

Maatwerk



- ▶ **HULP AAN VETERANEN EN POLITIE**
- ▶ **MARGO TRAPPENBURG: SOCIAAL WERK EEN BESCHEIDEN BEROEP?**
- ▶ **EEN EIGEN BEDRIJF ALS BMW'ER**
- ▶ **ALS EEN KIND TE VROEG GEBOREN WORDT**

'RESPECT'

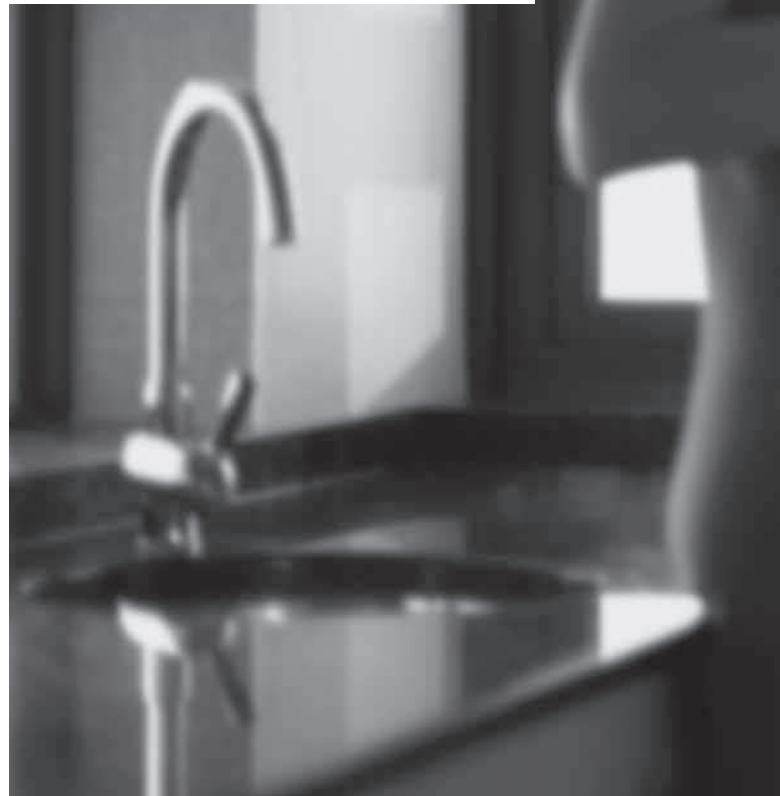
Gezinshuizen zijn een jeugdzorgvoorziening tussen pleegzorg en residentiële opvang in. In een gezinshuis worden één of meerdere kinderen opgenomen in het gezin van de gezinshuisouder(s). Hoe praten deze opvoeders met de in huis geplaatste kinderen?

DOOR CAROL VAN NIJNATTEN & MARTINE NOORDEGRAAF

In haar onderzoek vond Baumrind (1991) dat gezagsvolle ouders hun kinderen opvoeden tot verantwoordelijke burgers die hun gedrag kunnen reguleren en op anderen afstemmen. Deze opvoedingsstijl is inmiddels het ideaal van de westerse middenklasse: grenzen stellen maar tegelijkertijd ruimte laten voor de inbreng van kinderen. Voor uithuisgeplaatste jongeren is dat moeilijker. Door hun geschiedenis zijn ze in sommige opzichten voorlijk en lopen ze in andere juist achter. Zij hebben negatieve ervaringen met ouder-kind relaties, vaak rond misbruik en verwaarlozing. Dit zet een nieuwe relatie met een 'opvoeder' onder druk. Juist omdat deze relatie er niet zomaar is, voelen de kinderen, in tegenstelling tot 'eigen' kinderen, zich vaak niet vrij om zich onverbloemd te uiten (Doornenbal e.a., 2002; Aronsson & Cekaite, 2011). De plaatsing in een gezinshuis brengt dus mogelijk communicatieproblemen met zich mee: deze jongeren moeten worden opgevoed zoals elk kind maar hebben tegelijkertijd extra aandacht nodig om het verleden te verwerken en in te lopen op achtergebleven ontwikkelingsdomeinen. Dit vereist een kind-specifieke aanpak die rekening houdt met de sterke en zwakke kanten van de jongere. Opvoeding is immers een wederkerig proces (Fasulo e.a., 2007) waarin kinderen een actieve rol spelen.

BEURT VOOR BEURT

In dit artikel presenteren we een gesprek tussen een gezinshuismoeder (POM) en Peter van 15 jaar. Met behulp van de



conversatie-analyse analyseerden wij de interacties beurt voor beurt, ook wel *sequentialiteit* genoemd (Sidnell, 2010).

Peter en POM zijn in de keuken. POM is aan het koken, Peter eet een ijsje. Aanvankelijk staat ze met de rug naar Peter toe. Tijdens beurt 4 draait ze zich om.

1. P (14) Cynthia en ik hebben vandaag wel ontdekt dat we euh hebben dingen gemeen. Samen=
2. POM =Dat jullie op elkaar lijken.
3. P (14) Ja.
4. POM Ja maar



FOTO: THINKSTOCK

5. ((POM zet de radio zacht))
6. POM dat zie ik ook want als zij dan vertelt wat ze allemaal euhm euhm hoe zij in dingen staat zeg maar en euhm euhm zij zij heeft natuurlijk ook gedacht van oh ja dan wil ik graag niveau vier. Waarom wilde zij niveau vier halen, gewoon omdat ze dan iets voor zichzelf kon gaan beginnen. Dus jij hebt natuurlijk ook altijd iets in je hoofd en daar werk je naar toe en dat dat ja dat heeft een beetje ja je tis natuurlijk heel veel kinderen, helemaal beschadigde kinderen, die nu heel erg leven zo van ja als mijn leven nu maar leuk is en ja de toekomst dat zie ik dan wel weer.

GESPREKSRUIMTE

Peter vertelt ontdekt te hebben dat hij veel gemeen heeft met zijn zus Cynthia. POM's reactie spiegelt zijn opmerking en spoort hem op niet-directieve wijze aan zijn gedachten te exploreren. Peter reageert echter met een zogenaamde *continuer*, een beleefde, minimale reactie waarmee de spreker probeert de ander niet voor het hoofd te stoten, maar die ook niet getuigt van verdere exploratie van zijn ideeën en gevoelens. POM gaat direct door met haar eigen beschrijving, waardoor zij de jongen geen gespreksruimte geeft. Dat is relevant omdat veel jongeren geleerd hebben stil te zijn in dit soort gesprekken en hulpverleners daarop

dan vaak hun eigen perspectief presenteren in plaats van hen de ruimte te geven zelf met iets te komen (Hutchby, 2007).

POM neemt het initiatief van Peter over en plaatst het 'op elkaar lijken' uit regel 2 in het kader van 'iets voor jezelf beginnen' (naar beurt 6). POM vergelijkt Peter op een positieve wijze met zijn zus: ook Peter 'werkt ergens naartoe'. POM's presentatie is zeker ('natuurlijk') en daarmee claimt zij kennis over Peters' karakter. Na 'daar werk je naar toe', zoekt ze echter naar woorden ('en dat dat ja dat heeft een beetje ja je tis'). Dan vergelijkt ze Peter met kinderen die ernstig gestoord kunnen raken. Alhoewel ze Peter een uitzondering noemt, noemt ze hem wel in relatie tot die kinderen, en dat kan vergaande gevolgen hebben voor de wijze waarop de jongen zichzelf ziet (vergelijk Mäkitalo, 2014). Tegelijkertijd is haar manier van spreken veranderd in een algemene stijl.

47. P (14) Bij Cynthia komt het ook wel goed
48. POM ja dat geloof ik ook. Ze is er natuurlijk ook wel heel eerlijk over dat het niet altijd makkelijk is=
49. P (14) =nee ze wou eerst=
50. POM =maar daar maak jij ook geen geheim van
51. P (14) (onverstaanbaar) ze wou niet dat ik met foute vrienden om ga zei ze.
52. POM Ja
53. P (14) (Onverstaanbaar)
54. POM En zij heeft het gewoon heel erg getroffen bij haar pleegouders. En zij heeft een heel erge klik met haar pleegouders en jij eigenlijk ja (.) ook wel.
55. P (14) ja
56. POM dat is natuurlijk wel belangrijk. Dat als je ergens zit waar je wel een klik hebt
57. P (14) ja
58. POM [ja
59. P (14) want als dat er niet is ja dan euh]=
60. POM =neem je ook niet zoveel van iemand aan. Als je echt zoiets ja een beetje een hekel aan iemand heb ja weet ik veel, aan je gezinshuisouder hebt of zo
61. P (14) ja dan helpt het niet=
62. POM =Dan neem je... ja dan denk je pff

Na enkele gespreksbeurten komt de vergelijking tussen Peter en Cynthia terug. POM en Peter brengen beiden thema's in (POM: eerlijk over wat niet makkelijk is, getroffen met pleegouders, Peter: foute vrienden). POM zet echter haar thema door.

HET BELANG VAN GESPREKSANALYSE

In Maatwerk nummer 6 2014 lieten Martine Noordegraaf en Carol van Nijnatten aan de hand van drie voorbeelden zien hoe gespreksvoering een essentieel onderdeel is van het professionele handelen van de sociaal werker. Een conversatieanalyse van de gespreksvoering helpt zicht te krijgen op dit handelen en geeft aanwijzingen hoe dit handelen te verbeteren. Opleidingen van sociaal werkers zouden dan ook vaker gebruik moeten maken van videomateriaal waarin ervaren hulpverleners aan het werk zijn. Ook het meekijken bij collega's tijdens gesprekken kan toekomstige werkers helpen om gesprekstechnieken goed te leren hanteren, zo betoogden zij.

Noordegraaf, M & Nijnatten, C. Van (2014). Letterlijk. De kunst van gespreksvoering in het sociaal werk. Maatwerk, 6, pp. 9-14.

GEDEELD BEGRIP

Ondanks Peters minimale bijdragen, korte vragen en opmerkingen is hij niet passief in de communicatie. In regel 47, 51 en 59 brengt hij gespreksonderwerpen in. In 51 negeert POM Peters inbreng en vervolgt ze niet met een indirect geformuleerd compliment (het is goed als je wilt dat je broer niet met foute vrienden omgaat) maar gaat verder in dezelfde algemene stijl als voorheen over het grote belang van een goede relatie tussen pleegouders en pleegkinderen. Peter wil daarop ingaan (59) maar als hij aarzelt, interrumpeert POM en maakt zijn zin af. Hetzelfde gebeurt in de volgende beurt (61), maar dan andersom. Nu is het Peter die de zin van POM afmaakt. Het is een duidelijk bewijs van 'gedeeld begrip' (Goodwin & Heritage, 1990).

85. P (14) ja. mamma's grootste droom is nog wel zeven kaarsen bij de kerstboom van ons allemaal
86. POM ja
87. P (14) ja en nu dan geen kaars voor pappa maar (lacht)
88. POM ja
89. P (14) ja, maar dat we dan allemaal met kerst bij elkaar zijn, dat 's avonds dat is gewoon
90. POM ja. dat is ook niet makkelijk hoor. Ik denk dat is niet zoals de moeder van Arun die hier was geweest dat en euh denk ik is ook niet makkelijk weet je en ja iedereen wil natuurlijk zijn kinderen dicht bij zich hebben.
91. P (14) ja.
92. POM ja
93. P (14) maar mamma zei ook wel jij hebt het wel getroffen met je pleeggezin
94. POM maar weet je weet je hoe knap dat is dat ze dat zegt.

95. P (14) ja
96. POM dat is ZO knap dat is echt waar. Dat je gewoon kunt zeggen van goh je hebt het wel getroffen met de mensen waar je woont. Dat je dat tegen je eigen kind kan zeggen. Er zijn natuurlijk ook heel veel moeders die gewoon ja proberen om de opvoeders een beetje zwart te maken omdat ze het eigenlijk gewoon zo moeilijk vinden.
97. P (14) ja
98. POM dat hun kind ergens anders woont. Dus dat is juist HEEL HEEL knap dat jou moeder dat zegt.
99. P (14) ja en mamma zei ook euhm
100. POM echt heel knap
101. P (14) toen zei ik ook ik heb het ook ja ik zei als eerst van ja ik vind het hier echt heel leuk en toen zei euh
102. POM ja
103. P (14) ik heb het naar mijn zin en mamma zei toen ja die zei tegen mij vind jij dat dat ook euh en toen zei ze ja ik heb wel natuurlijk heb ik het liefst dat je hier woont maar ik vind wel dat je dat dat het daar goed gaat en ik vind wel dat je het hebt getroffen ja. want euh
104. POM ja weet je dat is echte liefde. Dat je iemand anders, dat je kind dat gunt.

Na enkele opmerkingen over leeftijdsverschillen, begint Peter over zijn moeders wens alle kinderen met kerstmis thuis te hebben. POM reageert met *continuërs* (86 en 88). Dit leidt tot een grotere bijdrage van Peter aan het gesprek. We komen echter niet te weten wat Peter nog meer wil vertellen over zijn moeders wens omdat hij opnieuw in de rede wordt gevallen. POM toont dat Peters' moeder te begrijpen is omdat het een gevoel is dat veel ouders hebben (Pomeranz, 1986). Dit zou weer een goed moment zijn geweest om verder te informeren naar Peters' gevoelens en gedachten. Het is denkbaar dat Peter het moeilijk vindt om over zijn loyaliteiten te praten en wellicht wat hulp kan gebruiken dit conflict te erkennen en de mogelijke wens bij zijn moeder te zijn te integreren met zijn positieve gevoelens voor POM.

DUBBELE LOYALITEIT

In beurt 93 vertelt Peter dat zijn moeder heeft gezegd dat hij geluk heeft met zulke pleegouders. Peter geeft niet zijn eigen mening en POM gaat alleen in op moeder. Dit gebeurt nog eens in 99 als Peter zijn moeder weer wil citeren maar POM hem onderbreekt en haar bewondering uitspreekt over moeders houding.

Uiteindelijk laat Peter in de aarzelingen bij het uiten van zijn emoties toch iets van zijn dubbele loyaliteit zien (101 en 103). In beurt 103 maakt hij zijn zin af van de vorige beurt en laat dat direct volgen door een beschrijving van zijn moeders' reactie, hetgeen de kans vermindert dat POM op zijn emoties zal reageren. Alhoewel dit een goed moment zou zijn geweest om verder te gaan op Peters' gevoelens, laat POM opnieuw zien zich meer in te leven in moeders' positie dan in Peters' positie. POM kan hier natuurlijk goede overwegingen voor hebben, maar die kennen we niet.

In dit fragment toont POM in een nieuwe 'monoloog' (94-100) haar bewondering voor moeder. Peter blijft actief als hij enthousiast vertelt wat zijn moeder hem verteld heeft (101 en 103) wat weer gevolgd wordt door een nieuw exposé van POM over moederliefde die kinderen in staat stelt een nieuw leven in een pleeggezin te beginnen.

120. POM En als en als mamma zou zeggen... zo zijn er ook heel veel moeders die gewoon heel veel commentaar gaan leveren op de opvoeders doen dit niet goed of doen dat niet goed
121. P (14) dat is ook niet leuk voor jullie.
122. POM nee, maar ja dat weet je je moet dit werk niet gaan doen omdat
123. P (14) nee maar als je
124. POM omdat biologische ouders dan heel erg euh heel erg blij met je zijn of zo dan moet je het werk niet gaan doen
125. P (14) nee maar het is (onverstaanbaar) respect..
126. POM dan is dit natuurlijk wel leuker. Dit is wel leuker. Dit is leuker voor ons hoor. Jaaa zeker. Dus hoe jouw moeder ermee omgaat is heel heel prettig voor ons. Dan ben.. maar daar maar daar moet ik het natuurlijk niet van hebben natuurlijk. Wat het belangrijkste is is wel dat je dan dat jij dan denk o mamma vindt het goed dat ik er woon
127. P (14) ja
128. POM en dan mag je dan mag je hier ook gewoon het naar je zin hebben.
129. P (14) ja
130. POM D'r zijn natuurlijk ook kinderen die denken mamma wil niet hebben dat ik daar woon en die willen gewoon die die ja die sluiten zich daar euh daar voor af. Dat hebben we bij Cloe heel erg gezien. Die moeder wilde gewoon niet dat zij hier woonde.
131. P (14) ja en dan

SPIJKER OP DE KOP

De algemene stijl van POM houdt aan. Ze noemt haar taak in het gezinshuis 'dit werk' en praat erover als een professionele opdracht. Ze spreekt Peter aan als een publiek dat geïnteresseerd is in de professionele dimensies van gezinshuisbehandeling en niet als jongen die geholpen moet worden zijn gevoelens onder woorden te brengen over zijn gezin van afkomst. Terwijl POM steeds weer haar empathie voor moeder laat zien en nauwelijks voor Peter, laat Peter wel zien zich het perspectief van POM voor te kunnen stellen (121).

Ondanks deze opstelling van POM neemt Peter geen passieve houding aan in het gesprek (121, 123 en 125). Hoewel hij in 123 niet de kans krijgt zijn opmerking af te maken, slaat hij in de volgende beurt de spijker op de kop ('respect'). Zijn meeste antwoorden zijn minimaal maar hij is steeds bij de les en weidt soms uit over bepaalde onderwerpen. Hij toont geen weerstand. Integendeel, soms probeert hij iets in te brengen, kijkt POM geregeld aan en blijft in een actieve houding voor haar staan. POM's positieve benadering geeft ruimte aan Peter om over zijn gezin van herkomst te spreken en te ervaren dat POM de plek van moeder respecteert. POM's bijdragen kunnen in dat licht als psycho-educatie worden opgevat. Doordat POM de onderwerpen bepaalt en snel het voortouw neemt, worden Peters inbreng en gevoel weinig geëxploreerd.

NON-VERBALE HOUDING

Hoe verklaren we dat Peter actief aanwezig is in dit gesprek, terwijl zijn gezinshuismoeder hem weinig kansen daartoe geeft? Daarvoor vatten we het gesprek op als een betekenisgevend proces waarbij identiteiten kunnen veranderen. Het gesprek over de houding van Peters' moeder kan een poging zijn om Peter vrede te laten hebben met zijn bijzondere positie. Ondanks POM's sturing is Peter daarbij actief betrokken. Peter begint zelf over zijn gezin van afkomst, maar POM geeft hieraan een pedagogische wending en instrueert hem over zijn positie. Het lijkt vooral eenrichtingsverkeer maar Peter blijft evenwel actief en lijkt zich vrij te voelen om zich uit te spreken. Uit niets blijkt dat hij weerstand heeft. Dit lijkt te danken aan de positieve inhoud van het gesprek waarbij POM met complimenten strooit aan het adres van Peter zelf en zijn moeder en zus. Ondanks haar bepalende positie, straalt POM vertrouwen in Peter uit. De participatie van Peter hangt dus niet alleen af van het aantal uitgesproken woorden maar ook van zijn verdere non-verbale houding. In deze casus gebruikte de gezinshuismoeder een opmerking van de jongere als aanleiding voor een instructief gesprek

over de verhouding van de jongere tot zijn gezin van afkomst. Ondanks dat zijn pleegmoeder Peter weinig ruimte geeft zijn eigen gedachten onder woorden te brengen, blijft hij actief aanwezig in het gesprek. Het gesprek lijkt in pedagogische zin dus geslaagd, niet in het minst door de zeer positieve en enthousiaste opstelling van de gezinshuismoeder die niet ophoudt haar bewondering uit te spreken voor Peter zijn zus en vooral zijn moeder. ◀

Martine Noordegraaf is pedagoog, gepromoveerd op de alledaagse praktijk van hulpverleningsgesprekken. Ze werkt als lector en opleidingsdocent aan de Academie voor Sociale Studies van de Christelijke Hogeschool Ede. Carol van Nijnatten is universitair hoofddocent bij de vakgroep Culturele diversiteit en jeugd van Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht.



Bronnen

- Aronsson, K. & Cekaite, A. (2011). Activity contracts and directives in everyday politics. *Discourse & Society*, 22, 137-154.
- Baumrind, D. (1991). The influence of parenting style on adolescent competence and substance use. *Journal of Early Adolescence*, 11, 56-95.
- Doornenbal, J., Okma, K. & Singer, E. (2002). Waarom kinderen hun (pleeg)ouders bij een verbod gehoorzamen of juist niet. Een onderzoek naar de innerlijke logica van kinderen. *Pedagogiek*, 22, 197-213.
- Fasulo, A.; Loyd, H. & Padiglione, V. (2007). Children's socialization into cleaning practices: a cross-cultural perspective. *Discourse & Society*, 18, 11-33.
- Goodwin, C. & Heritage, J. (1990). Conversation analysis. *Annual review of anthropology*, 19, 283-307.
- Hutchby, I. (2007). *The Discourse of Counselling*. Amsterdam: John Benjamins.
- Koot, D. van de & Schep, E. (2014). *Rapportage focusgroepen professioneel ouderschap*. Ede: Christelijke Hogeschool Ede.
- Mäkitalo, A. (2014). Categorisation. In: C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Eds.) *Analysing Social Work Communication* (pp. 25-43). London: Routledge.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human studies*, 9, 219-229.
- Sidnell, J. (2010). *Conversation analysis: An introduction*. Chichester, UK: Wiley- Blackwell.