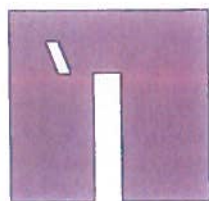


Reclasseringswerkers en hun cliënten

Werk aan een goede werkalliantie

Kun je als forensisch sociale professional een goede relatie met cliënten ontwikkelen bij toezicht? En moet je dat wel willen? Volgens Anneke Menger en Andrea Donker is het slimmer om te streven naar een goede 'werkalliantie'.



Ik maak me zorgen over de veiligheid van de kinderen in dit gezin. Maar ik heb nog niet zo'n goede relatie met moeder, kan ik haar dan al wel hiermee confronteren? Deze vraag (gesteld door een jeugdzorgwerker) is regelmatig te horen uit de mond van forensisch sociale professionals. Jeugdbeschermers stellen deze vraag als zij de veiligheid van de kinderen openlijk willen agenderen bij ouders. (Jeugd)reclasseringswerkers komen ermee als zij hun delinquente cliënten moeten aanspreken op de voorwaarden van het toezicht. De omgekeerde variant van dezelfde vraag horen we ook: 'Deze jongen is niet gemotiveerd voor het reclasseringstoezicht,' zei een reclasseringswerker. 'Maar ik heb hem wel meteen moeten vertellen aan welke voorwaarden hij zich moet houden. Kunnen we bij toezicht eigenlijk wel een goede relatie met cliënten ontwikkelen? En moeten we dat wel willen?' (De citaten en observaties in dit artikel zijn gebaseerd op interviews en workshops van auteur Anneke Menger met professionals bij reclassering en jeugdzorg en op ervaringen van het lectoraat Werken in Justitieel

Kader in hbo-bacheloronderwijs rond werken in gedwongen kader.)

Spanning

Kennelijk bestaat bij reclasseringswerkers het beeld dat als je onmiddellijk duidelijkheid biedt over doel en voorwaarden van begeleiding je daarmee de ontwikkeling van een goede relatie dwarsboomt. En dat je dus ofwel confrontaties moet uitstellen tot die relatie is ontstaan, ofwel dat je geen goede relatie meer kunt ontwikkelen als je al meteen voorwaarden bespreekt of zorgen over veiligheid uit.

Dit beeld kan leiden tot een spanning bij professionals die moeten toezien op de veiligheid van kinderen of op het gedrag van delinquente burgers. Deze spanning kan leiden tot aarzelend gedrag ('eromheen draaien') of afstandelijk gedrag (ter compensatie van de aarzeling, of omdat zij 'een relatie' in gedwongen kader toch niet mogelijk achten). Cliënten krijgen dan pas als het fout gaat te maken met de bevoegdheden van de voorheen zo aardige professional of,



lightstockphoto.com

Kan je als jeugdzwager een moeder confronteren met je zorgen over de veiligheid in haar gezin als je nog geen goede relatie met haar hebt?

omgekeerd, zij ervaren weinig steun en empathie, waardoor zij zich alleen strategisch gedragen tegenover de begeleider. Dit ondermijnt zowel de humaniteit als de effectiviteit bij de uitvoering van de maatschappelijke opdracht van forensisch sociale professionals. Veel professionals zullen dit beamen. Niettemin horen we de hierboven gestelde vragen regelmatig. Waar komen ze vandaan? Welk beeld over relatieontwikkeling ligt eraan ten grondslag? En hoe is dat beeld meer in overeenstemming te brengen met hun opdracht?

Het klassieke begrip 'relatie'

De vragen van deze professionals zijn gedeeltelijk te begrijpen op grond van hun ervaringskennis: zij ervaren in de praktijk dat ook in een gedwongen kader onderling contact nodig is om veiligheid of grensoverschrijdend gedrag effectief te bewerken. De vraag is dan ook niet of er contact tussen de cliënten en professionals moet worden ontwikkeld, de vraag is wat de aard van dit contact is en hoe dit ontstaat.

Naar deze vragen is in de afgelopen jaren steeds meer onderzoek gedaan. Dit leverde diverse theorieën en onderzoeksbevindingen op. Een deel hiervan is te beschouwen als bron van het beeld 'dat begrenzen vanaf de start een goed contact blokkeert'. Een ander deel weerlegt dit beeld juist.

Het beeld dat een goede relatie met cliënten een voorwaarde is om confronterend en begrenzend te kunnen werken, kunnen we zien als een vrije vertaling van het bekende en tijdens de sociale opleiding veelal geleerde begrip 'relatie'. Dit beeld doet het onderliggende concept 'relatie' niet helemaal recht, maar het klassieke relatiebegrip geeft er wel aanleiding toe. Het is te herleiden tot Rogers. In 1957 stelde hij dat psychische problemen een gevolg zijn van een te grote mate van aanpassing aan eisen van de omgeving. Het doel van psychotherapie is volgens hem individuele persoonlijke groei, in de richting van zelfrealisatie. Die groei wordt verwacht van een non-directieve en inzichtgevende relatie, die niet alleen een noodzakelijke, maar ook een voldoende voorwaarde is voor die groei. Met andere woorden: de relatie is de bege-



➤ leidingsmethodiek en een goede relatie kan als 'een doel op zichzelf' worden gezien. Zo'n relatie kan alleen ontstaan als er sprake is van de volgende, vooral non-directieve, houdingskenmerken en gedragingen: respect, empathie, onvoorwaardelijke acceptatie, warmte, aanmoediging, enthousiasme, gevoelsexpressie, gevoelsreflectie, zelfonthulling, humor. Het belang van deze kenmerken is bevestigd in verschillende onderzoeken.

Aangepaste opvatting

Dit relatiebegrip is overgenomen in het social casework, de methodiek die decennialang ten grondslag lag aan het maatschappelijk werk en aan de opleidingen daarvoor. Hiervoor is het Rogeriaanse begrip enigszins aangepast: een goede relatie met een professional is niet alleen goed voor persoonlijke groei, maar ook bij het oplossen van praktische en sociale problemen, zoals het vinden van werk, het leren omgaan met geld, herstel van relaties.

Deze aangepaste opvatting van het begrip relatie is aanvankelijk ook gebruikt door onderzoekers naar effectief werken in gedwongen kader. Zij signaleerden echter al snel de spanning tussen dit relatiebegrip en de forensisch-sociale opdracht. Daarom is het begrip van lieverlee enigszins aangepast. In 1980 zijn klassieke relatiekenmerken, zoals warm, empathisch en enthousiast, aangevuld met twee nieuwe kenmerken voor het gedwongen kader, namelijk stevig en rechtvaardig. Later is 'onvoorwaardelijke acceptatie' vertaald in 'afwijzen van delictgedrag met respectvolle aanvaarding van de persoon'. En 'empathie' is vertaald in: 'empathisch begrip voor prosociale uitingen'.

Het begrip 'werkalliantie'

Parallel aan het begrip 'relatie' ontwikkelt zich het begrip 'werkalliantie'. Het werd geïntroduceerd door Bordin in 1975 en verder ontwikkeld door onder meer Horvath in 2011. Zij beschrijven de basiskenmerken als volgt:

- bewuste doelgerichtheid en overeenstemming hierover
- duidelijkheid over de middelen om de doelen te bereiken en overeenstemming daarover
- een positieve emotionele binding aan het traject en aan elkaar.

Dit alternatieve begrip is ontwikkeld naar aanleiding van twee kritiekpunten op het begrip 'relatie' en op de onderzoekstraditie die daaromheen is ontstaan.

Ten eerste heeft het begrip 'relatie' universele pretenaties, met kenmerken die geldig zouden zijn voor alle soorten contact en alle verschillende contexten.

Bordin c.s. wilden echter een begrip ontwikkelen dat geldig is voor tijdelijke professionele verhoudingen waarin actoren een doel nastreven dat buiten die verhouding ligt. Dat doel hoeft niet te gaan om 'persoonlijke groei', maar kan ook gaan over oplossen van sociale of praktische problemen, versterken van maatschappelijke bindingen, of betere aanpassing aan maatschappelijke normen. Kenmerken van de werkalliantie kunnen variëren met de verschillen in doel en context. 'Een goede werkalliantie' is geen doel op zich. De werkalliantie is beter naarmate de gezamenlijke doelen beter worden gerealiseerd. De binding hoeft ook niet sterker te zijn dan nodig is om de gezamenlijke doelen te realiseren.

Het tweede kritiekpunt is dat bij onderzoekspublicaties over 'de relatie' vaak de houding en het gedrag van professionals centraal staan, waardoor het lijkt alsof alleen zij een bewuste bijdrage leveren aan de kwaliteit van de samenwerking. Cliëntbijdragen zijn in deze traditie vooral beschreven in het licht van hun als onbewust beschouwde verstoringen van de relatie. Vanuit dit eenzijdige perspectief lijkt tegenwerking door cliënten dan al snel weerstand, onvermogen of pathologie te zijn. Dit beeld draagt niet bij aan een goed begrip van de doelen en belangen van cliënten. Bij het begrip 'werkalliantie' staat daarom de kwaliteit van de onderlinge samenwerking centraal. Zowel de bewuste bedoelingen als de minder bewuste bijdragen van beide actoren krijgen aandacht. De kwaliteit van de werkalliantie kan alleen worden begrepen vanuit de beleving van zowel de cliënt als de werker. Het begrip werkalliantie gooit overigens de houdingsaspecten van het begrip 'relatie' niet overboord. Een deel hiervan draagt bij aan het ontstaan van binding aan het traject en aan elkaar.

Aanpassingen van het begrip

Vanaf het jaar 2000 ruilen steeds meer onderzoekers naar effectief werken in gedwongen kader het begrip 'relatie' in voor het beter passende begrip 'werkalliantie'. Dit leidt tot nieuwe onderzoeksbevindingen, zoals het fenomeen dat behandeling van delinquenten jongeren in detentie beter kan starten met een zakelijke doelgerichte houding dan met de ontwikkeling van een emotionele band. Dit leidt tot een betere kwaliteit werkalliantie en tot beter resultaat. Dit geldt ook voor forensische behandelaars en begeleiders: als zij het moeilijk vinden meteen binding en sympathie te ontwikkelen bij bepaalde cliënten, dan kan een gezamenlijke zaakgerichte concentratie op doelen en taken later in het proces ook bij hen alsnog leiden tot een grotere binding.

Vanaf 2007 komen onderzoekers ook voor het allian-

OVER DE AUTEURS

Anneke Menger is lector Werken in justitieel kader aan de faculteit Maatschappij en Recht van Hogeschool Utrecht.

Andrea Donker is lector Kennisanalyse sociale veiligheid.

tiebegrip met aanvullende kenmerken voor het gedwongen kader. Belangrijkste aanvulling is 'relationele rechtvaardigheid': de onlosmakelijke combinatie van helderheid over kaders en voorwaarden en inspraak van de cliënt bij de toepassing hiervan. Uit onderzoek blijkt dit nieuwe kenmerk de sterkste voorspeller te zijn voor resultaat (uitval, recidive tijdens toezicht en doelbereik).

Kenmerken van goede werkalliantie

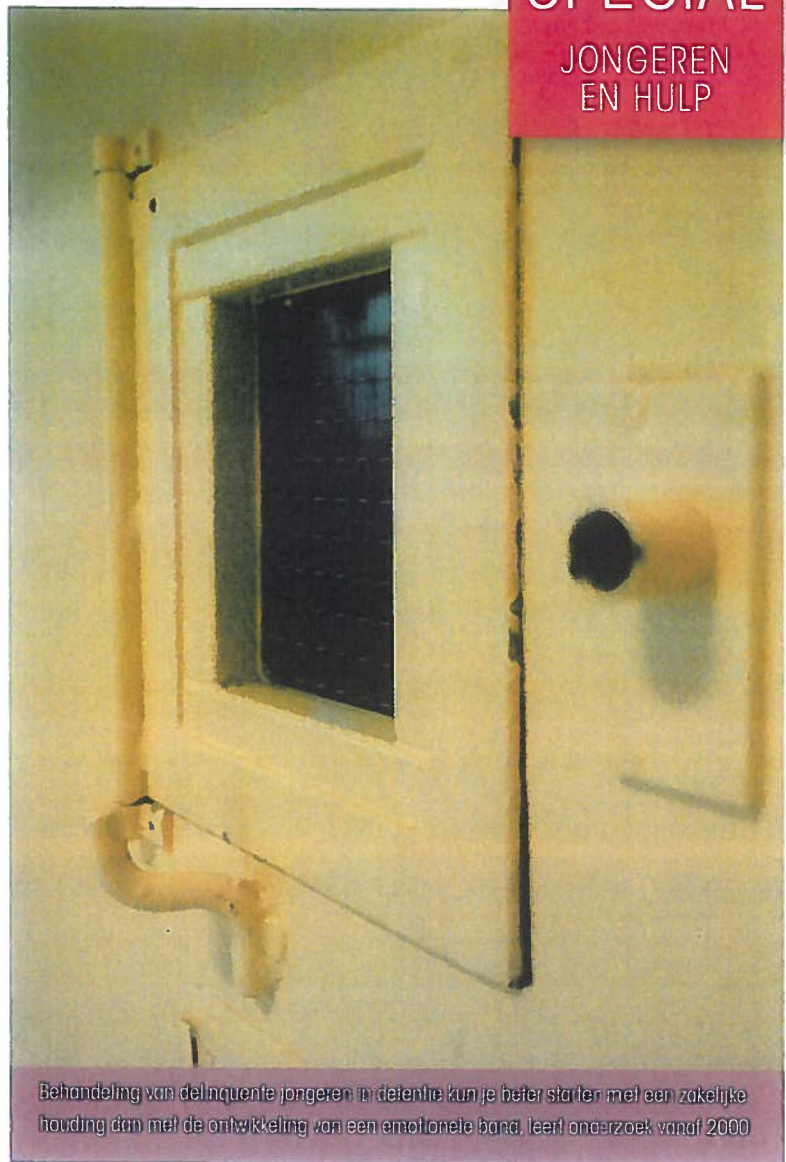
Een onderzoek van Menger en Donker onder 267 cliënten en professionals bij de reclassering zoekt eveneens naar specifieke kenmerken van de werkalliantie in het gedwongen kader (zie voor meer informatie over dit onderzoeksprogramma: www.werkalliantie.hu.nl). Hieruit komen vier kenmerken naar voren:

- 1 *Heldere communicatie over doelen, taken en kaders/verplichtingen.* Cliënten en professionals communiceren vanaf de start duidelijk over doelen en taken, en over kaders en wederzijdse verplichtingen. Het belang van een gezamenlijk beeld neemt toe naarmate het traject vordert.
- 2 *Binding.* Cliënten voelen zich begrepen, zij zijn betrokken bij het bepalen van doelen, middelen en afspraken, en zij voelen zich voldoende ondersteund, gewaardeerd en gerespecteerd. Professionals ontwikkelen voldoende openheid en empathie om te kunnen doorzetten bij problemen en tegenwerking.
- 3 *Vertrouwen.* Wederzijds vertrouwen in elkaars intenties en in een goede afloop van de begeleiding.
- 4 *Stroefheid in de samenwerking als kenmerk dat negatief inwerkt op de kwaliteit van de werkalliantie.* De cliënt ervaart de professional als punitief (bestraffend), er is sprake van veel 'reactance' (verzet tegen inperking van autonomie) van de kant van de cliënt en van 'contra-reactance' van de kant van de professional: de professional kan bijvoorbeeld ervaren dat een cliënt steeds 'ja zegt, maar nee doet' en hij kan zich hiertoe niet meer verhouden. Of hij heeft zo lang gearzeld over confrontaties dat hij de regie uit handen heeft gegeven en zich gaat ergeren. Of hij vindt zichzelf te eenzijdig op controle uit, maar het lukt niet om op een andere manier in contact te komen.

Van een goede kwaliteit werkalliantie kunnen we spreken als zowel cliënt als werker hoge waarderingen geven op de eerste drie kenmerken, en lage op het vierde kenmerk. De kwaliteit van de werkalliantie blijkt bij de reclassering voorspellend te zijn voor oplopend risico tijdens toezicht, nieuwe arrestaties tijdens toezicht en uitval van cliënten.

Bewust van emotionele reacties

Het beeld dat er 'eerst een relatie moet zijn voordat je kunt confronteren of begrenzen' is geworteld in het



klassieke begrip relatie. Hierbij staat persoonlijke groei centraal en lijkt een emotionele band een doel op zichzelf te zijn. Het begrip 'werkalliantie' geeft minder aanleiding tot dit beeld, want dit begrip plaatst het belang van zo'n band in dienst van gezamenlijke doelen en taken. De kwaliteit van de werkalliantie, aangepast voor het gedwongen kader, blijkt voorspellend te zijn voor resultaat. Een van deze alliantiekenmerken voor het gedwongen kader is 'heldere communicatie van doelen, taken, kaders en verplichtingen'. Empirisch gezien blijkt er geen reden te wachten met doelgericht agenderen van veiligheid en voorwaarden 'totdat er contact is'. Het doelgericht agenderen kan juist bijdragen aan resultaten, mits het op een goede manier gebeurt. Het dient gepaard te gaan met inspraak en betrokkenheid van cliënten, respect voor cliënten, begrip voor hun verzetreacties en een houding die vertrouwen uitstraalt. Het negatieve kenmerk van de werkalliantie, 'stroefheid', maakt duidelijk hoe belangrijk het is dat professionals zich bewust zijn van de eigen emotionele reacties op cliënten. In organisaties dient aandacht hiervoor tot de normale routine te behoren en een plaats te krijgen binnen opleidingen, werkbegeleiding en interventie. ♣