

Praktische wijsheid in het reclasseringswerk

De werkalliantie in gedwongen
kader geïllustreerd

Anneke Menger

Met medewerking van: Kim van der Heijden, Barbara Keuning,
Janneke van Mil, Irma Nibbelink, Coriene Pot en Stijn Erinkveld

Praktische wijsheid in het reclasseringswerk

De werkalliantie in gedwongen
kader geïllustreerd

Oktober 2019

Lectoraat Werken in Justitieel Kader

Kenniscentrum Sociale Innovatie – Hogeschool Utrecht

Praktische wijsheid

Praktische wijsheid is een begrip uit de Griekse filosofische traditie.

Aristoteles onderscheidt verschillende vormen van kennis¹. Voor ons zijn twee van deze vormen relevant:

Algemene kennis (epistèmè) of logica: dit is kennis verkregen door onderzoek en logisch redeneren. Deze vorm van kennis leidt tot algemeen geldige vuistregels voor juist handelen.

Prudentie (phronèsis), of praktische wijsheid: dit is kennis, verkregen door 'denkend handelen'. Praktische wijsheid ontstaat door bemiddeling tussen vuistregels uit algemene kennis en afwegingen in bijzondere situaties. Deze vorm van kennis speelt een belangrijke rol bij werk dat niet is gericht op het maken van een materieel ding, maar op ethisch en beïnvloedend handelen. Praktische wijsheid is geen enkelvoudige handeling. Want praktische wijsheid kan alleen ontstaan door te leren van fouten. Praktische wijsheid is een eigenschap, die bestaat uit het voortdurende streven – inclusief aanvaarding van vallen en opstaan – naar 'de deugd van het juiste midden tussen twee ondeugden'. Bijvoorbeeld 'moed' als juiste midden tussen lafheid en overmoed.

*Much Madness is divinest Sense -
To a discerning Eye*

Emily Dickinson

¹ Aristoteles (384-322 v. Chr.): *Ethica Nicomachea*, boek IV.

Voorwoord

In deze publicatie laten we zien hoe reclasseringswerkers de bevindingen van het onderzoek ‘werkalliantie in gedwongen kader’ in praktijk brengen.

Het lectoraat Werken in Justitieel Kader, onderdeel van het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van Hogeschool Utrecht, werkt sinds 2010 aan dit onderzoeksprogramma. Dit gebeurt in samenwerking met het lectoraat Kennisanalyse Sociale Veiligheid van hetzelfde kenniscentrum². In de afgelopen jaren zijn diverse tussenresultaten gepubliceerd, onder meer in het methodieboek *Werken in Gedwongen Kader*³. In 2018 zijn de definitieve resultaten van het eerste onderzoek gepubliceerd in een proefschrift⁴. In dit onderzoek is ontdekt wat kenmerken zijn van de werkalliantie in gedwongen kader. En wat het belang van deze kenmerken is voor het verloop en een goede afronding van het reclasseringstraject. Momenteel lopen twee vervolgpromotieonderzoeken, waarin nog meer kennis over de werkalliantie in gedwongen kader wordt verworven.

Het proefschrift is niet erg toegankelijk voor professionals in de dagelijkse praktijk. Onder hen is wel veel vraag naar de resultaten. Daarom is deze versie gemaakt, waarbij de nadruk ligt op de betekenis van de resultaten voor het professionele handelen. Dit ‘praktijkboek’ kwam tot stand in een nauwe samenwerking tussen mij als auteur, vijf professionals met een lange (huidige of vroegere) ervaring als reclasseringswerker en een rollenspelacteur.

In hoofdstuk 1 zijn de bevindingen uit het onderzoek samengevat: de kenmerken van de werkalliantie in gedwongen kader en hun belang voor het verloop en de afronding van het reclasseringstraject. Deze kenmerken zijn gevonden in een empirisch onderzoek dat is toegespitst op het Nederlandse reclasseringswerk. Deze vorm van kennis leidt tot algemene vuistregels voor het handelen. Je kunt als professional de kans op resultaat met je cliënten vergroten als je rekening houdt met deze vuistregels.

² Bij een van de vervolprojecten zijn tevens de volgende drie andere lectoraten van het KSI betrokken: Schulden en Incasso, Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening en Jeugd.

³ Menger, A. en Donker, A.G.: De werkalliantie in gedwongen kader: de theorie. In: Menger, A., Krechtig, L. en Bosker, J. (2016): *Werken in Gedwongen Kader. Methodiek voor het forensisch sociaal werk*. Amsterdam: SWP, 3e, herziene druk.

⁴ Menger, A.: *De werkalliantie in het gedwongen kader, onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. Delft: Eburon

Hoe je dit in de dagelijkse praktijk kunt doen verschilt per cliënt, per context en per reclasseringswerker. In hoofdstuk 2 staat daarom de praktijk van het reclasseringswerk centraal. Bij de term 'onderbouwde kennis' denken we vaak aan 'toepassen van theorie in de praktijk'. Dit klinkt naar eenrichtingsverkeer. Hier werken we juist aan pendelverkeer tussen theorie en praktijk. En we starten bij de dagelijkse praktijk. We namen verschillende gespreksfragmenten van reclasseringswerkers met cliënten op. Na afloop bekeken we met elkaar welke, bewuste of impliciete, afwegingen de reclasseringswerker tijdens het gesprek maakte. En vervolgens gingen we na hoe we de kenmerken van de werkalliantie terug konden vinden in de interactie. De gespreksfragmenten zijn spontaan uitgespeeld, met een acteur als cliënt. Alleen de gegevens over de cliënt (gebaseerd op echte cliënten, maar onherkenbaar gemaakt) waren bekend. Per fragment hebben we alleen een globale afspraak gemaakt over de te volgen strategie. We wilden meer en minder passende praktijken laten zien. Reclasseringswerk waarin de positieve kenmerken van de werkalliantie samenvallen. En interactie, waarin de reclasseringswerker zich (te) eenzijdig richt op een van de kenmerken. Er was geen enkel scenario uitgeschreven. Alle fragmenten zijn in één keer uitgespeeld. Zonder herkansing. Wat er toen gebeurde is wat we zien. Er is ook niet geknipt in de scènes. We doen het met wat er is. Precies zoals het gaat in de echte praktijk. Want ook in de echte praktijk kunnen we gedane zaken niet terugdraaien, maar kunnen en moeten we leren van alles wat gebeurt.

Deze negen fragmenten zijn te zien op www.werkalliantie.hu.nl. Daar is ook de volledige tekst van deze publicatie te downloaden. Toegang tot de filmpjes moet aangevraagd worden bij het KSI (zie hiervoor de website). De filmpjes zijn alleen bedoeld voor onderwijs- en trainingsdoelen.

In deze schriftelijke versie van de filmpjes zijn de gespreksfragmenten woordelijk uitgeschreven en van gedetailleerd commentaar voorzien. De een-op-een interactie tussen cliënten en reclasseringswerkers staat centraal in de filmpjes en in dit boek. Het reclasseringswerk is uiteraard rijker dan dat. Ook interactie met het sociale netwerk, vrijwilligers, partners in de zorg en het sociale domein en opdrachtgevers in het justitiële domein spelen een grote – en toenemend belangrijke – rol. Dat laat echter het belang van interactie met individuele cliënten onverlet. Bovendien durf ik de veronderstelling aan dat de hier besproken kenmerken van de werkalliantie ook een rol spelen bij interacties met andere betrokkenen bij het reclasseringswerk.

Ik dank allereerst de deelnemende reclasseringswerkers voor hun professionele moed om mee te werken aan de opnamen van deze spontane video's. Daarbij tonen ze tevens het lef om welbewust disfunctionele interactie te laten zien, waarmee ze illustreren hoe een gesprek kan ontsporen bij een eenzijdige strategie. Dit vereist een hoge vorm van vakmanschap. In enkele gezamenlijke bijeenkomsten hebben we besproken wat we in de fragmenten zien en hoe we dit in verband kunnen brengen met kenmerken van de werkalliantie. Deze bijeenkomsten gaven mij inspirerende inzichten in hun afwegingen bij de eigen fragmenten en in hun observaties bij fragmenten van collega's. Ook werd mij duidelijk van welke werkwijzen zij zich niet (meer) bewust zijn. De bijeenkomsten motiveerden mij om de fragmenten en reflecties gedetailleerd uit te schrijven, in de hoop recht te doen aan hun professionaliteit. Ik dank ook de acteur, die de vijf verschillende cliënten zo precies en sensitief speelde dat we echt vergaten dat er steeds dezelfde man zat.

Ook dank ik SIA voor de Raak Pro subsidie die het onderzoek en dit praktijkboek mogelijk maakte. Andrea Donker, Jo Hermanns en Peter van der Laan dank ik voor hun zorgvuldige begeleiding bij het promotieonderzoek; de resultaten daarvan maken de hier beschreven reflecties op de praktijk mogelijk. Tot slot dank aan Jacqueline Bosker en Vivienne de Vogel, lectoren Werken in Justitieel Kader, voor het faciliteren van deze publicatie na mijn pensionering.

Anneke Menger

Inhoud

Voorwoord	5
1 De werkalliantie in het gedwongen kader: bevindingen uit het onderzoek	11
1. Goed reclasseringswerk is meer dan ‘wat werkt’	12
2. Interactie tussen jou en je cliënt: de werkalliantie	14
3. De werkalliantie in gedwongen kader	16
4. Kenmerken van de werkalliantie in gedwongen kader	17
5. Voldoende kan genoeg zijn	19
6. Verschillen tussen cliënten en reclasseringswerkers	20
7. De werkalliantie bij de start en na negen maanden	21
8. De werkalliantie en verschillende soorten cliënten	22
9. Wat betekent dit voor je werk?	23
10. De alliantie-monitor in gesprek met je cliënt	24
2 Gespreksfragmenten ter illustratie	27
Inleiding	28
Casus 1: Advies – Vincent	33
Versie A	34
Versie B	42
Casus 2: Lopend toezicht – Richard	47
Versie A	48
Versie B	54

Casus 3: Werkstrafbegeleiding – Mario	63
Versie A	64
Versie B	75
Casus 4: Lopend toezicht – Mark	87
Versie A (één versie)	88
Casus 5: Startend toezicht – Robbert	101
Versie A	102
Versie B	110
Slotwoord	121
Over de auteur en medewerkers	124



1

De werkalliantie in gedwongen kader: bevindingen uit het onderzoek

In dit hoofdstuk vertel ik in het kort wat de wetenschap ons leert over de werkalliantie in gedwongen kader en wat dit betekent voor jullie beroepspraktijk. Ik richt me tot reclasseringswerkers met jeugdigen en volwassenen.

1. Goed reclasseringswerk is meer dan 'wat werkt'⁵

Reclasseringswerk is van groot maatschappelijk belang en jullie willen je werk goed doen. Bij 'goed werk' gaat het al snel over effectieve interventies of instrumenten. Dit is belangrijk, maar goed en effectief werk gaat over meer. Er zijn drie vormen van effectiviteit te onderscheiden:

- **Effectieve methoden: wat werkt?** Bijvoorbeeld werken volgens de principes van Risk, Needs en Responsivity⁶. Of gestructureerde gedragstrainingen volgens het cognitief-gedragmatige model. Of werken volgens het Good Lives Model⁷. Of de netwerkbenadering. Methoden worden 'effectief' genoemd als wetenschappelijk is aangetoond dat ze de kans op het bereiken van reclasseringsdoelen vergroten. De kans op recidive neemt af als je volgens die methoden werkt. Goede afstemming van de werkwijze op specifieke cliënten is altijd een onderdeel van een effectieve methodiek.
- **Effectieve professionals: wie werkt?** Methodieken leiden geen eigen leven, ze worden pas effectief in handen van professionals⁸. Effectieve professionals zijn verankerd in professionele waarden, werken met theoretisch consistente methoden, staan achter hun werkwijze, zijn in staat contact te maken met verschillende soorten mensen (ook met mensen die daar zelf moeite mee hebben) en organiseren systematisch concrete feedback op hun handelen en hun resultaten. Het belang van goede en open cliëntfeedback hierbij is groot. Een effectieve professional probeert ook zo goed mogelijk de eigen ervaringskennis te verbinden aan wetenschappelijke kennis. Een professional die aan deze kenmerken voldoet is beter in staat de methoden 'effectief te laten zijn' dan andere professionals.

⁵ Zie voor meer informatie hierover: Menger, Krechtig en Bosker (2016): *Werken in Gedwongen Kader. Methodiek voor forensisch sociale professionals*. Amsterdam: SWP. 3e, herziene druk.

⁶ Andrews en Bonta (2010): *The psychology of Criminal Conduct* (5th ed.). Newark, JH: Lexis-Nexis

⁷ Ward, T. (2010): The Good Lives Model of Offender Rehabilitation: Basic Assumptions, aetiological commitments and practical implications. In: F. McNeill, P. Raynor & C. Trotter (Eds): *Offender Supervision, New Directions in theory, research and practice* (pp41-64). Cullompton: Willan

⁸ Zie Hermans en Menger (2009): *Walk the Line. Over professionaliteit en continuïteit in het reclasseringswerk*. Amsterdam: SWP. En Menger (2018): *In berekende bezieling. Afscheidsrede*. Download free acces: www.werkeninjustitieelkader.nl

- **Effectieve interacties: de werkalliantie (hoe werkt het?).** Methodieken en professionals krijgen betekenis in een goede interactie met cliënten en andere betrokkenen (bijvoorbeeld sociaal netwerk en vrijwilligers). Een goede kwaliteit van de werkalliantie vergroot de kans op een goede afronding van een reclasseringstraject. De kans op strubbelingen binnen het traject vermindert en de kans op uitval (wegblijven of negatief retour zenden) neemt af.

Hierna staat deze effectieve interactie, oftewel de werkalliantie, centraal.

2. Interactie tussen jou en je cliënt: de werkalliantie

Terwijl je werkt met een bepaalde methodiek, bijvoorbeeld cognitief-gedragsmatig werken of netwerkbenadering, kan je je verschillend gedragen in het contact met je cliënt. Je kunt bijvoorbeeld zakelijk zijn of warm en empathisch, je kunt meebewegen of confronteren, enthousiasmeren of juist temperen. Je kunt meer of minder duidelijk zijn over het kader van de reclassering. En meer of minder sterk richting geven. En je cliënt kan zich meer of minder begrepen voelen, of duidelijkheid en structuur ervaren. Deze interactie tussen jou en je cliënt noemen we de werkalliantie. Ook de kwaliteit van de werkalliantie draagt bij aan goed reclasseringswerk. De werkalliantie is geen aparte methodiek, het is iets wat altijd een rol speelt. Bij elke methodiek die je gebruikt, bij elke cliënt die je spreekt. En ook bij het netwerk van cliënten, zoals ouders bij de jeugdreclassering of jongvolwassenen.

Deze interactie werd tot voor kort vaak - in navolging van psychologische behandeling - 'de relatie' genoemd. Het klassieke begrip 'relatie' wordt in de literatuur vaak beschreven als een sterk non-directieve benadering: kenmerken als onvoorwaardelijke acceptatie en empathie staan hierbij centraal. Van oorsprong was 'de ontwikkeling van een goede relatie' een doel op zich: Freud en Rogers⁹ gingen ervan uit dat er hiernaast geen specifieke methoden nodig waren. Dit beeld van de relatie vinden we nog terug in vragen die reclasseringswerkers ons in de loop der jaren stelden. Bijvoorbeeld: *'Moet ik niet eerst een relatie hebben voordat ik kan begrenzen?'* En *'verlies ik het contact niet als ik meteen vertel waaraan mijn cliënt zich moet houden, moet hij me niet eerst vertrouwen?'* Of het omgekeerde: *'ik moet toezicht houden, daarbij past nou eenmaal niet dat we een open relatie opbouwen. Bovendien, daar heb ik helemaal geen tijd voor'.*

Deze vragenstellers lijken uit te gaan van het beeld dat je pas kun begrenzen en confronteren nádat er eerst een goede relatie is gegroeid. Dat is een lastig beeld voor een reclasseringswerker. Zij hebben immers de opdracht een goede samenwerking te ontwikkelen binnen de context van een vooraf opgelegd justitieel kader.

⁹ Freud, S. (1912): The dynamics of transference. In: J. Strachey (ED): *The standard edition of the complete psychological works of Sigmund Freud* (volume 12, p 99-108)
Rogers, C (1992): The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60 (6), p 827-832.

De laatste jaren spreken we, in het sociale – en het justitiële domein, daarom liever van ‘de werkalliantie’. Ook bij ‘de werkalliantie’ gaat het, net als bij ‘de relatie’ om de interactie tussen een cliënt en een professional. Er is al veel onderzoek gedaan naar kenmerken van de werkalliantie in vrijwillige hulpverlening. Daaruit komen drie belangrijke kenmerken naar voren: overeenstemming over doelen, overeenstemming over taken en wederzijdse binding. De werkalliantie staat altijd in dienst van het bereiken van doelen buiten de alliantie. Daarom kan de werkalliantie niet zo snel als een doel op zichzelf worden beschouwd. Een belangrijke aanname over de werkalliantie is dat zowel de professional als de cliënt min of meer bewust handelen in het contact. Beiden zijn doelgericht aan het werk, soms werken ze met elkaar mee, soms werken ze elkaar tegen. Beiden zijn ook onderhevig aan meer onbewuste impulsen, die de samenwerking kunnen verstoren. Zowel professionals als cliënten hebben immers ervaringen opgedaan in het leven die hen parten spelen in de samenwerking met anderen. Voor cliënten kan het moeilijk zijn om iemand te vertrouwen. Professionals kunnen angst voelen bij dreiging, of zich laten ondermijnen door passieve agressie. Daarom zijn de perspectieven van cliënt en professional allebei nodig om de kwaliteit van de werkalliantie te kunnen bespreken en beoordelen.

3. De werkalliantie in gedwongen kader

Cliënten komen bij jullie in een gedwongen kader en de reclassering hoort daar vanaf de start duidelijk over te zijn. Burgers die worden verdacht of zijn veroordeeld voor een delict hebben immers recht op zorgvuldige informatie over hun rechten en plichten. Bij veel cliënten heeft dit gedwongen kader gevolgen voor de manier waarop ze het contact starten. Zij kunnen het opgelegde contact en jullie controlerol ervaren als een inperking van hun vrijheid en zich daartegen verzetten. Dat verzet richt zich soms ook op joulzelf en dat kan de samenwerking in de weg staan. Hoe kan je hier dan het beste van maken?

Dat is niet altijd even gemakkelijk. In de hoop jullie hiermee een beetje verder te helpen hebben we hiernaar, destijds op verzoek van reclasseringswerkers, in het lectoraat onderzoek gedaan. In paragraaf 2 is al beschreven wat de belangrijkste kenmerken zijn van de werkalliantie in vrijwillig kader, zoals sociaal werk in buurtteams. Nu willen we ook weten wat bijzondere kenmerken zijn van de werkalliantie in een gedwongen kader. En hoe belangrijk de werkalliantie is voor het resultaat van het reclasseringswerk.

Ik vertel jullie nu in het kort wat we hierover te weten zijn gekomen in ons onderzoek. Hiervoor hebben we eerst veel gelezen en daarna hebben we 267 koppels van cliënten en reclasseringswerkers ondervraagd, op twee momenten van het toezicht¹⁰. We vroegen hen in vragenlijsten hoe ze de samenwerking met elkaar beleefden.¹¹

¹⁰ In deze ondervraagde groep van 267 cliënten kwamen iets minder cliënten voor met een hoog risicoprofiel dan in de totale groep reclassering cliënten. Dat betekent niet persé dat de resultaten van het onderzoek niet geldig zijn voor de zwaardere groep cliënten, maar wel dat de geldigheid bij hen nog minder duidelijk is aangetoond dan bij reclasseringscliënten met een midden – en laag risicoprofiel.

¹¹ Menger, A. (2018): *De werkalliantie in gedwongen kader, onderzocht bij het reclasseringswerk*. Academisch Proefschrift. Delft: Eburon.

4. Kenmerken van de werkalliantie in gedwongen kader

In dit onderzoek ontdekten we dat bij de werkalliantie in gedwongen kader vier verschillende kenmerken te onderscheiden zijn. Cliënten en reclasseringswerkers ervaren deze kenmerken meer of minder sterk in hun onderlinge contact. De eerste drie kenmerken werken positief in het reclasseringstraject. Dat zijn:

Richting en Kader: er is bij cliënten voldoende duidelijkheid over de doelen en taken van de reclassering en over het gedwongen kader waarbinnen dat plaatsvindt. Ook de reclasseringswerker denkt dat dit duidelijk genoeg is voor de cliënt en beiden denken dat zij het hierover eens zijn

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

Binding: de cliënt voelt zich als persoon voldoende gerespecteerd, ondersteund en gestimuleerd. En de reclasseringswerker vindt zelf dat hij of zij goed luistert en ondersteunend en stimulerend is in het contact.

Als zowel de cliënt als de reclasseringswerker vinden dat er voldoende *Richting en Kader*, *Vertrouwen* en *Binding* is neemt de kans op overtredingen binnen het toezicht en op voortijdige negatieve uitval af.

Naast de drie positieve kenmerken is er een kenmerk gevonden dat negatief inwerkt op het contact. Als cliënten of werkers dit kenmerk sterk ervaren is er een grotere kans op overtredingen in het toezicht of voortijdige uitval. Namelijk:

Stroefheid:

- De cliënt denkt negatief over de samenwerking met de reclasseringswerker. Zijn gevoelens van verzet tegen het verplichte contact blijven op de voorgrond staan. We noemen dit *reactance*. En de reclasseringswerker merkt dat dit het geval is.

- De reclasseringswerker krijgt het gevoel 'op te branden' bij de cliënt of de regie in het contact te verliezen. Dit noemen we *Contrareactance*.

Voor een goede kwaliteit van de werkaliantie zijn de combinaties van kenmerken cruciaal. Dat geldt vooral voor *Richting en Kader*. Als je cliënt veel *Richting en Kader* ervaart (oftewel, je bent als werker duidelijk over doelen en kader en je cliënt weet dit ook goed) en tegelijk voldoende *Binding en Vertrouwen* voelt dan is het positief. Er is een grotere kans dat het reclasseringstraject goed verloopt en dat je cliënt het goed afrondt. Als je cliënt veel *Richting en Kader* ervaart, maar jijzelf voelt energie- en regieverlies (*contrareactance*) dan is het negatief. Meestal blijven dan ook bij je cliënt de verzetsreacties (*reactance*) op de voorgrond staan. In dat geval is er een grotere kans dat het reclasseringstraject gaat haperen en dat je cliënt voortijdig uitvalt.

5. Voldoende kan genoeg zijn

Let op de woorden 'voldoende' en 'genoeg' bij de beschrijving van de drie positieve alliantiekenmerken. Binding en vertrouwen zijn geen doel op zich, ze staan in dienst van het bereiken van reclasseringsdoelen en ze hoeven niet sterker te zijn dan nodig is om die te bereiken. In het reclasseringscontact is volledige gezamenlijkheid over doelen, volledige openheid en vertrouwen en een sterke binding vaak teveel gevraagd. Bepaalde cliënten zijn daartoe, bijvoorbeeld als gevolg van ervaringen in het verleden of een dieperliggende persoonlijkheidsstoornis, niet in staat. En veel cliënten kunnen (bijvoorbeeld als de rechtszaak nog moet komen of op andere spannende momenten in het traject) strategische belangen hebben, die binding en vertrouwen in de weg staan. Deze cliënten zouden overvraagd worden als je van hen meer vertrouwen vraagt dan voor hun eigen gevoel goed voor hen is. Voldoende binding en realistisch vertrouwen kunnen zich beter ontwikkelen als je rustig aanvaardt dat zij dit niet meteen, of ook na verloop van tijd slechts in beperkte mate, kunnen tonen.

6. Verschillen tussen cliënten en reclasseringswerkers

Als je cliënt en jij heel verschillend denken over de werkalliantie, bijvoorbeeld je cliënt voelt veel vertrouwen en jij heel weinig, of omgekeerd, dan wordt de kans op uitval groter. Als jullie het meer met elkaar eens zijn over de alliantiekenmerken is er een grotere kans dat het goed loopt. Het kan dus belangrijk zijn dat je regelmatig met je cliënt bespreekt hoe jullie tegen de samenwerking aankijken. Daarbij gaat het niet zozeer over de vraag of je cliënt de doelen realiseert, dat hoort meer bij de gewone periodieke evaluaties. Maar ga eens na of jullie het nog met elkaar eens zijn en wat je cliënt vindt van de openheid en duidelijkheid in het contact. En wat jij daar zelf van vindt. Je kunt daar als je dat handig vindt de alliantie-monitor voor gebruiken. Over deze monitor volgt straks meer.

7. De werkalliantie bij de start en na negen maanden

Als cliënten positief zijn over het adviestraject van de reclassering en over het contact met de adviseur, dan geven ze hogere waarderingen aan de vervolcontacten in het traject. Ook als cliënten een eerder reclasseringstraject goed waarderen werkt dat door in een goede waardering van het huidige contact. In de eerste fase van het reclasseringstoezicht kan het contact lastig zijn. Je moet hier nou eenmaal duidelijk de kaders stellen, en tegelijkertijd respect tonen voor de persoon en werken aan vertrouwen. Het onderzoek kan je hierin een beetje gerust stellen. Als cliënten en jullie zelf de werkalliantie in het begin niet zo goed vinden gaan zegt dat niet heel veel over de kans op een goede afloop. De waardering van de werkalliantie na negen maanden hangt sterker samen met een goede afronding van het traject dan de beleving bij de start.

8. De werkalliantie en verschillende soorten cliënten

Bepaalde groepen cliënten waarderen de werkalliantie lager, of hebben een grotere kans om uit te vallen uit het reclasseringstraject. Dat geldt voor cliënten die jongvolwassen zijn, werkloos, verslaafd, in een begeleide woonvorm wonen, of een hoog risicoprofiel hebben. Voor jeugdige cliënten die geen steun krijgen van een ouder doet de werkalliantie met de reclasseringswerker er meer toe dan voor jeugdige cliënten die wel gesteund worden door ouders. Licht verstandelijk beperkte (lvb) cliënten waarderen de werkalliantie niet hoger of lager dan andere cliënten. Reclasseringswerkers van lvb -cliënten vinden dat ze bij hen alleen wat meer nadruk leggen op *Richting en Kader* dan bij andere cliënten. Opvallend is dat lvb cliënten in ons onderzoek wel wat vaker voortijdig uitvallen. Met deze cliënten is het extra belangrijk om steeds na te gaan of jullie het nog met elkaar eens zijn, zodat je niet in je eentje harder loopt dan zij. Waardoor je ze kwijtraakt¹².

¹² Zie voor een handreiking over werken met licht verstandelijk beperkte cliënten: Vrij, P., Kaal H., en Bernard, R. (2018): *Licht Verstandelijke Beperking en de Reclassering*. Hogeschool Leiden en 3 RO.

9. Wat betekent dit voor je werk?

We hebben nu wat beter wetenschappelijk onderbouwd dat duidelijke communicatie over het gedwongen kader geen belemmering hoeft te zijn voor een goed contact en een goed verloop van het reclasseringstraject. Het bieden en vasthouden van deze duidelijkheid werkt goed als je cliënt je voldoende vertrouwt en zich voldoende als persoon gerespecteerd en ondersteund voelt. Als je je eenzijdig richt op doelen, kaders en verplichtingen, zonder werk te maken van binding en vertrouwen, ontstaat eerder *Stroefheid*: veel verzet van je cliënten en regie- of energieverlies bij jezelf. Of omgekeerd: waar je pas nadruk gaat leggen op kaders en verplichtingen als je je energie al voelt wegvloeien, kan begrenzing in een verwijtende sfeer gaan verlopen. Dat ondermijnt op dat moment je effectiviteit. Dat geldt ook als je genoodzaakt bent het contact te retourneren. Ook dan is duidelijkheid geboden, maar ook dan kan dat gepaard gaan met gebrek aan respect en begrip. Jouw eigen energie- of regieverlies bij een cliënt doet er meer toe dan je misschien zou denken. Want die kan een negatieve spiraal in het contact teweeg brengen of in stand houden. Eerlijke reflectie hierover en gestructureerd en veilig collegiaal consult zijn daarom belangrijk. Dat kan jou en je cliënt helpen bij een positieve afronding van het reclasseringstraject. Denk niet te snel dat je geen tijd hebt voor professioneel beraad. Het kan juist veel loze tijd schelen als je investeert in effectief werken en in je eigen veerkracht.

10. De alliantie-monitor: in gesprek met je cliënt

Je kunt overwegen de alliantie-monitor te gebruiken als je het met je cliënt wilt hebben over de kwaliteit van jullie samenwerking. De vragen uit deze monitor bleken in het onderzoek het sterkste (vergeleken met andere vragen) samen te hangen met positieve resultaten. Maar belangrijker is nog: door jullie samenwerking zo expliciet te bespreken, aan de hand van vragen die je beiden beantwoordt, kan er een open gesprek ontstaan over jullie beleving van de samenwerking. Het feit dat cliënten expliciet en gestructureerd worden gehoord kunnen zij ervaren als een vorm van regie in het contact die motiverend werkt. En niet jij als reclasseringswerker stelt de vragen aan je cliënt, maar 'een derde partij' stelt vragen aan jullie beiden. Uit een kleine pilot met de alliantie-monitor bleek dat dit goed kan werken.

Hieronder volgen de vragen. De vragen voor de cliënt zijn aangegeven als C. De vragen voor de reclasseringswerker zijn aangegeven als R.

C: Je legt duidelijk uit wat je van mij verwacht

R: Ik leg duidelijk uit wat ik van je verwacht.

C: We hebben samen bedacht waar ik aan werk

R: We hebben samen bedacht waar jij aan werkt

C: Ik weet altijd wat ik moet doen voor de volgende afspraak

R: Ik spreek duidelijk met jou af wat je moet doen voor de volgende afspraak

C: Jij vertrouwt erop dat ik eerlijk ben

R: Ik vertrouw erop dat je eerlijk bent

C: Jij denkt dat ik belangrijke dingen niet vertel

R: Ik denk dat je belangrijke dingen niet vertelt.

C: Ik durf eerlijk tegen jou te zijn

R: Jij durft eerlijk tegen mij te zijn

C: Ik merk dat jij mij aardig vindt

R: Ik denk dat jij mij aardig vindt

C: Ik voel dat je echt naar mij luistert

R: Ik luister echt naar jou

C: Ik vind het moeilijk om me aan de voorwaarden te houden

R: Je vindt het moeilijk om je aan de voorwaarden te houden

C: Jij bent positief over mij

R: Ik ben positief over jou

C: Als ik me niet aan de afspraken houd ben jij streng

R: Als jij je niet aan de afspraken houdt ben ik streng

C: We zijn het eens over welke doelen ik wil bereiken

R: We zijn het eens over welke doelen jij wilt bereiken

C: Ik ben het vaak niet met jou eens

R: Jij bent het vaak niet met mij eens

C: Jij hebt respect voor mij

R: Ik heb respect voor jou

C: Ik zeg wel eens dingen die niet helemaal kloppen

R: Jij zegt wel eens dingen die niet helemaal kloppen

C: Ik durf alles aan jou te vertellen

R: Jij durft alles aan mij te vertellen

C: Ik vergeet gauw waar we over hebben gepraat

R: Jij vergeet gauw waar we over hebben gepraat

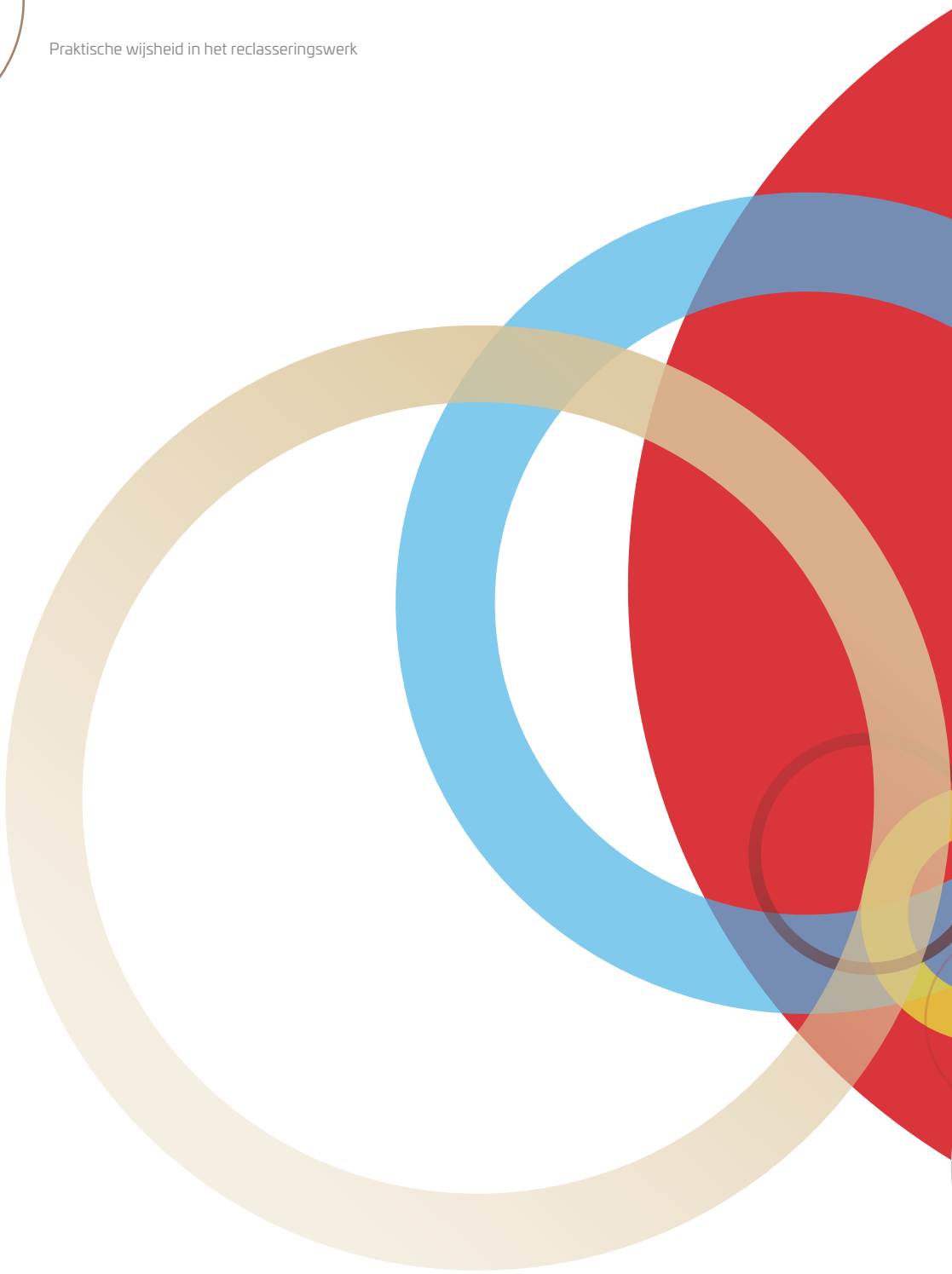
C: Jij vertrouwt mij

R: Ik vertrouw jou

C: Wij zijn het eens over wat er bij mij moet veranderen

R: Wij zijn het eens over wat er bij jou moet veranderen

De alliantie-monitor is ook te krijgen in de vorm van een kaartspel. Meer informatie over dit spel is te vinden op www.werkalliantie.hu.nl



2

**Gespreksfragmenten
ter illustratie**

Inleiding

Hieronder volgen negen verbatim uitgeschreven gespreksfragmenten waarin reclasseringswerkers laten zien hoe je verschillende combinaties van kenmerken van de werkalliantie in de praktijk kunt brengen en welke reacties dat oproept bij de cliënten. In de fragmenten komen advies, werkstraf en toezicht aan bod. De fragmenten zijn gebaseerd op echte casuïstiek, maar onherkenbaar gemaakt. Zoals in het voorwoord gezegd zijn deze fragmenten eerst gespeeld en opgenomen op video. De fragmenten zijn spontaan en in één keer gespeeld, op basis van een globale afspraak over wat we wilden laten zien. We wilden meer en minder passende praktijken laten zien. Passende interactie, waarin kenmerken van de werkalliantie samenkomen, met positieve gevolgen voor het gesprek. En minder passende interactie, waarin de reclasseringswerker zich eenzijdig richt op een van de kenmerken, met negatieve gevolgen voor het gesprek. Er waren geen herkansingen. En er is niet in de scènes geknipt. Daardoor lijkt het meer op de echte praktijk dan bij het uitspelen van een vooraf uitgewerkt modelmatig scenario. Wat er gebeurde is wat we zien. En we doen het met wat er is. Net als in de echte praktijk.

De videofilmpjes zijn aan te vragen via de website www.werkalliantie.hu.nl. De cliënt wordt in alle fragmenten gespeeld door een rollenspelacteur die veel ervaring heeft met trainingen in het justitiële veld. Er zijn vier verschillende reclasseringswerkers aan het werk.

We zien in de negen fragmenten vijf verschillende cliënten. Bij vier van hen wordt het gesprek in twee verschillende versies op de website getoond en hier beschreven. Van een vijfde client is er één versie. Door twee versies van eenzelfde gesprek te tonen wordt zichtbaar hoezeer verschillende interacties met dezelfde cliënt leiden tot sterk verschillende, meer of minder gewenste, uitkomsten.

Verschillende combinaties van kenmerken

Zoals hierboven duidelijk werd zijn niet alle fragmenten bedoeld als ‘good practice’.

Sommige fragmenten illustreren hoe het kan gaan als je eenzijdige accenten legt. De reclasseringswerkers spelen hier uit wat er gebeurt als zij consequent doordenken op een eenzijdige strategie. Hoe kan een gesprek verlopen als je

je eenzijdig richt op *Richting en Kader* en een strikte toepassing van regels? Zonder rekening te houden met kenmerken van cliënten en met het belang van *Binding* of de ontwikkeling van *Vertrouwen*? Hoe roep je zelf *Reactance* bij cliënten op? Wat kan er gebeuren als je eigen *Contrareactance* de overhand krijgt? Hoe kan het gaan als je de overtuiging hebt dat er eerst *Binding en Vertrouwen* moet zijn voordat je *Richting* kunt geven en *Kaders* kunt stellen? Wat kan er gebeuren als je schrikt van (bijna) recidive en daardoor je eigen koers kwijt raakt? De vier betrokken reclasseringswerkers hebben genoeg kennis en ervaring om bewust verschillende soorten disfunctionele interactie op gang te brengen. Daarbij zijn zij geïnspireerd door hun eigen dilemma's in de dagelijkse praktijk en door de vele vragen hierover die zij krijgen van beginnende reclasseringswerkers en studenten.

Andere fragmenten illustreren hoe de kenmerken *Richting en Kader*, *Binding en Vertrouwen* samen kunnen komen. Ook daarbij zien we verschillende manieren om dit te doen. Wat gebeurt er als je binnen het gesprek *Richting en Kader* duidelijk onderscheidt van *Binding en Vertrouwen*? En hoe kan het gaan als je deze drie kenmerken juist vloeiend en tegelijkertijd samen laat oplopen? Wat doen reclasseringswerkers om *Reactance* van een cliënt te verminderen? Deze fragmenten illustreren passende werkwijzen, maar zij zijn niet 'de enige goede manier'. De best mogelijke manier verschilt per cliënt en is per definitie maatwerk. Het beste maatwerk is op zijn beurt echter gebaseerd op algemene principes van effectief reclasseringswerk, waaronder onze kennis over de werkalliantie in gedwongen kader. Bij elk fragment zijn ook kritische detailvragen te stellen. Het hoort bij jullie professionaliteit dat jullie dat doen, ook als het relatief goed gaat.

Impliciete kennis

Er is nog iets wat de gespreksfragmenten illustreren. We zien hoezeer (ervaren) reclasseringswerkers handelen op grond van hun ingedaalde ervaringskennis, ook wel 'impliciete kennis' genoemd. We zien hen soms als vanzelf 'het goede' doen. En ze zijn zich daarvan niet steeds bewust. We zien dat deze impliciete kennis sterk overeen kan komen met bevindingen uit wetenschappelijk onderzoek, ook met bevindingen die ze wellicht niet kennen. Dit is een belangrijke constatering. Want hiermee wordt duidelijk dat het bij 'toepassen van effectieve methoden' niet gaat om eenrichtingsverkeer. Reclasseringswerkers zijn geen leeg vat waarin onderzoekers en opleiders kennis gieten. Ze moeten in de praktijk altijd handelen, ook als er op dat moment geen kennis voorhanden is. Tijdens hun werk doen zij daarom

voortdurend aan ‘reflectie-in-actie’: ze maken razendsnel afwegingen en ze nemen binnen een seconde handelingsbesluiten. Ze zijn zich vaak bewust van hun emoties en kunnen die meer of minder bewust hanteren of bijsturen. Zo bouwen zij, via *trial and error*, ervaringskennis op over ‘wat werkt’ in hun dagelijkse praktijk¹⁵. In de verbinding tussen deze ervaringskennis en expliciete wetenschappelijke kennis kan het vakmanschap van de reclasseringswerker zich ontwikkelen.

Realiseer je wel dat je niet altijd blind kunt varen op gevoelens of gedachten die je ervaart als impliciete kennis. We hebben ook te maken met impulsen (die we soms verwarren met ‘impliciete kennis’ onder de naam ‘intuïtie’) die we op grond van ervaringen elders in het leven hebben opgedaan. En die ons juist op het verkeerde been kunnen zetten. Bijvoorbeeld de reflex terug te gaan vechten als cliënten *Reactance* vertonen, of te vluchten als zij sturing nodig hebben. Deze gevoelens kunnen tot *Contrareactance* leiden en je effectiviteit ondermijnen. Om de meer en minder effectieve vormen van impliciete kennis voldoende te blijven onderscheiden is gestructureerd professioneel beraad nodig. Daar kan ook de dialoog ontstaan tussen nieuwe wetenschappelijke kennis en impliciete ervaringskennis van professionals. Want alleen in die dialoog ontstaat het beste reclasseringswerk.

Eerste reacties en professionele reflecties

Aan het eind van elk fragment geven de cliënt en de werker een korte eerste reactie op de gesprekken. In deze reactie blijven zij allebei in hun rol, dichtbij hun ervaring die uit het fragment blijkt. Daarnaast zijn de fragmenten voorzien van ‘professionele’ reflecties. Eerst gedetailleerd, het gesprek volgend. Wat is er in de interactie te zien, met welke effecten, welke kritische detailvragen zijn te stellen? Na elk fragment volgt een overkoepelde samenvatting, waarbij het accent ligt op kenmerken van de werkalliantie in gedwongen kader. Welke kenmerken van de werkalliantie zijn te zien en hoe werkte deze combinatie van kenmerken uit?

¹⁵ Schön, D.A. (1983): *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Hoe jullie dit commentaar gebruiken is aan jullie zelf. Je kunt het voor of na je eigen reflecties, teamdiscussie of trainingen lezen. Het commentaar is niet bedoeld als ‘de hele waarheid’. We proberen de interactie te duiden vanuit kenmerken van de werkalliantie, om de theorie te verhelderen en als voer voor jullie eigen analyse en discussie. De fragmenten lenen zich ook voor analyses vanuit verschillende andere referentiekaders. Bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering, doelformulering, communicatietheorie, kenmerken van de RNR benadering, werken aan zelfregie bij risicobeheersing, of combineren van controleren en begeleiden. Of je kunt nagaan hoe de professionele waarden van de reclasseringswerker zijn terug te vinden in de fragmenten¹⁴. Het staat jullie uiteraard vrij de fragmenten ook daarvoor te gebruiken. De reflecties vanuit deze referentiekaders laten we bij jullie zelf en betrokken opleiders en trainers.

Hierna volgen de vijf cases in negen fragmenten.

¹⁴ Krechtig, J. en de Jonge, E.: Reclasseringswerk als waarde(n)vol werk. In: Menger, A., Krechtig, J. en Bosker, J. (2016): *Werken in Gedwongen Kader. Methodiek voor Forensisch Sociaal Werk*. Amsterdam: SWP. 3e, herziene druk. Uit dit onderzoek onder reclasseringswerkers kwam naar voren dat reclasseringswerkers bij elke cliënt streven naar de best mogelijke balans tussen de waarden Veiligheid, Zorg en Autonomie.





Casus 1

Advies Vincent

Vincent is 19 jaar en door de reclassering uitgenodigd voor een gesprek vanwege de opdracht tot adviesrapportage. Vincent wordt verdacht van het (mede) plegen van inbraak. Hij heeft in het verleden contact gehad met diverse hulpverleners, waaronder jeugdbescherming en jeugdreclassering. Dit is het eerste contact met de volwassenreclassering. De reclasseringswerker heeft inzage gehad in het proces-verbaal en heeft toestemming van Vincent nodig om aanvullende informatie bij de hulpverleningsinstanties op te vragen. Ook zijn eigen verhaal over de gebeurtenissen moet besproken worden.

Advies Vincent Versie A

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

V.: geagiteerd, heftig articulerend op hoge toon: “ja hè, zit ik hier weer lekker aan tafel te ouwehoeren. Altijd moeten jullie mij hebben he, dat was vroeger altijd al zo. Toen ik klein was werd ik uit huis gehaald enne nou hij zal het wel weer gedaan hebben. Misschien dat mijn kop ze niet aanstaat of zo...lk was niet eens in de buurt man, ik heb niks gedaan joh, hoezo moet ik hier weer zitten ... met praten en ouwehoeren, hè, hebben we hem weer te pakken ofzo...”

Hij spreekt geagiteerd over zijn beleving van het delict waarvan hij wordt verdacht en over zijn verleden, hij uit gevoelens van onrecht, hij is wéér degene die hier zit. Hij kijkt haar niet aan. Er lijkt sprake van hevige stress. In zijn opwindning blijft hij bij zijn eigen gevoel, hij vertoont geen grensoverschrijdend gedrag tegenover de reclasseringswerker. Met deze houding uit hij *Reactance*. Tegelijk geeft hij aanknopingspunten voor een gesprek. Wat wil hij de reclassering duidelijk maken?

RW: kijkt eerst verbaasd, dan geïnteresseerd, blijft rustig zitten en luistert. Bij een korte pauze van V. lacht ze vriendelijk, maakt een blokkeerbeweging met haar handen en vraagt: ‘mag ik je even onderbreken?’

Door haar uitnodigende blik na de eerste verbazing blijft V. vertellen en komt er wat informatie over zijn beleving van het delict waarvan hij wordt verdacht en zijn verleden. Bij een adempauze van V. vraagt ze toestemming om te onderbreken. Dit lijkt een kleine vraag, maar het is belangrijk. Ze nodigt uit tot interactie en V. kan merken dat hij mede invloed heeft op hoe het gesprek verloopt. Hiermee toont ze ook respect, waarmee ze werkt aan het alliantiekenmerk *Binding*.

V: ja, zeg maar....

I Hij gaat erop in en houdt op met zijn woordenstroom, hij gaat mee.

RW: want ik merk dat je heel erg (bootst zijn emotie na) bijna overloopt van alles..

Ze toont empathie, in de letterlijke zin: bootst emoties na en verwoordt de heftigheid die ze ziet. Zo laat ze hem merken dat ze goed luistert en kijkt, waarmee ze werkt aan *Binding*.

V: Ja..

Wat tot gevolg heeft dat V. mee blijft gaan in zijn instemming, de RW kan doorpraten. Hoewel hij afwachtend (achterdochtig?) blijft kijken.

RW: van emoties, van verhalen, van dingen die in het verleden zijn gebeurd, dingen die nu aan de hand zijn, dat is volgens mij een grote brij..

Ze verwoordt welk soort emoties ze ziet en waar hij allemaal vol van zit. Bij uitingen van *Reactance* en stress is dit een goede manier om het gesprek in rustiger banen te leiden. V. kan zo merken dat ze blijft luisteren. Zo draagt ze bij aan wederzijdse *Binding* en houdt ze de weg vrij voor de ontwikkeling van wat meer *Vertrouwen*.

V: blijft achterover zitten en luistert, met een grote frons op zijn gezicht.

V. blijft impliciet instemmen met het feit dat zij nu praat, hoewel uit zijn houding blijkt dat hij de zaak zeker nog niet vertrouwt.

RW: eehm, en daar wil ik graag wat meer over weten. Maar ik wil je ook uitleggen waarom ik je een uitnodiging heb gestuurd.

Ze zegt dat ze daar meer over wil weten, waarmee ze duidelijk probeert te maken dat er na haar verhaal weer ruimte is voor zijn verhaal. Maar voordat ze zijn verhaal exploreert wil ze duidelijk maken wat de reclassering in zijn geval wel en niet kan betekenen. Daarmee werkt ze aan alliantiekenmerk *Richting en Kader*. Door te zeggen dat ze daarna verder luistert naar hem blijft ze werken aan *Binding*.

V: ja...nou leg dan maar uit dan..

Hij reageert positief op haar vriendelijke toon maar weet nog niet wat hij ervan moet / wil denken. Hij lijkt in elk geval bereid het contact aan te gaan.

RW: ja?

Ze vraagt wederom instemming, waarmee ze de interactie versterkt en hem mede invloed geeft op het gesprek. Dit werkt in op *Binding* en kan *Vertrouwen* wekken, omdat hij tijdens het gesprek niet overruled wordt.

V: zwijgt en kijkt afwachtend.

Dat hij blijft zwijgen kan verschillende dingen betekenen, maar zijn drukke woordenstroom is wel gestopt.

RW: nou, waar het om gaat is het volgende. Je wordt verdacht van een strafbaar feit.

Ze poneert helder wat de aanleiding is, hoewel ze weet dat dit gevoelig ligt bij hem en het olie op het vuur kan zijn. Deze duidelijkheid is niettemin belangrijk, ook aan het begin, omdat V. dan snel weet waar hij aan toe is en wat de reclassering wel of niet kan doen. Dat geeft hem ruimte om realistische verwachtingen te ontwikkelen. En de RW en V. kunnen dan op die eerlijke basis bouwen aan een samenwerking, waar *Vertrouwen* kan ontstaan. Dat is beter dan de rol van de RW pas te horen krijgen aan het einde van een positief verlopen gesprek.

V: buigt naar voren: maar ik heb het niet gedaan!!

Deze reactie was te verwachten. Maar hij buigt naar voren en kijkt haar aan en is (meer dan bij de start van het gesprek) in contact.

RW: daar moet een rechter zich over gaan buigen. En in dit geval heeft de rechtbank een reclasseringsadvies aangevraagd omdat ze een beetje behoefte hebben om wat meer over jou te weten voordat jij bij de rechter komt. En aan de andere kant is dat reclasseringsadvies ook bedoeld om een advies te geven aan de rechter dat (met nadruk) - als je wel schuldig wordt bevonden -

Ze reageert rustig inhoudelijk op zijn uitroep en plaatst de schuld kwestie buiten hun contact ('daar gaat de rechter over, dat speelt tussen ons geen rol'). Dan gaat ze door met haar uitleg. Ze brengt een oordeel over schuld door de rechter nadrukkelijk als een optie, niet als een feit. Ze houdt vast aan verheldering van *Richting en Kader*, en blijft tegelijkertijd alert op zijn reacties en gevoeligheden.

V: dat ben ik niet!! Ik heb toch niks gedaan man!

Met de te verwachten reactie. Hij zit er vol van, hij wil voortdurend aan haar kwijt hoe hij erover denkt. Hij blijft heftig, maar communiceert wel: hij luistert én reageert op wat ze zegt.

RW: blijft vriendelijk kijken: ja maar daar ga IK niet over, daar gaat de rechter straks over. Maar stel nou dat de rechter zegt, nou toch heeft deze meneer het gedaan. Dan geeft de reclassering een advies over wat dan onderdeel van de straf moet zijn. Of dat je een gewone straf moet krijgen, dus moet je een boete betalen, moet je een werkstraf doen, of moet je de gevangenis in.

Ook nu gaat ze weer rustig door en herhaalt dat dit buiten het contact tussen V. en haar staat. Mogelijk had ze V. hierover nog iets rustiger gekregen door een keer te zeggen dat ze begrijpt dat hij vindt dat hij het niet heeft gedaan (iets explicietere investering in *Binding*). Ze gaat door op de optie 'de rechter oordeelt dat je het wel hebt gedaan' en legt uit wat ze in dat geval kan doen. Je kunt je afvragen of dit niet heel veel informatie in één keer is en of het nog wel binnenkomt bij V. Maar V. blijft wel luisteren en geeft in zijn reacties blijk van begrip van wat hij hoort. De RW legt hier het *Kader* rustig en neutraal uit, evenals de *Richting* (aan de hand van de algemene doelen) van het reclasseringscontact. Het is belangrijk dat ze dit doet voordat er eventuele problemen ontstaan, omdat het dan niet gebeurt in een corrigerende sfeer. Juist door dit meteen te doen kunnen ze op termijn bouwen aan *Binding* en *Vertrouwen*.

V: nou lekker...

V. neemt de informatie op en reageert steeds waar je zou verwachten dat hij dat zou doen (hoezo gevangenis??!!). Heftig maar in contact.

RW: of moet er een reclasseringstraject komen, dat duurt twee jaar, en moet er hulp voor jou komen.

Ze geeft het laatste beetje noodzakelijke informatie, en eindigt bij het hier en nu: het gesprek met de reclassering en mogelijke hulp. Of ze dat bewust doet weten we niet, maar het blijkt een ingang om verder te gaan met het verhaal van V. De laatste zin klinkt als een uitnodiging. Ze verlegt haar accent van *Richting en Kader* en begint te luisteren, daarmee verder werkend aan *Binding*.

V: daar ben ik klaar mee, hulp, hoef ik niet meer, hulp...

Hij reageert op wat ze nu zegt, blijft daarmee in contact en geeft aan wat hij niét meer wil. Een goed aanknopingspunt om zijn verhaal verder te horen en te exploreren wat hij eventueel wél wil. Er lijkt, in zijn toon, meer ruimte te komen voor een gesprek hierover.

RW: kijkt geïnteresseerd: OK, ik merk dat daar een dingetje mee is, met hulp.

Ze stopt met informeren, het belangrijkste is gezegd, en ze gaat in op wat V. zegt over hulp. Met een open suggestie, 'daar is iets mee', zodat hij de kans krijgt het op zijn manier te vertellen. Daarmee laat ze weer merken, impliciet, dat hij ruimte heeft om het gesprek te beïnvloeden.

V: ja, altijd, dat hoef ik helemaal niet meer die hulp, daar ben ik helemaal klaar mee, die therapeuten en alles, weet ik veel hoe die allemaal heten man...van die lui met wie ik de hele tijd moet praten daar ben ik klaar mee, helpt toch geen reet..

V. kan het verhaal weer naar zichzelf toe trekken en begint te vertellen. Niet meer alles door elkaar, maar gefocust op hulp. Daarmee is de chaotische start in rustiger vaarwater gekomen. In zijn afwijzende woorden over hulp wordt ook duidelijk dat hij een (impliciet) beeld heeft over wat hij wél zou willen. Hij lijkt te voelen dat de RW naar hem luistert (belangrijk aspect bij alliantiekenmerk *Binding*).

RW: zacht: hoe oud was jij toen je voor het eerst hulp had dan...?

Ze voegt zich naar zijn beginnende openheid, reageert zacht en vriendelijk en stelt een feitelijke vraag. Rustig doorvragen naar feiten is een beproefde werkwijze voor verminderen van *Reactance*.

V: praat rustiger: acht.

Hij antwoordt haar, waarmee hij weer laat blijken dat hij mee gaat in het gesprek.

RW: acht... heb je nu ook nog hulp?

De herhaling van het antwoord ('acht') is in dit stadium goed, ze heeft hem gehoord. En ze toont daarmee betrokkenheid. Het gesprek gaat verder over hulp vroeger en nu. De RW kan nu vermoedelijk de belangrijkste kwesties een voor een gaan afpellen ten behoeve van het reclasseringsadvies.

V: nee

Hij gaat mee in het gesprek en er lijkt een eerste begin te zijn van een proces waarin niet alleen *Richting en Kader*, maar ook *Binding* en *Vertrouwen* kan ontstaan.

Eerste reactie Vincent:

Ik was er helemaal klaar mee dat ik hier weer zit te praten. Wat ik dan wel goed vind is dat ze rustig en vriendelijk is en een beetje probeert uit te leggen. En ze kan wel luisteren. Maar ik wil echt niet, echt niet dat ze weer denken dat ik het gedaan heb hoor!

V. vindt haar vriendelijk maar blijft zich zorgen maken, hij heeft niets gedaan. Hij maakt nu wel expliciet onderscheid tussen zijn angst voor een veroordeling en het contact met de RW. Dat is een belangrijke stap op weg naar een effectieve werkaliantie. Het lijkt er op dat hij mee gaat werken aan een goed geïnformeerd reclasseringsadvies.

Eerste reactie RW:

Eerst nogal overweldigend, omdat er zo'n waterval van informatie en frustratie en boosheid uitkwam. Ik dacht laat ik daar maar even ruimte voor maken, laat hem er eerst maar even alles uitgooien zodat ie dat kwijt is. En dan ontstaat er misschien wel ruimte om mijn verhaal te vertellen en uit te leggen.

De RW bevestigt dat ze hem eerst wat ruimte wilde laten om daarna haar eigen verhaal te vertellen. Zij reflecteert in hoofdlijnen op haar gefaseerde benadering. Ze gaat niet in op de (ogenschijnlijk) kleine acties, zoals toestemming vragen om hem te onderbreken, de schuldvraag buiten het contact houden en rustig naar feiten informeren. Vermoedelijk is hier sprake van impliciete professionele kennis, waarvan ze zich niet meer bewust is.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we en met welk effect?

We zien een cliënt die stressvol start met heftig verzet tegen de oproep. En verzet tegen de verdenking dat hij 'het' heeft gedaan. De reclasseringswerker onderkent dit en geeft hem enige ruimte om dit te uiten. Daarmee blijft de interactie open. Voordat zijn verhaal het hele gesprek meteen gaat bepalen laat ze eerst, met zijn instemming (een kleine actie die kan inwerken op *Binding*), merken dat ze ziet en hoort dat hij erg vol emoties zit en dat hij dit allemaal wil vertellen. Ze zegt dat ze daar later op terug zullen komen. Hierdoor merkt hij dat ze luistert en geïnteresseerd is (*Binding*). Dit is bij hem extra belangrijk omdat hij het contact met kennelijk eerder ontwikkeld wantrouwen ingaat. Daarna gaat ze, weer met zijn instemming (*Binding*), vertellen wat zij samen te doen hebben en wat de reclassering kan betekenen. In dit stadium van het gesprek overheerst het alliantiekenmerk *Richting en Kader*. Ze blijft rustig en vriendelijk informeren, ook als hij haar soms heftig onderbreekt over de schuldvraag. Die schuldvraag plaatst ze consequent buiten hun contact, waardoor de kans dat de *Reactance* zich op haar richt kleiner wordt. Ze reageert wel steeds, verbaal of non verbaal, op zijn uitroepen tussendoor. Ze laat zo merken dat ze hem hoort, waarmee ze blijft werken aan *Binding*. Nadat de informatie is gegeven gaat ze soepel terug naar zijn verhaal. Hij spreekt rustiger dan bij de start.

In het gehele fragment overheerst duidelijkheid over *Richting en Kader*, en in haar vriendelijke houding en door kleine interventies werkt ze steeds tegelijk aan *Binding*. Dit doet ze bijvoorbeeld door nabootsen van emoties,

toestemming vragen voor onderbreking, feitelijk doorvragen. Dit lijken details, maar ze zijn essentieel en de werking ervan is vaak in onderzoek aangetoond¹⁵. Met deze gecombineerde investering in *Richting en Kader* en *Binding* kan zijn wantrouwen mogelijk worden omgebogen tot voldoende Vertrouwen. Vincents' eerste reactie maakt duidelijk dat hij al na dit eerste gesprek onderscheid maakt tussen de zaak ('ik wil niet weer de schuld krijgen') en het contact met de reclasseringswerker ('ze is vriendelijk, luistert wel'). Dat is een belangrijke stap op weg naar een effectieve werkalliantie en een goed geïnformeerd reclasseringsadvies.

Het verschilt per cliënt hoe de informatie over de reclassering het beste gedoseerd kan worden en hoe vaak je later in het traject moet checken of hij of zij het nog weet en begrijpt. Je kunt er niet van uit gaan dat iemand dit na een keer uitleg volledig doorgrondt, zeker niet bij cliënten die voor het eerst komen en vol stress het eerste gesprek ingaan. Het alliantiekenmerk *Richting en Kader* betekent niet alleen dat de reclasseringswerker het goed uitlegt, maar ook en vooral dat de cliënt het begrijpt. Hoe dan ook heeft Vincent (zoals alle reclasseringscliënten) er als verdachte recht op deze informatie goed te horen, voordat hij haar eventueel in vertrouwen neemt. Cliënten hebben zo de kans zich hier toe te verhouden. En zo voorkom je verwachtingen van cliënten die je niet kunt waarmaken. Bovendien zet je zo je eigen rol en grenzen meteen neer, wat eraan kan bijdragen dat je zelf vrij blijft van *Contrareactance*. De reclasseringswerker in dit fragment blijft hier ook vrij van. Ze voelt zich niet persoonlijk aangevallen door de heftige start, maar onderkent wat dit betekent en is in staat respectvol te begrenzen. Dit blijkt in dit geval effectief.

¹⁵ Norcross, J.C. (2011): *Psychotherapy Relations That Work: Evidence Based Responsiveness*. (2nd edition). Oxford University Press.

Advies Vincent Versie B

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

V: geagiteerd, heftig articulerend en bewegend: “Jaa, zit ik hier weer lekker hè, altijd dat ze mij moeten hebben joh, ik was niet eens in de buurt joh, ik heb helemaal niks gedaan man! Eheheh”.

Hij spreekt geagiteerd over zijn beleving van het delict waarvan hij wordt verdacht, en over de oproep van de reclassering. Hij uit gevoelens van onrecht, hij is wéér degene die hier zit. Er lijkt sprake van hevige stress. In zijn heftige opwindning blijft hij bij zijn eigen gevoel, daardoor vertoont hij geen grensoverschrijdend gedrag tegenover de reclasseringswerker. We interpreteren deze houding als *Reactance*. Tegelijk geeft hij aanknopingspunten voor een gesprek. Wat wil hij de reclassering duidelijk maken?

RW: gaat naar achteren, kijkt en beweegt afhoudend en probeert dan met haar handen zijn woordenstroom te blokkeren.

Haar houding is verbaasd en afhoudend. Op deze manier blokkeren met handen is vaak effectiever dan alleen inbreken met woorden of afwachten tot er een pauze komt bij de cliënt.

V: laat zich meteen stil leggen.

Zijn stress belemmert hem niet om vatbaar te zijn voor interactie. Dit is een goed teken; hij wil wel in gesprek. En dit ondanks het mogelijke gebrek aan *Vertrouwen* dat hij toont, mede op grond van zijn voorgeschiedenis.

RW, koel: Ik weet niet of je van plan bent het hele gesprek zo te voeren, ik ga dat in elk geval niet doen.

Ze gaat niet in op zijn kennelijke contactpoging en op wat hij in zijn houding laat zien, zoals gespannen zijn, bang zijn, zijn verhaal willen doen, gehoord willen worden. Ze spreekt hem corrigerend aan op de heftigheid in de toon. Ervaart zij zijn gedrag als aanvallend? Wil ze eerst (haar beeld van) het *Kader* neerzetten? Hoe dan ook, met deze start blokkeert ze meteen zijn ruimte om *Reactance* te uiten.

V: onderbreekt: lekker dan, ik zeg toch alleen maar wat ik vind...

Zijn heftigheid neemt toe, intussen bevestigt hij dat hij er op uit is duidelijk te maken wat hij vindt. Hij lijkt niet te begrijpen dat het de RW om zijn toon gaat. Het is bekend dat simpel blokkeren van *Reactance* veelal leidt tot toename ervan en dus escalerend werkt.

RW: je krijgt nu van mij de keuze, je gaat of op een normale manier tegen me praten, of we maken een afspraak voor een andere keer waarop je denkt dat je wel normaal kan praten.

Voor V. lijkt 'normaal doen' in dit stadium van het gesprek niet mogelijk, en zeker nu hij zijn stress niet meer 'mag' tonen. Met de keus voor 'normaal praten' of 'een nieuwe afspraak maken' die ze hem voorlegt verscherpt ze de blokkade op tonen van stress en *Reactance*. Probeert ze een norm neer te zetten, als onderdeel van het *Kader* ('zo gaan we niet met elkaar om')? In dat geval gebeurt dit vanaf de start niet neutraal informerend, maar in een sfeer van diskwalificatie van Vincents' huidige onmachtige pogingen om in contact te komen. Ze laat het niet samengaan met positieve opmerkingen, bijvoorbeeld dat ze merkt dat hij erg gespannen is. Daarmee had ze tegelijk aan *Binding en Vertrouwen* kunnen werken.

V: weet je wat, ik ga lekker naar huis joh! Flikker maar op met die teringzooi hier!

Hij is niet in staat te de-escaleren. Dat zou zijn rol ook niet hoeven zijn in dit stadium van het contact. Hij doet wat hij haar hoort zeggen ('ik word weggestuurd') en wat hij vermoedelijk al vaak heeft ervaren. Hij draait op zijn stoel alsof hij gaat, kijkt nog even afwachtend naar de RW.

RW: nou, dan heb je je keuze gemaakt.

Ze gaat niet in op zijn aarzeling en blijft koel kijken. De kans voor hem om terug te komen laat ze lopen. Het lijkt erop dat ze zich in de loop van dit korte gesprek steeds meer laat leiden door irritatie en haar eigen *Contra reactance*. Voor zelfreflectie-in-actie lijkt ze geen ruimte meer te voelen, en daardoor is het de vraag of er nog sprake is van bewust professioneel handelen.

V: nou lekker dan, doe! Doe! Hij blijft nog even zitten...

| Herhaling van zetten, V. aarzelt.

RW: kijkt koel: Nou, fijne dag verder.

| De RW laat ook deze kans gaan. Haar irritatie (*Contrareactance?*) groeit en ze wil kennelijk van hem af.

V: loopt weg en RW laat hem gaan.

| Er is (vooralsnog) geen contact tot stand gekomen voor een reclasseringsadvies.

Eerste reactie Vincent:

Ja gewoon een grote klerezooi, ik wist van te voren toen ik hierheen kwam...
Ja natuurlijk is het weer zo dat, dat... ik ben er klaar mee joh, ik ben er helemaal klaar mee, ik ben er harstikke klaar mee!

| Vincent voelt dit inderdaad als bevestiging van de manier waarop hij eerdere (jeugd)reclassering en hulp heeft ervaren. Hij is er klaar mee. Mocht hij terugkomen staat de reclassering op achterstand wat betreft *Vertrouwen*.

Eerste reactie RW:

Ja, belachelijk, wie bedenkt nou dat hij zomaar hier binnen kan komen en zo tegen mij gaat praten. Heeft ie geen idee waar hij is of zo..

| De reclasseringswerker bevestigt dat ze geïrriteerd was. Ze had kennelijk het gevoel dat zijn houding tegen haar als reclasseringswerker was gericht. En ze lijkt als norm te hanteren dat cliënten ook onder grote stress vanaf de eerste minuut ordelijk en beleefd hun verhaal zouden moeten doen. Ze heeft alleen geïnvesteerd in het neerzetten van deze norm en ging voorbij aan het belang van *Binding en Vertrouwen*. Vermoedelijk had haar eigen *Contrareactance* de overhand.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we en met welk effect?

Waar was de reclasseringswerker op uit? Hoe bewust handelde zij?

Mogelijk wilde zij met haar snelle blokkerende interventie bewust een norm stellen over toon en houding. Kunnen we het stellen van deze norm, meteen in de eerste minuut, zien als een goede investering in het alliantiekenmerk *Richting en Kader*? Daarover kunnen we pas oordelen na overweging van de volgende vragen:

- Rechtvaardigde de houding van Vincent deze eenzijdig normatieve reactie?
- Kun je hier al dan niet spreken van grensoverschrijdend gedrag?
- Kun je de eis van 'beleefd en rustig praten' stellen bij cliënten met veel stress en (aangeleerd) wantrouwen?
- Zijn correcties over toon en houding effectief, zonder gelijktijdige aandacht voor de stress de cliënt daarmee toont?

Vincent spreekt geagiteerd en toont ongerichte boosheid, kennelijke machteloosheid en de behoefte zijn verhaal te doen. Hij uit zich niet agressief of grensoverschrijdend tegenover haar als reclasseringswerker. In termen van de werkalliantie had de RW dit daarom als *Reactance* moeten herkennen, dit erkennen in het contact en hier enige ruimte voor laten. Dit had iets later ook samen kunnen gaan met een begrenzende opmerking. Soms is dat nodig, bijvoorbeeld als het te lang duurt of leidt tot steeds meer opwinding en negativiteit. Dat heeft echter meer effect in een sfeer van erkennen en benoemen van stress en angstgevoelens. In dit fragment stond de correctie in een sfeer van verwijten, waardoor feitelijk juist niét aan verheldering van het *Kader* is gewerkt. En juist daardoor is ook de *Richting* uit beeld geraakt: er is immers geen contact tot stand gekomen, leidend tot een goed geïnformeerd reclasseringsadvies.

Het lijkt er ook op dat de RW al snel in het gesprek handelde vanuit *Contra-reactance*. Voelde ze zich persoonlijk aangevallen? Was ze bang voor escalatie, vreesde ze dat ze het in dat geval niet in de hand kon houden? Heeft ze het idee gekregen dat ze als reclasseringswerker 'streng' moet zijn en overstemt ze daarmee haar eigen innerlijke neiging om ook vriendelijk te blijven?

Hoe dan ook, in termen van de werkaliantie zien we hier hoe *Reactance* van een cliënt en *Contrareactance* en rigide optreden van de reclasseringswerker elkaar zodanig kunnen versterken, dat er geen vruchtbaar reclasseringscontact tot stand komt. Het kenmerk *Stroefheid* blijft de boventoon voeren. De werker verliest op de vleugels van haar irritatie of angst de beoogde *Richting* uit het oog. Aan neutrale uitleg van het *Kader* komt de RW niet toe (anders dan correcties in een negatieve sfeer). Voor investeringen in *Binding* en *Vertrouwen* is al snel geen ruimte meer. In haar irritatie lijkt ze hem steeds meer weg te duwen. Hier is het uiteindelijk niet de cliënt die 'afhaakt', maar de reclasseringswerker. Met de nodige, wellicht ernstige, gevolgen voor Vincent.

Vincent is met zijn 19 jaar jongvolwassen. De werkaliantie met jongvolwassenen vraagt extra aandacht en investering, zo blijkt uit ons (en ander) onderzoek. Daar zou de betrokken werker rekening mee moeten houden. Voor de betrokken reclasseringswerker is het belangrijk dat zij haar basismotief in contact met bepaalde cliënten (bijvoorbeeld angst voor regieverlies, standaardnormen over beleefdheid, irritatie bij vermeende aanvallen, of het idee dat ze als reclasseringswerker vooral strak moet zijn) leert onderkennen en onderzoeken. In gestructureerd professioneel beraad of individuele consultatie. Zodat ze meer professioneel bewust kan blijven handelen wanneer ze werkt met cliënten die sterke *Reactance*, of andere vormen van weerstand tonen.

Casus 2

Lopend toezicht Richard

Richard is 48 jaar. Hij is een jaar geleden veroordeeld tot vier maanden onvoorwaardelijke en acht maanden voorwaardelijke gevangenisstraf wegens het downloaden van kinderporno. Als bijzondere voorwaarden zijn gesteld: een behandelverplichting in een forensische polikliniek en een reclasseringstoezicht. Richard is inmiddels tien maanden in behandeling. Hij heeft daarnaast tweewekelijks een gesprek met zijn reclasseringswerker. Richard is alleenstaand en werkt als ICT-consultant. Buiten professionele hulpverlening is er niemand in zijn omgeving op de hoogte van zijn veroordeling en zijn problematiek. Ook vandaag is Richard, zoals altijd, ruim op tijd voor zijn afspraak bij de reclassering. De reclasseringswerker merkt op dat hij zich anders gedraagt. Hij is wat aarzelder, onrustig en wat meer afwezig.

Lopend toezicht Richard Versie A

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: vrolijk: dag Richard.

| Open start, vriendelijke glimlach.

R: hallo

| Groet, oogt gespannen.

RW: hoe is het?

| Open vraag, blijft lachen.

R: ja, het gaat wel.

| Zijn intonatie maakt duidelijk dat het niet geweldig gaat.

RW: lachend: ja, gaat wel? Het lijkt alsof er nog iets achteraan komt, eeh is er iets aan de hand?

| Ze blijft lachen, ziet tegelijkertijd zijn aarzeling en vraagt door op grond van wat ze denkt te zien bij hem.

R: nerveus: nou, aan de hand, eeh, nee, nou ik had weer willen gaan kijken maar dat heb ik niet gedaan hoor. Ik heb niets gekeken dus..

| Hij relateert eerst, niets aan de hand, en komt dan toch met wat hem dwars zit. Die eerste reactie (niets aan de hand) kan een defensieve reflex zijn op haar directieve vraag. Maar hij vertelt het onmiddellijk en zegt meteen twee keer dat hij het niet heeft gedaan.

RW: je had het even moeilijk eeh..

| Ze laat merken dat ze snapt dat hij het moeilijk had. Ze relateert het tegelijk weer, door het woordje 'even'. Ze vraagt voorsnog niet door.

R: nou ja ja, ik had het even moeilijk ja, ik had echt zo'n drang om te gaan kijken maar ik heb het (zucht) niet gedaan.

| Hij neemt de relativering over ('even moeilijk'), maar blijft in toon duidelijk maken dat de drang sterk was en dat hij het moeilijk vond het niet te doen. En om het te vertellen.

RW: nou hartstikke knap! Dan heb je goeie controle!

| Ze waardeert zijn zelfcontrole op enthousiaste toon. Ze reageert voorsnog niet op het gevecht dat hij heeft ervaren en de spanning die het vertellen kennelijk in hem oproept. De waardering voor zijn zelfcontrole is belangrijk, doet ze ook de moeite, inzet en veranderbereidheid die hij laat zien voldoende recht?

R: (opgelucht): nou dank je wel..

| Hij lijkt opgelucht. Het valt mee. Voor nu.

RW: hartstikke goed van je dat dat gelukt is, fijn, ja, ja,

| Enthousiaste herhaling van compliment.

R: nou bedankt (lacht opgelucht).

| Met hetzelfde effect. Opluchting. Maar voor hoe lang? Voelt hij zich ook erkend in zijn gevecht en zijn wens om het anders en goed te doen?

RW: hé hoe is het op je werk?

| Ze laat het rusten en gaat over op een ander onderwerp. Alsof ze het moeilijke onderwerp liever vermijdt. Vindt ze het zelf te spannend? Durft ze het niet

aan? Of denkt ze dat het beter met hem gaat door het bij waardering voor zijn zelfcontrole te houden? In elk geval lijkt nu de beoogde *Richting* van het toezicht in dit gesprek uit zicht te raken. Hoe staat het met risico op herhaling, met zijn eigen wens om daaraan te werken? Dat blijft buiten het gesprek.

R: enigszins verbaasd: O? Werk? Nou dat gaat goed.

Zijn verbazing is duidelijk. Werk?? Zijn houding verandert. De nerveuze man die met zichzelf in de knoop zit en die ervoor kiest om dit te delen met zijn RW wordt vrolijk. Neemt hij de emotie van de RW over (die vanaf de start vrolijk was)? Is hij werkelijk opgelucht? Is hij in verwarring over hoe dit gesprek loopt? Voelt hij zich begrepen? Wat betekent dit voor zijn gevoel van *Binding*? Voelt hij misschien ook teleurstelling? Vergroot dit zijn *Vertrouwen* in deze werker wel of niet?

RW: ja? Moet je straks ook weer eeh gaan werken?

Het gesprek over werk kabbelt voort. Het gebrek aan *Richting en Kader* wordt sterker.

R: vrolijk en zelfverzekerd: nou vandaag vrij genomen, morgen ga ik weer aan de bak.

Waarom zou hij vrij hebben genomen? Was het bezoek aan de RW iets groots voor hem, omdat hij zich had voorgenomen over zijn drang te praten? Of was het zomaar?

RW: ja, OK, nou mooi. Heb je de hele dag vrij genomen, ga je nog wat leuks doen?

Ze vraagt hier niet over door en blijft alledaags babbelen. Ze blijft meegaan in het alledaagse gesprek, waarmee de bekentenis en de opdracht van de reclassering verder uit zicht blijven.

R: vrolijk: ja, misschien nog een filmpje pakken of zo.

Hij reageert op dezelfde voet (wat zou hij ook anders doen als de RW het zo licht opneemt?)

RW: oo, nou gezellig..

Ze veronderstelt dat een film pakken gezellig is maar is de kans niet groot dat hij alleen gaat? Daarmee sluit ze vermoedelijk niet aan bij zijn leefwereld (zie casus beschrijving).

R: mmm

I Hij reageert neutraal en kort.

RW: hartstikke goed. Nou...OK.

I Nogmaals een compliment.

R: OK!

I En hij sluit een beetje verbaasd en vrolijk af.

Eerste reactie Richard:

Ik zag heel erg tegen het gesprek op maar het viel mee. Ik had het verteld en ik kreeg complimenten en toen ging ze gewoon lekker over het werk praten dus... Prettig.

Hij reageert hier vooral op zijn opluchting. Hij heeft het makkelijker gehad dan gedacht. Was hij vooral bang voor de consequenties en viel het in dat opzicht mee? Of hij zich hiermee op termijn ook geholpen voelt is de vraag. Hij laat immers zelf veranderbereidheid zien. Voelt hij zich begrepen? Is zijn gevoel van *Binding* toe- of afgenomen? En zijn *Vertrouwen* in de competentie van de RW?

Eerste reactie RW:

Ik schrok dat Richard het zei en ik was heel blij dat hij de controle had en ik dacht, zo dat is klaar!

Wat voelbaar is in het gesprek geeft ze zelf als eerste reactie. Ze wilde wel weten wat er was, maar toen het eenmaal op tafel lag schrok ze terug voor de gevolgen. Ze reageerde waarderend op zijn zelfbeheersing (wat positief is), maar wilde liever de risico's die zijn bekentenis meebracht niet onder ogen zien. Vooral voor zichzelf niet. R. blijft zitten met zijn zorgen en het is de

vraag of het recidiverisico is afgenomen. *Richting en Kader* blijft buiten beeld. Mogelijk heeft ze het idee dat ze op deze manier vooral werkt aan meer *Binding*. Maar omdat ze zijn zorgen zo licht nam is het mogelijk dat hij dat niet zo voelde.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we, met welk effect?

Dit gesprek oogt vredig en vriendelijk. We zien geen *Stroefheid* en aan het eind lijken beide gesprekspartners blij. Maar is er ook sprake van een goede kwaliteit werkalliantie?

Wat gebeurt hier?

De reclasseringswerker begint met adequaat doorvragen als ze ziet dat Richard er niet goed bij zit (werkend aan *Binding*). Na de bekentenis doet ze, verbaal en non verbaal, meteen relativerend over de ernst daarvan. Ze focust eenzijdig op waardering van zijn zelfbeheersing en ze negeert zijn signalen van bezorgdheid. Het kan zijn dat zij op die manier zijn gevoel van *Binding* en *Vertrouwen* wil versterken. Het is op zichzelf belangrijk om zijn openheid en beheersing te waarderen. Maar in haar sterk waarderende reactie gaat ze voorbij aan zijn zorgen. Ze laat Richard alleen met zijn worsteling zitten. Haar reacties weerspiegelen niet primair de noden van Richard, maar haar eigen opluchting dat hij niet heeft toegegeven aan zijn drang om te kijken. Dit kan de *Binding* en het *Vertrouwen* die hij kennelijk heeft opgebouwd (blijkend uit zijn keus zijn zorgen te bespreken) echter juist ondermijnen. Daarnaast raakt het alliantiekenmerk *Richting en Kader*, eerst ongemerkt maar daarna volledig, op de achtergrond.

In het fragment wordt duidelijk wat er gebeuren kan als de RW het té spannend vindt om het vaak moeilijke gesprek over risico's aan te gaan. Zo spannend dat ze er niet aan begint. Niet de situatie van de cliënt, maar de gevoelens van aarzeling van de RW lijken hier leidend bij haar keus om dat gesprek uit de weg te gaan. De reclasseringswerker blijft hier vaag en relativerend over haar rol en over wat er moet gebeuren. Zo wordt Richard onvoldoende ondersteund in de positieve richting die hij zelf kennelijk op wil. En opgebouwd vertrouwen is deels 'op valse bodem' ontstaan en kan ineens wegvallen, wanneer de RW moet ingrijpen als het te laat is.

Bij de werkaliantie gaat het niet om prettig contact op zichzelf. Het gaat om effectief contact gericht op het reclasseringsdoel. Dat was hier niet het geval. Ondanks de vriendelijkheid tijdens het gesprek en het blije einde is er in dit fragment geen sprake van een goede kwaliteit van de werkaliantie.

Voor de betrokken reclasseringswerker is het belangrijk dat zij leert hoe het werken aan *Binding en Vertrouwen* kan samengaan met *Richting en Kader*. Dat dit spannend kan zijn is begrijpelijk, en het onderkennen van deze spanning is belangrijk. Het hoort bij het vakmanschap van de reclasseringswerker dat ze deze spanning om leert zetten in een passende benadering. Tijdens het werken kan een tijdig bewustzijn van het eigen gevoel (reflectie-in-actie: ik vind het spannend maar het moet wel) haar er doorheen helpen. Daarvoor is het ook nodig dat ze kennis heeft, en goede voorbeelden van collega's, over hoe zij dit kan doen.

Lopend toezicht Richard Versie B

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: kijkt geïnteresseerd en zegt: dag Richard hoe is het?

| De RW start uitnodigend en betrokken.

R: kijkt moeizaam en zegt zacht: ja, het gaat wel.

| Zijn houding verraadt dat het niet alleen maar goed gaat.

RW: Ja? En kijkt hem goed aan.

| Ze merkt het op (haar 'ja?' klinkt echt vragend) maar laat hem de ruimte om zelf te komen.

R: ja ja ja, zeker..

| Hij probeert de gerezen twijfel te verminderen, jazekeer!

RW: je klinkt een beetje aarzelend.

| Nu maakt ze iets rechtstreekser duidelijk dat ze iets opmerkt. Ze vraagt niet of er iets is, maar vertelt hem alleen wat ze aan zijn houding merkt. Daarmee houdt ze het voor hem maximaal open zodat hij zelf regie kan houden in het gesprek, wat bijdraagt aan *Binding*.

R: nerveus: eeh, nou ja, eeh, het is zo ik wilde wel weer gaan kijken maar dat heb ik niet gedaan hoor. Dus...

| Hij komt ermee voor de draad. Hij heeft zelf het initiatief om het te vertellen. Hij vertelt van zijn neiging en stelt (zichzelf en haar) meteen gerust, maar ik heb het niet gedaan hoor...Hij laat merken dat hij er mee zit, hij vertelt het niet voor niets, kennelijk wil hij graag dat het goed blijft gaan. Mogelijk is hij ook bang voor de consequenties. Uit het feit dat hij dit meteen vertelt blijkt een (voldoende) mate van *Vertrouwen*.

RW: kijkt bezorgd: O. Hoe kwam dat zo?

RW: Ze dekt het niet toe en uit zich niet negatief. Ze kijkt bezorgd / betrokken (de emotie van R spiegelend) en vraagt zachtjes door op de feiten. Zo kan er meer informatie voor de RW komen en zo kan hij zelf concreter de feiten onder ogen zien. En zo maakt ze samenwerken aan *Richting en Kader* beter mogelijk: de focus ligt bij het doel van het toezicht, maar dit gebeurt zorgvuldig in het contact, zodat bij beiden *Binding* en *Vertrouwen* in tact lijken te blijven.

R: ik voelde me gewoon niet goed. Ik voelde me rot.

| Hij reageert hierop door meer te vertellen over zijn gevoel.

RW: ja...

| Ze laat alleen merken dat ze het hoort en laat hem de ruimte om verder te praten.

R: nerveus: ja, het moest gewoon gebeuren zeg maar...

| Hij vertelt verder over zijn drang. Er is kennelijk voldoende *Vertrouwen* in haar.

RW: knikt bemoedigend: maar je vertelt het is niet gebeurd dus je hebt je wel weten te beheersen.

| Zij focust rustig op zijn vermogen die drang te beheersen. Waardoor hij zich beter over zichzelf kan voelen en vertrouwen kan houden in zijn vermogen om dit vol te houden. Met deze positieve benadering werkt ze, behalve aan zelfregie bij het beheersen van zijn risico, aan *Binding* en *Vertrouwen*.

R: ja, dat wel ja, (diepe zucht).

| Hij laat merken dat hij het heel moeilijk heeft ermee, hij heeft het wel beheerst maar de drang was kennelijk wel erg groot.

RW: dat is wel heel knap eeh ja..

Zij laat merken dat ze de ernst van de drang ziet en bevestigt daarom dat dit heel knap van hem was dat hij het kon beheersen. Ze laat non verbaal haar positieve benadering gelijk op gaan met de ernst die hij laat zien. In deze houding laat ze haar investering in *Richting en Kader, Binding en Vertrouwen* samen oplopen.

R: mmm, dankjewel.

Hij hoort het en bedankt haar. Klinkt alsof hij haar compliment als een schrale troost voelt maar hij kijkt wel iets rustiger op (letterlijk, naar haar).

RW: ja.. (kijkt hem aan en denkt even na): en het zit je heel hoog hè. Ik zie dat je (zucht diep, spiegelt zijn houding) zwaar in je adem zit, zo..

De stilte aan het begin, met aankijken, kan hij vermoedelijk voelen als betrokkenheid met zijn toestand. Daarna toont ze empathie voor zijn gevoelens en de strijd die hij kennelijk voert; door zijn ademhaling te spiegelen maakt ze contact op gevoelsniveau. Uit dit soort momenten, met contact op gevoelsniveau, blijkt voldoende *Vertrouwen*. Van beide kanten.

R: ja

Hij bevestigt dit. Hij kan dit gerust doen, vermoedelijk ook omdat de RW elke interpretatie achterwege laat en alleen teruggeeft wat ze ziet.

RW: en ... lucht het op dat je het nu verteld hebt?

Vraagt naar zijn gevoel hier en nu in contact met haar. Ze laat merken dat ze snapt dat het voor hem moeilijk moet zijn geweest om het te vertellen.

R: ja ik zag er wel tegenop om het te melden maar...goed dat ik het gedaan heb denk ik.

Hij antwoordt eerlijk en gaat daarna mee in haar positieve houding: hij waardeert zichzelf dat hij het heeft verteld.

RW: besliste toon: ja, dat vind ik zeker. En de vervolgvraag is natuurlijk: wat nu?

Ze versterkt deze zelfwaardering maar blijft er niet verder in hangen: verlegt de focus naar hoe nu verder? Hiermee begint ze nog wat explicieter te werken aan *Richting en Kader*.

R: Ja, wat nu dan?

I Dat vraagt hij zich ook af. Hij lijkt het bij haar te leggen: zeg het maar...

RW: nou ik ben heel blij dat je je nu beheerst heb maar het is natuurlijk van belang dat je de controle blijft houden hè, je zit in het behandeltraject. En die controle is voor nu heel erg belangrijk. (Zachte toon)... Dus...je zult er in de behandeling iets mee moeten.

Opnieuw waardering voor zijn beheersing, benadrukt dat hij de controle moet blijven houden, ondersteund door de behandeling. Als ze hem, voor het eerst directief in dit gesprek, vertelt dat hij hier iets mee moet praat ze zachter dan in de eerdere zinnen. Daarmee lijkt ze haar directieve interventie te willen verzachten, maar alleen in toon, niet in inhoud. Die inhoud staat. De inhoudelijke nadruk in het gesprek gaat nu duidelijk over op *Richting en Kader*, terwijl de toon en het taalgebruik zacht en respectvol blijven. Waarmee ze het belang van *Binding* en *Vertrouwen* in het vizier blijft houden. Ze legt het initiatief voor het gesprek met de behandelaar bij hem, waardoor ze investeert in zelfregie van R. bij de beheersing van zijn recidiverisico. En waardoor hij zich niet overruled en daardoor gerespecteerd kan voelen (*Binding*).

R: nou ik dacht eeh, ik vertel het aan jou dus...(knikt alsof hij wil zeggen: dan is het klaar).

Dat valt hem tegen. Hij vindt het kennelijk iets makkelijker het aan de RW te vertellen dan aan de behandelaar. Voor het eerst gaat hij, omzichtig, tegen haar in.

RW: ik denk dat je het je behandelaar ook moet vertellen.

Ze herhaalt haar directieve boodschap, iets steviger nu van toon, maar nog altijd behoedzaam en vriendelijk.

R: o, nou, zwijgt even, nerveuze handgebaren: Nou dat zal ik in overweging nemen..

Hij hoort de boodschap wel maar neemt zelf de vrijheid om het al dan niet te doen. Daarmee wil hij de regie terugnemen. Hij vindt het vermoedelijk niet alleen moeilijk om met de behandelaar te bespreken, hij reageert kennelijk ook gevoelig op directieve interventies. Mogelijk dat de RW, die hem kent, er daarom bij de start van het gesprek zo alert op was om dat te vermijden.

RW: vriendelijk maar beslist: in overweging nemen is voor mij niet goed genoeg. Ik vind echt dat je dit moet vertellen aan hem. Het is belangrijk voor je behandeltraject en om uiteindelijk recidive te voorkomen.

Ze ziet wat er gebeurt en herhaalt haar boodschap, en voegt zich nu naar de taal van R. (in overweging nemen...). Zo kan hij zich gehoord blijven voelen. Ze blijft vriendelijk en zacht, maar het wordt duidelijk dat ze onverzettelijk is op dit punt.

R: nerveus, zwijgt een tijdje. Nou...dan zal ik dat doen dan.

I Hij merkt dit kennelijk ook en geeft mee.

RW: knikt en zegt zachtjes: ja.. En na je volgende afspraak ga ik dan bellen met je behandelaar om met hem te bespreken hoe verder.

Om het belang van haar boodschap te onderstrepen vertelt ze dat ze met zijn behandelaar gaat bellen. Hij kan er nu niet meer omheen

R: als een soort controle...

Hij voelt het als controle, wat past bij zijn gevoeligheid voor regieverlies in het contact, en zegt dat ook meteen. Daarmee brengt hij zijn gevoel meteen in het contact, waardoor het gesprek open kan blijven. Kennelijk heeft hij voldoende *Vertrouwen* om dit zo te doen.

RW: deels, het is niet alleen controle maar controle zit er ook in, maar ook om te kijken hoe je behandeltraject er verder uit moet zien. Zwijgt een tijdje en kijkt hem indringend aan.

Ze houdt stand (ja, deels) maar geeft ook een inhoudelijke reden, namelijk dat de behandeling goed moet blijven aansluiten op zijn drang en zijn vermogen dit te beheersen.

R: zwijgt ook even en zegt dan: OK.

Hij lijkt er niet meer omheen te kunnen en geeft mee.

RW: vind je het lastig om het met hem te gaan bespreken?

Ze laat hem merken dat ze ziet dat dit lastig voor hem is, vragend, zodat hij er zelf mee kan komen.

R: ee ja, ja, dat is niet iets waarop ik sta te popelen zeg maar...

Hij bevestigt dit, met een understatement, wat even lucht geeft.

RW: nee, nee, dat kan ik me wel voorstellen... Misschien kunnen we nog bedenken hoe je dat gesprek kunt voorbereiden? Of hoe je hem alvast wat kunt informeren?

Ze biedt ondersteuning aan. Het moet gebeuren, als het zo lastig is kan ik je ermee helpen. Daarmee wordt het voor hem beter mogelijk, maar ook niet meer te vermijden dat hij het moet doen. De RW blijft in haar vriendelijkheid onverzettelijk. Hier gaat *Richting en Kader* maximaal samen met *Binding en Vertrouwen*. Controle en hulp vallen samen.

R: nou ik denk toch gewoon te vertellen lijkt mij?

Hij maakt het weer klein, hij kan het zelf wel, gewoon vertellen..(hij herneemt weer regie).

RW: ja dat kan..

| Ze voegt zich, heeft vermoedelijk ook vertrouwen dat hij het gaat doen.

R: dan zal ik dat zo doen, vertellen.

| Hij herhaalt het en formuleert het nu als een voornemen (ipv een twijfel zoals eerder).

RW: vriendelijk en zacht: ja dat lukt wel?

| Nogmaals vriendelijke aandacht voor zijn gevecht hiermee (in plaats van pushen).

R: ja

| En nogmaals zijn bevestiging.

RW: dan wens ik je heel veel succes bij dat gesprek met hem en dan daarna gaan we kijken hoe het verder gaat.

| Ze sluit af en herhaalt haar voornemen met de behandelaar te kijken hoe het verder gaat, zodat dat duidelijk blijft hangen bij R. na het gesprek.

R: eeh ja dat lukt wel.

| Zijn voornemen wordt concreter, hij weet niet alleen dat het moet, het gaat ook lukken.

RW: Ja. Nou, knap gedaan hoor!

| En ze sluit af met waardering, zodat het gesprek positief eindigt, wat erg belangrijk is bij zo'n gesprek.

Eerste reactie Richard:

Ik vond dat ze vriendelijk was, vriendelijk sprak, prettige intonatie zeg maar, dus toen kon ik het ook makkelijker vertellen. En dat wekte wel vertrouwen.

De houding van de RW gaf hem vertrouwen. Hij reageert niet op zijn taak om het met de behandelaar te spreken. Mogelijk is de opluchting over dit gesprek groter dan zijn tegenzin om het in de behandeling te betrekken.

Eerste reactie RW:

Ik schrok dat hij zo dicht bij recidive zat en tegelijkertijd vond ik het knap dat hij het vertelde, dus ik dacht, daar moet het accent liggen. Om te zorgen dat hij er op een goede manier mee aan de slag kan om de controle weer te krijgen. Je weet natuurlijk dat risico's er altijd zijn. En ik dacht, in de behandeling moet er nog extra ingezet worden, specifieke aandacht voor dat deel, naast de andere aspecten die daar aan bod komen. En ik vond het lastig om te moeten zeggen dat het daadwerkelijk als controle bedoeld is. Maar wel nodig.

Ze vat duidelijk samen waarom ze het zo heeft gedaan. Accent bij zijn vermogen de controle te houden op een moeilijk moment, en tegelijk aandacht voor 'hoe verder'. Ook vertelt ze over haar eigen gevoel (ik schrok). Ze reageert op hoofdlijnen en vertelt niet over de kleinere interventies die het gesprek effectief maakten Zoals spiegelen van emoties, aansluiten in taal, vasthoudend maar vriendelijk zijn.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we, met welk effect?

Dit fragment laat zien hoe de alliantiekenmerken *Richting en Kader, Binding en Vertrouwen* op een goede manier samen kunnen gaan. Duidelijke reacties op risico en vasthoudendheid over 'wat moet' gaan hand in hand met vriendelijkheid, respect, alert reageren op behoeften en positieve waardering. In het fragment zien we geen tekenen van *Stroefheid* bij Richard en de reclasseringswerker. Daar waar de reclasseringswerker duidelijk richting geeft ('je moet er iets mee in de behandeling') laat ze geen ruimte voor misinterpretatie of onderhandeling: dit moet gebeuren. Op deze manier houdt ze de *Richting* en het *Kader* steeds duidelijk. Tegelijk legt ze consequent het beheersen van dit risico bij hemzelf. Ze zegt niet: 'ik bel de behandelaar', maar

ze laat dit bij hem. Ze maakt wel duidelijk dat ze (daarna) ook gaat bellen. Over de hele linie laat ze, ook in kleine interventies, binnen haar agenda zoveel mogelijk regie in het gesprek bij hem, door hem rustig en vriendelijk uit te dagen zelf met zijn zorgen en oplossingen te komen. Zo ondersteunt ze hun gezamenlijke doelgerichtheid (*Richting*) ook op de langere termijn.

Daarnaast sluit ze steeds aan bij de gevoelens die hij laat zien, bijvoorbeeld door die feitelijk te spiegelen (uitdrukking, adem), door zijn taal over te nemen, of door korte antwoorden te herhalen. Dit zijn schijnbare details, maar die details vormen essentiële gesprekstechnieken én zijn evidence based: de werking hiervan is al decennia lang in onderzoek aangetoond¹⁶. Het is de kunst in het reclasseringswerk om deze details in de gespreksvoering samen te laten vallen met blijvende duidelijkheid over doelen en condities van het toezicht. Dit fragment illustreert hoe dit kan. Controleren heeft hier de vorm van ondersteunen en motiveren. En al ondersteunend krijgt ook de controle vorm.

Richard zelf spreekt in zijn eerste reactie alleen over het feit dat hij voldoende vertrouwen heeft om zijn verhaal te vertellen. De nog te nemen moeilijkheid van 'praten met de behandelaar' noemt hij niet. In ons werkalliantie-onderzoek is ontdekt dat cliënten vooral voldoende *Vertrouwen* in de reclasseringswerker (en vice versa) erg belangrijk vinden. Mogelijk geldt dat ook voor Richard.

De eerste reactie van de RW bevestigt dat ze doelbewust werkte aan het noodzakelijke vervolg op zijn signaal. Met een bewuste nadruk op waardering van zijn openheid daarover. Ze vertelt dat ze het lastig vond met hem over controle te spreken. Ze onderkent haar gevoelens ter plekke en kan de controlerol, wellicht juist daardoor, op een duidelijke en respectvolle manier uitvoeren: een vorm van succesvolle reflectie-in-actie. Ze reflecteert niet op de succesvolle details in de gespreksvoering; deze kennis is vermoedelijk zo 'ingedaald' dat zij zich daar niet meer de hele tijd van bewust is.

¹⁶ Norcross, J.C. (2011): *Psychotherapy Relations That Work: Evidence Based Responsiveness*. (2nd edition). Oxford University Press.

Casus 3

Werkstraf Mario

Mario is een 18-jarige jongen met een licht verstandelijke beperking. Hij is veroordeeld voor een werkstraf van 180 uur vanwege de vernieling van straatmeubilair (een bushokje) in vereniging. Mario woont bij zijn moeder. Daar is geen sprake van een stabiele thuissituatie. Mario heeft inmiddels 50 uur van zijn werkstraf voltooid. Hij doet zijn best en maakt een positieve indruk op zijn werkmeesters tot hij plotsklaps niets meer van zich laat horen. De werkmeesters doen melding bij de medewerker werkstraf. De medewerker heeft enkele malen geprobeerd hem te bellen voor een voortgangsgesprek. Maar Mario neemt de telefoon niet op. Uiteindelijk belt de medewerker werkstraf de moeder van Mario. Ze belooft dat Mario weer naar de reclassering komt. Het volgende fragment is een deel van het voortgangsgesprek tussen Mario en de medewerker werkstraf.

Werkstrafbegeleiding Mario Versie A

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: vriendelijk: Mario, een tijd niet gezien, hoe is het met je?

Ze begint meteen over zijn wegblijven. Dat doet ze belangstellend, zonder te oordelen. En stelt de open vraag hoe het is.

M: nou, het gaat wel goed.

Hij antwoordt alleen op haar vraag en zegt niets over het wegblijven.

RW: Ja?

Hiermee vraagt ze impliciet of het echt goed gaat, daarbij laat ze de ruimte aan hem om ermee te komen.

M: Ja

Hij gaat niet in op deze 'uitnodiging' tot meer informatie en herhaalt zijn antwoord.

RW: knikt vriendelijk en zegt: Was je verdwaald onderweg? Want je bent al ik geloof drie keer niet op je werkstraf geweest hoorde ik..

Nu hij niet zelf met meer verklaring komt verwoordt ze wat ze wil weten en waar ze het over moeten hebben. Ze doet dit met enige humor en bouwt relativeringen in ('geloof ik' en 'hoorde ik'). Zo laat ze hem wat ruimte om het verhaal te bevestigen of te preciseren. Daarmee blijft het gesprek open en kan hij ook zelf wat invloed in het contact blijven ervaren. Ze laat tegelijkertijd merken dat hun gesprek vandaag hierover zal gaan. Ze combineert hier *Richting en Kader* met investeringen in *Binding* en *Vertrouwen*. Ze laat ook merken dat ze Mario's intenties vertrouwt.

M: o ja, mijn telefoon was gejat dus...

Reageert bevestigend. Vertelt vervolgens niet waarom hij niet op de werkstraf kwam, maar brengt het gesprek op waarom hij haar niet gebeld heeft. Wil hij zich eerst verantwoorden over dat hij haar niet belde? Vindt hij een gesprek over 'wegblijven' te moeilijk aan het begin van dit gesprek? Of is dit gewoon wat het meest recent gebeurde en wat hij overziet?

RW: was je telefoon gejat?

Gaat mee in zijn verklaring en vraagt belangstellend verder, waarbij ze zijn antwoord herhaalt als een vraag. Ze laat merken dat ze hem hoort en toont interesse (werkend aan *Binding*). En *Vertrouwen*: ze neemt zijn verklaring serieus.

M: ja..

| Antwoordt weer kort, geeft geen nadere informatie.

RW: maar had je geen andere manier om te kunnen bellen?

Stelt alleen een open vraag naar een mogelijk andere manier. Ze oordeelt niet, laat alleen merken dat ze meer wil weten. Zo blijft ze werken aan *Binding*, in dienst van *Richting en Kader*: wat is er gebeurd en hoe kunnen we herhaling voorkomen?

M: nou (bromt een beetje) als je telefoon is gejat kun je niet bellen dus...

Hij heeft geen andere opties kunnen bedenken, als je geen telefoon hebt kun je niet bellen. Zijn verstandelijke beperking, in combinatie met een stressreactie, maakten het wellicht onmogelijk om hierover door te denken.

RW: nee. Maar ik heb jou via je moeder gebeld hè. Dus had jij dan misschien ook via je moeder mij kunnen bellen?

Ze vraagt nu wat dringender door. Begint met een voorbeeld (ik heb via je moeder gebeld) waardoor die mogelijkheid tot hem door kan dringen. En vraagt, nog altijd vriendelijk, of hij dat ook had kunnen doen. Ze stemt haar

taal af op zijn mogelijkheden en blijft vriendelijk vragen. Ze blijft doorwerken aan *Binding*, en houdt tegelijkertijd het belang van *Richting en Kader* in het oog.

M: nou misschien...

Hij gaat in haar vragen mee, maar laat merken ('misschien') dat er iets mogelijk aan de hand is met bellen via moeder.

RW: misschien... Misschien een idee om dat voor de volgende keer te doen, om dat te onthouden.

Ze herhaalt eerst zijn antwoord. Daarmee weet hij dat ze luistert. Ze spreekt hem vervolgens aan op zijn verzuim, maar doet dat vriendelijk en toekomstgericht: ze draagt een mogelijke oplossing aan voor als het nog een keer gebeurt. Daarmee kan hij enigszins rustig in het gesprek blijven. Ze gaat niet in op zijn aarzeling, die hij verwoordt in 'misschien'.

M: misschien wel ja.

Hij laat de aarzeling nogmaals doorklinken in zijn voorzichtige bevestiging.

RW: nou, dat verklaart waarom je mij niet gebeld hebt. Maar nou weet ik nog steeds niet waarom je niet naar je werkstraf bent geweest.

Ze laat zijn aarzelende bevestiging even in de lucht hangen. Ze rondt het gesprekje over 'niet bellen' af en gaat over op 'niet naar werkstraf gaan'. Ze blijft op vriendelijke toon duidelijk richting geven aan het gesprek.

M: nou ik was ... ik was niet bij mijn moeder.

Nou komt er meer verklaring. Ook over zijn 'misschien' bij het voornemen voortaan via zijn moeder te bellen als hij geen telefoon heeft.

RW: was je niet bij je moeder? Hoe komt dat?

Ze vraagt rustig door en herhaalt wederom eerst zijn eigen tekst (zo bouwt ze rust in en zo weet hij dat ze luistert) en vraagt dan naar een verklaring. Geeft geen oordeel, en geen andere reacties. Ze werkt consequent door aan *Binding* in combinatie met *Richting en Kader*. En ze blijft zijn antwoorden met *Vertrouwen* in zijn intenties aanhoren.

M: nou ruzie..

Hij gaat steeds mee met haar vragen en geeft ultrakorte antwoorden. Die leiden wel tot een completer beeld. Ruzie, niet bij moeder, niet haar telefoon gebruiken...

RW: knikt en vraagt: waar was je dan wel als je niet bij je moeder was?

Geen oordelen, geen positieve of negatieve reacties, rustig doorvragen totdat ze beide het plaatje duidelijk hebben. Dit kan hem mogelijk ook zelf helpen de situatie beter te overzien.

M: bij Herman.

Gaat weer mee via ultrakorte maar duidelijke antwoorden. Hij vertoont geen verzetsreacties en lijkt ook niet uit te zijn op bewuste vermindering van het onderwerp 'je was er niet'. Het lijkt er eerder op dat hij niet wist hoe hij eruit moest komen.

RW: wie is Herman, ken ik die?

I Tot dusver werkt de lijn van neutraal doorvragen, dus ze gaat zo door.

M: een vriend van mij.

Weer kort antwoord, steeds exact gericht op haar vraag. Geen omhaal van woorden, geen pogingen haar op een andere manier te omzeilen. Gewoon kort antwoorden.

RW: OK. En hoe is het dan nu tussen jou en je moeder?

Ze laat Herman even voor wat hij is en focust op het contact met zijn moeder. Speelt zijn moeder, ondanks dat de situatie thuis niet stabiel is, volgens haar een structurerende rol in zijn leven? Ze probeert een duidelijk beeld te krijgen zodat ze concrete afspraken kunnen maken voor de toekomst. Ze gaat tot dusver steeds uit van *Vertrouwen* in zijn intenties en verklaringen.

M: mmm gaat wel..

| Kort antwoord, kennelijk nog steeds geen geweldig contact met moeder.

RW: gaat wel... praten jullie wel?

Ze herhaalt weer zijn antwoord. En vraagt verder. Ze vraagt niet naar hun problemen, maar gaat na of ze wel praten, of ze problemen kunnen oplossen. Deze houding (toekomstgericht, benadrukken van positieve opties) houdt ze tot dusver consequent vol.

M: mmjaa niet zo.

| Wederom kort antwoord, precies op de vraag.

RW: niet zo...hé, wat ik je uit wil leggen hè, want het is... ik ben blij dat je er bent...maar het zou fijn zij als we een volgende keer afspreken dat je dan contact met mij op gaat nemen als je niet kan.

Weer herhaalt ze eerst zijn antwoord. Nu stopt ze met vragen. Ze gaat vertellen hoe ze het - nog steeds alleen toekomstgericht - de volgende keer wil hebben. Ze verweeft haar waardering voor zijn komst vandaag in haar verhaal. De formulering 'zou fijn zijn' doet wat vrijblijvend aan, maar gegeven de context (jonge, tot dusver goed meewerkende, LVB cliënt die eerder machteloosheid dan verzet toont) zal het voldoende zijn. Ze combineert hier *Richiting en Kader* optimaal met investeringen in *Binding*, door hem te complimenteren en door taal en toon af te stemmen op zijn mogelijkheden.

M: ja maar als je telefoon is gejat dan kun je niet bellen.

Uit zijn antwoord wordt duidelijk dat hij blijft haken op de gejatte telefoon en zijn beeld dat hij dan niet kan bellen. De optie 'via Herman of moeder' is kennelijk niet helemaal binnen gekomen.

RW: da's waar. Maar je kan ook via je moeder bellen hè, en misschien heeft Herman ook wel een telefoon.

Ze gaat er niet tegenin, maar bevestigt zijn beeld. En herhaalt rustig dat hij voortaan ook via moeder of Herman kan bellen. Doordat ze dit vriendelijk en toekomstgericht doet (niet 'je had via Herman kunnen bellen' maar 'als het nog eens gebeurt kun je via Herman bellen') kan hij dit vermoedelijk horen en begrijpen. Deze ondersteunende werkwijze kan de *Binding* bij Mario versterken.

M: Ja

Nu zegt hij 'ja', in plaats van 'misschien'. Komt het binnen, is de aarzeling weg, of wil hij beleefd antwoorden?

RW: ja. Want het is belangrijk dat jouw werkstraf goed gaat.

Na, wederom, herhaling van zijn antwoord pakt ze nu door: het gaat erom dat zijn werkstraf goed gaat. Ze spreekt niet van het risico op mislukken (als vermijdingsdoel), maar benadrukt het positieve doel: 'goed gaan en dus bellen als je niet kan'. Daarmee spreekt ze hem tevens aan op zijn eigen wens om het goed te doen en toont ze *Vertrouwen* in die wens.

M: ja

| Blijft kort antwoorden

RW: toch?? Want die wil jij goed afronden.

Ze versterkt haar boodschap en richt zich nu expliciet op zijn eigen wil om het af te ronden. Die wil is niet (alleen) van de reclassering, maar vooral van hem. Ze vraagt 'toch?', waarmee ze hem vraagt zijn eigen wens te bevestigen. Ze

werkt daarmee expliciet aan *Binding* van hem aan de werkstraf en spreekt impliciet haar *Vertrouwen* uit.

M: ja

Nu zij directief met hem bespreekt hoe het voortaan beter moet gaan blijft hij steeds met een enkel 'ja' reageren.

RW: ja. Ik wil ook graag dat jij die goed kan afronden.

Weer eerst herhaling van zijn antwoord. Ze versterkt haar boodschap nu door te zeggen dat ook zij wil dat hij het goed afrondt. Hij wil het zelf en zij wil het ook. Door de toon en de rustige opbouw van haar verhaal zou hij dit kunnen horen als 'ik sta er niet alleen voor'. Zo werkt ze verder aan *Binding* (ik voel me hier ook aan gebonden) en geeft ze *Richting*. Ze geeft haar controlerende rol vorm in rugdekking en steun. Ondersteunen en controleren vallen samen.

M: ja

Het blijft enkel ja. Hoort hij haar werkelijk en gaat hij mee? Dat weten we niet zeker. Maar hij lijkt haar wel te volgen.

RW: ja, dus dan moeten we afspreken hoe we dat dan in het vervolg gaan doen.

Ze herhaalt weer zijn antwoord, 'ja', en gaat verder naar voren: nu ze het samen eens zijn komt ze weer terug op de vraag 'hoe doen we dat'? *Richting* geven, *Binding* en *Vertrouwen* vallen nog steeds samen.

M: ja. Voor als weer mijn telefoon wordt gejat.

Hij verbindt dit wederom aan zijn gejatte telefoon. En niet aan de ruzie met zijn moeder en zijn verzuim bij de werkstraf. Kennelijk zit dit zo vooraan in zijn hoofd, dat het moeilijk is daar langsheen te denken.

RW: Ja. Voor als weer een keer je telefoon wordt gejat en als je weer misschien een keer ruzie krijgt met je moeder.

| Herhaalt zowel zijn 'ja' als de gejatte telefoon. En vult dit aan met 'weer ruzie met je moeder'. Ze probeert duidelijk steeds zijn tempo aan te houden.

M: ja eeh..

| Wederom ja, maar nu met een aanzet tot iets anders (eeh)...

RW: want ook met dat soort dingen kan ik jou helpen hè. Als je ruzie hebt.

| Ze laat de aanzet gaan en legt nu uit dat ze hem ook kan helpen met de ruzie. Daarmee gaat ze verder in de rol van steun bieden, waarmee ze tevens de kansen op een goede afronding van de werkstraf optimaliseert. *Richting en Kader* laat ze consequent samenvallen met *Binding* en *Vertrouwen*.

M: o ja

| De 'o ja' klinkt anders dan de vorige keren 'ja'. Alsof hij iets nieuws hoort waar hij wat aan kan hebben.

RW: dat het weer...

| Ze lijkt te gaan zeggen 'dat het weer goed komt' (of iets dergelijks). Ze richt zich weer op de positieve variant van de zaak: werken aan een beter contact (in plaats van op ruzies).

M: ga je dan met mijn moeder praten..

| Hij valt haar in de rede (voor het eerst in het gesprek), dit vindt hij interessant. Hij lijkt het beeld te krijgen dat zij met zijn moeder gaat praten, zodat de problemen verdwijnen.

RW: ja. Maar niet alleen. Dan ga je wel mee toch?

Ze bevestigt zijn beeld, gaat geen discussie aan, en voegt er een nuance aan toe: hij gaat zelf mee. Dit in de vorm van een vraag, zodat hij zelf kan reageren. Ook hier werkt ze, naast *Binding* (ze luistert en wil ondersteunen) aan *Richting en Kader* (de ruzie moet opgelost en daar gaat hij met haar steun zélf aan werken).

M: ja

| Het is weer ja en hij lijkt enige opluchting te tonen.

RW: lachend: Ja.

| Ze neemt de opluchting over (of ze voelt het zelf ook) en herhaalt op vrolijke toon zijn ja.

Eerste reactie Mario:

Ja het ging wel goed. Ook dat ze zei dat als er ruzie is dat ze dan komt helpen. Mooi, goed.

Tijdens het gesprek cirkelde hij steeds rond de gejatte telefoon. In zijn reflectie vindt hij het belangrijkste dat zij komt helpen bij de ruzies. Dat strookt met onze indruk dat hij sterker begon te reageren toen ze daarover begon (zelfs met interruptie) en met de opluchting aan het einde van het gesprek. Het blijft de vraag of hij de gebeurtenissenreeks 'ruzie, niet gaan, telefoon gejat, niet bellen' overziet. Maar hij ziet wel dat hij hulp krijgt als het weer mis gaat thuis. En na dit gesprek heeft hij misschien voldoende vertrouwen in de RW om haar in te schakelen als het weer ergens mis gaat.

Eerste reactie RW:

Ik vind het aandoenlijk. Want je ziet aan hem dat hij het heel lastig vindt en dat hij er dan toch is en dat je hem dan ergens op aanspreekt. En hij heeft dan al bedacht waardoor het kwam dat hij zich niet kon melden. En hij kan het gewoon niet oplossen, dat zie je heel erg. Dat maakt het voor mij alleen maar duidelijk dat ik wat meer voor moet bespreken met hem, voor situaties waarin hij het gewoon zelf niet kan overzien.

Ze realiseert zich goed dat het voor hem moeilijk is te overzien allemaal. Ze voelt zich duidelijk betrokken bij hem. Ze waardeert het dat hij er is en er zelf over heeft nagedacht. In de manier waarop ze hem aansprak hield ze inderdaad welbewust rekening met zijn (on)mogelijkheden. Ze heeft ervan geleerd: ze gaat vanaf nu alles meer voor bespreken. Ze reflecteert niet op de werkzame details in haar werkwijze, die ze vermoedelijk als vanzelfsprekend ervaart.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we en met welk effect?

In dit fragment zien we hoe de reclasseringswerker de alliantiekenmerken *Richting en Kader*, *Binding* en *Vertrouwen* zodanig laat samenvallen dat er in het gesprek geen *Stroefheid* ontstaat: geen *Reactance* bij Mario en geen *Contrareactance* bij de reclasseringswerker. Ook zien we dat haar investeringen in *Binding* en *Vertrouwen* in dienst staan van *Richting en Kader*. Het hele gesprek draait om de vraag hoe zij er in de toekomst voor kunnen zorgen dat hij naar de werkstraf blijft gaan en dat hij haar belt als hij eventueel een keer niet kan gaan. En tijdens het gesprek toont ze *Vertrouwen* in zijn intenties, waardoor Mario haar ook kan gaan vertrouwen.

Ze exploreert, via open vragen, wat er aan de hand is. Bij onvolledige antwoorden gaat ze niet de discussie aan, ze plaatst er iets naast. Ze werkt aan *Binding* door ervan uit te gaan dat hij zelf de werkstraf af wil maken (en ze checkt dit expliciet) en vervolgens te zeggen dat zij het zelf ook belangrijk vindt.

Waar ze hem aanspreekt op wat er verkeerd is gegaan spreekt ze consequent toekomstgericht, in al haar uitspraken draait het om 'goed gaan in de toekomst'. Hierdoor kan Mario vrij blijven van defensieve verzetsreacties (*Reactance*). Ze houdt rekening met zijn mogelijkheden door vaak zijn eigen antwoorden te herhalen (dit brengt rust en maakt hem duidelijk dat ze luistert). En ze spreekt in korte en weinig complexe zinnen. Ze legt hem uit dat hij ook via zijn moeder kan bellen door eerst te zeggen dat zij hem via zijn moeder belde. Ze werkt aan *Binding* door zich tijdens de uitleg aan te passen aan zijn taal en tempo.

Als hij denkt dat zij het kan oplossen met zijn moeder activeert ze hemzelf door te zeggen – en daarna te vragen – dat hij meegaat. Haar investeringen

in *Richting en Kader* en in *Binding* vallen hier samen. Zo werkt ze doelgericht aan de opdracht van de reclassering: een jonge licht verstandelijk beperkte jongen, met weinig steun van zijn ouders, ondersteunen bij het afronden van de werkstraf. De controlerol die daarbij hoort geeft ze vorm door te investeren in duidelijkheid over 'wat voortaan moet' (*Richting en Kader*), in betrokkenheid van Mario op de werkstraf (*Binding*) en door uit te gaan van zijn positieve intenties (*Vertrouwen*). In dit fragment gaan deze kenmerken steeds hand in hand.

De reclasseringswerker bevestigt in haar eerste reactie dat ze rekening hield met zijn mogelijkheden en beperkingen en dat dit haar emotioneel raakt ('aandoenlijk'). Daarmee bevestigt ze haar eigen gevoel van *Binding* en *Vertrouwen*, die ze ook uitdroeg in het gesprek. Ze reflecteert niet op de werkzame details in haar werkwijze, zoals herhalen van zijn antwoorden, niet de discussie aangaan, open vragen blijven stellen totdat ze samen een duidelijk punt hebben, consequent toekomstgericht spreken over oplossingen in plaats van stilstaan bij problemen.¹⁷ Deze impliciete professionaliteit is vermoedelijk zo vanzelfsprekend geworden dat ze zich hier niet steeds meer van bewust is. Ze zegt wel van deze situatie te hebben geleerd en het ook zelf vanaf nu wat anders te gaan doen. Dit onderstreept dat we hier een professional aan het werk zien die via reflectie-in-actie én na de actie leert van haar ervaringen.

¹⁷ Het belang van werken met positieve doelen en toekomstgericht werken met delinquenten is in verschillende onderzoeken aangetoond. Bijvoorbeeld Ward, T. (2010): The Good Lives Model of Offender Rehabilitation: Basic Assumptions, aetiological commitments and practical implications. In: F. McNeill, P. Raynor & C. Trotter (Eds): *Offender Supervision, New Directions in theory, research and practice* (pp41-64). Cullompton: Willan.

Werkstrafbegeleiding Mario Versie B

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: kijkt afwachtend en zegt: Mario. Zeg het maar!

| In houding en toon maakt ze duidelijk dat ze eerst een verklaring wil horen en pas daarna verder wil praten.

M: zit stijf en nerveus en zegt: Wat...

| Hij weet even niet te reageren

RW: waar was jij?

| Ze gaat op dezelfde manier door en in haar toon laat ze merken dat het ernstig (en verwijtbaar) is. Poneert meteen het *Kader*.

M: eeh eeh ik eeh was er een tijdje niet.

| Hij weet waar ze op uit is en geeft nerveus schoorvoetend het halve antwoord: hij was niet waar hij had moeten zijn...

RW: nee, ja, dat heb ik gemerkt. Maar waar was je wél?

| Ze blijft hem op de proef stellen en geeft niet mee. Haar toon blijft koel. Ze blijft het *Kader* poneren en is daarnaast weinig uitnodigend in haar houding.

M: nou ik was gewoon eeh bij Herman.

| Hij lijkt zich niet te verzetten maar blijft kort antwoord geven op haar vragen. Meer informatie dan dat geeft hij niet.

RW: wie is Herman?

Ze vraagt door, op dezelfde toon, over de feiten. Nog geen pogingen om het ijs enigszins te breken, zodat hij mogelijk meer zou kunnen vertellen over het hoe en waarom van zijn verzuim. Het *Kader* blijft leidend.

M: een vriend van mij.

Kort antwoord, in lijn met de eerdere antwoorden. Voor meer informatie en langere antwoorden lijkt hij weinig ruimte te voelen.

RW: maar wij zijn toch duidelijk geweest in het allereerste gesprek? Als jij niet kan naar je werkstraf dan bel je.

Nu komt ze met een expliciete correctie. Ze zegt 'wij', waarbij niet duidelijk is waar ze op doelt. Is 'wij' de reclassering? Of is 'wij' Mario en de RW? Als ze 'Mario en de RW' bedoelt memoreert ze dat het een gezamenlijke afspraak was. Dat kan je in zijn geval (LVB) niet zomaar veronderstellen. Hoe precies weet hij wat zijn verplichtingen zijn? Wat heeft hij daarvan al dan niet onthouden? En was er bij de start inderdaad sprake van een 'wij' over de condities? Of was het destijds een eenmalige en eenzijdige procedurele uitleg hiervan?

M: ja maar Mijn telefoon was gejat.

Hij gaat in de 'ja maar' stand. Verzet zich niet expliciet, maar vanuit de verdedigende rol blijft hij summier reageren.

RW: ja maar dan ga je toch op zoek naar een andere telefoon... zo ingewikkeld is dat toch niet?

Ze gaat mee in zijn 'ja maar' stand, geeft dus geen leiding (*Richting*), want laat zich door hem leiden. Haar punt zou moeten zijn dat een werkstraf niet vrijblijvend is en dat ze moeten bedenken hoe hij wel kan blijven komen als er problemen zijn (*Richting en Kader*). Als ze dat rustig en zonder omhaal zou bespreken kon ze daarna doorpraten over hoe het anders kan. Nu cirkelt ze indirect, verwijtend en vragend om deze boodschap heen. Daardoor krijgt ze het gesprek niet in een andere groef. Ze houdt geen rekening met zijn verstandelijke beperking. Ze gaat ervan uit dat hij in staat is verschillende

soorten oplossingen van een probleem af te wegen. Dat is een vrij abstracte onderneming die voor hem mogelijk te hoog gegrepen is. De afsluitende uitroep 'zo ingewikkeld is dat toch niet...' is in dit gesprek dan ook extra ongepast.

M: ja maar... je kunt niet bellen als je telefoon is gejat.

Hij blijft ook met 'ja maar' reageren. En hij herhaalt het antwoord dat hij voorhanden heeft: ik kon niet bellen. In bepaalde situaties zou een RW dit kunnen opvatten als een impliciete verzetsreactie (*Reactance*). Maar hier is sprake van een zeer jonge LVB-er die wellicht in de stress raakte doordat hij niet kon bellen. Hij toont eerder onmacht dan verzet. En er is nog steeds geen informatie over de redenen van zijn wegblijven. Tot dusver gaat het alleen over het 'niet laten weten' dat hij er niet was. Terwijl een gesprek over 'niet komen' vermoedelijk meer bruikbare informatie zou opleveren. Waarom was hij eigenlijk niet bij zijn moeder, maar bij Herman?

RW: nee. Maar Herman heeft ook geen telefoon?

Ze gaat mee in het gesprek over 'niet bellen' en borduurt verder op de voor hem moeilijke lijn 'oplossingen afwegen'. Haar toon blijft koel en gericht op 'zich verantwoorden'. Tot dusver gaat dat niet gepaard met uitnodigingen om te praten over mogelijke problemen die de werkstraf in de weg staan. Oftewel: ze blijft nog steeds eenzijdig gericht op *Kader*. En ze laat steeds merken dat ze geen *Vertrouwen* heeft in zijn uitleg. En daardoor werkt ze juist níét aan *Richting*, want feitelijk begint ze het doel van dit gesprek – hem rustig doordringen van de condities en vooral hem weer aan het werk krijgen – uit het oog te verliezen.

M: jawel..

Kort antwoord, we weten niet of hij 'de telefoon van Herman gebruiken' al dan niet als een optie heeft bedacht.

RW: nou, wat is er dan mis mee om die van hem te lenen?

Ze blijft het gesprek voeren over 'niet bellen' in plaats van exploreren van de situatie die hem van de werkstraf afhield. En ze blijft doorgaan op de lijn 'oplossingen afwegen'. Ze lijkt niet te voelen dat deze strategie doodloop, ze

verstart eerder in houding, toon en soort vragen. Haar eenzijdigheid wordt sterker.

M: nou die is van Herman.

Hij blijft heel kort antwoorden en laat merken dat hij weinig begrijpt van het gesprek.

RW: ja, maar dan mag je toch aan hem vragen of jij die even mag gebruiken?

De 'ja maar' stand houdt ook bij de RW aan, waarmee ze laat zien dat ze nog geen leiding neemt in het gesprek. Ze lijkt te veronderstellen dat hij dit 'bewust' niet gedaan heeft, bv. om tijdelijk onder de werkstraf uit te komen (in plaats van dat hij het niet snapt). Daarmee toont ze dat ze geen *Vertrouwen* heeft in zijn intenties. Vanuit deze veronderstelling kan er moeilijk contact tot stand komen over wat er wel aan de hand was. Ze sluit nog steeds niet aan bij zijn verhaal, zijn kennelijke onmacht en zijn beperking.

M: mmm..

I Hij laat het zo, wat moet hij anders?

RW: je had ook even langs kunnen komen.. Je had hier bij mij langs kunnen komen, je had naar je werkstrafproject kunnen gaan, dat heb je allemaal niet gedaan.

En ze komt met nog drie opties voor oplossingen in één zin. Haar toon wordt feller. Waarschijnlijk is hij de draad kwijt. En zij blijft doorgaan op basis van haar niet gecheckte veronderstellingen over zijn intenties en vermogens. Geen *Vertrouwen* en de *Richting* verdwijnt steeds meer uit beeld.

M: neee, want ik had ruzie.

Nu reageert hij voor het eerst ook feller. Hij reageert op de zin 'allemaal niet gedaan' en zegt voor het eerst iets over de onderliggende kwestie: hij had ruzie. Daarmee geeft hij een duidelijk aanknopingspunt om daarop door te gaan: wat is er eigenlijk aan de hand allemaal?

RW: ja. Nou, nu heb je ook een beetje ruzie met mij.

Dit aanknopingspunt benut ze niet, ze geeft zijn antwoord terug, nu ook ruzie met haar. Neemt haar eigen irritatie het gesprek over? Ze verstrakt in haar correctieve lijn en lijkt geen ruimte meer te voelen voor inhoudelijke vragen. Haar kennelijke veronderstelling over zijn motieven ('bewust' er onder uit willen komen) heeft ze nergens in het gesprek gecheckt.

M: ja

| Hij hoort het gelaten aan.

RW: ja

| En zij laat het zo.

M: nou ben je boos.

Hij herhaalt wat ze zegt, laat het tot zich doordringen. Hij richt zich in die herhaling rechtstreeks tot haar en in zijn houding lijkt hij uit te zijn op contact. Hij wil niet dat ze boos is. Hij laat zien dat hij een beetje gevoel van *Binding* nodig heeft.

RW: ja ik ben best een beetje boos ja.

| Kennelijk voelt ze dit ook zo, al dan niet bewust, met het effect dat ze haar uitspraak iets verzacht "best een beetje".

M: zwijgt en wiebelt onrustig in zijn stoel en zegt dan: Wat moet ik doen dan?

Nu is hij zelf uit de 'ja maar' stand. Hij beweegt mee. Met zo'n directe boodschap weet hij meer raad dan met al die indirect verwijtende vragen en reeksen oplossingen die tot dusver leidend waren in het gesprek. Wat moet hij doen om haar niet meer boos te laten zijn? Hij legt dit bij zichzelf (vraagt niet "wat gaat er nu gebeuren", maar 'wat moet ik doen?'). Dat is een goed aanknopingspunt voor het verdere gesprek. Misschien had de RW hem sneller op dit punt kunnen krijgen door hem meteen directief te laten weten dat dit

| niet kon, om vervolgens samen te gaan exploreren hoe ze er in vervolg voor kunnen zorgen dat hij blijft gaan.

RW: nou om te beginnen gaan we afspraken maken over hoe we dit in het vervolg gaan doen.

| Zij beweegt nu mee met zijn vraag, 'wat moet ik doen'? En vertelt wat ze gaan doen. Voor dat gesprek heeft ze wel meer informatie nodig over wat er aan de hand was en wat hij nodig heeft om, ondanks ruzie, stress en chaos, toch naar de werkstraf te gaan of contact te houden met de RW. Op dit punt kan ze het gesprek alsnog een goede wending geven.

M: als weer mijn telefoon wordt gejat.

| Hij blijft gefixeerd op de gejatte telefoon en daarmee op de kwestie 'niet bellen'.

RW: ja want als het misgaat... want weet je, nu heb je me eigenlijk geen andere mogelijkheid gegeven bijna dan die hele werkstraf negatief retour sturen. Dat het mislukt is.

| Ze laat de kans op een andere wending liggen. Voordat ze afspraken gaan maken wijst ze hem op de gevolgen als dit nog eens gebeurt. Ze blijft nog steeds eenzijdig gefixeerd op het *Kader*. Dat doet ze door de negatieve variant te benoemen: mislukken. Daarmee zet ze een vermijdingsdoel centraal, waarvan de effectiviteit twijfelachtig is. Het kan ook onnodige stress oproepen, zeker bij M. Ze zegt wel 'als' het misgaat en 'bijna' geen andere mogelijkheid dan... Daarmee laat ze tussen de regels merken dat hij nog een kans heeft. Dat strookt met haar uitspraak dat ze gaan kijken hoe ze dit in het vervolg kunnen voorkomen. Kan M. deze kans tussen de regels horen?

M: heftig: Wat betekent dat??

| Hij schrikt en schreeuwt. Dit dringt diep tot hem door.

RW: nou, dat het dus klaar is, dat je het niet meer mag proberen.

| Komt het door zijn (bange) schreeuwende vraag dat ze nu op lijkt te schuiven naar 'het is klaar'? Voelt ze zijn uitroep als agressie? Wil ze hem er zo goed

van doordringen dat het niet nog een keer gebeurt? Ze verliest het contact met zijn ongerustheid: het is immers al tot hem doorgedrongen. Waarom zoveel extra nadruk op *Kader* als het niet meer nodig is? Kan ze zelf nog wel switchen? Of krijgt haar eigen *Contrareactance* de overhand?

M: door haar heen, hard: Nee want ik vertelde dat mijn telefoon is gejat!!

Hij raakt ervan in de stress, schreeuwt weer, wil dit gevaar afwenden, want wil doorgaan. Hij lijkt het allemaal niet te begrijpen en herhaalt dat hij het echt niet kon, want zijn telefoon is gejat. Hij lijkt te schreeuwen om *Binding*: begrip voor zijn toestand en zijn wens de werkstraf af te maken.

RW: ja maar dan heb je andere manieren om het op te lossen.

Ze escaleert verder en valt weer terug op 'ja maar' en op de oplossingsmogelijkheden die hij niet heeft overwogen en gekozen. Handelt ze nog bewust? Of is haar gevoel van *Contrareactance* leidend geworden?

M: hard: Wat dan??

Zijn machteloosheid wordt tastbaar en hij blijft schreeuwend vragen 'wat dan'? Wat moet hij doen, wat gebeurt er allemaal?

RW: niet gaan is geen optie!

Nu komt ze voor het eerst op 'niet gaan' in plaats van alleen op 'bellen als je niet gaat'. Ze weet echter nog steeds niet waarom hij er niet was. En heeft ze het over vermoedelijk, mogelijke, of zekere retourzending? Daarover is feitelijk geen uitsluitel, een onhelderheid die als olie op het vuur werkt. Voor beiden, zo lijkt het. Ook daarmee wordt duidelijk dat dit gesprek *Richtingloos* verloopt.

M: maar ik kon niet komen, ik kon niet bellen! Heb ik verteld aan jou, net!

Hij schreeuwt nog steeds en blijft herhalen wat er aan de hand was. Voor hem is dit (vermoedelijk echt) een logische verklaring.

RW: ja en ik heb gezegd je kan naar mij toe komen, of je had naar je werkstraf kunnen gaan.

Ze reageert weer op hetzelfde niveau als hij: jij zegt dit, maar ik zeg dat. Weer met twee opties in één zin. Ze geeft geen doelgerichte leiding meer aan het gesprek. Stuurte ze vanaf het begin op 'retour zenden'? Of laat ze zich in toenemende mate leiden door haar irritatie? Reageert ze alleen nog vanuit *Contrareactance*, door de toon van M.? Wat betekent die toon voor haar? Hoort ze daar agressie in?

M: ik wil niet dat het ophoudt!

Hij blijft reageren alsof het besluit (retour) al is gevallen. Hij heeft de kans die in haar zinnen besloten lag kennelijk niet gehoord.

RW: ja, daar had je dan eerder aan moeten denken hè..

Neemt ze zijn interpretatie over? Laat ze zich ook nu door hem leiden? Want nu lijkt de bijl ineens te zijn gevallen. Is ze zelf ook kwijt waar ze eigenlijk op uit was? Of is ze op het punt waar ze vanaf het begin wilde zijn? Dat weten we niet. Dat zegt iets over de onhelderheid (wat is de *Richting?*) waarmee ze hierover spreekt.

M: verdomme...

Hij hoort haar zeggen dat het afgelopen is en doet alleen een machteloze uitroep.

Eerste reactie Mario:

Het ging niet goed. Ze was boos op mij. En ik heb verteld hoe het allemaal ging maar ze was toch boos.

Hij blijft herhalen wat het meeste indruk maakte: ik heb verteld wat er aan de hand was en zij is boos op mij. Het gesprek over oplossingsmogelijkheden is mogelijk langs hem heengegaan.

Eerste reactie RW:

Ja dat ging natuurlijk helemaal nergens over hè, het is heel simpel, daar zijn we van te voren duidelijk over geweest, hij kent de afspraken, hij kent de regels van de van de werkstraf, hij heeft ze ondertekend, er is gewoon geen enkel excuus.

In deze reactie wordt duidelijk dat ze inderdaad geïrriteerd is. Voelde ze zijn reacties als verzet en later, toen hij ging schreeuwen, als tegen haar gerichte agressie? En ontwikkelde ze daardoor zelf *Contrareactance*? Ze richtte zich hoe dan ook vanaf de start eenzijdig op handhaven van de regels. Ze gaat er daarbij als vanzelfsprekend van uit dat hij deze regels nog precies kent en begrijpt en dat hij zich daaraan welbewust heeft gecommitteerd ('geen enkel excuus').

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we en met welk effect?

Dit fragment laat zien hoe een gesprek kan verlopen als de reclasseringswerker zich eenzijdig richt op 'handhaven' van regels en procedures. Ze doet dit hier zodanig dat we niet kunnen spreken van een eenzijdige nadruk op het alliantiekenmerk *Richting en Kader*. Want in haar fixatie op 'het Kader' (aanspreken op overtredingen) raakt de *Richting* (zijn werkstraf goed afronden) juist uit beeld.

Momenten waarop het gesprek een andere wending zou kunnen krijgen, door aanknopingspunten die Mario zelf in kleine uitingen geeft, benut ze niet. Zijn kennelijke behoefte aan wat meer *Binding* en *Vertrouwen* voelt ze niet aan, of wil ze niet zien zolang hij (volgens haar) geen blijkt geeft van begrip van wat hij anders had moeten doen. Zelf investeert ze hier niet in *Binding* en ze geeft er steeds blijf van dat ze geen *Vertrouwen* heeft in zijn oprechtheid. Doordat ze niet investeert in deze positieve kenmerken van de werkalliantie escaleert het gesprek tot het punt van afbreken.

Ze heeft tijdens het gesprek geen oog voor de mogelijkheden en beperkingen van Mario. Ze wil dat hij doordrongen raakt van het belang van de regels. Is de stijl die uit dit fragment blijkt haar gebruikelijke stijl? Dan kunnen we ons afvragen hoe ze deze regels destijds heeft uitgelegd, hoeveel rekening ze daarbij hield met zijn licht verstandelijke beperking en tot hoeveel gezamenlijkheid van *Richting en Kader* dit heeft geleid. Tijdens het gesprek

lijkt ze ook niet goed in staat de reacties van Mario te duiden: ze veronderstelt kennelijk een bewuste overtreding in plaats van onmacht. Ze voelt het positieve appèl in zijn reacties niet aan en lijkt zijn felheid te ervaren als agressie en verzet. Ze veronderstelt, vermoedelijk ten onrechte, dat Mario cognitief in staat is zelfstandig reeksen oplossingen voor het probleem van zijn gejatte telefoon te overdenken. Ze toont ook hierdoor geen *Vertrouwen* in zijn intenties¹⁸.

Wanneer ze, nádat hij al doordrongen is van de ernst van de situatie, nogmaals herhaalt dat dit niet kan zet ze vermijdingstaal en vermijdingsdoelen centraal (risico, mislukken, negatief retour sturen). Dit gebeurt op het moment dat het gesprek juist een positieve, toekomstgerichte wending had kunnen krijgen. Hierdoor raakt hij verder in de stress. In dit stadium lijkt de reclasseringswerker haar bewuste handelen kwijt te raken. Ze nam al eerder geen leiding in het gesprek (ging bijvoorbeeld mee zijn ‘ja maar’ houding in plaats van hem daaruit te leiden). Maar nu lijkt haar eigen irritatie (*Contrareactance*) het roer helemaal over te nemen. Het wordt onduidelijk waar ze op uit is. In de interactie met Mario verschuiven haar uitspraken nu van ‘bijna geen andere mogelijkheid dan retour zenden’ naar ‘het is klaar’. In deze interactie verliest ze de opdracht van de reclassering uit het oog. Bij die opdracht hoort dat zij hem, met oog voor zijn (on)mogelijkheden als jonge (18) LVB-er met weinig steun van ouders, weer aan het werk krijgt. Jongvolwassenen en LVB-ers vallen vaker dan gemiddeld uit bij de reclassering. Dat zal vermoedelijk ook hier gebeuren. Met de gevolgen van dien voor hemzelf en de samenleving. Deze casus illustreert hoe belangrijk het is dat reclasseringswerkers goed in staat zijn een licht verstandelijke beperking te signaleren. En dat zij weten wat dit betekent voor hun benaderingswijze¹⁹. Versie A van het gesprek met Mario illustreert hoe dit beter kan.

Voor deze reclasseringswerker is het belangrijk dat ze nagaat waar haar belemmeringen zitten om in contact te komen met Mario. Is het haar opvatting dat het bij de reclassering vooral gaat om strak handhaven van

¹⁸ Trotter (2006) zet in zijn theorie over ‘prosocial modelling’ uiteen dat reclasseringswerker die bedoelingen en uitingen van hun cliënten consequent negatief interpreteren, zich geen rekenschap geven van beperkingen van cliënten en hun confronterende interventies niet samen laten gaan met positieve, toekomstgerichte ondersteuning, zelf een rolmodel zijn voor antisociaal gedrag. Zijn onderzoek laat tevens zien dat positieve interpretaties van cliënt- uitingen effectief kunnen zijn. Trotter, C (2006): *Working with Involuntary Clients*. (2nd Edition). Thousand Oaks: Sage.

¹⁹ Zie voor meer informatie: : Vrij, P., Kaal H., en Bernard, R. (2018): *Licht Verstandelijke Beperking en de Reclassering*. Hogeschool Leiden en 3 RO.

regels? Voelt ze druk van negatieve publiciteit over incidenten en wil ze daarom zo 'stoer' overkomen dat ze haar gewone neiging om vriendelijk te zijn overstemt? Weet ze niet hoe vriendelijkheid met controle is te combineren? Durft ze dat niet aan? Is ze voldoende op de hoogte van de mogelijkheden en beperkingen van licht verstandelijk beperkte cliënten? Voelt ze zich snel persoonlijk aangevallen of niet serieus genomen? Antwoorden hierop zijn niet te achterhalen uit het fragment. Dit soort vragen kunnen in professioneel beraad besproken worden.





Casus 4

Lopend Toezicht Mark

Mark is 23 jaar en voorwaardelijk veroordeeld wegens mishandeling. Als bijzondere voorwaarden zijn opgelegd: een alcoholverbod met een controle hierop zolang de reclassering dat nodig acht en toezicht door de reclassering. Mark vindt het reclasseringscontact en het alcoholverbod allemaal maar onzin. Hij ervaart het toezicht als een verplichting en wil nergens over praten. De reclasseringswerker vindt het toezicht op Mark moeizaam verlopen.

Lopend toezicht Mark (één versie)

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: goedemorgen

| Neutrale vriendelijke start

M: gaapt, verstopt zich in een hoodie en beweegt moeizaam en mompelt: Goeiemorgen.

| Wat laat hij zien in zijn houding? Is hij slaperig? Wil hij betrokkenheid bij het gesprek vermijden? Draagt hij de hoodie gewoon als gebruikelijke dracht in zijn vriendengroep? Duiden we het als *reactance*, als onbeleefdheid, als leeftijdsconform gedrag? Is het een combinatie hiervan? We weten het niet.

RW: oeoeoej jij hebt een goeie morgen zo te zien...Kan je je muts even afdoen?

| Ze reageert eerst spiegelend op zijn houding en houdt dat luchtig. Meteen daarna een directieve vraag over de muts. Ze had er ook voor kunnen kiezen om hem te laten merken hoe hij erbij zit en wat dat met haar doet, zodat hij eventueel zelf, in de interactie, uit zijn hoodie kan kruipen. Schat ze in dat recht-door-zee bij hem beter werkt? Wil ze bewust een norm stellen en vindt ze dat daar geen discussie over moet zijn? Gaat het hier om een afspraak die bij het begin van het toezicht is gemaakt en bevestigt ze dit nu als een *Kader*? We vallen bij dit fragment in een lopend toezicht, dus dat weten we niet. Het kan ook zijn dat ze het zelf ergerlijk vindt en dat ze zichzelf zo beschermt tegen de ontwikkeling van *Contrareactance*. Wanneer deze norm niet is ingebed in afspraken hierover bij de start van het toezicht neemt ze enig risico: als hij weigert heeft ze meteen een blokkade in het verdere gesprek.

M: hoezo dat dan?

| Een tegenvraag waaruit we mogelijk kunnen afleiden dat dit niet eerder is besproken. Hij ziet er geen probleem in.

RW: nou dat vind ik niet zo gezellig...Niet dat je het hier gezellig moet hebben maar het is, ik spreek wel graag met iemand die de muts af heeft. Dat getuigt van iets meer respect.

| Ze verklaart waarom ze het vraagt. Corrigeert zich als ze over 'gezellig' begint (realiseert zich dat hij het toezicht niet erg gezellig vindt). Ze betreft het dan op haar eigen wens: 'ik spreek graag met...'. Daarmee onthoudt ze zich van een oordeel over zijn motieven voor de hoodie. De reden 'getuigt van respect' is normatiever.

M: zucht... ok, dan doe ik hem lekker af.

| Hij doet wat ze vraagt, met tegenzin, maar toch..

RW: nou, dank je wel Mark. Schakelt over op actievere toon: Nou, hoe was je weekend?

| Ze bedankt hem daarvoor, haar toon is oprecht en vriendelijk. Zo laat ze hem weer merken dat dit in elk geval voor haarzelf belangrijk is. Het kan zijn dat hij hierdoor de ruimte voelde om te doen wat ze vroeg: zowel verbaal als non verbaal motiveerde ze haar vraag vooral vanuit haar eigen wens. Ze begint nu aan het gesprek over hoe het met hem is gegaan.

M: nou best...

| Antwoordt kort en enigszins vaag.

RW: kun je vertellen wat 'best' was..

| Ze sluit aan op zijn formulering en vraagt daarbij naar concretisering van zijn antwoord.

M: nou er was, hoe heet dat, zo'n dorpsfeest was er. Daar ben ik geweest.

| Hij reageert met een informatief antwoord, waaruit enige bereidheid blijkt tot een normaal gesprek met haar.

RW: OK. Wow, dorpsfeest. Bij dorpsfeest denk ik altijd gelijk van 'woow; dorpsfeest, daar is drank.

Reageert, op enigszins luchtige toon, en komt meteen over de brug met drank. 'Ik denk daar is drank'. Ze zegt alleen wat ze zelf denkt, vraagt verder niet. Daarmee houdt hij ruimte om er zelf mee te komen. Ze zet hiermee ook de agenda neer: het toezicht gaat over de bijzondere voorwaarde 'alcoholverbod'. (*Richting en Kader*).

M: ja

Hij bevestigt en laat het daarbij.

RW: ja. En...Hoe ben je daarmee omgegaan?

Herhaalt zijn antwoord en stelt een maximaal open vraag, zonder suggestie over drankgebruik.

M: nou gewoon heel eeh, bijna niks gedronken, dus..

Hij antwoordt voorzichtig. Geen leugen (bv. niets gedronken). Hij weet dat hij zijn voorwaarde overtrad en legt dus de nadruk op 'bijna niks' (in plaats van bv. 'wel een paar'). Maar hij komt er wel mee. Het kan zijn dat hij erop uit is de grenzen van het toezicht te verkennen en op te rekken. Het kan ook zijn dat hij, schoorvoetend, bereidheid laat zien om in gesprek te zijn. Dat valt op, omdat de RW in de casusbeschrijving zegt dat zij het toezicht moeizaam vindt gaan.

RW: bijna niks? En hoeveel heb je dan gedronken?

Herhaalt zijn antwoord en vraagt naar verdere concretisering. Blijft vooral werken aan meer *Richting en Kader*. Ze reageert niet op zijn keus dit aan haar te vertellen. Deze keus kan iets zeggen over zijn betrokkenheid (*Binding* aan het toezicht) en waardering hiervoor zou de wederzijdse *Binding* in het contact kunnen versterken.

M: nou, een paar.

| Hij verzwijgt nog steeds niet dat hij dronk maar houdt het aantal in het vage.

RW: een paar? Nou dat is niet heel goed hè.

| Herhaalt zijn antwoord en stelt de norm: dat kan niet. Ze stelt hier meteen het *Kader* vast. Ze kiest ervoor om dat meteen te doen en niet eerst door te vragen over 'hoeveel en hoe kwam dat zo'. Dit kan bij hem op verschillende manieren uitwerken: hij kan een verder oordeel vermijden door minder informatie te geven, waardoor ze in een duw- en trek interactie terecht kunnen komen. Of hij kan nu meer vrijuit praten omdat de dreiging niet meer in de lucht hangt: het hoge woord van de RW (dat hij aan zag komen) is er meteen uit.

M: nou, ik kan toch wel een paar biertjes drinken...

| Hij blijft bij zijn erkenning (wel gedronken) en verweert zich nu op een andere manier: dat kan toch wel...

RW: jij kan geen paar biertjes drinken, Mark.

| Ze herhaalt haar afwijzing van het gedrag (*Kader*). Haar toon is vriendelijk maar beslist, ze probeert zo contact te houden (*Binding*) en hem te laten ervaren dat ze hem niet zomaar laat vallen, ondanks wat gebeurd is.

M: wat moet je dan drinken? Jaa, cola ofzo...

| Vraagt (retorisch) door op alternatieven, wat dan wel? Hij bedoelt: dat kán toch niet..., zo'n flinke jongen aan de cola. Dat snap jij toch ook wel! Maar in deze reactie gaat hij wel deels mee in haar antwoord. Hij lijkt het zelf ook wel te voelen.

RW: ja

| Ze bevestigt rustig zijn 'vrees': cola ja.

M: je gaat toch geen cola drinken op een dorpsfeest.

Hij blijft bij zijn punt. Ze komen nu op een essentiële kwestie: welk zelfbeeld (stoere jongen in dorpsgemeenschap?) belemmert hem om van de alcohol af te blijven?

RW: nou, ik schrik wel een beetje van het feit dat je hebt gedronken hè, want we hebben afspraken gemaakt en het staat ook in je voorwaarden dat je niet mag drinken. En het is serieuze business.

Ze gaat dit gesprek (nog?) niet aan. Werkt verder aan verhelderende van de *Richting* en het *Kader* van het toezicht. Zelfbeeld of niet, dit kan niet. Ze refereert daarbij aan externe motivatie: afspraken en voorwaarden. En legt (bewust?) nog geen verband met mogelijke interne motivatiebronnen, zoals zijn eigen mogelijke wens om het anders te doen. Ze lijkt de zaak eerst 'formeel' helder te willen hebben voordat ze verder praat. Met de term 'serieuze business' doet ze een duidelijk appèl op hem.

M: ja dat weet ik wel.

Hij geeft mee. Haar rechtstreekse begrenzing, vooralsnog zonder verbinding met zijn eigen mogelijke drijfveren, lijkt te leiden tot beperkt toegeven. Hij lijkt bereid dit gesprek aan te gaan. Mogelijk wijst dit op toenemende *Binding* aan de toezichtdoelen.

RW: ja

| Bevestigt, ze weet dat hij het weet

M: dan kan ik net zo goed niet gaan naar zo'n feest.

Enigszins mokkige reactie. Dringen de gevolgen voor het toezicht tot hem door? Of wil hij de RW verleiden om het verbod terug te trekken? (met het impliciete appèl: 'dat snap jij toch ook wel!')? In deze reactie laat hij ook merken dat hij deze alternatieven wel heeft overwogen. Hoe dan ook, tot dusver blijft het gesprek enigszins in de trek- en duw sfeer verlopen: zij begrenst, hij werpt tegenargumenten op. Tegelijk is voelbaar dat zijn verzet oppervlakkig is, hij lijkt het te zien en het ook vervelend te vinden. Hoe kunnen ze deze dynamiek doorbreken voordat het te lang gaat duren? Over

gaan op open vragen aan hem? Ingaan op zijn bereidheid en op interne motivatiebronnen, die onder andere blijken uit het feit dat hij het wel meteen vertelt en niet ontkent?

RW: nee. Daar had je voor kunnen kiezen.

| Ze gaat niet in op het impliciete appèl en blijft zijn vrees rustig bevestigen.

M: beweegt zich afwijzend en zwijgt.

| Hij baalt en is even uitgepraat, kan er kennelijk niets meer tegenin bedenken.

RW: dus wat eeh wat moet er nu gebeuren, want je hebt de voorwaarden overtreden, iets wat niet kan... en waar ik wel zorgen over heb. Gezien het feit dat als je drinkt je het vrij snel niet meer in de hand hebt.

| Zijn zwijgen biedt haar ruimte voor een andere dynamiek. Ze stelt een toekomstgerichte vraag (wat nu?). Herhaalt daarbij dat het niet kon wat er is gebeurd. Eerst weer met het formele en abstracte argument (voorwaarden overtreden kan niet). Dan komt de stap naar zijn eigen gedrag, waarmee ze het (voor het eerst) verbindt aan zijn eigen probleem en mogelijke interne motivatiebron.

M: beweegt nerveus; Ja, wat moet er dan gebeuren... eeh niks denk ik. Gewoon zo laten.

| Hij vindt dit spannend, weet dat het niet OK is. Maar blijft ook tegenhangen.

RW: ik moet het wel melden, bij je behandelaar.

| Nu hij blijft tegenhangen laat ze de nadruk op het *Kader* nog niet los. Ze gaat het melden bij de behandelaar. Dat kan M. mogelijk horen als een dreigement, waarmee ze de behandelaar op afstand zet. Is dat in het belang van zijn behandeling? Ze blijft zelf de regie houden over de melding. Daarmee kiest ze voor een scheiding tussen de controlerende rol (dat doet de reclassering) en de ondersteunende, activerende rol (dat doen we samen). Dat is in lijn met het gesprek tot dusver, waarin ze de controlerende rol vooral verbindt aan externe motivatiebronnen (afspraken, voorwaarden).

Had ze hem in dit stadium ook zelf kunnen activeren? ‘Je gaat dit vertellen aan je behandelaar, je moet ermee aan de slag’. Hij toont immers wel aanknopingspunten voor een gesprek over zijn eigen motivatie.

M: a shit man

I Hij baalt. Maar verzet zich niet.

RW: en wat mij betreft krijg je een vooraankondiging van een waarschuwing hierop.

Ze laat hem nogmaals weten dat het ‘serieuze business’ is: als het nog een keer gebeurt geeft ze hem een formele waarschuwing. Daarmee maakt ze de grens formeel.

M: a lekker dan.

Hij stopt met tegenwerpingen maken. Deze reactie kan van alles betekenen. Dringt het door dat dit niet meer kan en denkt hij daarover na? Schrikt hij terug voor de gevolgen van een eventuele waarschuwing en laat hij zich daardoor begrenzen? Begint hij te denken over minder eerlijk zijn in vervolg, omdat zijn ‘bekentenis’ nu wordt bestraft? Is het ongericht balen en weet hij het even niet?

RW. ja. (gaat over op andere, betrokken toon): En nu? (buigt naar hem toe): hoe gaan we daar nu mee verder, want ik maak me wel een beetje zorgen. En ik moet zeggen, ik vind het knap dat je het me vertelt.

Ze lijkt het kader stellende gesprek nu los te laten. In houding beweegt ze letterlijk naar hem toe. Ze vertelt over haar eigen zorgen over hem. En ze prijst hem met zijn keus om het te vertellen. Daarmee werkt ze aan *Binding* en laat ze meer *Vertrouwen* zien. Ze spreekt nu wél zijn mogelijke motivatie aan om drankgebruik en agressie te beheersen. Ze begint het accent te verleggen naar een ondersteunend gesprek. Het lijkt erop dat ze kiest voor een werkwijze waarin ze een gesprek over *Richting en Kader* in tijd, toon en taal onderscheidt van werken aan *Binding en Vertrouwen*. Eerst duidelijk de kaders neerzetten, dan pas verder gaan met ondersteunen.

M: mmm, ja... ik heb ook wel gedacht zal ik thuis blijven, want dan weet je dat je in verleiding komt weet je wel.

Hij gaat onmiddellijk mee. Nu kan hij expliciet zijn (ambivalente) motivatie laten zien. Kan hij dit omdat ze hem nu positief benadert? Speelt het duidelijke kader dat zij heeft neergezet een rol? Of is het de volgorde combinatie die hem dit mogelijk maakte? Dat weten we niet.

RW: ja

I Ze laat merken dat ze luistert en laat het initiatief nu bij hem.

M: en dan denk ik thuis blijven, ja, dat vind ik ook wel lullig weet je wel, ik zat ermee te worstelen enne..

Hij vertelt nu wat we impliciet al eerder hoorden: hij heeft wel degelijk alternatieven overwogen, hij verwierp ze niet voor niets eerder in het gesprek zo stellig. Hij vindt het moeilijk zijn oude gedrag los te laten. Hij lijkt niet uit op grenzen verleggen binnen het toezicht, hij wil zelf eigenlijk ook – hoe moeilijk ook – aan zijn drankprobleem werken.

RW: OK, dus er was wel een worsteling gaande.

Ze herhaalt zijn worsteling en ze staan daardoor samen even stil bij zijn ambivalentie. Hij kan merken dat ze luistert en dat ze het begrijpt. (*Binding*). Ze laat het verder weer bij hem, waarmee ze *Vertrouwen* toont dat hij er zelf over doordenkt.

M: ja dat ging niet makkelijk weet je wel, je woont daar eeh, en iedereen kent je, dus ja...

Nu vertelt hij meer over zijn dilemma. Hij plaatst het ook in de context van het dorp en zijn rol in die gemeenschap (althans zijn beeld daarvan). Dit geeft belangrijke aanknopingspunten voor het vervolg van het gesprek en de invulling van het toezicht.

RW: ja, en iedereen weet ook wat je gedaan hebt.

Ze bevestigt zijn verhaal en trekt het door naar de mishandeling, waarvan het dorp weet. Ze doet hiermee een beroep op de motiverende kracht die zijn rol in deze gemeenschap kennelijk voor hem heeft. Daarmee sluit ze aan bij de motivatiebron die hij liet zien in de schets van zijn dilemma. Ze laat nu het werken aan *Richting en Kader* samenvallen met het werken aan *Binding*.

M: ja

Hij voegt zich nu soepel naar haar,

RW: dus als je dan gaat drinken dat ziet er dan ook niet heel goed uit voor...

Daardoor kan ze het af maken: ze maakt de verbinding met drinken op het dorpsfeest.

M: ja dat weet ik.

Hij blijft soepel meegaan. Het gesprek lijkt nu vruchtbaar op gang te komen. En de thema's voor verder toezicht worden duidelijker.

Eerste reactie Mark:

Ja vervelende situatie. Weet je wat het is...ik vond haar, ze had wel begrip zeg maar, hoe ze het zei allemaal enne. Toen liet ze ook aan mij een beetje de keus hoe nou verder. Ja ik weet ook wel dat het niet kon wat ik heb gedaan dus...Het is gewoon lastig weet je wel en dan eeh. Ze was ook niet met zo'n vingertje weet je wel, daar houd ik niet van, van zo'n vingertje..

Hij wist ook wel dat het niet kon en lijkt de kader stellende start van het gesprek daardoor redelijk soepel te aanvaarden. Hij heeft gemerkt dat hij zelf ruimte had om te denken over hoe verder. En vond dat ze niet 'met het vingertje' deed. Mogelijk komt dit doordat ze haar confronterende actie (muts, 'alcohol kan niet') deels expliciet motiveerde vanuit haar eigen wens: 'ik wil dit graag', 'ik maak me zorgen'. Dit kan hij ervaren als betrokkenheid (*Binding* van haar aan hem) en als niet normerend.

Eerste reactie RW:

Deze situatie is wel lastig. Maar ook begrijpelijk want mensen hebben die worsteling, dat zie je ook, dat laat hij goed zien, daar word ik wel wat rustiger van. En ik vind het fijn dat ie ruimte laat om iets te vertellen daarover. En dat ik het gevoel heb dat ik met hem kan werken en dat hij het serieus neemt. In het begin was het wel stroef met die muts, daar ging ik wel wat van zeggen. Ik denk dat hij door de wijze waarop ik hem benaderd heb wel kon komen. En dat hij zijn twijfeling kenbaar kon maken.

In haar eerste reactie spreekt ze vooral over haar begrip voor zijn worsteling en twijfels. Daarmee wordt duidelijk waar ze op uit was: zij wilde hem niet veroordelen of normatief bejegenen. Ze wilde hem vooral steunen in zijn worsteling. Die inzet blijkt ook uit haar vriendelijke toon, ook in het eerste deel van het gesprek, waarin ze eenzijdig werkt aan vaststellen van de norm, het *Kader*.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkaliantie zien we en met welk effect?

Dit fragment illustreert een interactie waarbij de alliantiekenmerken *Richting en Kader*, *Binding* en *Vertrouwen* samen kunnen gaan. Maar op een iets andere manier dan bij elders beschreven cases waarbij dit gebeurt (bijvoorbeeld Robbert, versie B en Richard, versie B). De reclasseringswerker in dit fragment concentreert zich eerst (na bekentenis van een overtreding) op duidelijk vaststellen van het *Kader* ('mag niet'). In dat deel van het gesprek is haar toon vriendelijk genoeg voor Mark om bij de les te blijven (voldoende oog voor het belang van *Binding* en *Vertrouwen*), maar zakelijkheid overheerst. Ze motiveert haar kader stellende opmerkingen af en toe ook op grond van haar eigen wens en zorg. Daarmee voorkomt ze, zo blijkt uit de reflectie van Mark, dat hij zich té normatief bejegend voelt. Het is bekend uit onderzoek²⁰ dat reclasseringscliënten positief reageren op confronterende interventies als ze het gevoel hebben dat dit voortkomt uit betrokkenheid van de reclasseringswerker bij hun leven. In dit deel van het gesprek doet ze vooral een beroep op externe motivatiebronnen van Mark (afspraken en voorwaarden).

²⁰ Rex, S. (1999): *Desistance from Offending: Experiences of Probationers*. The Howard Journal of Crime and Justice, 38 (4), 266-383.

Dat versterkt de inhoudelijke nadruk op *Richting en Kader*. Ze geeft hem ook een ‘vooraankondiging van een waarschuwing’. Dit kan twee kanten uitwerken. Hij kan zich gaan voornemen voortaan minder eerlijk te zijn²¹ en hij kan gaan voelen dat hij deze grens – en het toezicht – serieuzer moet gaan nemen. Hij vertoont in dit stadium enig lijdzaam verzet (tekenen van *Reactance*), waarin ze soepel meegaat waardoor het niet sterker wordt. Ze houdt zelf de regie over de controle: gaat zelf de behandelaar bellen. De controlerol is ‘van’ de reclasseringswerker in dit fragment.

Pas als dit deel van het gesprek naar haar tevredenheid is afgerond (erkenning van hem dat hij fout zat) gaat ze over op het meer ondersteunende deel van het gesprek. Vanaf hier ligt het accent meer op *Binding* en *Vertrouwen*, maar wel steeds in dienst van duidelijkheid over *Richting en Kader*. Vanaf nu betreft ze ook mogelijke interne motivatiebronnen van Mark in het gesprek, zoals zijn rol in de dorpsgemeenschap. Ze toont begrip voor zijn worsteling met het drankverbod. Zo kan Mark merken dat ze luistert en steunt (*Binding*). Ze complimenteert hem ook pas in dit deel van het gesprek over zijn keus om zijn overtreding aan haar te vertellen. Daarmee laat ze zien dat zij *Vertrouwen* in hem heeft en bevestigt ze dat hij haar kennelijk genoeg vertrouwt om het aan haar te vertellen. Mark lijkt op deze werkwijze goed te reageren. Na verloop van enige tijd geeft hij zijn lijdzame verzet op en nadat ze overgaat op het ondersteunende gesprek gaat hij onmiddellijk mee.

In haar eerste reactie vertelt de reclasseringswerker over haar begrip voor zijn worsteling.

Ze vertelt ook over haar eigen emoties, waarvan ze zich tijdens het gesprek kennelijk goed bewust was. Soms is te zien dat ze ‘reflecteert-in-actie’, bijvoorbeeld als ze zichzelf corrigeert als ze het woord ‘gezellig’ in de mond neemt in het begin. Ze reflecteert niet op haar keus om het kader stellende deel van het gesprek in tijd en houding te onderscheiden van het ondersteunende deel van het gesprek. Is dit haar ‘standaard’ werkwijze? Of is dit ontstaan in interactie met Mark? Ze komt ook niet terug op de moeizame alliantie waarvan ze spreekt in de casusbeschrijving. Vond ze dit gesprek ook moeizaam? Zou de samenwerking met hem duurzaam kunnen verbeteren als ze zich explicieter zou gaan richten op zijn eigen interne motivatiebronnen,

²¹ De complicaties van deze paradox in het reclasseringswerk (eerlijk bekennen in goed contact kan formele gevolgen hebben) zijn beschreven door onder anderen Skeem, J.L. en Machak, S. (2008): Back to the Future: From Klockars’ Model of Effective Supervision to Evidence-Based Practice in Probation. *Journal of Offender Rehabilitation*, 47 (3), 220-247.

ook als ze hem aanspreekt op zijn bijzondere voorwaarde? En als ze hemzelf meer gaat activeren als het gaat om controle op zijn drankverbod (bijvoorbeeld de behandelaar zelf bellen)? We weten niet hoe dit uitwerkt bij Mark, maar ze zou dit kunnen proberen.

Tot slot nog iets over haar verzoek de muts af te doen. Hierover is, voor deze casus, al genoeg gezegd in de reflectie bij die passage zelf. Daarom hier alleen de opmerking dat het al dan niet 'mogen' dragen van hoofdbedekking vaak in algemene zin wordt bediscussieerd. Dit kan echter geen algemene discussie zijn. Want het verschilt sterk per client en per context welke lijn passend is.





Casus 5

Startend toezicht Robbert

Robbert is 34 jaar en veroordeeld tot een voorwaardelijke gevangenisstraf van twee maanden met als bijzondere voorwaarde een ambulante behandelverplichting en toezicht door de reclassering wegens enkelvoudige mishandeling in het uitgaansleven. Robbert heeft, onder invloed van alcohol, ruzie gezocht en gevochten met een willekeurige voorbijganger. Robbert heeft twee gesprekken met de reclasseringswerker gehad. In het eerste gesprek is gesproken over het algemene doel van het toezicht. Namelijk dat Robbert zich beter staande kan houden in de maatschappij, en over de bijzondere voorwaarde waaraan hij zich moet houden (de verplichte behandeling). In het tweede gesprek is stilgestaan bij de wens en het doel van Robbert: het vinden van een eigen huis. Robbert verblijft bij vrienden maar voelt zich daar niet echt welkom. Opgenomen is een fragment uit het derde gesprek, waarin reclasseringswerker en Robbert samen verder zoeken naar haalbare doelen. Robbert zou voor dit gesprek nadenken over doelen naast het doel van huisvesting.

Startend toezicht Robbert Versie A

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: nou Robbert, fijn dat je er weer bent.

| Vriendelijk welkom

R: nou, ik heb het nu kunnen vinden.

| Is kennelijk een keer niet of te laat gekomen, memoreert dit met enige luchtigheid

RW: lachend: kunnen vinden inderdaad. Eeh, tijdens het vorige gesprek hebben we afgesproken dat we het deze keer over de doelen zouden hebben en dat je erover zou nadenken.

| Ze neemt de luchtigheid lachend over, waardoor ze ontspannen beginnen. Komt vervolgens zonder omhaal op de agenda voor deze keer, hij zou denken over doelen. Hiermee neemt ze de leiding over het proces (*Richting en Kader*) en legt ze het initiatief over de inhoud bij hem. Daarmee geeft ze hem invloed in het gesprek, wat kan inwerken op *Binding* en *Vertrouwen*.

R: ja, dat is duidelijk. Gewoon een huis moet ik hebben, gewoon een dak boven mijn hoofd dus eeh. Dat lijkt me heel simpel.

| Hij heeft er over nagedacht en geeft zijn doel. Hij maakt in toon en woorden ('gewoon', 'simpel') duidelijk dat dit hét doel is.

RW: OK, nou dat is een goed doel, kun je er wat over vertellen?

| Ze sluit hierbij aan, ondersteunt zijn verhaal, waardeert het als belangrijk en vraagt open verder. Zo kunnen ze exploreren wat er nodig en mogelijk is. Daarmee lijkt ze te willen investeren in *Binding*.

R: ja, nou het is heel simpel, als je geen huis hebt dan eeh moet je zorgen dat je er een hebt, dat je er een krijgt, dus...dat lijkt me wel prioriteit hebben ja.

Hij herhaalt zijn visie. Het is simpel, dit moet er gebeuren. Versterkt het belang ervan in algemene termen ('je') zonder over zijn eigen situatie te vertellen.

RW: ja, en hoe zou je dat willen bereiken? Huisvesting?

Ze vraagt niet verder over zijn huidige huisvesting en wat dit zo'n belangrijk doel maakt. Ze verlaat haar eigen agenda door niet door te vragen op andere doelen, zoals afgesproken voor deze keer (waarmee ze aan meer *Richting en Kader* had kunnen werken). Of wil ze hem laten merken dat ze aansluit bij zijn beleving, om zo te investeren in meer *Binding*? Ze gaat meteen over op 'hoe dit bereiken'? De 'hoe' vraag is belangrijk, maar hierover hadden ze concreter kunnen praten als zijn huidige situatie meer was uitgevraagd. Hoe duidelijker dit is des te groter wordt de kans dat hij eraan kan werken.

R: ja, heel vaak gaat het via via via, als je nog eens iets weet ergens, in je netwerk ofzo, dan eeh, hoe ik aan een huis kan komen, dan een, ja dan ben ik je man.

Met de houding van de RW, die tot dusver soepel meeding in zijn versie van het verhaal, voelt hij kennelijk vrijheid om haar persoonlijk in te schakelen. 'Dan ben ik je man': het kan een ingesleten gezegde van hem zijn. Maar impliciet communiceert hij zo ook dat hij denkt (wil denken) dat zij uit is op zijn sympathie. Mogelijk hoopt hij op deze manier de regie te houden, in het gesprek en daarmee in het reclasseringstraject.

RW: ik zal erover nadenken maar eeh ik weet ook niet zo snel want de reclassering heeft geen huizen enne...

Het lijkt erop dat ze voelt dat er iets niet helemaal goed gaat en ze wil nadenken. Ze had op dit moment een kans kunnen benutten om meer *Richting* te geven en *Kaders* te verhelderen. Bijvoorbeeld door vast te stellen wat de reclassering hier wel en niet kan. Daarover praat ze echter aarzelend en vaag: nadenken, weet niet, de reclassering heeft geen huizen. Weet ze het niet, is het een vertraagde vorm van reflectie-in-actie? Of aarzelt ze om hem tegen te spreken omdat ze bang is dat ze dan inboet op *Binding*? Ze laat hem ook de ruimte om haar persoonlijk aan te blijven spreken op zijn huisvestingsvraag.

R: nou weet je wat je dan doet, dan moet je gewoon op alle verjaardagsfeestjes waar je komt, of weet ik veel wat je allemaal doet, dan moet je daar overal zeggen dat je iemand kent die een huis zoekt.

| ...en die ruimte pakt hij. Hij legt de 'hoe ga je dat doen' vraag terug. Hij heeft het antwoord: zij gaat het doen.

RW: ja eeh..

| Blijft in haar aarzeling. Dat kan twee dingen betekenen: ze weet dat ze een duidelijke tegenboodschap moet geven, maar durft of kan dat niet. Of ze heeft de overtuiging dat ze verder met hem komt als ze consequent blijft 'aansluiten bij zijn beleving'. Mogelijk wil ze zo werken aan meer *Binding* en *Vertrouwen* aan zijn kant. In elk geval mist ze in het gesprek steeds meer kansen om haar rol te verhelderen (*Richting en Kader*) en hem zelf te activeren tot enige zelfregie.

R: en dan gaat het veel sneller denk ik.

| Hij kan in dezelfde lijn doorgaan.

RW: want sta je ingeschreven bij de woningbouwvereniging?

| Ze laat het erbij en vraagt verder over opties om het doel huisvesting te bereiken.

R: ja, natuurlijk, maar dan kan je heel lang wachten joh, dat moet je allemaal via andere kanalen doen.

| Dat is zijn bedoeling niet, de woningbouwvereniging, het moet via via (namelijk via jou).

RW: ja, dat duurt lang he.. Hé en over het alcoholgebruik. Heb je daar nog over nagedacht?

| Ze bevestigt en laat het erbij. En gaat over op het andere doel, dat voor het toezicht belangrijk is. Inhoudelijk geeft ze nu *Richting*. In haar woordkeus en

toon blijft ze aansluiten bij zijn toon tot dusver. Wat een goede manier kan zijn om een gesprek over een voor hem moeilijk thema aan te gaan.

R: ja, daar heb ik wel over nagedacht, maar dat is het punt niet. Weet je wel, het is meer de situatie waarin je belandt. Dat is altijd het punt. Kijk, je kunt wel een biertje drinken maar uiteindelijk gaat het erom waar je bent. Kijk als je een biertje drinkt in de woestijn heeft niemand last van je. Hé, maar als je een biertje drinkt als je uit gaat, ja dan hoeft er maar een pipo te zijn die denkt dat ie alles kan en ja, dan heeft ie de verkeerde tegenover zich.

Op grond van de interactie tot dusver 'weet' R. echter (al dan niet bewust) dat hij er onderuit kan komen. Hij maakt grif gebruik van de ruimte die hij voelt en legt omstandig uit waarom alcohol geen probleem is. Hij zet zichzelf - waarderend - neer als iemand die niet met zich laat sollen. Logisch dat er dan iets gebeurt, moet die pipo er maar niet zijn. Hij verlegt zelf nu wel het onderwerp naar agressie in relatie tot alcohol. Hij negeert de inzet van de reclasseringswerker, die sterk (maar tot dusver weinig effectief) uit lijkt te zijn op *Binding en Vertrouwen*. Hij lijkt meer strategisch te blijven handelen, in de hoop zijn (korte termijn) doelen te realiseren: de regie overnemen, blijven drinken, betrokkenheid bij toezicht laag houden.

RW: kijkt een beetje bedenkelijk en zegt; jaa, eeh..

Ze laat de kans om die verbinding tussen alcohol en agressie vast te houden liggen en blijft aarzelend reageren. Weet ze het gewoon niet? Of is ze overtuigd van 'aansluiten' als beste strategie? Voelt ze daarbij dat het op die manier niet helemaal gaat zoals ze wil? De reflectie-in-actie loopt kennelijk vast.

R: zo simpel is het.

Zoals hij al zei: alles is simpel en logisch in de wereld die hij haar schetst. In dit patroon probeert hij haar mogelijk zo af te houden van reacties.

RW: probeert er tussen te komen.

I Tussenkomen lukt niet, ze laat de ruimte bij hem.

R: ja eeh maar dat huis dat is het centrale doel. Dat heb ik wel op een rijtje.

| Geen alcohol dus, geen agressieprobleem, maar huis. Dat is zijn doel, dat weet hij zelf wel. Hij heeft nu volledig de regie over wat er gebeurt.

RW: dan gaan we die opschrijven.

| En ze voegt zich daarnaar. Ze blijft bij zijn ene doel en is gestopt met pogingen over andere doelen te praten (*Richting en Kader* zijn voorlopig uit beeld). Hoopt ze op die manier meer *Vertrouwen* te winnen om hem bij een volgend gesprek te motiveren voor andere doelen?

R: nou, hartstikke goed.

| Daar is hij blij mee.

RW: fijn dat je nadenkt erover.

| Ze geeft hem een compliment omdat hij over het doel van het toezicht nadenkt. Op zich is dat een goede reactie. Maar in de context van dit gesprek kan je je afvragen hoe hij dit hoort.

R: als je dat wilt doen he, dat je overal wilt zeggen dat ik een woning zoek, dan kan het heel snel gaan namelijk.

| Hij haalt het voor de zekerheid nog even terug: jij gaat een huis zoeken voor me.

RW: ik zal erover nadenken.

| Ze zegt geen ja of nee maar gaat nadenken. Hij hoort dan vermoedelijk 'ja'.

R: OK, nou dat is goed joh!

| Hij hoort dus inderdaad 'ja'. Of hij interpreteert het zo om het nog verder die kant uit te duwen.

RW: fijn je gesproken te hebben.

Wat vond ze fijn? Vond ze het gesprek soepel lopen? R. kan dit ook horen als een bevestiging van de verhouding die hij heeft neergezet: zij is blij dat ze elkaar hebben gesproken.

R: da's goed.

I En hij bevestigt deze verhouding (goed hoor, blij dat je het fijn vond).

Eerste reactie Robbert:

Ja, ik vond het wel OK. Ik had er goed over nagedacht en ja, het huis is het belangrijkste. Zij wou nog over die alcohol maar ik heb goed uit kunnen leggen dat dat niet belangrijk is. En ik vind het wel tof dat ze gaat kijken of ze voor mij iets kan regelen met een woning, weet je wel.

Hij gaat er van uit dat zij voor hem gaat zoeken. En dat ze zich door hem heeft laten overtuigen dat alcohol geen probleem is. Zijn kennelijke patroon in communicatie (ik laat niet met me sollen en houd de regie, en als een pipo dat niet toelaat ga ik meppen) is in dit gesprek leidend gebleven. Hij kan dat voelen als bereiken van zijn eigen (korte termijn) doel. En dus tevreden zijn. Maar is dat in zijn belang? Dit patroon zal hem vaker en verder in de problemen brengen en kan tot nieuwe delicten leiden. De aanleiding tot het toezicht bleef in dit gesprek uit beeld.

Eerste reactie RW:

Nou, ik vind het heel belangrijk dat ik me aansluit bij de cliënt. Dus ik probeer echt te onderzoeken wat hij nodig heeft. En daar sluit ik op aan.

Blijkbaar was haar overtuiging omtrent 'aansluiten' leidend. In het gesprek liet ze ook zien dat ze twijfelde of deze consequent aansluitende houding hier wel paste. Op die twijfel en haar behoefte tot nadenken reflecteert ze niet. Voelt ze wel of niet dat hij het helemaal heeft overgenomen? Dat wordt niet duidelijk.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we en met welk effect?

In dit gesprek zien we een reclasseringswerker die, om welke reden dan ook, een sterke en steeds eenzijdiger nadruk wil leggen op het alliantiekenmerk *Binding*, in de hoop daarmee ook stapsgewijs *Vertrouwen* te winnen. Ze probeert op twee momenten meer *Richting en Kader* in het gesprek te verweven. Aan het begin ('we gaan praten over doelen') en iets later nog eens (actief thematiseren van alcohol). Ze laat zich echter meteen door hem van dit pad afbrengen. Had ze het gevoel dat ze te vroeg een tegenbeweging maakte? En verwacht ze dat hij er later in het toezicht zelf wel mee komt, als ze eerst even met hem meebeweegt? Een bewuste keus voor zo'n handelwijze kan soms passend zijn, mits er geen misverstanden rijzen over de aard van het toezicht.

Maar hoe passend is het in dit gesprek? Ze laat hier, al meebewegend, veel ruimte voor misverstanden, die later in het traject met de nodige energie moeten worden hersteld. Misverstanden over de noodzakelijke gespreksonderwerpen, over de mogelijkheden van de reclassering, over het kader waarin beiden werken en over hun onderlinge verhouding. *Richting en Kader* verdwijnt uit beeld. Die ruimte voor misverstanden ontstaat niet alleen door haar consequent meebewegende houding, maar ook door haar voelbare aarzeling over haar eigen strategie. Deze aarzeling heeft Robbert mogelijk aangevoeld, waardoor hij stap voor stap de regie over het gesprek overneemt. Aarzelingen van een professional tijdens een gesprek zijn normaal (en goed, zie het belang van reflectie-in-actie), maar ze gaan tegen je werken als ze zo leidend worden in het gesprek dat je niet tot handelingsbesluiten komt. Dat lijkt hier regelmatig het geval. Mogelijk is de aarzeling een teken dat zij aanvoelt dat er letterlijk grenzen zijn aan haar benadering. Durft ze geen confrontaties aan te gaan omdat ze daarna, al dan niet tijdelijk, wordt geconfronteerd met relationeel verzet? Zij zou in professioneel beraad kunnen nadenken over haar eigen behoeften (harmonie? waardering?) in het contact met haar cliënten. Misschien durft ze tegenbewegingen beter aan als ze bij collega's ziet hoe een meer directieve benadering, met meer *Richting en Kader*, goed kan samengaan met *Binding en Vertrouwen*. Mocht ze doorgaan in de werkwijze die in dit fragment is te zien dan is de kans aanzienlijk dat ze na verloop van tijd *Contrareactance* zal ervaren: regieverlies in het contact, irritatie daarover, dit wijten aan demotivatie van de cliënt en hem wegduwen.

Robbert kan na dit gesprek denken dat hij het toezicht in zijn zak heeft en dat agressie en alcohol geen onderwerp van betekenis gaan vormen. Daarmee heeft hij wellicht zijn korte termijn doel bereikt, maar de reclassering laat

hem feitelijk alleen zitten met het doel dat hem op langere termijn uit de problemen en de criminaliteit moet helpen. Dat kan hij ook zelf op den duur zo gaan ervaren. Het communicatiepatroon dat hem in de problemen brengt blijft hier immers ook leidend in het contact met de reclassering. Het doorbreken van een dieperliggend patroon is de primaire taak van de behandelaar. Maar ook de reclasseringswerker heeft hier een taak, door hem te laten merken dat een andere manier van communiceren hem uiteindelijk meer kan brengen.

Startend toezicht Robbert Versie B

Wat zien we - Hoe reflecteren we daarop

RW: ha Robbert, fijn dat je er weer bent.

I Vriendelijk welkom.

R: ja, ik kan het inmiddels vinden dus..

Kennelijk was hij eerder te laat omdat hij verdwaald was, hij reageert met enige humor.

RW: ja, precies, mooi op tijd (lachend). Eeh, waar ik het deze keer over wil hebben zijn de doelen. We hebben vorige keer besproken dat je als doel hebt huisvesting. Dat vind je een belangrijk doel.

Ze neemt eerst zijn humor even over, verbaal en non verbaal, en zet daarna meteen de agenda voor het gesprek neer. Daarbij memoreert ze tegelijk wat hijzelf belangrijk vindt. Ze sluit bij hem aan en neemt in dezelfde beweging de leiding. Zo werkt ze in een paar zinnen tegelijk aan *Richting en Kader* en aan *Binding*.

R: ja, super belangrijk.

Hij bevestigt dit belang, hij weet al meteen dat hij is gehoord. Hij reageert alleen op deze boodschap van de RW (je bent gehoord) en aanvaardt daarmee impliciet de agenda voor deze keer.

RW: ja, daar wil je aan gaan werken. Tijdens dit gesprek wil ik het met je hebben over welk doel wij vanuit de reclassering belangrijk vinden om te voorkomen dat je opnieuw met justitie in aanraking komt.

Ze sluit eerst aan door te herhalen wat hij belangrijk vindt, waarna ze enige afstand neemt: ze maakt duidelijk dat er nog andere doelen zijn in het reclasseringscontact. Die hijzelf niet heeft genoemd. Daarmee werkt ze verder aan *Richting en Kader*. Ze gaat niet de discussie aan over de doelen,

ze plaatst ze als volwaardig naast elkaar (blijft oog houden voor het belang van *Binding*). Daarbij kan je nog de vraag stellen of ze het verschil tussen ‘wat jij wilt’ en ‘wat de reclassering wil’ kleiner had kunnen maken door zijn huisvestingsdoel als gezamenlijk doel te benoemen (dat wil de reclassering ook).

R: kijkt afwachtend; Ja?

| Hij blijft aanvaarden dat zij het gesprek naar een andere richting leidt.

RW: nou ik heb je rapportage gelezen, wat je verteld hebt aan de rapporteur over wat er volgens jou is gebeurd over waarom je met justitie in aanraking kwam..

| Ze leidt haar idee over een tweede doel, vanuit de reclassering, rustig in en laat zo ook merken dat ze zich goed geïnformeerd heeft over hem. Ze legt de informatie die ze heeft in zijn mond (‘wat jij verteld hebt’). Zo laat ze hem weten dat ze zich baseert op zijn eigen informatie. Dit kan inwerken op zijn *Vertrouwen*. Hij kan zich daar ook niet zo makkelijk van distantiëren als van informatie van anderen. Daardoor kan dit ook zijn betrokkenheid bij *Richting en Kader* versterken.

R: ja..

| Hij blijft afwachtend meegaan.

RW: en dat had te maken met het alcoholgebruik.

| Daar komt het echte nieuws, zonder omhaal. Op rustige en zachte toon, zonder meer woorden. Ze werkt aan *Richting en Kader*, met behoud van een respecterende en ondersteunende toon.

R: jaaa, alcoholgebruik, het is meer wat er dan gebeurt zeg maar, de situatie waar je in komt eigenlijk.

| Deze reactie was te voorzien. Alcohol erkennen is voor veel mensen moeilijk. Hij wil het gesprek over zijn eigen alcoholgebruik weg leiden naar de situatie buiten hem.

RW: ja, ja, want wat gebeurde er?

Ze gaat niet de discussie aan, dat zou hem verharden in zijn versie van het verhaal. Ze gaat met een open vraag verhelderen wat er volgens hem dan gebeurde.

R: ja, dan wil je dan naar binnen gaan en dan is er zo'n figuur die denkt dat ie heel belangrijk is in zijn apenpakje en die probeert dan jouw avond een beetje te verkloten, ja...en dat moet je bij mij niet doen natuurlijk.

Hij lijkt het precies zo te verwoorden als hij het voelt. En zet zichzelf (waarderend) neer als flinke jongen, die zich niet laat piepelen. Daarmee verstevigt hij voor zichzelf zijn gelijk dat het niet over alcohol gaat. En hij hoopt vermoedelijk dat de RW dit beeld overneemt.

RW: nee...en wat gebeurde er toen?

Ze gaat niet mee in zijn verhaal en gaat ook niet de discussie aan. Ze vraagt open verder. Vermoedelijk op zoek naar een punt waarop ze het samen eens kunnen zijn, als basis voor een nieuw, zo gezamenlijk mogelijk doel. Ze zoekt naar *Gezamenlijkheid* van *Richting en Kader* en werkt daarmee ook aan *Binding*.

R: nou toen heb ik hem een lel verkocht, eeh, nou twee eigenlijk.

Hij vertelt verder en komt op zijn delict. Opvallend dat hij zichzelf corrigeert nadat hij het te licht voorstelde. Daarmee laat hij, mogelijk ongemerkt, zien dat hij wel weet dat hier iets niet goed ging. En dat hij daar open over kan zijn.

RW: ja, ja, toen heeft hij aangifte gedaan.

Ze sluit aan bij zijn verhaal en maakt de stap naar de aangifte en daardoor ook naar het reclasseringscontact.

R: ja

I Hij blijft bevestigen.

RW: en de rechter heeft jou veroordeeld toen en samen met jou heeft de rechter besloten dat het goed is dat je een behandeling gaat volgen voor het alcoholgebruik.

Ze reconstrueert wat er vervolgens gebeurde en wat er in zijn bijzondere voorwaarden staat, en weer verbindt ze dat aan zijn eigen verhaal ('samen met jou' besloten). Zo leidt ze het gesprek weer naar haar eigen agenda: alcohol. Ze houdt vast aan *Richting en Kader*, én laat steeds merken dat ze zich baseert op zijn eigen informatie (*Vertrouwen*).

R: ja maar weet je dat, dat klopt eigenlijk niet. Goed dat is allemaal besloten, dat weet ik wel maar eeh..

Hij begint opnieuw te sputteren. Laat tegelijkertijd merken dat hij snapt in welke situatie hij is beland: het is besloten...

RW: (rustig) o en wat klopt er níét aan?

Ze gaat wederom niet in discussie maar vraagt weer verder. Nu concreter, met het accent op 'niét'. Waarmee ze feitelijk ook zegt dat er dingen zijn die wél kloppen. Hij behoudt ruimte en invloed in het gesprek, maar binnen de context die zij neerzet.

R: nou wat ik zeg, het is meer de situatie waar je dan in zit. Weet je wel, zo'n figuur die denkt dat ie alles kan bepalen, nou, dat kan ie dus niet.

Hij herhaalt zijn beeld. 'De situatie' was het probleem en hij laat niet met zich sullen.

RW: over die avond Robbert, inderdaad, je vertelde dat je boos was, dat je een lel hebt verkocht.

Ze gaat weer niet in discussie, laat zijn beeld voor wat het is en haalt eruit dat hij boos was. En legt informatie die zij heeft nog steeds in zijn eigen mond. Het gesprek is even van de alcohol af.

R: knikt instemmend. Ja

| Zo kan hij het er wel mee eens zijn.

RW: en de rechter heeft gevonden dat je daarvoor schuldig bent en je bent daarvoor bij ons. Nou we hebben het er net al over gehad wat er is gebeurd. Stel dat we daar een doel over gaan maken. Om te voorkomen dat je opnieuw met justitie in aanraking komt. Heb je een idee wat voor doel dat zou kunnen zijn.

| Ze vat het plaatje nog even samen. Ze hebben nu een gezamenlijke kwestie: boos zijn en lellen verkopen. Daarmee kunnen ze op zoek naar een gezamenlijk doel. In het gesprek hierover kan het alcoholgebruik terugkomen, bijvoorbeeld als trigger voor geweld bij boosheid. Daarom laat ze het zo. Ze blijft consequent in haar aanpak: ze gaat niet van haar eigen agenda af (*Richting en Kader*) en blijft respectvol en informerend met hem praten. Laat het denken over nieuwe doelen binnen de agenda bij hem.

R: nou, niet meer uitgaan zeker, lacht...

| Hij accepteert de gezamenlijke kwestie en begint mee te denken over een doel. Begint met het meest vergaande.

RW: lacht: dat zou kunnen maar dat is een heel vergaand doel denk ik.

| Geeft het gesprek even lucht, zij vindt het ook vergaand.

R: dat denk ik ook wel ja!

| En het is voor hem gerust stellend dat ook zij dat vindt. Geen *worst case* scenario. Zo kan hij wellicht beter meedenken over een serieus gezamenlijk doel. Dit kleine moment voelt als een eerste bevestiging van gezamenlijkheid.

RW: ja... blijft zwijgen.

| Op deze basis probeert ze nu explicieter om het denken bij hem te laten. Door het zo duidelijk bij hem te laten investeert ze in de ontwikkeling van *Vertrouwen* (niet overruled worden). Vertrouwen in haar én in zijn eigen competentie om zijn leven een andere draai te geven.

R: ik zou het niet weten..

| Hij weet het niet, vermoedelijk is hij niet gewend op die manier te denken.

RW: nee. Als ik het zo terug hoor van wat je verteld hebt en over de rapportage, dan was je boos,

| Ze gaat niet voor hem denken, ze herhaalt alleen hun gezamenlijke kwestie (je was boos) in de hoop hem aan het denken te krijgen.

R: ja ik was ontzettend boos ja.

| Hij gaat mee en voelt zich vrij om het sterker te maken dan zij (ontzettend boos). Deze kleine uitspraken laten zijn toenemende betrokkenheid bij het gesprek zien.

RW: ja en je vertelde toen ook dat als je gedronken hebt dat je wat minder nadenkt en wat sneller domme dingen doet. Dat is wat je toen verteld hebt.

| Nu komt ze weer terug op drinken, en ze blijft consequent alles wat ze weet expliciet in zijn mond leggen ('je vertelde'). Ze maakt op die manier de verbinding tussen boos, lef verkopen en alcohol. En tussen dat plaatje en zijn eigen verhaal. Zo laat ze *Richting en Kader, Binding en Vertrouwen* bijna samenvallen.

R: ja, achteraf gezien had ik het beter niet kunnen doen maar...

| Op deze manier kan hij erin mee gaan. Het was al eerder duidelijk dat hij wel inzag dat hij niet goed zat. Door deze 'bekentenis' zien we dat zijn betrokkenheid (*Binding*) bij dit gesprek toeneemt.

RW: ja...Ja, precies. Wat had je anders kunnen doen?

| Hij geeft haar een aanknopingspunt om verder naar voren te gaan. Ze herformuleert 'doel' naar 'anders'. Ze vult nog steeds niets voor hem in. Ze stuurt consequent aan op zelfregie bij het beheersen van zijn risico. En daarmee ook in *Vertrouwen* in zichzelf en in haar.

R: ja, pfff, zwijgt even. Eeh ergens anders naartoe gaan denk ik.

| Hij vindt dit lastig maar denkt na. En komt met een mogelijkheid. Hij denkt nu actief mee.

RW: ja, denkt even na, en vraagt dan: en dat ergens anders naartoe gaan is dat weglopen van de situatie?

| Ze vraagt verder door op die mogelijkheid. Ze sluit aan bij zijn taal en zijn beeld dat het 'de situatie' was die hem min of meer dwong te gaan slaan. Weglopen uit de situatie lijkt dan een vanzelfsprekend doel. Daarmee laat ze zijn beeld in tact, terwijl ze tegelijk probeert hem daaruit te leiden.

R: ja, zo zou je het kunnen zeggen, ja, ergens anders naartoe gaan, zo kan je het zeggen denk ik.. zwijgt en ze knikken naar elkaar.

| Hij neemt haar herformulering niet over maar hij bevestigt wel. Non verbaal is te zien dat de instemming groeit.

RW: want door de boosheid heb je toen geslagen vertelde je de vorige keer.

| Nu legt ze 'de situatie' bij hem: zijn boosheid was de situatie.

R: ja ik was pisluk ja.

| Hij gaat mee in haar herdefinitie van 'de situatie'. Het was zijn boosheid.

RW: wat voor doel zou je daarop kunnen maken? Wat zou je anders willen waardoor je niet meer met justitie in aanraking komt?

| Nu kan ze verder concretiseren, terug naar een doel.

R: ja, eeh, nou, beter leren babbelen ofzo...?? Ik ben iemand die dingen eeh, anders oplost, laat ik het zo zeggen...

| Hij komt nu zelf met iets concreets. Erkent dat hijzelf dingen anders oplost ('de situatie' als boosdoener is verdwenen) en dat hij mogelijk iets anders kan leren.

| Er groeit een gezamenlijk beeld van *Richting*. En van de respectvolle manier waarop zij met elkaar praten.

RW: zwijgt en knikt.

| Ze bevestigt non verbaal en laat hem ruimte om verder te denken. Hoe actiever hij wordt des te minder directieve bijsturing nodig is.

R: ja, dat misschien.

| Hij laat het erbij.

RW: dus als ik het mag samenvatten wat je zou willen is dat je op het moment dat je boos bent, dat je dat leert op te lossen met woorden,

| Ze gaat niet verder invullen en vat opnieuw samen wat hij tot dusver heeft bedacht.

R: Ja, eh, zoiets..

| Hij bevestigt.

RW: of dat je niet gelijk....zwijgt even, dat je leert nadenken voordat je reageert.

| Nu komt ze voor het eerst met een aanvullende optie, die past bij wat hij zelf zei.

R: ja eeh, iets van vertraging erin zetten ofzo...weet ik veel, ja.

| Hij begrijpt wat ze zegt en herhaalt het in eigen woorden.

RW: knikt

| Non-verbale bevestiging. Het gesprek over doelen die de reclassering aandraagt kan nu verder gaan. En lijkt te kunnen leiden tot een serieus

gezamenlijk doel, waarin alcohol een rol speelt. Er is sprake van gezamenlijke *Richting*, en tegelijkertijd zijn *Binding* en *Vertrouwen* toegenomen. Vermoedelijk bij beiden. Door deze succesvolle interactie kan ook de reclasseringswerker vrij blijven van *Contrareactance*.

Eerste reactie Robbert:

Ik vond het een beetje lastig, want ik had zelf in mijn kop zitten van ik wil een huis hebben, nou ja, huisvesting. En dan moet je nadenken over iets anders, dat je uit de problemen moet komen en dan weet ik niet gelijk het antwoord, dus je moet even je kop erbij hebben zeg maar, een beetje lastig wel.

Zijn reactie is in lijn met zijn houding in het gesprek. De omschakeling naar iets anders dan hij in zijn hoofd had was merkbaar lastig voor hem. Hij kan vertellen dat dit moeilijk was. Dat is een belangrijke stap: toegeven van 'niet kunnen' is voor hem waarschijnlijk moeilijker dan veinzen van 'niet willen'. De succesvolle interactie met de RW leidt ertoe dat hij niet vast blijft zitten in zijn aanvankelijke verzetsreacties.

Eerste reactie RW:

Nou ik merk dat ik hem graag wil helpen, maar dat ik hem zijn eigen antwoorden wil laten vinden, om zo samen een doel op te kunnen stellen. Maar ik merk ook dat ik sneller wil gaan dan hij, dus ik moet soms even stilstaan om te bedenken welke vraag ik ga stellen om hem zijn eigen antwoord te laten vinden.

Ook de reactie van de RW is in lijn met wat we zien. Tijdens het hele gesprek was ze erop uit dat hij zelf zijn antwoorden zou vinden. Het is de vraag of ze echt harder liep dan hij; in het gesprek heeft ze maar twee keer zelf actief een suggestie gedaan. Ze reflecteert niet op de details in de gespreksvoering. Bijvoorbeeld de manier waarop ze hem, al vragend en samenvattend, hielp formuleren dat 'de situatie' niet buiten hem lag maar bij hemzelf. Vermoedelijk is ze zich hier niet meer steeds van bewust.

Samenvattend: welke kenmerken van de werkalliantie zien we en met welk effect?

In dit fragment zien we hoe de drie positieve kenmerken van de werkalliantie, *Richting en Kader*, *Binding* en *Vertrouwen*, passend zijn te combineren. Er was geen sprake van *Stroefheid* in het gesprek. Aanvankelijke tekenen van *Reactance* bij Robbert zijn stap voor stap verdwenen. En bij de reclasseringswerker zien we geen tekenen van *Contrareactance*.

De reclasseringswerker is in dit stadium vooral op zoek naar gezamenlijkheid bij het formuleren van doelen. Ze blijft zelf steeds duidelijk over de context van het toezicht en waarover dat moet gaan (*Richting en Kader*). Ze laat hem alle ruimte om binnen dit kader te bedenken wat hij wil, nodig heeft en kan doen. Door goed naar hem te luisteren - en dit te laten merken - werkt ze aan *Binding*. Door de denkrimte voor oplossingen bij hem te laten werkt ze tegelijk aan *Vertrouwen*, van Robbert in haar en van Robbert in zichzelf.

Hoe doet ze dat? Wanneer hij van de agenda af beweegt gaat ze niet in discussie. Ze leidt hem op verschillende manieren daarnaar terug (houdt de richting steeds in het oog). Ze laat zijn beeld in tact en zet daar een alternatief naast. Of ze herhaalt precies dat aspect uit zijn beeld dat hen helpt bij het zoeken naar gezamenlijkheid ('wat klopt er wél aan? 'je was boos').²² Daarnaast voorkomt ze consequent dat hij zich overruled voelt, doordat ze de informatie die zij over hem heeft altijd verbindt aan zijn eigen verhaal daarover, in de rapportage en in eerdere gesprekken. Zo kan zijn *Vertrouwen* toenemen. Ze stuurt rustig bij zolang dat nodig is (zijn verhaal in verband brengen met alcohol) en gaat weer naar achteren zodra hij zelf actiever wordt. Zo zien we zijn aanvankelijke verzet veranderen in twijfel, zijn twijfel veranderen in aanvaarding van het gezamenlijke beeld, waarna hij concreter kan worden over doelen in de toekomst.

In dit fragment zien we de drie positieve alliantiekenmerken volledig samenvallen. Richting geven en kaders stellen krijgen vorm in ondersteunen en motiveren. En motiveren en ondersteunen (inwerkend op *Binding* en *Vertrouwen*) staan in dienst van gezamenlijk zoeken naar Richting en van aanvaarding door Robbert van het Kader. Dit leidt tot open communicatie waarin ook de RW zelf voldoende *Vertrouwen* kan ontwikkelen en *Contrareactance* bij haar weinig kans krijgt.

²² Deze werkwijze is in overeenstemming met Miller, W.R. & Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing: Preparing People for Change* (2nd edition). New York: The Guilford Press.

In haar eerste reactie spreekt de reclasseringswerker over haar eigen handelen en dilemma's die zij ter plekke heeft ervaren. Daarmee laat ze zien dat ze die dilemma's al werkende overdenkt. Dat is in het gesprek ook te merken, af en toe neemt ze rustig de tijd om na te denken voordat ze reageert.

Ze laat hier succesvolle reflectie-in-actie zien. Ze reflecteert in haar eerste reactie niet op de succesvolle gesprekstechnieken die ze gebruikt, ook bij haar is dit vermoedelijk zodanig ingedaalde ervaringskennis dat zij zich hiervan niet steeds bewust is.

Slotwoord

In hoofdstuk 1 is samengevat wat onderzoek ons leert over de kenmerken van de werkaliantie in gedwongen kader. Hoofdstuk 2 laat in negen illustraties zien hoe deze kenmerken er in de praktijk uit kunnen zien. We zien hoe vier reclasseringswerkers dit op verschillende manieren doen bij vijf cliënten.

In deze fragmenten wordt zichtbaar dat ervaren reclasseringswerkers vaak handelen op grond van impliciete kennis, waarvan ze zich lang niet altijd meer bewust zijn. Het is belangrijk dat we goede manieren vinden om deze impliciete kennis beter zichtbaar te maken. Zodat het overdraagbaar wordt en verbonden kan worden aan expliciete wetenschappelijke kennis. De gespreksfragmenten zijn bedoeld als aanzet hiertoe. Zoals eerder gezegd kunnen de fragmenten ook geanalyseerd worden vanuit andere referentiekaders dan de werkaliantie. Bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering, werken met het RNR model, doelformulering, communicatietheorie, of zelfregie bij risicobeheersing. We roepen reclasseringswerkers, opleiders en trainers op om dit te doen. En om zelf nieuwe (liefst eveneens spontane) fragmenten te verzamelen die als illustratie kunnen dienen in opleidingen en trainingen.

Twee fragmenten laten zien hoe een gesprek kan lopen als de reclasseringswerker de overtuiging heeft dat er eerst *Binding* en *Vertrouwen* moet zijn voordat je directief *Richting* kunt geven en *Kaders* kunt stellen. In een van de twee fragmenten waarbij dat gebeurt neemt een cliënt de regie volledig over, waardoor hij zich tevens gesterkt kan voelen in het communicatiepatroon dat hem in de problemen bracht (Robbert, versie A). En in het andere fragment blijft de cliënt, die zich zelf zorgen maakt over zijn bijna-recidive, alleen met zijn worsteling zitten, omdat de reclasseringswerker schrikt van zijn bekentenis. Waardoor zij de situatie en het risico relativeert en lichter opneemt dan de cliënt zelf (Richard, versie A).

Twee andere fragmenten illustreren wat er kan gebeuren als de reclasseringswerker eenzijdig gericht is op 'handhaven' van kaders en afspraken. Zo kan de werker de aansluiting met de mogelijkheden van cliënten verliezen en daarmee zélf uitval forceren. In een van deze fragmenten gaat een eenzijdig accent op *Kader* samen met *Contrareactance* van de reclasseringswerker. We zien hoe een nieuwe cliënt geen kans krijgt om zijn spanning te reduceren, omdat de reclasseringswerker zijn heftigheid ervaart als agressie. Het eind van het liedje is dat de reclasseringswerker zich door haar eigen irritatie laat leiden en hem wegstuurt (Vincent, versie B). In een ander

fragment zien we hoe de reclasseringswerker een jongeman met een licht verstandelijke beperking aanspreekt op wegblijven van de werkstraf. Ze doet dit zodanig dat ze niet aansluit bij zijn mogelijkheden en zijn eerder getoonde motivatie. Ook hier eindigt het in afbreken, niet omdat de cliënt dit 'verdient', maar omdat de reclasseringswerker de aansluiting met hem volledig mist (Mario, versie B).

Vijf fragmenten tonen hoe je zodanig aan de positieve kenmerken van de werkalliantie (*Richting en Kader, Binding en Vertrouwen*) kunt werken dat er geen *Stroefheid* ontstaat, of dat *Stroefheid* vermindert.

In een van deze vijf fragmenten zien we de reclasseringswerker eerst een duidelijk accent leggen op *Richting en Kader*: zakelijk de grens poneren. Om pas als dat naar haar tevredenheid is afgehandeld over te gaan op het accentueren van *Binding en Vertrouwen*: warme en empathische ondersteuning (Mark). We zien dat dit eerst leidt tot een lichte vorm van *Reactance* bij de cliënt, en daarna tot positieve samenwerking.

In de vier overige fragmenten (Vincent, versie A; Richard, versie B; Mario, versie B; Robbert, versie B) zien we hoe de reclasseringswerker ernaar streeft de positieve kenmerken steeds tegelijk te laten oplopen. *Richting* geven en *Kaders* stellen gaat in deze fragmenten naadloos samen met werken aan *Binding en Vertrouwen*. In deze fragmenten zien we hoe reclasseringswerkers duidelijk, en waar nodig onverzettelijk, blijven als het gaat om richting geven en grenzen stellen. Daarbinnen zijn ze tegelijkertijd maximaal ondersteunend en waar nodig empathisch. Ze maken gebruik van gesprekstechnieken die de cliënt laten ervaren dat zij niet overruled worden in het gesprek, ondanks dat de reclasseringswerker de agenda bepaalt. Expliciet en heftig protest, of impliciet en lijdzaam verzet voelen deze reclasseringswerkers niet als tegen hen gerichte agressie of respectloosheid. Ze erkennen dit als een vanzelfsprekende - en in de gegeven context vaak ook gezonde- reactie van hun cliënt. Zo kunnen zij professioneel reageren en zo kan doelgericht contact ontstaan.

Het is verleidelijk deze fragmenten, waarin de positieve alliantiekenmerken zo duidelijk samenkomen, te beschouwen als 'state of the art' van het reclasseringswerk. We realiseren ons dat dit niet in alle contexten, bij alle cliënten en op alle momenten in het traject mogelijk of nodig is. In sommige situaties, bijvoorbeeld aan het einde van een succesvol verlopen traject, spelen doelen en verplichtingen een kleinere rol tijdens de contacten. En in sommige situaties, bijvoorbeeld als negatieve retourzending niet is te vermijden, staan ze juist meer centraal.

Hoe dan ook, in de fragmenten waar de positieve alliantiekenmerken – op per cliënt verschillende wijze – naadloos samenkomen zien we het toppunt van het vakmanschap van de reclasseringswerker. Dit lijkt een vorm van kunst. Een kunst die alleen te beoefenen is door bezielde professionals, die open en concreet durven te reflecteren op het eigen handelen en hun resultaten. En die in staat zijn goed contact te maken met veel verschillende soorten mensen. Professionals die open staan voor vernieuwingen in het vak, nieuwe kennis tot zich nemen en de werking daarvan uitproberen.

Daarmee komen we weer terug bij de impliciete ervaringskennis die bij zoveel reclasseringswerkers aanwezig is. We hopen dat onze werkwijze, waarbij ervaringskennis wordt verbonden aan kennis uit de wetenschap, navolging krijgt. Want zo doen onderzoekers en professionals samen recht aan het pendelverkeer tussen deze twee soorten kennis. En zo kunnen reclasseringswerkers hun vak blijven ontwikkelen.

Over de auteur en medewerkers

Anneke Menger (PhD) was vanaf 2008 tot aan haar pensionering in mei 2018 Lector Werken in Justitieel Kader bij Hogeschool Utrecht. Ze studeerde maatschappelijk werk en daarna sociale wetenschappen (Rijks Universiteit Groningen). Na acht jaar ervaring als maatschappelijk werker vervolgde ze vanaf 1987 haar loopbaan in het hoger onderwijs, waar ze voorafgaand aan haar lectoraat diverse functies bekleedde, waaronder docente, trainer, manager en onderzoeker. Ze publiceerde diverse boeken en veel artikelen, waarvan een groot deel over het reclasseringswerk. In 2018 promoveerde ze op het proefschrift over de werkalliantie in gedwongen kader (Vrije Universiteit, Amsterdam). Zie voor meer informatie www.werkeninjustitieelkader.nl

Kim van der Heijden werkt sinds 2008 als rapporteur bij GGZ reclassering Fivoor. Zij studeerde sociaal pedagogische hulpverlening aan Hogeschool Leiden. Daarnaast voltooide zij in 2014 haar opleiding tot trainingsactrice bij WWLA (Witbreuk & Wouterson, Levensontwerpers en Actiedenkers), waarna zij, naast haar functie bij Fivoor, als freelance trainingsactrice is gaan werken.

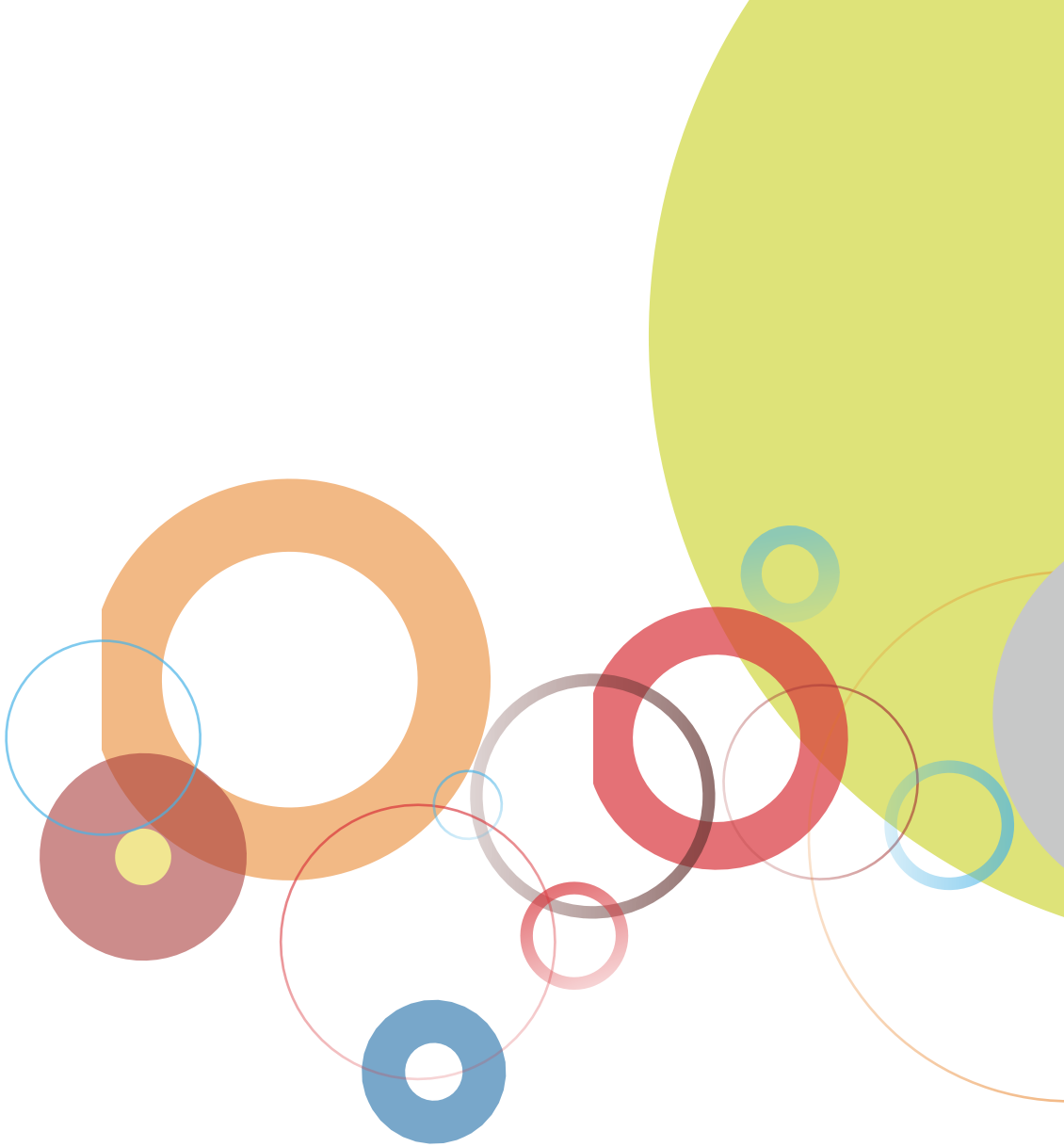
Barbara Keuning (MSW) werkt sinds 1998 bij Reclassering Nederland. Zij begon haar loopbaan als reclasseringswerker, wat ze jarenlang deed, waarna verschillende functies volgden, gericht op kwaliteit, beleid en professionalisering. Momenteel is zij interne (lead)auditor voor de 3RO. Zij studeerde creatieve therapie (drama) aan Hogeschool Utrecht en een aantal jaren psychologie aan de Universiteit Utrecht. In 2013 behaalde zij haar Master Social Work aan Hogeschool van Amsterdam. Tussen 2009 en 2015 gaf zij les in de minor Werken in Gedwongen Kader bij HU, waar zij tevens betrokken is bij het onderzoek naar de werkalliantie in het kader van de Raak Pro subsidie.

Janneke van Mil (MSW) werkt sinds 2007 bij GGZ reclassering Fivoor, aanvankelijk als rapporteur en later als toezichthouder. Zij studeerde creatieve therapie aan de Hogeschool Utrecht en behaalde in 2017 de Master Forensisch Sociale Professional aan de Hogeschool Utrecht. Vanaf 2018 werkt Janneke binnen de organisatie als werkondersteuner en begeleidt ze collega's bij de deskundigheidbevordering.

Irma Nibbelink (MSW) is reclasseringswerker bij Reclassering Nederland. Zij houdt zich voornamelijk bezig met tbs en is aanspreekpunt en ambassadeur voor allerlei zaken betreffende de tbs, zowel binnen als buiten de reclassering. Na haar opleiding maatschappelijk werk was ze werkzaam in de psychiatrie voor ze bij de reclassering ging werken. In 2017 rondde ze haar Master Forensisch Sociale Professional (Hogeschool Utrecht) af met een onderzoek naar Overtuigingskracht.

Coriene Pot werkt sinds 2018 als procesmanager Zorg&Veiligheid bij het Veiligheidshuis Regio Utrecht. Daarvoor werkte ze eerst als uitvoerend professional bij respectievelijk de v.d. Hoevenkliniek, Samen Veilig (Jeugdbescherming) en bij Reclassering van het Leger des Heils. Daarna, vanaf 2013, was ze werkzaam als teamleider en deed ze projectmatige werkzaamheden binnen het Sociaal en Veiligheidsdomein. Daarnaast was ze vanaf 2009 tot 2016 praktijkdocent op Hogeschool Utrecht, waar ze les gaf les in de Minor Werken in Gedwongen Kader. Ze volgt momenteel de Post-hbo-opleiding Begeleidingskunde.

Stijn Erinkveld (Acteur) is sinds 2008 werkzaam als trainingsacteur en assessmentacteur voor diverse organisaties en sinds 2011 ook als trainingsacteur binnen opleidingen van de drie Reclasseringsorganisaties (3 RO). Zie voor meer informatie <http://nl.linkedin.com/in/trainingsacteur>



9 789089 281425 >