Factsheet Werkalliantie in (semi) gedwongen kader

Lectoraat Werken in Justititeel Kader, Hogeschool Utrecht

Maatschappelijke opvang

ınleiding

In recent onderzoek is gevonden dat een goede werkalliantie voortijdig uitval van cliënten kan voorkomen. Reden genoeg om na te gaan hoe de bespreking van de werkalliantie tussen professionals en cliënten kan worden verbeterd. Daarvoor moesten we eerst weten hoe professionals en cliënten zo'n bespreking ervaren: vinden zij het zinvol, levert het iets op, denken zij dat het de samenwerking ten goede komt? Want alleen als zij het beiden zinvol vinden, kan het een positieve invloed hebben op de kwaliteit van de werkalliantie later in het traject.

In de periode 2016-2018 deed de HU onderzoek naar hoe sociale professionals, werkzaam in de werkvelden reclassering, jeugdbescherming, schuldhulpverlening, arbeidsintegratie en maatschappelijke opvang, denken over het begrip werkalliantie in het gedwongen kader, hoe zij de kenmerken daarvan bepreken met cliënten, en hoe dit bij hun cliënten uitwerkt. Ook is nagegaan of professionals en cliënten de zg. 'werkalliantiemonitor' een zinvol hulpmiddel vinden bij het bespreekbaar maken van de werkalliantie.

Het begrip werkalliantie: 4 kenmerken

Richting en kader: doelen en taken van de organisatie en over het gedwongen kader waarbinnen dat plaatsvindt, zijn voor de cliënt voldoende duidelijk. Ook de professional denkt dat dit duidelijk genoeg is voor de cliënt en beiden zijn het hierover eens.

Binding: de cliënt voelt zich als persoon gerespecteerd, ondersteund en gestimuleerd. De professional vindt zelf dat hij/zij goed luistert en ondersteunend en stimulerend is in het contact.

Vertrouwen: de cliënt vindt dat hij zich vrij genoeg kan uiten in het contact en heeft het idee dat de professional zich voor hem inzet en hem voldoende vertrouwt. De professional denkt dat de cliënt hem/haar voldoende in vertrouwen neemt als dat nodig is.

Stroefheid: de cliënt denkt negatief over de samenwerking met de professional. Zijn/haar gevoelens van verzet tegen het verplichte contact blijven op de voorgrond staan (reactance). De professional merkt dat dit het geval is. Hij/zij krijgt het gevoel 'op te branden' bij de cliënt en de regie in het contact te verliezen (contrareactance)

Er is veel variatie in de manier waarop professionals en cliënten in de vijf organisaties de werkalliantie beschrijven.

Het begrip werkalliantie

Richting en kader

- Professionals vinden dat zij reeds bij de start van de begeleiding de doelen, het kader en de voorwaarden helder moeten uitleggen aan de cliënt.
- Professionals willen transparant zijn over hun controlerende taak. Duidelijke communicatie over richting en kader hoeft geen belemmering te zijn voor een goed contact: het werkt juist goed als de cliënt de professional voldoende vertrouwt en zich voldoende als persoon gerespecteerd en ondersteund voelt.
- Professionals en cliënten zijn het niet altijd eens over de doelen van het plan van aanpak. Vaak groeit de overeenstemming gaandeweg het traject, maar soms komt het ook gewoon niet.

Vertrouwen

- Professionals en cliënten associëren 'vertrouwen' vooral met 'open en eerlijk' zijn. Dit wordt door beiden als zeer belangrijk ervaren in het contact. De professional hoopt dat wanneer hij open en eerlijk is, de cliënt hem dingen durft toe te vertrouwen die belangrijk zijn voor de voortgang van het traject. De cliënt verwacht dat wanneer hij open en eerlijk is, de professional hem respectvol zal behandelen en zich voor hem inzet.
- De inzet van de professional kan een positieve invloed hebben op de motivatie van de cliënt: *'Als ik geloof dat zij zich inzetten voor mij, dan kan ik mij ook helemaal inzetten voor het traject.'*
- Sommige professionals zien in 'vertrouwen' een link met 'betrouwbaar zijn'. Zij vinden dat je als professional betrouwbaar moet zijn en je afspraken moet nakomen. Zij benadrukken hun functie als rolmodel.

Binding

- Professionals investeren flink in 'binding', met als doel de samenwerking te bevorderen. Ze zetten hiervoor verschillende technieken in: motivational interviewing, een luisterend oor bieden en 'er zijn'.
- Sommige professionals benadrukken dat het voor cliënten prettig is als een professional investeert in de wederkerigheid in het contact. Dit betekent dat de professional ook zichzelf laat zien, iets over zichzelf vertelt en (begrensd) zijn onzekerheden toont.
- Cliënten geven aan het te waarderen als zij de kans krijgen de professional beter te leren kennen.

Stroefheid

- Professionals geven veel voorbeelden van hoe stroefheid in de werkalliantie kan sluipen. Wat opvalt, is dat de cliënt vaak ongrijpbaar is voor de professional, hetgeen tot gevoelens van machteloosheid leidt. Bijvoorbeeld, de cliënt komt zijn bijzondere voorwaarden maar net na (doet niets meer dan nodig), zodat sanctioneren niet mogelijk is. Of de cliënt lijkt te liegen over zijn situatie maar is niet op die leugen te betrappen. Het gevolg is dat de professional met een cliënt zit waarmee hij niet verder komt.

Voor een goede kwaliteit van de werkalliantie zijn de combinaties van de kenmerken richting en kader, binding, vertrouwen en stroefheid belangrijk. De eerste drie kenmerken kunnen positief inwerken op het traject, de laatste negatief. Wanneer de cliënt de doelen, kaders en voorwaarden helder heeft en tegelijk voldoende binding en vertrouwen voelt, is er een grotere kans dat hij het traject succesvol afrondt. Als de cliënt veel richting en kader ervaart en de professional voelt energie- en regieverlies, dan is dat negatief. Meestal is er bij de cliënt sprake van verzetsreacties. Er is een kans dat de begeleiding gaat haperen en dat de cliënt voortijdig uitvalt.

Ervaringen met de werkalliantiemonitor

Een zinvol hulpmiddel?

De meeste professionals en cliënten vinden de monitor een zinvol hulpmiddel bij het bespreken van de werkalliantie (professionals: 68,5% en cliënten: 78%).

Redenen:

- Het bespreken van de vragen brengt bewustwording op gang over het belang van een goede samenwerking.
- Met behulp van de monitor worden onderwerpen aangekaart die anders onbesproken blijven (lastige onderwerpen die men liever omzeilt).
- De monitor wordt als een 'onafhankelijke derde' ervaren die op neutrale wijze gevoelige kwesties aan de orde stelt.
- De monitor biedt de mogelijkheid om feedback te geven op elkaar.
- Professional en cliënt worden door het gebruik van de monitor gelijkwaardige gesprekspartners. De cliënt krijgt een evenredige inbreng in het gesprek: hij komt aan het woord en wordt uitgedaagd de regie te nemen in het gesprek.
- Sommige professionals leren m.b.v. de monitor reflecteren op hun eigen professioneel handelen.
- Met behulp van de monitor is vast te stellen of de professional en cliënt samen 'op één lijn' zitten. Cliënten willen graag weten hoe professionals over hen denken, terwijl professionals een bevestiging willen krijgen dat ze met een cliënt op de goede weg zitten. Tegelijkertijd wordt het 'op één lijn zitten' als reden gebruikt om de monitor juist niet te gebruiken. Een deel van de professionals en cliënten is van mening dat de monitor overbodig is als de samenwerking al goed is.

In totaal 12,4% van de professionals en 4,4% van de cliënten vindt de monitor niet zinvol.

Redenen:

- Professionals en cliënten noemen het risico op sociaal wenselijk antwoorden. Een cliënt in het (semi)gedwongen kader bevindt zich in een afhankelijkheidspositie, waardoor het voor hem/haar lastig is om zich in een gesprek met een professional eerlijk uit te spreken over de samenwerking.
- Professionals merken op dat de mate van sociaal wenselijk gedrag is gerelateerd aan de fase van het strafproces, waarin de cliënt zich meer of minder genoodzaakt kan voelen om een proceshouding aan te nemen.
- Sommige professionals vinden het spannend om de werkalliantie te bespreken aan de hand van de monitor. Zij ervaren de open houding die zij naar de cliënt moeten aannemen als onwennig.

Alle vragen bespreken of onderdelen van de monitor?

- De meeste professionals spreken hun voorkeur uit voor het bespreken van onderdelen van de monitor en niet de hele vragenlijst van 19 vragen. Ze vinden dit te uitgebreid en te zwaar. De begeleidingsgesprekken zijn te kort en vaak hebben de werkers geen tijd om alle vragen te bespreken.
- Professionals zien een alternatief in het bespreken van die vragen die een rol spelen in de samenwerking.

Regelmatig inzetten of af en toe?

- Sommige professionals vinden dat de monitor een standaard onderdeel moet vormen van het plan van aanpak. Het periodiek bespreken van de werkalliantie heeft als voordeel dat het een betrouwbaar beeld geeft van de samenwerking, die gedurende de tijd kan veranderen. Anderen geven aan dat een verplichte bespreking van de werkalliantie tot weerstand kan leiden bij zowel professionals als cliënten.
- Andere professionals pleiten voor het verzamelen van *good practices* en enthousiaste ervaringen om draagvlak te creëren.

Geschikt voor alle doelgroepen?

- Professionals zijn terughoudend in het noemen van specifieke doelgroepen bij wie de monitor niet geschikt zou zijn. Wel moeten cliënten over bepaalde vaardigheden beschikken willen ze de lijst kunnen invullen en bespreken. Cliënten moeten bijvoorbeeld enig reflectie- en abstractievermogen hebben en de Nederlandse taal enigszins machtig zijn. Daarnaast is enige motivatie vereist en moeten cliënten eerlijk willen zijn.
- Professionals vinden dat er altijd een individuele inschatting gemaakt moet worden of de monitor bij een bepaalde cliënt een geschikt hulpmiddel is.

Bij vastgelopen trajecten?

- Sommige professionals vinden dit niet wenselijk omdat hiermee het risico op escalatie wordt vergroot. Bovendien is er weinig kans dat cliënten eerlijke antwoorden geven. Anderen vinden de monitor juist wel geschikt om vastgelopen trajecten weer vlot te trekken. Juist in stroef lopende trajecten ligt uitval op de loer en is actie vereist. De monitor kan in haar functie van 'onafhankelijke derde' fricties bespreekbaar maken en het vertrouwen herstellen.
- Cliënten die de monitor zinvol vinden, pleiten voor het bespreekbaar maken van vastgelopen trajecten. Het werkt positief op hun motivatie.

Resultaten bij Maatschappelijke opvang

- Het gezamenlijk opstellen van doelen bij de start is gangbaar. Dit maakt onderdeel uit van de Krachtwerkmethodiek. Richting en kader wordt minder sterk aangezet dan bij de andere organisaties: professionals geven de cliënt veel ruimte zijn/haar eigen doelen ('dromen') te formuleren. Later wordt gekeken naar hoe ze bij te stellen.
- Professionals denken verdiepend na over de werkalliantie en de werkalliantiemonitor. Ze hebben notie van het nut en de noodzaak ervan.
- Professionals zien meerwaarde in de integratie van de werkalliantie en de Krachtwerkmethodiek. Ze willen het zich graag 'eigen' maken.

Conclusie

Professionals in het (semi) gedwongen kader beseffen dat zij, als zij goed met cliënten samenwerken, betere resultaten met deze cliënten kunnen behalen. Er is veel impliciete ervaringskennis aanwezig over hoe zij een goede relatie met een cliënt moeten opbouwen en onderhouden. Echter, het ontbreekt hen aan kennis over hoe zij met een gerichte inzet van richting en kader, vertrouwen en binding, de interactie met de cliënt kunnen verbeteren en voortijdige uitval kunnen voorkomen. De theorie van de werkalliantie is nog onvoldoende bekend, waardoor professionals onvoldoende de kans krijgen de meerwaarde van de werkalliantie in de dagelijkse praktijk te ervaren.

Producten van het project

- Whiteboardfilmpje 'De werkalliantie': https://www.youtube.com/watch?v=qu8cg-4IgAg;
- Praktijkboek 'Praktische wijsheid in het reclasseringswerk';
- Publicatie en artikel: 'Samenwerking tussen cliënt en professional als onderwerp van gesprek';
- Weblecture over de theorie van de werkalliantie;
- Didactische filmpjes met gespreksfragmenten tussen toezichthouder en cliënt waarin de werkalliantiekenmerken aan bod komen;
- Een ingekorte en vereenvoudigde versie van de werkalliantiemonitor;
- Dialogue Trainer: een virtuele omgeving waarin professionals met virtuele cliënten kunnen oefenen met de kenmerken van de werkalliantie;
- Het werkalliantiespel: een verdiepende manier om de werkalliantie te bespreken.

Tips voor verbetering van de monitor

1. Kort de monitor in en vereenvoudig het taalgebruik (B1-niveau).
2. Verwijder de vragen die als suggestief, discutabel of confronterend worden ervaren.
3. Bespreek alleen de relevante vragen.
4. Visualiseer de antwoordcategorieën m.b.v. duimpjes of smileys.

Voor meer informatie over het onderzoeksprogramma 'Werkalliantie in (semi) gedwongen kader' en de producten zie de website: ***www.werkalliantie.hu.nl***

Renée Henskens, projectleider programma 'Werkalliantie in (semi) gedwongen kader', M 0628496406
Mirjam Kruisselbrink, projectcoördinator programma 'Werkalliantie in (semi) gedwongen kader', M 0612966062

Regieorgaan SIA
KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE HOGESCHOOL UTRECHT