2023, van http://probation-institute.org/code-of-ethics/.

Sprang, G. Craig, C. & Clark, J. (2011). ‘Secondary traumatic stress and burnout in child welfare workers: A comparative analysis of occupational distress across professional groups’, *Child welfare 2011, 6,* 149-168.

Stammes, N. (2002). *Een visie op intervisie*. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van https://performanceconsultancy.nl/wp-content/uploads/2018/03/Intervisieartikel-5.9.15.pdf.

Sturm, A.. (2022). *To be trusted. The role of the working alliance in probation supervision*. Geraadpleegd op 21 december 2022, van <https://books.ipskampprinting.nl/thesis/581923-Sturm/>

SVG (2023). *Reclasseren met zorg*. Geraadpleegd op 8 februari 2023, van https://www.svg.nl/

Trotter, C., (2009). Pro-social modelling. *Eur. J. Prob. 1 (2),* 142–152. <https://doi.org/10.1177/206622030900100206>.

Trotter, C., & Ward, T., (2013). Involuntary clients, pro-social modelling and ethics*. Ethics Soc. Welf. 7,* 74–90. https://doi.org/10.1080/17496535.2012.666753.

Tweede Kamer der Staten Generaal (2022, 11 november). *Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid (VI) voor het jaar 2023*. Geraadpleegd op 14 januari 2022, van file:///C:/Users/kduin/Downloads/Amendement%20van%20het%20lid%20Van%20Nispen%20over%20middelen%20voor%20de%20reclassering.pdf

Van Dale (z.d.). *Online woordenboek*. Geraadpleegd op 20 april 2023, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/voelen#.ZEEmeubP2Uk>

Van Daalen, R. (2009). De emotiesociologie van Arlie Hochschild. *Sociologie, jaargang 5, 2*, 152-164.

Van den Berg, N. (2012). Emotie. Lichaam, gevoel en cognitie in noodzakelijk perspectief. Geraadpleegd op 02 januari 2023, van <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=127001>

Van Rooijen-Mutsaerts, K., Ince, D., & Rietveld, N. (2014). Wat werkt bij supervisie, intervisie en coaching? Nederlands Jeugd Instituut. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://www.lerenindesocialprofit.be/Leren/Maniervanleren/LE_2.7_watwerktbijsupervisieintervisiecoaching.pdf>

Vogelvang, B., Clarke, J., Weiland, A.S., Vosters, N. & Button, L. (2014). Resilience of Dutch probation officers: A critical need for a critical profession. *European Journal of Probation, volume 6, issue 2*, 126-146.

Westaby, C., Fowler, A., & Phillips, J. (2020). Managing emotion in probation practice: Display rules, values and the performance of emotional labour. *International journal of law, crime and justice, 61, 100362.*

Whealin, J.M., Ruzek, J.I., & Southwick, S. (2008). ‘Cognitive–behavioral theory and preparation for professionals at risk for trauma exposure’, *Trauma, Violence, & Abuse 2008, 2,* 100-113.

White, L.M. (2015). ‘Job-related burnout among juvenile probation officers: Implications for mental health stigma and competency’, *Psychological Services 2015, 3,* 291-302.

Worrall, A., & Mawby, R.C., (2013). Probation worker responses to turbulent conditions: constructing identity in a tainted occupation, *Aust. NZ. J. Criminol. 46 (1),* 101–118.

# Bijlage 1 topiclijst interviews

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kernbegrip | Dimensies | Topics | Indicatoren  |
| Emoties | Gevoelsbeleving*Vragen gericht op:**Welke emoties herken je het meeste in je dagelijks werk?In hoeverre herken je jezelf daarin als persoon?**In hoeverre hebben deze emoties te maken met de doelgroep waar wij mee werken en het beroep dat wij uitoefenen?* | Factoren die van invloed zijn op de gevoelsbeleving | GevoelLichaamCognitieSociale karakter:Referentiekader SocialisatieBeroepsgroep |
| Omgaan met emoties (Emotional labour/ emotiewerk) | Gevoelsregels Vragen gericht op:*Hoe ervaar je deze emoties?**Welke emoties uit je wel en welke niet? Wat is hierop van invloed?Hoe ga je om met emoties die je ervaart maar niet kunt (of mag) uiten? In het moment zelf en daarna.**Hoe uit je deze emoties?Verbaal en non-verbaal* | Ervaren, beïnvloeden en uiten  | Hoe mensen zich willen ‘proberen te voelen’ Bewerking van patronen: welke regels passen mensen toe op eigen gevoelensOp welke wijze mogen deze emoties worden geuit (expressie) |
| Emoties in het gedwongen kader/ reclasseringswerk | Emotionele belastingVragen gericht op:*Ervaar je emotionele belasting in het dagelijks werk? En zo ja, welke?* *Welke emoties ervaar je als prettig en energie gevend?**Wat is hierop van invloed?**Hoe draag je zorg voor jezelf? Op de werkvloer en in privétijd*  | Emoties gerelateerd aanVeerkracht  | Heftige gebeurtenissen Confronterende casuïstiek en maatschappelijke drukPositieve ervaringen Maatschappelijke normen en waardenOrganisatie en beroepskenmerkenIndividuele kenmerkenZelfzorg |
| Aandacht voor emoties in het gedwongen kader/ reclasseringswerk | Manieren om te reflecteren*Vragen gericht op:Hoe reflecteer jij nu?Wat ervaar jij als helpend?**Wat zou je nodig hebben om te kunnen reflecteren?*  | Huidige situatie: Persoonlijk enin de organisatieMethoden en methodieken | Welke ruimte wordt er gecreëerd voor emotiesWelke mogelijkheden zijn er om te (mogen) reflecteren en leren Intervisie SupervisieCoachingAndere methoden?  |

# Bijlage 2 interviewvragen

1. Opbouw interview
* Voorstellen
* Intro, uitleg en doel onderzoek
Fijn dat je er bent. Zoals je weet, volg ik de master opleiding Forensisch Sociale Professional aan de Hogeschool Utrecht. Voor mij is bewustzijn en persoonlijke en professionele ontwikkeling erg belangrijk. Ik ben nu bezig met mijn masterthesis en daarvoor doe ik onderzoek naar de rol van emoties binnen het reclasseringswerk in het contact met cliënten. Hierbij gaat het om welke emoties er door de reclasseringswerkers worden ervaren, maar ook of zij deze altijd kunnen en mogen uiten en hoe zij hier mee om gaan. Ook onderzoek ik hoe wij binnen Reclassering Inforsa meer aandacht zouden kunnen besteden aan de rol van emoties. Ik ben heel benieuwd naar jouw visie op dit onderwerp, en naar wat voor jou helpend zou kunnen zijn.
* Geen verplichting tot antwoorden
* Indien gewenst kan het interview tussentijds gepauzeerd/ gestopt worden
* Toestemming vragen voor geluidsopname en informed consent laten tekenen
* Geschatte duur interview (+/- 1 uur)
* Toelichten dat gegevens worden geanonimiseerd
1. Interviewvragen

*Fase 1. Discovery (ontdek)*

*De emotiekaarten van Hulsbergen (2019) worden uitgespreid op tafel, per categorie: de rijen rood, bruin, oranje en turkoois.*

* Kun jij drie emotiekaarten kiezen die je het meeste ervaart in je dagelijks werk?
*(Wachten tot de respondent de kaartjes heeft gepakt)*
* Kun je er eentje kiezen die voor jou het meeste aan de orde is, die je het meest raakt of waar je het graag over zou willen hebben?
* Kun je een voorbeeld geven van wanneer je deze emotie gevoeld hebt?

Hulpvragen hierbij:
Wat gebeurde er bij jou?

Wat ging eraan vooraf?

Hoe waren de omstandigheden?

Wat deed de cliënt?

Wat deed jij?
Hoe voelde dat?
Hoe heb je tijdens en na de situatie voor jezelf gezorgd?
Hoe is het hierna gegaan?

* Kun je de emoties die je ervaart tijdens je werk altijd uiten? Wanneer wel en wanneer niet?
* Waar heeft dit volgens jou mee te maken?
* Hoe toon je de emoties die je tijdens je werk ervaart? Zowel verbaal als non-verbaal.
* Als je je emotie toont, ben je dan bewust bezig met de manier waarop je dit doet?
* Hoe ga je om met emoties die je op het moment van ervaren niet kunt of mag uiten?
*(Hoe ziet het interne proces eruit)*
* Maak je deze emoties op een later moment bespreekbaar? En zo ja, waar en met wie? *(cliënt, collega’s/ leidinggevenden, thuisfront)*
* We gaan even terug naar de drie emotiekaarten die je aan het begin van het gesprek hebt gekozen.
* Kun je vertellen over een positieve ervaring waarin je de een van deze emoties hebt getoond/ ingezet?
* Welk effect had dit?
* Waar ben je het meest trots op?
* Wat is jouw kracht als het gaat om emoties in jouw werk?
* Welke vaardigheden zet je daarbij in?
* In navolging op de deskundigheidsdag die wij recentelijk hebben gehad over het thema veerkracht.. Hoe draag jij zorg voor jezelf?
* Hoe doe je dat op de werkvloer en wat draagt daaraan bij?
* Hoe doe je dat thuis en wat draagt daaraan bij?
* Welke aandacht besteedt Reclassering Inforsa momenteel aan emoties? Hoe ziet dit eruit?

*Fase 2. Dream (wat zou kunnen zijn)*

* Als jij de meest ideale situatie zou mogen schetsen van de manier waarop er aandacht wordt besteedt aan het omgaan met emoties binnen Reclassering Inforsa, hoe zou dit er dan uit zien?
* Welk effect zou dit hebben op de manier waarop jij, wij als reclasseringswerkers, als team en als gehele organisatie functioneren?

*Fase 3. Design (ontwerp)*

* Wat is daar voor nodig? Voor jouzelf en de organisatie.
* Wat zou er concreet moeten komen aan methoden, methodieken of andere manieren om hier invulling aan te geven? (*Als het stil blijft een voorzet geven: intervisie, supervisie, coaching)*
* Wat zou jij zelf kunnen doen om een verschil te kunnen maken?

*Fase 4. Destiny of deliver (dit zijn de aanbevelingen)*

# Bijlage 3 focusgroep

*Focusgroep (max 6 personen)*

Bij de focusgroep wil ik gebruik maken van spel 15 van Hulsbergen (2019): *Wat roept het bij je op?*

De kaarten worden benut om aan de hand van emoties in gesprek te komen over kansen, bedreigingen en motivatie gericht op het omgaan met emoties in het reclasseringswerk in contact met de cliënt en de aandacht hiervoor.

Inleiding focusgroep:
Fijn dat jullie er allemaal zijn. Voordat we starten wil ik jullie toestemming vragen om een informed consent formulier te tekenen waarbij jullie akkoord gaan met deelname en het opnemen van dit gesprek *(formulier uitdelen en laten tekenen).*

Ik wil graag aan de hand van een focusgroep, oftewel een georganiseerd groepsgesprek, met jullie in gesprek over het omgaan met emoties in het reclasseringswerk in contact met de cliënt. Ik wil hierbij benadrukken dat het gaat om de emoties die jullie als professional ZELF ervaren, en dus NIET de emoties van de cliënt. We gaan in twee rondes werken, waarbij ik gebruik zal maken van de emotiekaarten. Ronde één gaat over het omgaan met emoties, ronde twee gaat over aandacht voor het omgaan met emoties. Per ronde hanteren we ongeveer een half uurtje. Ik ga zo dadelijk de kaarten op tafel leggen, en zal jullie dan een aantal vragen stellen. Hebben jullie tot dusver vragen?

Speelwijze
Ronde 1
(+/- 30 minuten)

* Zoals ik aangaf gaat ronde één over het omgaan met emoties in het reclasseringswerk in contact met de cliënt.

*De kaarten worden uitgespreid op tafel, per categorie: de rijen rood, bruin, oranje en turkoois.*

* Willen jullie allemaal een kaart pakken van een emotie die je regelmatig ervaart in het contact met de cliënt? Hierbij benoemen: ik wil je uitnodigen om daarvoor even goed stil te staan bij de emoties die voorbij komen in ons dagelijkse werk en er eentje te kiezen die voor jou wezenlijk is.

*Rondje afgaan*

* Kun je iets vertellen over deze emotie, waarom komt deze (vaak) voor?
* Kun je een specifieke situatie schetsen waarin je deze emotie ervoer?
* Wat gebeurde er op dat moment met jou?
* Kun of mag je deze emotie altijd uiten?
* Waar heeft dit mee te maken? *(Welke factoren zijn hierop van invloed?)*
* Hoe ga je hier mee om?
* Bespreek je dit op een later moment alsnog? (*Met de cliënt, een collega, leidinggevende of thuis)?

(Rondje maken om alle emotiekaarten weer op te halen)*

Ronde 2
(+/- 30 minuten)

* Zoals ik aangaf gaat ronde twee over de aandacht voor het omgaan met emoties binnen Reclassering Inforsa.
* In navolging op de deskundigheidsdag die wij recentelijk hebben gehad over het thema veerkracht.. Hoe draag jij zorg voor jezelf?
* Hoe doe je dat op de werkvloer en wat draagt daaraan bij?
* Hoe doe je dat thuis en wat draagt daaraan bij?

*Ik voeg de opgehaalde emotiekaarten weer bij de rest van de kaarten, en leg deze uitgespreid op tafel*

* In hoeverre vind jij dat er momenteel aandacht is voor het omgaan met emoties binnen Reclassering Inforsa? Hoe voel je je daarbij? Kun je dat gevoel vertalen naar een van de kaarten die hier voor je op tafel ligt?
 *Bij de volgende twee vragen hoeven we het rondje niet af te gaan, collega’s mogen elkaar aanvullen (dit benoemen).*
* Hoe zou de ideale situatie er uit zien als er voldoende aandacht wordt besteedt aan het omgaan met emoties binnen onze organisatie?
* Welk effect zou dit hebben op de manier waarop jij, wij als reclasseringswerkers, als team en als gehele organisatie functioneren?
* Wat is daar voor nodig? Voor jouzelf en de organisatie.
* Wat zou er concreet moeten komen aan methoden, methodieken of andere manieren om hier invulling aan te geven? (*Als het stil blijft een voorzet geven: intervisie, supervisie, coaching)*
* Wat zou jij zelf kunnen doen om een verschil te kunnen maken?
* Zijn er aspecten die niet in dit gesprek naar voren zijn gekomen, maar die in jouw ogen wel belangrijk zijn als het gaat om dit thema?