

De werkalliantie tussen Vlaamse justitieassistenten en hun cliënten

dr. Johan Boxstaens

Slotcongres werkalliantie in (semi-)gedwongen kader
Utrecht, 14 november 2019

Outline

- **Introductie:**
 - Vlaamse reclasseringscontext: justitiehuizen
 - Promotieonderzoek naar werkalliantie
- **Focus: de werkalliantie & feedback**
- **De werkalliantie monitor als reflectie-instrument in de Vlaamse justitiehuizen? Resultaten van empirisch onderzoek.**



Introductie

- 3RO \approx *justitiehuisen*
- Ministerie van Justitie & Veiligheid \approx *Departement Welzijn, Volksgezondheid & Gezin*
- Reclasseringswerkers \approx *justitieassistenten*
- Reclasseringswerk \approx *maatschappelijk werk onder justitieel mandaat*
- Gericht op daders & verdachten \approx *gericht op 'justitiabelen'*

Gemeenschappelijke doelstelling: terugdringen van recidive en bevorderen van re-integratie

Promotieonderzoek naar werkalliantie

(Boxstaens, 2019)

DOELSTELLING	METHODE
Expliciteren van de onderzoekscontext (Vlaamse JH)	<ul style="list-style-type: none">• Focusgroepen• Semi-gestructureerde interviews
Hoe komt de WA tot stand?	<ul style="list-style-type: none">• Ongestructureerde & gestructureerde observaties• Semi-gestructureerde interviews
Hoe kunnen we de kwaliteit van de WA meten?	<ul style="list-style-type: none">• Focusgroepen• Validering WAM via PCA & Factoranalyse
Hoe kunnen we de kwaliteit van de WA (positief) beïnvloeden?	<ul style="list-style-type: none">• Semi-gestructureerde telefonische interviews• Semi-gestructureerde interviews• Klassiek experimenteel design

De werkalliantie

- Complex concept met rijke geschiedenis
- Onderscheid zich van het klassieke (Rogeriaanse) relatieconcept dat nog steeds dominant is in het Vlaamse sociaal werk
- Aangepast theoretisch model voor ‘werken in een (semi-) gedwongen kader’ (Menger, 2018)
- Belangrijke wetenschappelijke meerwaarde, maar evenzeer implicaties voor de praktijk

Feedback

- Heel wat wetenschappelijke evidentie voor positieve effecten van het organiseren van cliënt FB (zie o.m. Lambert et al., 2001; Miller et al., 2007; Anker et al., 2009; Lambert & Shimokawa, 2011; Winkeljohn Black et al., 2017; Timulak & Keogh, 2017)
- Gestandaardiseerde & regelmatige FB sessies kunnen verbetering brengen in:
 - Hoe cliënten interventies beleven;
 - De outcome van interventies;
 - De werkalliantie tussen professionals en cliënten (Allen et al., 2016)

Vlaams empirisch onderzoek

- Werkalliantie-monitor (WAM) initieel ontwikkeld als meetinstrument (Menger & Donker, 2013; Menger, 2018)
- Vraag: kan dit instrument ook gebruikt worden als tool om een reflectieproces over de WA te voeren?
- Concreet: *hoe kijken Vlaamse justitieassistenten en hun cliënten naar het gebruik van de WAM als een professioneel reflectie-instrument én het potentieel om de kwaliteit van hun WA positief te beïnvloeden?*

Resultaten?

Eerste reacties van JA's: scepsis & weerstand

- Tegen het idee om in gesprek te gaan met cliënten over de kwaliteit van de WA
- Tegen het gebruik van een gestandaardiseerd instrument
- Tegen het concept van de WA zelf

Resultaten?

In het begin leek het me allemaal wat vreemd. Praten over de werkalliantie is iets wat ik eigenlijk nooit doe in gesprekken met cliënten. Ik denk er zelf wel vaak over na, maar ik communiceer zelden of nooit over dit thema met cliënten. (JA 1)

Voor mij voelt het onnatuurlijk aan. Het gaat niet over wat het eigenlijk zou moeten gaan. Je bent aan het werken om bepaalde doelstellingen te bereiken, om bepaalde problemen aan te pakken. Om dan te vragen hoe hij [de cliënt] zich voelt bij de werkalliantie of ik me daarbij voel, dat voelt onnatuurlijk. (JA 13)

Ik vond het best lastig. We zijn het gewoon om vragen te stellen, niet om bevraagd te worden door cliënten. Ik vraag mezelf nooit af wat hij [de cliënt] van mij denkt. (JA 5)

Resultaten?

Ik vond het bizar. We zijn het niet gewoon om dat te doen. Ik vond het vreemd en misschien zelfs een beetje grappig om een vragenlijst in te vullen samen met een cliënt (JA 9).

Het voelde een beetje onnatuurlijk. Het zorgde ervoor dat de conversatie erg gestructureerd, erg gelimiteerd verliep. Zo van: het moet nu écht daarover [de WA] gaan. (JA 30)

Voor mij voelde het gesprek aangaan met mijn cliënt met behulp van een instrument een beetje fake. Het voelde... geforceerd. Ik wil niet in een soort dwangbuis gestopt worden. Ik voel me niet comfortabel bij het standaardiseren van mijn cliëntgesprekken. Ik wil geen instrument om dat te doen. (JA 4)

Resultaten?

Weerstand & scepsis t.o.v. het instrument en reflecteren over de WA, maar ook tegenover het concept zelf:

- WA aanvankelijk onbekend voor meeste JA's
- Doelstellingen & taken (richting & kaders) werden gelinkt aan het justitieel mandaat, niet aan de WA
- Traditioneel relatie-concept werd gehanteerd
- Na uitgebreide voorstelling en discussie: meerwaarde werd gezien
- Meeste JA's akkoord met stelling dat goede kwaliteit WA noodzakelijk is voor een succesvol reclasseringsproces

Resultaten?

- Interview-data werden verder geanalyseerd aan de hand van de vier kenmerken van de WA in een gemandateerde context (stroefheid, binding, richting & kaders & vertrouwen)
- Onvoldoende tijd om alle resultaten te bespreken, daarom focus op 'vertrouwen'

Resultaten?

‘Vertrouwen’: voor cliënten zeer belangrijk kenmerk van de WA:

Wel, ik moest eerst mijn JA leren kennen, dus in gesprekken liet ik niet zoveel los. Maar nu kom ik binnen en vertel ik haar [de JA] letterlijk alles. Ze moet zich nu eenmaal bemoeien met mijn leven. Bovendien, ik kom ook naar hier [het JH] om mijn hart te luchten. (Cliënt 1)

Als alles goed gaat, gaat het goed natuurlijk. En als het slecht gaat, ja, dat vertel ik haar [de JA] ook natuurlijk. Je moet daar niet over liegen of dat proberen voor jezelf te houden. Ze komt er toch achter. (Client 3)

Resultaten?

Sommige cliënten zijn genuanceerder, maar voelen nog steeds voldoende vertrouwen om persoonlijke problemen te bespreken:

Ja, ik vertrouw mijn JA. Ik praat regelmatig over privé zaken zoals de relatie met mijn vriendin enzo. Als ik haar niet zou vertrouwen, zou ik dat niet doen, toch? Nee, nee, ze komt heel wat over mij te weten [lacht]. (Cliënt 7)

Mocht ik iets illegaals doen of iets dat tegen mijn condities is, dan weet ik niet of ik dit onmiddellijk zou zeggen tegen haar [de JA]. Ik denk dat ik bang zou zijn om dit te zeggen, want dan moet ze dit melden. (Cliënt 10)

Resultaten?

Vanuit het perspectief van de professional: verschillende visies op 'vertrouwen'

Om eerlijk te zijn, ik denk niet dat het gepast is om het woord vertrouwen te gebruiken. Ik hoef mijn cliënten niet te vertrouwen. Zij vertellen mij hun verhaal en of dit nu waar is of gelogen, dat is hun keuze. Het maakt niet uit en het zegt ook niks over de WA die je hebt. Natuurlijk is het leuk als iemand open en eerlijk is, maar in ons werk zou het wel zeer naïef zijn om dit te verwachten. Als het over vertrouwen gaat: soms vertrouw ik zelfs mijn vrienden niet, waarom zou ik dan mijn cliënten vertrouwen (JA 9)

Vertrouwen is niet echt belangrijk. Als zij [cliënten] zich houden aan de opgelegde condities, dan is dat voldoende (JA 3).

Resultaten?

In een gemandateerde context kan vertrouwen beschouwd worden als mensen met respect behandelen en door hen behandeld worden op dezelfde manier. Het betekent dat mensen tot op zekere hoogte open en coöperatief zijn, zeker wanneer het gaat over de voorwaarden: op tijd zijn, verwittigen als je er niet geraakt, enz. Maar ik denk niet dat je kan praten over een diepe vorm van vertrouwen. (JA 2)

Ik denk dat een zekere vorm van vertrouwen belangrijk is. Anders zouden cliënten niets vertellen omdat ze altijd wantrouwig zouden staan ten opzichte van mij. Voor mij is wederzijds vertrouwen belangrijk om discussies zo open mogelijk te kunnen voeren en zodat cliënten zich altijd vrij voelen om over alles te praten waar ze over willen praten (JA 3).

Resultaten?

Algemeen:

- OZ bevestigt het belang van de verschillende kenmerken van de WA en hun onderlinge samenhang
- JA die de WAM daadwerkelijk gebruikten blijken overwegend positief:
 - Met betrekking tot het gebruik van het instrument als tool om FB over de WA te faciliteren;
 - Met betrekking tot de potentieel positieve invloed van gestandaardiseerde FB (via WAM) op de kwaliteit van de WA
- Alle bevroagde cliënten rapporteren een positieve ervaring en reageren overwegend enthousiast

Conclusie

- Het concept van de WA heeft duidelijk (h)erkende meerwaarde voor sociaal werk (onder justitieel mandaat);
- Relevantie van wederzijdse FB over WA in functie van wordt bevestigd door exploratieve kwalitatieve analyse;
- Aandacht voor WA is belangrijk, zeker in context van besparingen en eerdere focus op effectieve interventies

MAAR...

- Verder 'mixed-methods' OZ is nodig
- Implementatieonderzoek is noodzakelijk (ook in andere sectoren)
- WAM (vooral cliëntversie) voor Vlaamse context dient verder onderzocht te worden

Hartelijk dank voor uw aandacht!



dr. Johan Boxstaens
KdG Hogeschool & Universiteit Antwerpen
Johan.boxstaens@uantwerpen.be