

Professioneel werken in gedwongen kader

*A. Menger**

Rond de eeuwwisseling was deze titel voor veel lezers onbegrijpelijk geweest. Voor buitenstaanders is het nog steeds enigszins cryptisch. Maar vele professionals herkennen in deze term inmiddels de grondslagen van hun dagelijkse praktijk. Zo snel kan het gaan met de herkenning en erkenning van een specifieke beroepsgroep die er al ruim een eeuw wás, maar zichzelf niet als zodanig definieerde. Deze beroepsgroep wordt nu steeds duidelijker beschouwd als deel uitmakend van een samenhangend domein, ondanks dat ze werkt in een groot aantal verschillende organisaties en uiteenlopende contexten. Zij is bijvoorbeeld reclasseringswerker, gezinsvoogd of groepsleider in een justitiële jeugdinrichting of tbs-kliniek. Zij werkt bij Jeugdzorg, de verslavingsreclassering, de gevangenis of een gesloten behandelinrichting. Zij werkt met delinquenten die een gevaar vormen voor de samenleving, met kinderen die het risico lopen te worden mishandeld of verwaarloosd, of met psychiatrische patiënten die een gevaar vormen voor zichzelf. Maar allen werken zij in het spanningsveld van veiligheid en zorg, van gevaar en hulp. In hun werk is altijd sprake van verband tussen sociale interventies en justitieel ingrijpen. Zij werken allen met cliënten die verplicht zijn met hen in contact te staan en hun bemoeienis te aanvaarden. En allen werken zij aan de dubbele opdracht van controleren en begeleiden. Zij vertegenwoordigen de normen van de samenleving én verdiepen zich in de behoeften en noden van de betrokkenen. Zij houden toezicht én maken contact.

Dit werk is van groot maatschappelijk belang. Het is daarom verbazend dat er, in Nederland, tot enkele jaren geleden zo weinig aandacht was voor de gemeenschappelijke kenmerken van deze specifieke professionaliteit en voor de systematische onderbouwing van haar methodisch handelen. Zelfs de opleidingen van deze

* Drs. Anneke Menger is als lector 'Werken in een justitieel kader' verbonden aan de Faculteit Maatschappij en Recht van de Hogeschool Utrecht.

professionals, veelal het hoger beroepsonderwijs, besteedden er tot voor kort weinig aandacht aan. De laatste jaren komt hierin in hoog tempo een kentering. Incidenten maken duidelijk hoe risicovol en onzeker het veld is waarbinnen dit werk wordt uitgevoerd. De professionals en hun organisaties zijn zich van deze verantwoordelijkheid bewust. Daarbij gaat de media-aandacht bij geweldsincidenten vaak vooral naar de – al dan niet vermeende – nalatigheid van betrokken hulpverleners. Wat we daar ook van vinden, die aandacht kan ook worden geïnterpreteerd als een erkenning van het belang van deze professionals. In dit artikel presenteer ik enkele thema's die samenhangen met de professionaliteit van het werken in gedwongen kader. Het artikel is opgebouwd aan de hand van vijf stellingen:

1. Het gedwongen kader vraagt om heldere ketensamenwerking.
2. De aanleiding tot justitieel ingrijpen is de maatstaf voor het handelen.
3. Verzet van cliënten tegen het opgelegde contact is normaal en hoort erbij.
4. Motivatie is geen kenmerk van een cliënt, maar een resultaat van interactie.
5. Niet interventies, maar mensen veranderen mensen.

De noodzaak van heldere ketensamenwerking

Het contact tussen hulpverlener en cliënt in een context van dwang en drang heeft een wettelijke grondslag en krijgt vorm in een bepaald juridisch kader. De juridische functie van dit kader is helder: toezien op het naleven van de bijzondere voorwaarden die de cliënt zijn opgelegd; het kader legitimeert, met andere woorden, de controle die wordt uitgeoefend door de gezinsvoogd, de reclassering of andere professionals.

Daarnaast heeft 'het kader van dwang en drang' betekenis in het licht van het langetermijndoel: het verminderen of beëindigen van het risico op herhaling en het vergroten van de veiligheid van de samenleving en van de betrokkenen zelf. Het kader verplicht de cliënt tot contact met een toeziende organisatie en kan daardoor een externe prikkel vormen om zich aan afspraken te houden, omdat zij het alternatief (zoals detentie, uithuisplaatsing kinderen) erger vinden.

Er is bij de totstandkoming en effectieve continuering van het gedwongen kader sprake van een grote wederzijdse afhankelijkheid tussen de hulpverlening en justitie. Menger en Krechtig (2004): 'Een methodiek "werken in gedwongen kader", hoe grondig en gedetailleerd ook, kan alleen effectief zijn als "het werken" werkelijk begrensd is door dit "gedwongen kader". Elke methodische invulling verliest zijn overtuigingskracht als de kaderstellende werking van de context ontbreekt. Helderheid hierover is het fundament van de methodiek.'

In theorie juicht iedereen dit standpunt toe en acht men het vanzelfsprekend. De praktijk blijkt iets weerbarstiger. De wekelijkse column van *NRC Handelsblad* over strafrechtzaken was op zaterdag 15 maart 2008 gewijd aan de zaak van een jongeman die een leerstraf agressieregulatie moest ondergaan. Halverwege haakte de jongen af bij de training, en omdat dit al eerder was gebeurd, stuurde de reclassering hem terug naar justitie. Het verhaal vertelt hoe de interactie tussen de spijtbetuigende jongeman en de rechter verliep en de zaak eindigde met de uitspraak van de rechter dat de rest van de leerstraf werd kwijtgescholden.

De moraal hiervan betreft niet deze uitspraak als zodanig; de rechterlijke macht is onafhankelijk en moet dit vooral blijven. Daarmee is de kous echter niet af, hoewel dit argument de discussies vaak lamlegt, zowel bij jeugdzorg als bij de reclassering. Dit voorbeeld legt de vinger op een kwetsbaarheid van de hele sector, die bij het methodisch handelen voor een deel anticipeert op 'dekking' van zijn besluiten door justitie. Gebeurt het frequent en zonder overleg met jeugdzorg of reclassering dat justitie besluiten tot terugmelding naast zich neerlegt (contrair handelt), dan zijn de cliënten de eersten die dit weten, onmiddellijk gevolgd door de professionals die ook in hun eigen ogen aan geloofwaardigheid inboeten.

En er is nog een ander gevolg, en dat is de 'gevoelsimpressie' die de column achterlaat op de lezers. Die impressie is dat de rechter oordeelt op grond van milde en menselijke motieven en argumenten, vanuit het gezichtspunt dat de jongeman zijn leven weer op orde moet krijgen, en van de inschatting dat het bijwonen van nog twee trainingsbijeenkomsten daar weinig aan toe- of afdoet. De reclassering komt naar voren als streng, als een organisatie die zich vooral richt op het consequent uitvoeren van regels en controleren van afspraken, ook al heeft zij hierbij als motief dat het vermogen afspraken na te komen bijdraagt aan het voorkomen van recidive.

Beide afwegingen en gezichtspunten zijn belangrijk en dragen bij aan een evenwichtig oordeel.

Maar de lezer blijft met de vraag zitten of de juiste afwegingen wel door de juiste mensen zijn gemaakt, of er geen sprake is van rolverwisseling, en als dat zo is, waar dat dan vandaan komt.

Een dergelijke vraag tekende ik onlangs ook op uit de mond van een officier van justitie, die zich dit afvroeg naar aanleiding van een andere casus met vergelijkbare kenmerken. Uit de impressionistische schets in *NRC Handelsblad* vallen geen gegevens af te leiden voor een goede beoordeling van deze zaak. Hoe precies en helder was de reclassering over de reden van het terugzenden, was er een advies aan verbonden dat houvast bood voor de rechter? Is er overleg geweest, voorafgaand of na de zitting? Maar de kwestie van het gedwongen kader is, zoals hier blijkt, gecompliceerder dan het heldere statement in de basismethodiek suggereert. Dit dilemma zal zich natuurlijk nooit helemaal oplossen. Het is eigen aan de dynamiek van samenwerking tussen partners die verschillend zijn gepositioneerd, en het volgt uit het spanningsveld in de afweging van juridische, maatschappelijke en individuele belangen. De noodzaak (c.q. het vermogen) zich te verhouden tot deels onoplosbare spanningsvelden kenmerkt het werken in gedwongen kader. Maar er blijft veel over wat wél beïnvloedbaar is. Bijvoorbeeld regelmatig wederzijds overleg, op organisatieniveau, over de aard van de samenwerking en over wat de partners van elkaar nodig hebben om effectief te werken. Een hoge kwaliteit van de rapportages, concrete adviezen en heldere verantwoording van besluiten aan justitie. Persoonlijke contacten tussen professionals en justitie en aanwezigheid bij rechtszaken. En tot slot versterking van de professionaliteit en van het professionele zelfvertrouwen van de professionals die werken in gedwongen kader.

De aanleiding tot de justitiële ingreep als maatstaf

Voor het reclasseringswerk is het delict de aanleiding tot de reclasseringsbemoediging en dit delict, het voorkomen van herhaling daarvan, is en blijft de rode draad van het methodisch handelen (Menger en Krechtig, 2004). 'Het delict' kan worden verbreed tot andere aanleidingen tot justitieel ingrijpen en tot opgelegd contact. Bij civielrechtelijke kaders, zoals gezinsvoogdij en voogdij, gaat het om

bedreigde ontwikkeling van kinderen. Het gegeven dat dit, en niets anders, de maatstaf voor het handelen vormt, mag een open deur lijken, maar voor sociale professionals is dit niet vanzelfsprekend. Want, anders dan in de meeste sociale praktijken, zet dit uitgangspunt niet de noden en vragen van cliënten voorop, maar de normen van de samenleving. De doelen van de bemoeienis zijn ontleend aan deze normen en de werker stelt zijn interventies in dat perspectief. Hij kan deze doelen alleen maar bereiken als hij in staat is een relatie op te bouwen met zijn cliënt, als hij aansluiting kan vinden bij diens levensproblemen, behoeften en betekenissen.

Eerder was, bij de reclassering, de zinsnede 'het delict centraal' gangbaar. Deze formulering kan echter leiden tot de gedachte dat het delict tijdens de begeleidingscontacten voortdurend en vrijwel het enige onderwerp is. Dat beeld is niet juist en deze werkwijze kan zelfs averechts werken. Het gaat erom dat de werker alles wat hij doet, kan verantwoorden met het oog op een effectieve beïnvloeding van specifieke risicofactoren voor delinquent gedrag. De doelen van deze interventies zijn altijd gericht op wat de cliënt in de toekomst *wel* kan doen. Blijft de reclasseringswerker voortdurend heel expliciet bezig met het delictgedrag, dan raakt de cliënt gefixeerd op het probleem. De cognitief-gedragsmatige benadering (onder andere Beck, 1999; Dryden en DiGiuseppe, 1994), die ten grondslag ligt aan veel gedragsinterventies in de sector, maakt duidelijk dat iemand gemakkelijker verandert als de aandacht uitgaat naar gewenst gedrag dan wanneer er vooral wordt gefocust op ongewenst gedrag. Niet recidiveren is een negatief geformuleerd doel. Positieve doelen zijn: ik ga voetballen, ik ga naar school. Probleemgerichte en op het verleden gerichte communicatie werkt niet volgens de cognitief-gedragsmatige benadering. Toekomst- en oplossingsgerichte communicatie wel. Het delict staat dus niet zozeer centraal als gespreksonderwerp, veeleer is het delict *de* maatstaf voor het handelen. Deze redenering geldt ook voor andere kaders, zoals de civielrechtelijke kaders die gelden bij (gezins)voogdij. Het is de maatstaf bij de diagnose en het opstellen van het plan van aanpak. De werker zoekt gericht naar omstandigheden, beperkingen en beschermende factoren die verband houden met het risico op recidive. Andere problemen doen er wel toe, cliënten kunnen ook worden doorverwezen, maar deze staan niet centraal bij het toezicht en de begeleiding. Ook bij het bepalen van de benodigde controle is het delict, of een andere aanleiding

tot justitieel ingrijpen, de maatstaf. Hoeveel schade brengt iemand zichzelf, zijn gezin of de samenleving toe als het ongewenste gedrag zich herhaalt? Als de kans op schade groot is, worden intensievere vormen van controle ingezet. Los van wat de cliënt daar zelf van vindt. Ook in de manier waarop werkers informatie verzamelen over de cliënt, wordt de werking van het gedwongen kader en 'het delict' als maatstaf duidelijk. Het blijft niet bij zelfrapportage van cliënten, er is altijd aanvullende informatie nodig van de sociale omgeving en van professionals van andere instellingen, zowel bij de start als bij de periodieke evaluaties.

Verzet is normaal en hoort erbij

Tot diep in de jaren negentig oriënteerden gezinsvoogden en (jeugd)reclasseringswerkers zich, noodzakelijkerwijs, vooral op theorie en methodiek die was geënt op vrijwillige situaties, waarbij iemand zichzelf met een eigen 'hulpvraag', gemotiveerd en wel, meldt bij een hulpverlener. Rooney (1992) en Trotter (1999) kwamen met een gesystematiseerde *evidence-based* methodiek, die in Nederland invloedrijk werd, hoewel de boeken hier nooit vertaald zijn. In Nederland verschenen pas vanaf de eeuwwisseling enkele methodiekboeken voor het werken in gedwongen kader (Jagt, 2001; Menger en Krechtig, 2004).

Inmiddels heeft de toename van onderzoek en methodiekontwikkeling geleid tot meer inzicht in de bijzondere dynamiek die ontstaat tijdens de opbouw van een werkrelatie met cliënten in gedwongen kader. Rooney (1992) onderscheidt diverse vormen van dwang en diverse varianten van (on)vrijwilligheid. Voor de onderhavige doelgroep reserveert hij de term '*mandated clients*', door Jagt (2001) vertaald als 'toegewezen cliënten'. Het feit dat iemand is toegewezen, betekent dat er in objectieve zin sprake is van een bepaalde mate van vrijheidsverlies. Dit gegeven is per definitie van invloed op de reacties van de cliënt, maar de kracht en de aard van deze reacties verschillen. Bij deze verschillen spelen diverse factoren een rol. Bijvoorbeeld de subjectieve beleving van het feitelijke vrijheidsverlies, die per persoon sterk kan verschillen. Daarnaast is er de mate van lotscontrole: de mate waarin de professional (c.q. de organisatie waar deze voor staat) in staat is in formele zin handelingen te beperken of af te dwingen. Iemand terugsturen naar justitie na herhaald

niet-nakomen van afspraken. Uithuisplaatsing van kinderen na de constatering dat er geen verbetering optreedt in het gezin. Naarmate de gevolgen hiervan ernstiger, zekerder en onmiddellijker zijn, is de lotscontrole sterker.

Clënten reageren op dit (tijdelijke) verlies van vrijheid met diverse vormen van verzet. Het vermogen deze reacties te herkennen en te bewerken is een belangrijk kenmerk van professionaliteit. Deze reacties zijn universeel, in die zin dat ze onafhankelijk zijn van maatschappelijke positie, opleiding, sekse of cultuur. Rooney noemt dit *reactance*. Menger en Krechtig (2006) laten de term onvertaald. Het gedrag waarmee *reactance* gepaard gaat, is niet meteen te onderscheiden van gebrek aan motivatie tot verandering. Maar het onderscheid is wel van belang. Werkers die dit gedrag aanzien voor een dieper liggende vorm van weerstand, kunnen er 'te zwaar' op reageren met als gevolg dat de relatie (tijdelijk) vastloopt of afbreekt. *Reactance* is een natuurlijke reactie van iemand die zijn vrijheid bedreigd ziet. De kracht van *reactance* is groter naarmate de persoon verwachtte dat hij onbelemmerd over zijn vrijheid kon beschikken, en als de bedreigde vrijheid belangrijk voor hem is.

Voorts spelen persoonsgebonden factoren een rol. Mensen met een hoge mate van zelfcontrole en zelfrespect reageren in het algemeen sterker. *Reactance* activeert gedrag als: ongeacht de gevolgen direct proberen de verloren vrijheid te heroveren, sabotage en agressie tegen de bron van dreiging. Specifieke gedragingen die hierbij horen, zijn bijvoorbeeld: boosheid, uitgebreid vertoon van machteloosheid, schijnbare overgave, onverschilligheid, steeds proberen de regie in het contact te hernemen, bedreigen, ontkennen, bagateliseren en dergelijke.

Een veelvoorkomende uiting van *reactance* is 'strategische zelf-presentatie'. Dat wil zeggen dat mensen zich uit een voor hen bedreigende situatie proberen te redden door zich mooier, sterker, armer, zieliger of dreigender voor te doen dan zij zich feitelijk voelen. Een overlevingsstrategie met als doel de ander te beïnvloeden en de dreiging het hoofd te bieden. In bedreigende situaties proberen mensen zich geliefd te maken door te vleien, angst op te roepen door te intimideren, confrontaties te ontlopen door gesprekken diffuus te houden en strategisch gebruik te maken van de machtsrelatie door er zich schijnbaar aan over te leveren en te smeken. Zowel Rooney (1992) als Trotter (1999) onderzocht reacties van professionals op *reactance* en vond er enkele die de kans op effect

vergroten. Het meest cruciaal daarbij is dat de professional dergelijke reacties niet meteen afwijst of bestrijdt, maar ze als normaal beschouwt. Het gedrag moet aan de situatie en niet aan de persoon worden toegeschreven en niet worden gelabeld als gebrek aan motivatie of pathologisch gedrag. *Reactance* wordt versterkt als mensen ervan worden weerhouden uiting te geven aan dit gedrag. Het is effectiever om belangstelling te tonen zonder het gedrag aan te moedigen, en vervolgens over te gaan tot het stellen van zeer concrete vragen over een specifiek punt dat de cliënt naar voren brengt. Voorts is het van belang een contract te maken met de cliënt waarin is gespecificeerd hoe de handelingsvrijheid op termijn weer is te vergroten. Hij verheldert de eisen die de situatie stelt, en laat zich niet verleiden hierover te onderhandelen. En hij benadrukt steeds de keuzemogelijkheden die er wél zijn, ook al zijn ze nog zo beperkt, en hij benut deze ook. Waar de cliënt kan kiezen uit verschillende handelingsalternatieven (bijvoorbeeld over de manier waarop een bepaald vaststaand doel kan worden bereikt), is het goed die ook zo veel mogelijk bij de cliënt te laten. Hiermee tracht de werker in gedwongen kader, binnen de gegeven beperkingen en zonder de doelen van het opgelegde contact uit het oog te verliezen, zo goed mogelijk aan te sluiten bij de doelen van de cliënt zelf. Met andere woorden: hij streeft naar *motivational congruence*. Bij *motivational congruence* is er sprake van een voldoende werkbare overeenkomst tussen de doelen van de werker en van de cliënt. *Voldoende werkbaar*, dat wil zeggen dat de professional, zeker in eerste instantie, niet naar meer overeenstemming streeft dan nodig is voor een werkbare en doelgerichte relatie. Het werkt averechts om meer betrokkenheid te vragen (of te verlangen) dan iemand op dat moment in staat is te geven. Dit vermogen, in een context van controle en risicobeheersing, nét genoeg te vragen als nodig is om de volgende stap te zetten, is één van de kenmerken van professioneel werken in gedwongen kader.

Motivatatie als resultaat van interactie

Werkers in gedwongen kader krijgen dus vaak te maken met cliënten die zich, om te beginnen, verzetten tegen het contact. Daarnaast zijn zij niet allemaal vanzelfsprekend gemotiveerd om mee te werken aan de begeleidingsdoelen. Waar bij vrijwillige hulpverlening

motivatie vaak als een voorwaarde wordt beschouwd voor behandeling, is voor werkers in gedwongen kader 'motiveren' een belangrijk en voortdurend aanwezig doel van het contact. Dat vraagt dus om een nadere en professionele beschouwing van motiverende interventies en attitudes.

Menger en Krechtig (2004) formuleren een op deze sector toegespitste definitie van motiveren, waarbij er rekening mee is gehouden dat de doelen van de cliënt niet zonder meer sturend zijn. Deze definitie is toegespitst op de reclassering, maar kan model staan voor het motiveringsproces in de hele sector. 'Een cliënt kan gemotiveerd raken om te bewegen in de richting van het reclasseringsdoel, in de mate waarin de reclassering de doelen van de cliënt herkent, erkent, zijn eigen interventies daarop afstemt en ze in het perspectief plaatst van de doelen van de reclassering.' (Menger en Krechtig, 2004)

Hoe te handelen, op basis van deze definitie? Hiervoor gaat de sector vooral te rade bij Prochaska en DiClemente (1984) en bij Miller en Rollnick (2005), die een dynamisch motiveringsmodel ontwikkelden waarvan de effectiviteit ook in kaders van dwang en drang is onderzocht en aangetoond. De modellen zijn rijk, genuanceerd en gedetailleerd. Ik noem hier enkele basisprincipes van de denk- en werkwijze, om te illustreren dat 'het motiveren' een cruciale methodische activiteit is in het gedwongen kader.

De motiveringsstrategieën geven ten eerste aan dat de professionals zich moeten richten op het vergroten van de basisvoorwaarden voor motivatie, zoals: voldoende bewustzijn van het (aanvankelijk vaak alleen door anderen ervaren) probleem, voldoende bezorgd over het probleem, voldoende vertrouwen dat de situatie veranderbaar is, voldoende vertrouwen in het eigen vermogen om de situatie te beïnvloeden, voldoende gevoel van eigenwaarde (zichzelf letterlijk 'de moeite van het veranderen waard' leren vinden) en voldoende vertrouwen in de werker om *nu* aan de verandering te willen werken. Ten tweede vatten zij motiveren op als een cyclisch proces waarbij terugval op elk moment in de cyclus mogelijk is. Soms is het nodig dat iemand de hele cyclus meerdere malen doorloopt, voordat het nieuwe gedrag is gestabiliseerd. Veel werkers zullen dit herkennen: juist als het erop lijkt dat het beter gaat, als er echt contact is, als iemand echt iets laat zien, is de kans groot dat het de volgende keer helemaal mis is.

De modellen gaan er, ten derde, van uit dat cognitieve dissonantie nodig is om gedragsverandering op gang te krijgen. Als bij iemand

kennis, gevoelens en gedrag niet met elkaar in overeenstemming zijn, treedt deze cognitieve dissonantie op. Mensen vinden dit in het algemeen onaangenaam. Daarom proberen mensen meestal één van die elementen zo te veranderen dat de kennis, de gevoelens en het gedrag weer met elkaar overeenstemmen. Iemand wil weer tevreden worden over zijn gedrag. Hij past daarom óf zijn gevoelens aan, óf zijn gedachten, óf zijn gedrag.

Meestal proberen mensen eerst hun gevoelens en gedachten te veranderen. Pas als dat niet meer werkt, als men met de rug tegen de muur staat, kijken mensen naar hun gedrag. Voordat iemand overweegt zijn gedrag (bijvoorbeeld winkeldiefstal) te veranderen, bagatelliseert hij de risico's en de gevolgen (hij past zijn gedachten aan), zegt hij dat hij beter winkels kan bestellen dan mensen (hij past zijn normen aan), zegt hij dat jongens die dat niet doen mietjes zijn, of dat hij wel moet met al zijn schulden (hij past zijn gevoelens aan). Pas als het onmogelijk is dit vol te houden, komt verandering van gedrag in beeld.

Om dit te bereiken is soms een ingreep nodig (iemand wordt opgepakt), maar dat leidt nog niet automatisch tot een stap in de richting van verandering. Vaak is juist te zien dat mensen de eerste dagen na arrestatie nog sterker terugvallen op oude gedachten en gevoelens die het gedrag in stand houden. De motiverende interventies geven dan de doorslag of iemand bereid is een stap te zetten. Hoe sterker de cognitieve dissonantie is, dus hoe groter de spanning tussen het feitelijke gedrag en de gevoelens en gedachten, des te sterker is de reactie. Dus hoe meer iemand zich realiseert dat het 'eigenlijk' niet kan wat hij doet, des te sterker zal hij aanvankelijk zijn gedachten en gevoelens aanpassen: de schuld bij anderen leggen, bagatelliseren, rationaliseren en ontkennen.

Daarmee ontstaat het paradoxale beeld dat sterk weerstandsgedrag juist kan wijzen op een groeiende motivatie. Daarom is het vergroten van de ambivalentie een centraal doel van de motiveringsstrategie: de professional helpt cliënten hun eigen ambivalenties ten aanzien van gedragsverandering te onderzoeken en op te lossen. Zowel aan het wel veranderen als aan het niet veranderen zijn immers voor- en nadelen verbonden. Dit is een bron van ambivalentie: wel of niet meedoen aan de diagnostiek, wel of niet meewerken aan de rapportage, wel of niet meedenken over het plan van aanpak, wel of niet meewerken aan het toezicht, wel of niet recidiveren? Deze ambivalenties worden 'op scherp' gezet. Vooral de overtuigingsstra-

tegie moet hierbij worden vermeden. Hoe meer de werker zelf aan de plussen trekt, des te meer jaagt hij zijn cliënt in de richting van de minnen. Weerstand heeft immers een doel en dient een belang. Ook moraliseren ('je mag niet ambivalent zijn') heeft eerder een averechts effect. Winst- en verliesrekeningen werken beter. Ten vierde, en tot slot, gaan de modellen ervan uit dat een belangrijke blokkade om gemotiveerd te raken, wordt gevormd door iemands overtuiging dat hij niet in staat is de verandering te volbrengen. De bevindingen van Prochaska en DiClemente hierover lijken op het idee van *discovering agency* van Laub en Sampson (2003), die vonden dat veel delinquenten zichzelf niet (voldoende) beschouwen als actor in hun eigen leven. Zij hebben dat bewustzijn niet aangeleerd en anticiperen met hun gedrag op de verwachting dat zij geen invloed hebben: 'het gaat toch zo, ze doen maar'. Over dit gedrag wordt snel gezegd: 'hij ziet zijn eigen aandeel niet; anderen hebben het volgens hem altijd gedaan'. Moraliserende opmerkingen over het feit dat je toch eigenlijk zelf de verantwoordelijkheid moet nemen, werken hier niet. Motiverende interventies moeten hier gericht zijn op het versterken van het vertrouwen van de cliënt dat hij succesvol aan verandering kan werken. Het gevoel van eigenwaarde kan met behulp van gesprekstechnieken worden vergroot. Daarnaast kan een sterk handelingsgerichte benadering aanslaan. Het bespreken van deze technieken voert hier te ver.

Niet 'what works', maar 'who works'?

Onderzoek naar effectiviteit van interventies bij bepaalde problemen van bepaalde cliënten is belangrijk. Sociale interventies kunnen echter pas werkelijk effectief worden in handen van een effectieve professional. Deze conclusie kunnen we verbinden aan onderzoek naar kenmerken van effectieve professionals. Dergelijk onderzoek is nog weinig gedaan in de specifieke context van dwang en drang, maar wel in het veld van de psychotherapie. De aanname hierbij is dat de sectoren vergelijkbaar genoeg zijn om van te leren, en dat deze bevindingen moeten leiden tot gericht onderzoek naar effectieve professionals in gedwongen kader.

Wampold (2007) vond dat effectiviteit (in termen van feitelijke gedragsverandering en cliënttevredenheid) sterker wordt verklaard uit verschillen tussen professionals dan uit verschillen tussen

specifieke interventies. Een van deze kenmerken van effectieve professionals is overigens dat zij gebruikmaken van interventies waarvan de (grotere kans op) effectiviteit is aangetoond, zij laten zich, met andere woorden, welbewust iets gelegen liggen aan de wetenschap. Bovendien wordt duidelijk dat het de cliënt zelf is die de belangrijkste bijdrage levert aan effectiviteit: zijn of haar motivatie, doelgerichtheid, hoop en verwachting maken uiteindelijk het feitelijke verschil.

Miller e.a. (2007) ontdekten dat een effectieve professional zich onderscheidt van zijn minder effectieve collega's in het feit dat hij voortdurend en systematisch zijn eigen feedback organiseert. Hij trekt dus zijn eigen handelen regelmatig welbewust en openlijk in twijfel. Effectiviteit is hier opgevat als het daadwerkelijk verminderen van klachten als fobieën, dwanghandelingen of depressies. Miller e.a. (2007) generaliseren deze bevinding over de effectieve therapeut naar professionals in de zorg in het algemeen. De effectieve therapeut is steeds op zoek naar wat hij teweegbrengt, en laat zich niet afschrikken door de mogelijkheid dat die feedback confronterend kan zijn. Hij zoekt feedback over de werkrelatie met de cliënt, gaat steeds opnieuw na of de cliënt nog steeds hetzelfde nastreeft als de therapeut, en of de therapeutische alliantie door therapeut en cliënt nog op dezelfde manier beleefd wordt. Ook gaat hij systematisch na hoe lang sessies duren en waarom de ene zoveel langer duurt dan de andere. Veel van de effectieve therapeuten bleken (buiten werktijd!) schriftjes of Excel-sheets bij te houden met cijfers en andere gegevens over hun functioneren. De effectieve professional creëert systemen van persoonlijke bijsturing die hem of haar, pijnlijk of niet, voortdurend bij de les houden.

Duncan en Miller (2000) onderzochten de werkzame bestanddelen van psychotherapeutische genezing en kwamen tot de volgende verdeling van factoren: aan cliëntspecifieke factoren kon 40% worden toegewezen, aan model en technieken is 15% van het succes toe te schrijven, hoop en verwachting verklaren 15% en relationele factoren 30%.

Wat leren we hiervan voor het werken in gedwongen kader? Ten eerste dat het onderzoek naar interventies die werken in bepaalde situaties voor bepaalde doelgroepen, van belang blijft. Het hanteren van deze interventies blijkt immers een wezenlijk onderdeel van effectieve professionaliteit te zijn. Hier moet het echter niet bij blijven. Momenteel lijkt het er soms op dat het werken volgens What

Works beperkt blijft tot het gebruiken van zogenoemde 'bewezen effectieve interventies'. Beleid, management en politiek propageren dit krachtig. Dit fenomeen heeft niet alleen met wetenschappelijke bewijsvoering en met effectiviteit te maken, maar ook met de maatschappelijke kritiek op het functioneren van de jeugdzorg, reclas-sering en tbs, en met de discussie over de discretionaire ruimte van de professional in een geprotocolleerd stelsel.

Dit alles is aangezwengeld door incidenten, (inspectie)rapporten en media-aandacht. Van Mourik (2007) beschrijft de gevolgen van dit maatschappelijke debat voor werkers in de jeugdbescherming, naar aanleiding van de zaak Savanna. In 90% van de gevallen maken cliënten er opmerkingen over, werkers van collega-instellingen beginnen er in 60% van de gevallen over, familie en vrienden in 75% van de gevallen. Slechts in 7% van al deze gevallen zijn de opmerkingen positief. Dit heeft voor 40% van de gezinsvoogden een negatieve invloed op hun werkplezier, en bij 26% is dat veel negatieve invloed. De WRR (2004) bepleit in zijn rapport *Bewijzen van goede dienstverlening* het koesteren van de autonomie van de professional en meer handelingsruimte en minder bureaucratie en regels. Dit pleidooi verdient enige toelichting en nuancering.

De opvatting dat What Works niet meer betekent dan het, volgens strak voorschrift, werken met 'bewezen interventies', kan een sterke aantasting vormen van de kwaliteit van het professioneel werken. Want met een te rigide standaardisering van 'wat werkt' wordt het krachtigste kwaliteitsinstrument, namelijk feedback verzamelen en daarop je gedrag aanpassen, geblokkeerd. Ook delinquenten, risicjongeren en probleemgezinnen moeten onder toezicht staan van een professional, *iemand* dus die een persoonlijke en inhoudelijke werkrelatie aangaat, die niet onderhandelt over het kader, maar die tegelijk binnen dat kader hoop en verwachting weet te activeren. Die de verbinding weet te maken van individuele kenmerken van de cliënt en/of ieder gezinslid, en die dáárbij eerder effectief gebleken interventies inzet.

De vraag *Whó Works* is minstens even interessant als de vraag *What Works*. Deze professionals, die wel in staat moeten zijn systematisch te werken volgens methoden waarvan is aangetoond dat ze effectief zijn, hebben meer nodig dan protocollen. Wat zij nodig hebben, is echter geen 'loze' en niet nader omschreven 'persoonlijke ruimte'. Een pleidooi voor meer discretionaire ruimte is, zeker voor werkers in gedwongen kader, geen pleidooi voor vrijheid, blijheid,

voor hernieuwd amateurisme. Professioneel werken betekent altijd gedisciplineerd werken, leren van feedback, in de directe interactie met de cliënten en in oriëntatie op de wetenschap. Werkers in gedwongen kader moeten zich per definitie verhouden tot regels van de justitieketen en van ons rechtssysteem, en daarmee van hun eigen organisatie. De organisatie hoort de ruimte en het klimaat te bieden voor het organiseren van feedback, en professionals behoren dit systematisch en zichtbaar te doen. Op die manier kunnen zij verantwoordelijk zijn, verantwoording afleggen. Op die manier hebben zij professioneel weerwoord bij maatschappelijke kritiek. En op die manier nemen de organisatie en de professionals gezamenlijk de regie bij de voortdurende verhoging van de kwaliteit van het methodisch handelen.

Conclusie

Werken in gedwongen kader vraagt om een specifieke professionaliteit. Het verschilt op essentiële punten van sociale interventies in een vrijwillige context. Professionaliteit omvat onder meer het benutten van de context van dwang, een heldere samenwerking met justitie, gedragingen herkennen die horen bij verzet tegen autonomieverlies, en systematisch motiveren tot gedragsverandering. Ook het gebruikmaken van wetenschappelijke kennis over effectiviteit hoort daarbij. Deze professionaliteit is tot dusver onvoldoende onderkend. In de afgelopen jaren ondervond de sector meer belangstelling van onderzoekers en kennisinstituten. Ook de hogescholen die deze werkers opleiden, nemen hun verantwoordelijkheid op dit punt steeds serieuzer en ontwikkelen onderwijs waarin studenten goed op dit werk worden voorbereid. Werkers in gedwongen kader zullen altijd tot op zekere hoogte werken met regels en protocollen: de positionering in de justitieketen vraagt daarom. Tegelijk kunnen zij zich niet hiertoe beperken. Want een te rigide organisatie van het werk volgens (veronderstelde) 'bewezen methoden' blokkeert het eveneens 'bewezen' meest effectieve kwaliteitsinstrument, namelijk het systematisch organiseren door de professional van feedback op zijn handelen.

Literatuur

Beck, J.S.

Basisboek cognitieve therapie

Baarn, Intro, 1999

Dryden, W. en R. DiGiuseppe

Rationeel emotieve therapie stap voor stap

Lisse, Swets en Zeitlinger, 1994

Duncan, B. en S. Miller

The heroic client

San Francisco, Jossey-Bass, 2000

Hermanns, J.

Onderzoek en de kwaliteit van jeugdhulpverlening

In: J. Hermanns, I. Sleeboom (red.), *Onderzoek als bouwsteen voor de jeugdhulpverlening*
Utrecht, Uitgeverij SWP, 1994

Jagt, L.

Moet dat nou? Hulpverlening aan onvrijwillige cliënten

Houten/Diegem, Bohn, Stafleu, van Loghum, 2001

Laub, J. & R. Sampson

Shared beginnings, divergent lives: delinquent boys to age seventy

Cambridge, MA, Harvard University Press, 2003

Menger, A. & L. Krechtig

Het delict als maatstaf. Methodiek voor werken in gedwongen kader
Amsterdam, SWP, 2004, 2006

Miller, S., M. Hubble e.a.

Supershrinks. What's the secret of their success?

Psychotherapy networker, november/december, 2007
(www.psychotherapynetworker.org)

Miller, W.R. en S. Rollnick

Motiverende gespreksvoering, een methode om mensen voor te bereiden op verandering
Gorinchem, Ekklesia, 2005

Mourik, F. van

Family guardians under fire
Amsterdam, Universiteit van Amsterdam, 2007

Prochaska, J. en C. DiClemente

The transtheoretical approach. Crossing traditional boundaries of therapy
Homewood IL, Dow Jones-Irwin, 1984

Rooney, R.H.

Strategies for work with involuntary clients
New York, Columbia University Press, 1992

Trotter, Ch.

Working with involuntary clients. A guide to practice
St. Leonards, NSW, Allen & Unwin, 1999

Wampold, B.

Psychotherapy: the humanistic (and effective) treatment
American psychologist, jrg. 62, nr. 8, 2007, p. 857-873

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

Bewijzen van goede dienstverlening
Den Haag/Amsterdam, WRR/Amsterdam University Press, 2004