

Wie werkt?

Over het vakmanschap van de reclasseringswerker*

Anneke Menger

Inleiding

Reclasseringswerkers, tbs-behandelaars en gezinsvoogden haalden in de afgelopen jaren regelmatig het nieuws. Want misdrijven, gepleegd door recidiverende burgers die onder toezicht staan van een van deze professionals kunnen op veel belangstelling van de media rekenen. Het optreden van deze professionals krijgt vaak nog meer – vaak negatieve – aandacht dan het delict en de dader. Blijkbaar richten we onze pijlen liever op het schijnbaar beheersbare, zoals deze professionals of hun organisaties, dan op de onbeheersbare misdrijven zelf. Sinds kort lijkt er sprake te zijn van een kentering op het gebied van de publieke waardering. Politieke partijen en vakbonden zoeken toenadering tot dit justitiële veld en nemen initiatieven ter ondersteuning van de beroepsgroep. De professionalisering krijgt impulsen. Er gaan stemmen op voor de oprichting van een beroepsvereniging, een beroepsregister en professioneel tuchtrecht. En het onderwijs waarmee de betrokken beroepsgroep opgeleid wordt, is binnen enkele jaren collectief in beweging gekomen.

De motivatie van de reclasseringswerker als succesfactor?

De incidenten en de media-aandacht daarvoor lieten hun sporen wel na in het veld. Vooral onder gezinsvoogden zijn de gevolgen hiervan voor de werkbeleving onderzocht.¹ Hieruit blijkt dat 90% van hen wordt geconfronteerd met negatieve opmerkingen hierover door cliënten, collega-instellingen, vrienden en familie. Daarnaast vindt 81% de werkdruk te hoog en lijden zij onder het vele administratieve werk en de druk van kwantitatieve targets die soms lijkt te overheersen. Dit laatste is ook voor reclasseringswerkers een probleem, zo blijkt uit een Nederlandse enquête.² Uit beide onderzoeken blijkt overigens dat zowel gezinsvoogden als reclasseringswerkers van hun vak houden, dat zij hun werk belangrijk vinden en dat hun motivatie daarvoor onverminderd groot blijft. In Engeland heeft de Montfort University de motieven van reclasseringswerkers voor dit werk systematisch

* De tekst is gebaseerd op A. Menger, *Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker*, in: J. Hermanns & A. Menger, *Walk the line. Over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk*, Utrecht: HU/SWP 2009, p. 69-116.

1 F. van Mourik, *Family guardians under fire*, Amsterdam: Universiteit van Amsterdam 2007; *Onderzoek Jeugdzorg*, Netwerk in samenwerking met ABVAKABO FNV 2009, te downloaden op <<http://www.netwerk.tv/data/files/Onderzoek%20jeugdzorg.pdf>>.

2 *Red de reclassering. Een enquête onder reclasseringswerkers*, Socialistische Partij, Werkgroep Morgen moet het beter 2008, te downloaden op <<http://www.sp.nl/service/rapport/reclasseringsrapport.pdf>>.

onderzocht.³ Hen werd gevraagd hun motieven te scoren op twee schalen. De eerste schaal loopt van een productiegeoriënteerd perspectief (zoals het meewerken aan het realiseren van de overheidsdoelen rond terugdringen recidive) naar een mensgeoriënteerd perspectief (zoals mensen helpen, het gedrag van ouders helpen veranderen, maatschappelijke verandering). Van de 395 ondervraagden scoorde 96% rond de mensgeoriënteerde perspectieven op deze schaal. De tweede schaal loopt van autoritaire perspectieven (zoals de wens gezag uit de oefenen) tot mensgeoriënteerde perspectieven (zoals mensen uitdagen tot verandering, problemen oplossen). Ook hier scoort 95% op het mensgeoriënteerde uiteinde van de schaal. Ook deze Engelse werkers zijn sterk gemotiveerd voor hun werk en vinden het belangrijk. Zij maken zich, evenals hun Nederlandse collega's, wel zorgen over het vele administratieve werk. Anison et al. concluderen dat het ministerie bij de veranderingen in het reclasseringswerk – in Engeland sterk verschoven in de richting van productie en repressie – weinig rekening houdt met de motieven van de professionals om dit werk te doen. Dat kan hun motivatie ondermijnen, en daarmee mogelijk hun kwaliteit en dit kan na verloop van tijd tot fricties leiden.

Anison et al. beschouwen de motivatie van reclasseringswerkers dus als een factor die bijdraagt aan succesvol reclasseringswerk. Als deze veronderstelling klopt, is de liefde van reclasseringswerkers voor hun vak, die duurzaam op peil lijkt te zijn, een belangrijke motor bij bestrijden van recidive en is het essentieel om deze motivatie op dit peil te houden. Dat kan alleen als de hier geschetste motieven en problemen van de beroepsgroep een plaats krijgen bij de verdere ontwikkeling van succesvol reclasseringswerk.

Dit artikel staat in dit teken: het zoeken naar een zinvolle verbinding tussen de vragen van reclasseringswerkers en de ontwikkelingen in wetenschap en beleid.

Effectieve interventies en effectieve professionals

Het belang van gemotiveerde professionals lijkt wellicht haast vanzelfsprekend. Toch zijn wetenschappelijk onderzoek, beleidsvorming en de ontwikkeling van instrumentarium bijna uitsluitend gericht op effectieve *interventies*. Er zijn steeds meer voorzichtige, onderbouwde antwoorden bekend op de vraag 'what works?'. Dit zijn belangrijke stappen vooruit. Sociale interventies kunnen echter pas effectief worden in handen van effectieve professionals. Dat leidt tot nieuwe vragen: wie dragen deze interventies? Wat zijn effectieve professionals? En wat dragen zij bij aan het resultaat? Who works? Wie werkt?

Ook enkele gezaghebbende vertegenwoordigers van de *What Works*-school geven in de meest recente reviews aan, dat – in weerwil van de toegenomen kennis van effectieve interventies – de recidive hoog blijft, evenals de uitval van cliënten.⁴ Zij stellen

3 J. Anison, T. Eadie, & C. Knight, People first: Probation officer perspectives on probation work, *Probation Journal* 2008, 55(3), p. 259-271.

4 M.W. Lipsey & F.T. Cullen, The effectiveness of correctional rehabilitation: A review of systematic reviews, *The Annual Review of Law and Social Sciences* 2007, 3, p. 297-320; J. Wormith e.a., The rehabilitation and reintegration of offenders. The current landscape and some future directions for correctional psychology, *Criminal Justice and Behaviour* 2007, 34(7), p. 879-892.

dat het daarom tijd wordt voor vragen die verder gaan dan ‘wat werkt’ in termen van algemene effectmaten. Deze algemene effectmaten geven immers maar beperkt houvast voor het gehele handelen van professionals, die zich in de dagelijkse praktijk verhouden tot hun vaak weerbarstige cliënten. Zij bepleiten daarom meer onderzoek naar de vragen: hoe werkt het? En wie werkt?

Dit pleidooi van Lipsey en Wormith wordt ondersteund door een onderzoek van Bonta e.a., die een kijkje namen in de black box van het Canadese reclasseringswerk met behulp van honderden audiotapes.⁵ Zij ontdekten dat er relatief weinig aandacht werd besteed aan de criminogene factoren die bij de diagnose waren vastgesteld. Problemen rond huwelijk en gezin, indien vastgesteld als delictgerelateerd, krijgen de meeste aandacht (95%). Ook aan verslaving wordt veel tijd besteed (78%). Emotionele problemen (65%), huisvesting (57%) en werk (57%) worden besproken in iets meer dan de helft van het aantal keren dat dit als criminogene factor is vastgesteld. Veel minder tijd wordt besteed aan sociale relaties (21%) en het minste aan houding (9%), een criminogene factor van relatief groot belang. De onderzoekers concluderen dat een betere training nodig is in deze werkwijze. Het belang hiervan zal niemand ontkennen, maar de afstand tussen theorie en praktijk kan samenhangen met meer factoren dan een gebrek aan training. Bijvoorbeeld met kenmerken van de professional zelf. Reclasseringswerkers zijn immers meer dan bemiddelaars tussen interventies en cliënten. Zij zijn mensen van vlees en bloed, die op een bepaalde manier een werkalliantie aangaan met hun cliënten en die op een bepaalde manier reageren op tegenwerking, grensoverschrijding of lijdzaam verzet van hun cliënten. Zijn dergelijke factoren te verhelderen en onderzoekbaar te maken? En is er iets bekend over de mate waarin zij bijdragen aan de effectiviteit van het reclasseringswerk?

Het stellen van deze vragen is een belangrijke stap. Antwoorden zijn nog slechts mondjesmaat te geven. In dit artikel passeren enkele eerste antwoorden de revue, aan de hand van vier thema's:

- 1 de reclasseringswerker in de combinatie van controleren en motiveren;
- 2 de reclasseringswerker en de algemene factor van effectiviteit;
- 3 de reclasseringswerker en de werkalliantie;
- 4 kenmerken van effectieve reclasseringswerkers.

Op grond van deze thema's worden, in de conclusie, enkele nieuwe onderzoeksvragen gesteld. Daarna volgt een voorlopig antwoord op de centrale vraag van dit artikel: hoe kan een zinvolle verbinding gevonden worden tussen de vragen en motieven van reclasseringswerkers en de ontwikkelingen in wetenschap en beleid?

De reclasseringswerker in de combinatie van controleren en motiveren

In de hier eerder aangehaalde reviews van Lipsey et al. en Wormith et al. is gevonden dat de reclasseringswerker effectiever is naarmate hij de normerende en controle-

5 J. Bonta e.a., Exploring the black box of community supervision, *Journal of Offender Rehabilitation* 2008, 47(3), p. 248-270.

rende rol beter combineert met de motiverende en stimulerende rol.⁶ Skeem vond in haar onderzoek dat verschillen in werkwijze op dit punt vooral samenhangen met verschillen tussen werkers.⁷ Ze vond drie soorten reclasseringswerkers: de correctieve werker, die vooral is gericht op bescherming van de samenleving, de therapeutische werker, vooral gericht op de ondersteuning van cliënten en de hybride werker, die beide rollen even sterk uitoefent.

Skeem ontdekte dat bij eenzijdig correctieve werkers drie keer zoveel technische overtredingen voorkomen als bij de hybride werkers, wat leidt tot meer uitval. Hun cliënten vertonen sterker en langer *reactance* dan cliënten van andere typen werkers. *Reactance* is gedrag dat wordt geactiveerd als iemand zich in zijn autonomie beperkt voelt. Mensen gaan zich openlijk, lijdzaam of heimelijk verzetten en bedenken allerlei manieren om betrokkenheid bij het contact te vermijden. Dit gedrag is kenmerkend voor de meeste reclasseringscliënten in het beginstadium van het contact. Eenzijdig therapeutische werkers worden veel minder met *reactance* geconfronteerd, wat begrijpelijk is, maar bij hen is de uitval twee keer zo groot als bij de hybride werkers. Hybride werkers handelen gestructureerd en verwijzen regelmatig naar de gedwongen context, daarin lijken ze op de correctieven en wijken ze af van de therapeuten. Zij onderscheiden zich van de correctieve werkers in de manier waarop zij ingaan op de *reactance* van cliënten. Individuele gevoelens laten zij in tact. Als cliënten zich openlijk of lijdzaam verzetten, worden ze aangemoedigd om deze gevoelens te uiten en actief mee te denken bij het oplossen van de problemen. Reclasseringswerkers volgens het hybride model schrijven de *reactance* toe aan de context en niet aan de persoon, diens karakter of aan hun eigen falen en ook niet aan een dieperliggende weerstand tegen verandering. Het vermogen om dit te doen is een cruciaal kenmerk van professioneel werken in gedwongen kader.

Lopez & Russell onderzochten bij de jeugdreclassering welke werkers dit hybride model, met de combinatie van correctieve en rehabiliterende rollen, het meest duidelijk demonstreerden.⁸ Zij onderzochten vele factoren, waarbij zij aanvankelijk veronderstelden dat demografische factoren (zoals vrouw zijn of tot een etnische minderheidsgroep behoren) hierop vooral van invloed zouden zijn. Deze veronderstelling bleek niet juist, maar men vond wel iets heel anders: jeugdreclasseringswerkers die vooraan in het traject werken (overdracht van binnen naar buiten, plan maken voor nazorg, vaststellen van bijzondere voorwaarden en aard van de controle, toeleiden naar interventieprogramma's) blijken sterker in de synthese dan zij die later in het traject een rol spelen. Die zijn – gemiddeld – meer eenzijdig gericht op het correctieve aspect en daarmee minder effectief. De auteurs suggereren dat dit samenhangt met 'hoop van de reclasseringswerker op verandering' bij de start van het traject en 'cynisme' in latere fasen, als blijkt dat verandering weerbarstiger is dan gedacht. Deze onderzoekers wijzen daarmee op het belang van 'hoop op ver-

6 Lipsey & Cullen, The effectiveness of correctional rehabilitation: A review of systematic reviews; Wormith e.a., The rehabilitation and reintegration of offenders. The current landscape and some future directions for correctional psychology.

7 J. Skeem & S. Manchak, Back to the future: From Klockar's model of effective supervision to evidence based practice in probation, *Journal of Offender Rehabilitation* 2008, 47(3), p 220-247.

8 V. Lopez & M. Russell, Examining the predictors of juvenile probation officers' rehabilitation orientation, *Journal of Criminal Justice* 2008, 36, p. 381-388.

andering' als werkzaam element bij de (jeugd)reclassering. Hiermee komen we uit bij een belangrijke algemene factor van succes die al eerder was gevonden, op het terrein van psychotherapie.

De reclasseringswerker en de algemene factor van effectiviteit

Binnen het justitiële veld is nog weinig onderzoek gedaan naar de invloed van werker zelf op het resultaat. In het veld van de psychotherapie zijn hierover wel enkele gezaghebbende studies en meta-analyses gedaan. Daarom leunen we hier af en toe wat op deze kennis, in de verwachting dat deze op onderdelen toepasbaar is te maken voor het justitiële terrein.

In 1997 publiceerden Wampold et al. een meta-analyse van een groot aantal onderzoeken naar bonafide (dat wil zeggen: theoretisch onderbouwde en aangetoond effectieve) therapieën met elkaar en zij komen tot de volgende conclusie: 'Empirically: all must have prizes'.⁹ Ze verwijzen daarmee naar de woorden van Dodo in Alice in Wonderland, die na een wedstrijd van verschillende dieren rond de tafel riep dat iedereen had gewonnen.¹⁰ Er zijn, met andere woorden, geen aantoonbare verschillen in effectiviteit tussen specifieke therapieën. Zij stellen dat onderzoeksprogramma's zich daarom moeten gaan richten op het identificeren van algemene factoren die het resultaat van al die bonafide therapieën kunnen verklaren. De algemene factor voor succes die zij vonden en die momenteel algemeen is erkend, is de volgende:

'Het bieden van een conceptueel consistente verklaring voor de problemen, een aantal activiteiten dat de patiënt kan uitvoeren die in overeenstemming zijn met de verklaring van het probleem, voorgeschreven door een therapeut die in deze behandeling gelooft en die werkt vanuit de verwachting dat deze behandeling effectief is.'

Deze algemene factor lijkt op het principe van programma-integriteit, dat is gevonden voor reclasseringsinterventies. Bij beide ligt de basis van effectiviteit bij de conceptuele consistentie van de verklaring voor de problemen in relatie tot de activiteiten. Wampold voegt er echter een werkzaam element aan toe: de verwachting van de therapeut dat zijn werkwijze effectief is. Bij een succesvolle behandeling neemt de cliënt niet alleen de verklaring van de problemen over die de therapeut hem verschaft, maar ook diens hoop en verwachting dat de behandeling succesvol is. Dit kan een interessante toevoeging zijn voor het reclasseringswerk, zeker gezien de bevinding dat professioneel cynisme de effectiviteit van reclasseringswerkers kan ondermijnen. Duncan & Miller veronderstellen – eveneens op het terrein van de psychotherapie – dat hoop en verwachting zelfs voor 15% bijdragen aan het resultaat.¹¹ Een belangrijke nuancering is dat het hierbij niet gaat om hoop op gene-

9 B.E. Wampold e.a., A meta-analysis of outcome studies comparing bona fide psychotherapies: Empirically, 'all must have prizes', *Psychological Bulletin* 1997, 122(3), p. 203-215.

10 L. Carroll, *Alice's adventures in wonderland*, Harmondsworth, Middlesex: Penguin Books 1962 (original work published in 1865).

11 B. Duncan & S. Miller, *The heroic client*, San Francisco: Jossey-Bass 2000.

zing als zodanig. Het effect van 'hoop op genezing' op zichzelf is niet aangetoond. Bij bonafide therapie gaat het om hoop en verwachting *in relatie tot een consistent verklaringsmodel*.

Als we dit weten, doemt de vraag op wát bijdraagt aan een succesvolle acceptatie door de patiënt van de verklaring van de therapeut, en wát er nodig is om diens verwachting van succes over te nemen.

Steeds meer onderzoekers veronderstellen dat de kwaliteit van de alliantie tussen therapeut en patiënt een rol speelt. Daarmee komen we op het derde thema.

De werkalliantie

Er wordt, ook bij de reclassering, tegenwoordig weer veel gepraat over het belang van 'de relatie'. Maar wat wordt hier bedoeld? In 1979 introduceerde Bordin het begrip 'werkalliantie', in plaats van 'relatie' om professionele interactie aan te duiden.¹² Zijn omschrijving van de kenmerken van de werkalliantie wordt in de meest recente onderzoeken nog aangehouden. Bordin stelt dat een werkalliantie wordt gekenmerkt door *gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding*. De mate waarin de gezamenlijke doelen worden bereikt, is het uiteindelijke criterium voor de kwaliteit van de alliantie en niet de waardering van de alliantie door de patiënt. De alliantie is geen doel op zichzelf, zij moet goed genoeg zijn voor het bereiken van deze doelen. Het element *binding* hoeft dus ook niet sterker te zijn dan nodig is voor het gezamenlijk werken aan de doelen.

De werkalliantie blijkt een belangrijke werkzame en consistente factor te zijn voor succes. Dit geldt in elk geval voor het domein van de psychotherapie. Onderzoekers vonden verschillende uitkomsten over de invloed van de werkalliantie op het effect van de therapie, de resultaten schommelen tussen 5%¹³ en 30%.¹⁴

Baldwin en Wampold onderzochten bronnen die mogelijk van invloed zijn op de kwaliteit van de alliantie en op de resultaten.¹⁵ Ten eerste de patiënt; sommige zijn beter dan andere in staat tot samenwerking. Ten tweede de therapeut, die meer of minder in staat is allianties aan te gaan met verschillende soorten patiënten. Ten derde de interactie tussen die twee: sommige therapeuten zijn in staat een hechte alliantie te ontwikkelen met allerlei patiënten, terwijl anderen dat kunnen met specifieke patiënten. Zij gingen na welk van deze bronnen het sterkst bijdraagt aan het resultaat van de therapie. Patiënten – waartussen geen significante verschillen waren – werd gevraagd een waardering te geven van de sterkte van hun alliantie met de therapeut en van de mate waarin de doelen van de therapie waren bereikt. Uit dit onderzoek blijkt dat de therapeut sterker bijdraagt aan de kwaliteit van de alliantie en aan het resultaat dan de patiënt of de interactie tussen die twee. De ene

12 E.S. Bordin, The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance, *Psychotherapy: Theory, Research and Practice* 1979, 16, p. 252-260.

13 A.O. Horvath & R.P. Bedi, The alliance, in: J.C. Nocrass (red.), *Psychotherapy relations that work: Therapist contributions and responsiveness to patient*, New York: Oxford University Press 2002, p. 37-70.

14 Duncan & Miller, *The heroic client*.

15 S.A. Baldwin, B.E. Wampold & Z.E. Imel, Untangling the alliance-outcome correlation: Exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance, *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 2007, 75(6), p. 842-852.

therapeut krijgt gemiddeld (relatief veel) hogere waarderingen voor zowel de alliantie als de resultaten dan de andere. De verschillen tussen effectieve en minder effectieve therapeuten zijn daarbij aanzienlijk. Zij concluderen dat het vermogen van een therapeut om een werkalliantie aan te gaan met veel verschillende mensen een belangrijke factor is van effectiviteit van de therapeut.

Ross et al. onderzochten de werkalliantie, volgens de definitie van Bordin, voor het werken in justitiële kaders, met name bij therapie met seksuele delinquenten.¹⁶ Ook zij gaan ervan uit, onder meer op grond van het onderzoek van Baldwin en Wampold, dat verschillen tussen professionals zelf, in dit geval de daderbehandelaars, de kwaliteit van de alliantie en het resultaat beïnvloeden.¹⁷ Ze achten het model van de werkalliantie, met de elementen doelgerichtheid, gezamenlijkheid en binding, zeer goed toepasbaar op de justitiële context, mits goed rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van deze justitiële settings. Hier is de werkalliantie opgelegd en hij staat vaker en sterker onder druk. Daderbehandelaars en reclasseringswerkers hebben vaker te maken met grensoverschrijdend gedrag, met tegenwerking en vijandigheid. Hierdoor kan bij henzelf de wens ontstaan de alliantie af te breken, wat gevolgen heeft voor de kwaliteit van de alliantie. Ross concludeert dat meer – professionele en wetenschappelijke – aandacht voor de werkalliantie in justitiële kaders nodig is, in aanvulling op het onderzoek naar specifieke gedragsinterventies. Farrenkopf onderzocht het effect van langdurige behandelallianties met seksuele delinquenten op de behandelaars.¹⁸ Relatief onervaren reclasseringswerkers blijken zich na verloop van tijd te concentreren op problemen in de jeugd, op het feit dat deze daders ook zelf slachtoffer waren en op de actuele problemen in het dagelijks leven. Veel minder aandacht besteden zij aan de aard van het delict, aan de vraag wat nodig is om herhaling te voorkomen en om anders te leven. Deze vermijdende strategieën komen volgens de onderzoeker overeen met de manier waarop mensen zich over het algemeen verhouden tot criminaliteit bij nabije anderen: zij zien hen ook als slachtoffers, zij geloven dat ze niet goed zijn begrepen, niet verantwoordelijk gesteld konden worden voor hun daden, of er goede bedoelingen mee hadden. In de context van het werken met daders is deze strategie volgens Farrenkopf, en ook volgens Ross et al. niet effectief, niet voor de behandeling en ook niet voor de emotionele stabiliteit van de behandelaar. Want op die manier ontstaat een verstandhouding die het werken aan doelen en taken belemmert én de behandelaar gevoelig maakt voor breuken in de alliantie als er eens iets gebeurt dat hen dwingt hun roze bril af te zetten (bijvoorbeeld als ze worden bestolen of bij ernstige recidive). Ze raken teleurgesteld en willen de alliantie afbreken. Daderbehandelaars die minder gevoelig zijn voor de ontwikkeling van professioneel cynisme demonstreerden volgens Farrenkopf 'a more detached attitude, lowering their expectations, philosophically tolerating the human dark side'.¹⁹ Of deze houding, behalve goed voor de

16 E.C. Ross, D.L.L. Polaschek, & T. Ward, The therapeutic alliance: A theoretical revision for offender rehabilitation, *Aggression and Violent Behavior* 2008, 13(6), p. 462-480.

17 Baldwin, Wampold & Imel, Untangling the alliance-outcome correlation: Exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance.

18 T. Farrenkopf, What happens to the therapist who works with sex offenders? *Journal of Offender Rehabilitation* 1992, 18, p. 217-223.

19 Farrenkopf, What happens to the therapist who works with sex offenders?, p. 221.

emotionele balans van de reclasseringswerker, ook goed is voor de alliantie met de cliënt en voor de resultaten is nog niet bekend. Ondersteuning voor deze 'losse' en filosofische houding is te vinden bij het basismodel van Bordin zelf: de alliantie hoeft niet sterker te zijn dan 'goed genoeg' voor het bereiken van de reclasseringsdoelen.

Kenmerken van effectieve professionals

We weten nu dat de professionals zelf (therapeuten, daderbehandelaars, reclasseringswerkers) een belangrijk bijdrage leveren aan de kwaliteit van de alliantie en aan het resultaat. Tot slot de vraag wat er te zeggen is over kenmerken van deze professionals. Welk soort kenmerken maken professionals effectief? Er zijn niet veel onderzoeksresultaten en ze zijn van allerlei aard en kwaliteit, kleinschalig en meta-analytisch, gedetailleerd en globaal. De volgende kenmerken komen echter steeds terug in de resultaten, binnen en buiten het justitiële veld en die beschouwen we daarom voorlopig als cruciaal:

- 1 Het vermogen om allianties aan te gaan met allerlei verschillende soorten mensen, met verschillende kenmerken en verschillende hechtingsstijlen. Hierbij spelen onder meer een rol: de hechtingsstijl van de werkers en de kwaliteit van het eigen sociale leven.
- 2 Het vermogen om adequaat te reageren op breuken, terugval en problemen in de alliantie. Bij dit vermogen spelen onder meer een rol: *relational fairness*, accurate interpretaties geven, emotionele uitingen mogelijk maken.
- 3 Het vermogen om coherente verklaringen te geven voor problemen.
- 4 Het vermogen om de eigen verwachting van succes over te dragen op cliënten. Ondersteunend aan dit vermogen is het koesteren van realistische verwachtingen die teleurstelling en professioneel cynisme kunnen voorkomen. En een werkklimaat waarin het bespreken van teleurstellingen mogelijk is.
- 5 Bewuste monitoring van de werkaliantie en van de eigen bijdrage daaraan; zorgvuldig organiseren van feedback op de eigen performance. Dit is een constante factor die veel terugkomt en die – volgens een onderzoek van Miller et al. – vooral veel verschil maakt bij het voorkomen van uitval.²⁰ Effectieve professionals organiseren zowel collegiale feedback als gestructureerde feedback. Zij onderzoeken tevredenheid, doelbereik, registreren hun tijdsbesteding en reflecteren op het eigen concrete handelen. Zij laten zich ook leiden door geeneraliseerde feedback, zoals wetenschappelijke kennis over effectieve interventies. Minder effectieve professionals schrijven problemen in de alliantie toe aan weerstand of de persoonlijkheid van cliënten en reflecteren globaler over de eigen performance. Ondersteunend hieraan is een werkklimaat waarin het vragen om advies, het uiten van twijfels en het toegeven van inschattingfouten wordt beschouwd als teken van effectieve professionaliteit.

20 S. Miller, M. Hubble & B. Duncan, Supershrinks, what's the secret of their success? *Psychotherapy in Australia* 2008, 14(4), p. 14-22.

Conclusie: Nieuwe onderzoeksvragen en professionele ruimte versus wetenschap

Nieuwe onderzoeksvragen

In de afgelopen jaren ging veel wetenschappelijke en beleidsmatige aandacht uit naar gestructureerde gedragsinterventies als belangrijkste dragers van effectiviteit. Reclasseringswerkers worden daarbij soms voorgesteld als volledig bewuste bemiddelaars tussen interventies en cliënten. Maar de uitgedachte interventies leiden geen eigen leven, zij kunnen pas effectief worden in handen van een effectieve professional. Interventies veranderen geen mensen, maar mensen veranderen mensen, met interventies als hun instrument.

Onderzoek naar effectieve interventies moet daarom worden aangevuld met onderzoek naar factoren die te maken hebben met de reclasseringswerker. Zoals onderzoek naar:

- de vraag of de bevindingen overdraagbaar zijn naar de Nederlandse reclassering;
- de manier waarop de beide rollen van het werk het beste kunnen worden gecombineerd;
- de manier waarop reclasseringswerkers reageren op terugval, breuken, *reactance* en andere problemen in de werkalliantie;
- de manier waarop zij zich staande houden in de langdurige omgang met tegenwerkende en/of grensoverschrijdende cliënten;
- de manier waarop werkers realistische verwachtingen kunnen leren koesteren zonder te veel professioneel cynisme te ontwikkelen;
- de manier waarop de motivatie van de reclasseringswerkers en hun geloof in de eigen werkwijze in tact kan blijven of kan worden versterkt;
- hoe het vragen en geven van feedback kan worden gestimuleerd;
- hoe het werkklimaat kan worden beïnvloed zodat dit als een teken van effectieve professionaliteit wordt gezien;
- en wat de organisatie kan doen om hen hierbij te ondersteunen, zowel in de sfeer van opleiden als in de sfeer van personeelsbeleid.

Professionele ruimte versus wetenschap

Aan het begin van dit artikel is de vraag gesteld naar een zinvolle verbinding tussen de vragen en motieven van de reclasseringswerkers en de ontwikkelingen in wetenschap en beleid. Als voertuig van dit debat fungeert momenteel de vraag naar meer professionele ruimte. Deze vraag is actueel onder reclasseringswerkers, maar ook bij de organisaties en bij het Ministerie van Justitie. Bij discussies over dit vraagstuk lopen verschillende perspectieven door elkaar. De ene keer wordt professionele ruimte geplaatst tegenover outputfinanciering, productgericht werken en administratieve verantwoordingsdruk. De andere keer gaat het om de professionele ruimte versus *evidence based* werken, protocollen en instrumenten. Deze perspectieven moeten echter goed van elkaar worden onderscheiden, omdat het zoeken naar antwoorden en het ontwikkelen van passend beleid anders richtingloos wordt. Rond de verhouding van professionele ruimte tot productgericht werken en administratieve verantwoording zijn vorig jaar bij de reclasseringsorganisaties projecten en experimenten gestart, die de bureaucratie moeten terugdringen. Deze verhouding,

hoe belangrijk ook, valt buiten de focus van dit artikel. De verhouding van professionals tot *evidence based* werken is in de bovenstaande vier paragrafen impliciet aan de orde geweest. Professionals verschillen onderling van elkaar in de mate waarin zijzelf effectief zijn en dat geldt ook voor reclasseringswerkers. Daaruit kan geconcludeerd worden dat de professionele ruimte feitelijk dus nogal groot is. Dat zij desondanks niet door iedereen wordt opgemerkt, heeft te maken met het feit dat we deze ruimte in de afgelopen jaren onzichtbaar hebben gemaakt. Zij is min of meer opgelost in de voorstelling van de reclasseringswerker als instrument van de interventie. Verkenningen van de reclasseringswerker zelf als bron van effectiviteit kunnen deze ruimte zichtbaar maken en aanknopingspunten bieden om de ruimte bewuster te benutten én onderwerp te maken van onderzoek.

De ruimte van de professional wordt nogal eens voorgesteld als vaag en ongrijpbaar. Dat is hij niet. Hij is onderzoekbaar en te onderbouwen met wetenschappelijk getoetste kennis en daardoor ook zelf *evidence based* te maken. Wetenschappelijke evidentie en professionele ruimte staan dus niet tegenover elkaar. Enkele elementen in de ruimte van de professional, zoals in dit artikel naar voren kwamen, maken dat op zichzelf al duidelijk: een kenmerk van effectieve professionals is immers dat zij gebruikmaken van gegeneraliseerde feedback, dat zij zich iets aantrekken van de wetenschap en dat zij de eigen intuïtieve en professionele oordelen kritisch tegen het licht houden van collega's, experts en/of van gestructureerde instrumenten. Over het algemeen kunnen we zelfs stellen dat naarmate professionals hoger zijn geschoold, zij zich sterker en vanzelfsprekender laten leiden door wetenschappelijke kennis en protocollen die daarvan zijn afgeleid. Ook zo bezien is professionele ruimte niet tegengesteld aan wetenschappelijke sturing, maar hangt het er juist mee samen. Professionals voor wie dit duidelijk geldt, zoals medisch specialisten, zijn echter meestal zelf ook de dragers van de ontwikkeling van deze kennis. Hier valt van te leren, zeker in het licht van de bevinding dat het geloof van de professional in zijn eigen werkwijze bijdraagt aan succes. Betrokkenheid van reclasseringswerkers bij innovaties is dus belangrijk, evenals kennis van actuele wetenschappelijke ontwikkelingen, dilemma's en vraagstukken. Wetenschappelijke verdieping van de opleiding bij hogescholen en bij de reclassering zelf kan bijdragen aan deze betrokkenheid. Op die manier worden zij medeverantwoordelijk voor de beroepsontwikkeling en aangesproken op de eigen ontwikkelingskracht.

Het is dus niet de vraag of reclasseringswerkers wel genoeg professionele ruimte 'krijgen'. De vraag is eerder wat er nodig is, bij henzelf en bij de organisaties, om de ruimte die zij feitelijk hebben zichtbaar te maken en professioneel te benutten. De oplossing hiervoor ligt niet in een keus voor 'meer van het een' of 'meer van het andere'. Net als bij de hybride werker is hier een heldere keus voor tweezijdigheid de beste weg: én meer sturing vanuit theorie en wetenschap én beter professioneel benutten van de 'ruimte van de reclasseringswerker'. De ontwikkelingskracht van de reclasseringswerkers zelf is het bindmiddel. Deze tweezijdigheid is niet de gemakkelijkste weg: de lijn is dun en professionals, politici en managers kunnen in de verleiding komen van een vlucht naar opzij, waardoor wetenschap en instrumenten tegenover professionele ruimte komen te staan. Rechtdoor lopen ondanks flinke zijwind vergt doelgerichtheid, stevigheid en evenwichtskunst. Het is nu een-

maal niet gemakkelijk om mensen die verankerd zijn geraakt op een crimineel levenspad te verleiden hiermee te stoppen.