

# KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE

Werken aan inclusie, veiligheid en rechtvaardigheid



## LECTORAAT WERKEN IN JUSTITIEEL KADER

**Slotconferentie werkalliantie in (semi)  
gedwongen kader 14 november 2019**

# Programma

- 13.30 – 13.35 uur **Welkom**  
Door dagvoorzitter Vivienne de Vogel, lector Werken in Justitieel Kader
- 13.35 – 14.15 uur **Presentatie praktijkboek Werkalliantie**  
Door Anneke Menger, emeritus lector Werken in Justitieel Kader en professionals
- 14.15 – 14.40 uur **Casus schuldhulpverlening**  
Door Nadja Jungmann, lector Incasso en Schulden
- 14.40 – 15.40 uur **Interactief gedeelte**  
Olv Barbara Keuning, Reclassering Nederland en Coriene Pot, LJ&R
- 15.40 – 16.00 uur **Presentatie**  
Door Johan Boxstaens, gepromoveerd op de werkalliantie in de Vlaamse Justitiehuisen
- 16.00 – 16.15 uur **Dialogue Trainer**  
Door Michiel Hulsbergen
- 16.15 – 16.30 uur **Afsluiting**
- 16.30 – 17.30 uur **Borrel**

# Werkalliantie: betekenis voor de praktijk



Anneke Menger, Kim van der Heijden, Barbara Keuning, Janneke van Mil, Irma Nibbelink, Coriene Pot en Stijn Erinkveld

# Inhoud presentatie

## Deel 1: algemene kennis: van theorie naar praktijk

Kennis, verkregen uit onderzoek, leidend tot *algemene vuistregels*.



## Deel 2: praktische wijsheid: van praktijk naar theorie

Kennis, verkregen door 'denkend handelen', *bemiddeling tussen vuistregels en afwegingen per geval*.

# 1. algemene kennis: van theorie naar praktijk



1. De werkalliantie en effectiviteit
2. De werkalliantie als begrip
3. Vrijwillig en (semi) gedwongen kader
4. Kenmerken van de werkalliantie in (semi) gedwongen kader
5. Betekenis voor de praktijk
6. De alliantiemonitor als hulpmiddel?

# Werkalliantie en effectiviteit



Effectieve **methoden**: wat werkt? >> grotere kans op doelbereik

Effectieve **professionals**: wie werkt? >> methoden 'laten werken'

Effectieve **interacties**: hoe werkt het? >> cliënten binnenboord houden

# Werkalliantie als begrip

Kwaliteit van contact, *onderlinge samenwerking* tussen een cliënt en een professional

Gericht op *doel buiten* deze professionele samenwerking

Een 'goede werkalliantie' is geen doel op zich, maar *staat in dienst van proces en doel* van de samenwerking.



# Vrijwillig en gedwongen kader

## Werkalliantie in vrijwillig kader veel onderzocht:

- draagt bij aan positief verloop en afronding van hulpverlening;
- kenmerken: gezamenlijke doelen en taken, onderlinge binding.

## Werkalliantie in gedwongen kader, onderzoek (Menger& Donker, 2019):

- draagt ook hier bij aan positief verloop en afronding;
- en kent specifieke kenmerken (deels afwijkend)



# (Semi) gedwongen kader

## Formeel, justitieel gelegitimeerd gedwongen kader:

(Jeugdbescherming, reclassering).

## Maar ook bij semi-gedwongen kader:

Weinig vrije keus. Afweging tussen belang samenleving en belang cliënt.

Duidelijke voorwaarden voor hulp:

- Openheid van zaken, geen nieuwe schulden (schuldhulp)
- Meldings- of sollicitatieplicht (arbeid en inkomen),
- Plicht tot dagbesteding, verbod middelengebruik (maatschappelijke opvang)

Combinatie van hulp en controle op nakomen voorwaarden.



# Interactie in (semi) gedwongen kader

- Streven naar versterking van autonomie in een context die autonomie (tijdelijk) inperkt
- Inperking autonomie kan leiden tot relationeel verzet (*reactance*)
- Paradox rond vertrouwen: eerlijkheid kan leiden tot ingrijpen
- Niet altijd overeenstemming over doelen (bij de start)



# Onderzoek werkalliantie gedwongen kader

(Menger&Donker, 2013; 2018; 2019)

Uitgevoerd bij reclassering. Mogelijk toepasbaar voor werk in andere (semi) gedwongen kaders

265 koppels van cliënten en reclasseringswerkers

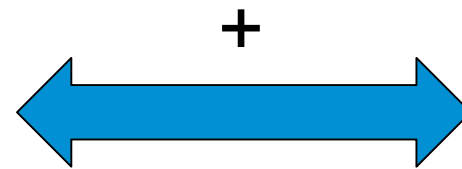
Vragenlijsten 2 x afgenomen: start en na 6-9 maanden

Kenmerken gevonden die specifiek zijn voor gedwongen kader

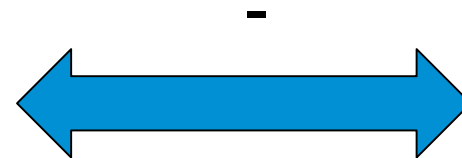
# Kenmerken werkalliantie gedwongen kader



# Belang van deze kenmerken

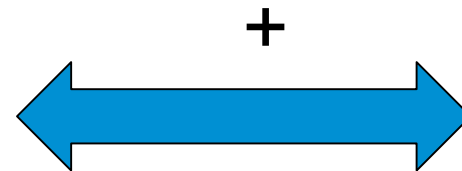
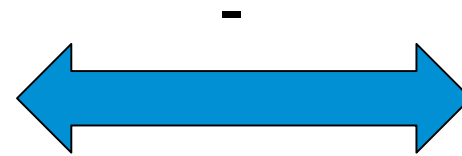


Interne  
vormen van  
motivatie



A-motivatie

# Belang van deze kenmerken



- niet op komen dagen
- formele handelingen
- nieuwe arrestatie
- voortijdige uitval

# Betekenis voor praktijk

## Geen bewijs voor 'eerst relatie, dan pas begrenzen':

- Duidelijkheid, vanaf de start, over doelen en voorwaarden is geen belemmering voor een goed contact.
- Bieden en vasthouden van duidelijkheid werkt goed als cliënt zich tegelijkertijd ondersteund en gerespecteerd voelt.



Bij eenzijdige oriëntatie ontstaat eerder stroefheid.  
Je eigen *contra-reactance* kan een negatieve spiraal in gang zetten.

# Alliantiemonitor

## 19 vragen uit de vragenlijst van het onderzoek

Deze vragen hingen het sterkste samen met positief verloop en afronding

### **Twee functies:**

- Vaststellen kwaliteit van de werkalliantie op enig moment
- Hulpmiddel om beider beleving van de werkalliantie te bespreken met cliënt: feedback



# Ervaringen met gebruik van monitor

Vijf domeinen, (semi) gedwongen kader

Monitor aangepast aan verschillende domeinen

229 professionals, 225 cliënten in gesprek m.b.v. monitor

Na gebruik telefonisch interview over eerste ervaringen

Na 3 maanden beperkt aantal diepte-interviews

69% van de professionals en 78% van de cliënten vond praten aan de hand van de monitor zinvol.

# Ervaringen met gebruik alliantiemonitor

## Positief



Inzicht in werkalliantie,  
problemen voor zijn

Cliënt voelt zich serieus  
genomen

Leerzaam voor professional

Vergroot betrokkenheid

## Negatief/twijfel

Sociaal wenselijk?

Proceshouding?

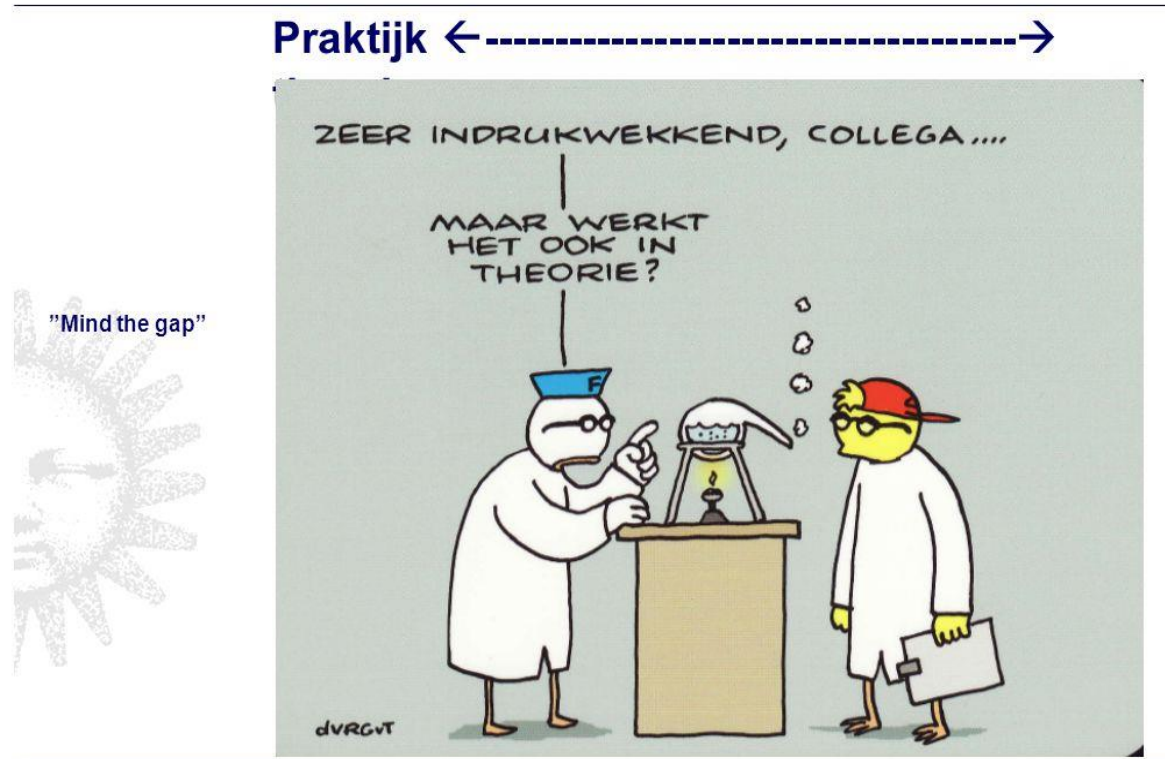
Onwennig: professional voelt  
zich kwetsbaar

Monitor: te lang en te moeilijk

# Feedback leidde tot

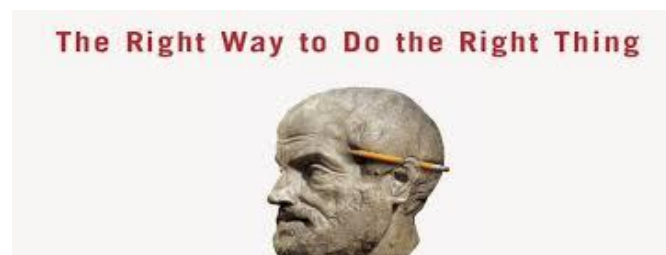
- Taal vereenvoudigd, vragen ingekort: [monitor 2.0](#)
- De monitor in spelvorm
- De monitor als hulpmiddel: inzetten is professionele afweging.
  
- Feedback vragen aan cliënt vraagt visie en vaardigheden:  
meer aandacht in opleidingen en training?

## 2. Praktische wijsheid: van praktijk naar theorie



# Praktische wijsheid

- Denkend handelen, bemiddelen tussen algemene kennis en bijzondere situaties: professionele afwegingen
- Ethisch en beïnvloedend handelen



- Professionals zijn geen leeg vat waar kennis in wordt gegoten
- Ervaring leidt tot professionele kennis over 'wat werkt in de praktijk'.

# Reconstructie van praktische wijsheid

Doel en opzet van het praktijkboek

Anneke

Hoe hebben we het aangepakt

Coriene

Zichtbaar maken van impliciete kennis

Barbara

Filmpje 1:

Janneke en Irma

Filmpje 2:

Irma en Janneke

# Reconstructie van praktische wijsheid

## Filmpje 1: Janneke en Irma (3:22)



<https://stream.hu.nl/players/BAEMs6pR-pqjetWCJ.html>

# Reconstructie van praktische wijsheid

## Filmpje 2: Irma en Janneke (3:29)



<https://stream.hu.nl/players/3c0fq2Zu-pqjetWCJ.html>



# Praktische wijsheid

## Nagesprek

Wat hebben we gezien over de werkalliantie?

Welke impliciete- en expliciete kennis zagen we?

Hoe helpt expliciete kennis over de werkalliantie in je werk?

# Aanbieden praktijkboek

