

Language Practices in Social Work

Categorisation and accountability in child welfare

CAROL VAN
NIJNATTEN

Christopher Hall, Stef Slembrouck & Srikant Sarangi, London/ New York: Routledge, 2006

Het maatschappelijk werk mag zich verheugen in steeds meer aandacht vanuit de wetenschap. In Nederland heeft buiten het baanbrekende werk van Marie Kamphuis nooit erg veel aandacht bestaan voor het maatschappelijk werk als veld van studie. De sociale wetenschappen hadden het te druk met de samenleving als geheel of richtten zich op de klinische praktijken van pedagogen en psychologen. De laatste jaren is er een kentering. Plotseling wordt de noodzaak gevoeld de effectiviteit van het handelen van maatschappelijk werkers wetenschappelijk te funderen.

De toevraag is 'What works?' Aan de hand van objectieve externe criteria dient te worden vastgesteld of een handeling, behandeling of programma effectief is. In de jeugdzorg komt het er dan op aan relevante ontwikkelingspsychologische, pedagogische en omgevingsfactoren te isoleren en hun werkzaamheid bij de ontwikkeling van kinderen aan te tonen. Dan pas kan worden vastgesteld of een bepaalde aanpak van kinderen al dan niet voldoet. En met enige variatie kan dan worden bepaald aan welke voorwaarden compenserende of behandelprogramma's moeten voldoen om een vastgelopen ontwikkeling weer vlot te trekken. Deze evidence based benadering is dominant in Nederland. Managers van instellingen voor zorg en welzijn en een groep wetenschappers hebben elkaar hier gevonden. Er bestaat groot optimisme dat betere beslissingen over de toekomst van kinderen mogelijk worden als meetinstrumenten kunnen worden ontwikkeld. De veronderstellingen die ten grondslag liggen aan deze benadering zijn echter problematisch omdat menselijk gedrag wordt gezien als het verband tussen relatief losstaande factoren. De 'transactie' tussen omgevingsfactoren en persoonskenmerken is echter complexer omdat mensen hun leven van betekenissen voorzien en steeds vanuit unieke posities beslissingen nemen.

Het maatschappelijk werk kent sinds jaar en dag ook reflectieve benaderingen om de waarde van haar handelen te bepalen; dit wordt ook wel experience based genoemd. Het effect van interventies wordt bepaald met aan de professie immanente factoren. Het gaat er vooral om wat maatschappelijk werkers van de werkzaamheid van hun eigen vak kunnen leren door kritisch naar hun eigen verrichtingen te kijken en door interprofessionele toetsing. De sterke positie van cliënten en de dominantie van het management in veel instellingen heeft deze professionele benadering van het vak naar de achtergrond geschoven, maar de laatste jaren lijkt er toch weer nieuwe belangstelling te ontstaan.

Een nieuwe benadering is de invalshoek van taal en communicatie. In het grensgebied van de sociale wetenschappen en de taalwetenschappen is er een zogenaamde 'linguistic turn' geweest. Onderzoekers als Goffman, Cicourel en Sacks hebben gewezen op het belang van de interactie als terrein van wetenschappelijk onderzoek. Dit soort onderzoek staat te boek als discoursanalyse en narratieve analyse. Dit is een interessante 'derde weg', waarin de contextuele rijkheid van professionele arbeid wordt

erkend door de interactie in hun volle omvang te bestuderen en tegelijkertijd ruimte ontstaat voor derden die interacties bestuderen.

De laatste jaren is dit soort onderzoek ook op gang gekomen op het terrein van het maatschappelijk werk en de jeugdzorg. Discours en narratieve analyse kan de dagelijkse praktijk van het sociaal werk blootleggen en het tot nu voor velen onzichtbare beroep voor analyse openbaar maken. Enkele Europese onderzoekers hebben hun discoursanalytisch en narratief onderzoek over maatschappelijk werk en jeugdzorg gebundeld. Het gaat om verschillende studies die alle gemeen de invalshoek van taal en het maatschappelijk werk gemeen hebben. De rode draad door het boek is de wijze waarop professionals, cliënten en andere betrokkenen zich verantwoorden en anderen tot verantwoording roepen, en nieuwe betekenissen construeren. Ze doen dat in sociale onderzoeken tijdens huisbezoeken of op het bureau van de instellingen, in casuïstiek vergaderingen, in rapportages, tijdens politieverhoren en zittingen op de rechtbank. De vraag van het boek is hoe de verschillende betrokkenen met elkaar praten en onderhandelen over bepaalde categorieën die in de jeugdzorg aan de orde van de dag zijn, zoals misbruik en verwaarlozing.

Na een inleidend theoretisch hoofdstuk komen zeven soorten communicatieve situaties in de jeugdzorg aan bod.

Professionals praten geregeld in formele en informele bijeenkomsten over elkaars werk. In die gesprekken legitimeren zij hun professionele handelen. De auteurs analyseren hoe maatschappelijk werkers hun cliënten 'neerzetten', hoe zij worden gecategoriseerd. Soms wordt de categorie als statement gepresenteerd en in daarop volgende opmerkingen 'bewezen', in andere gevallen worden opeenvolgende opmerkingen gemaakt die langzamerhand tot maar één conclusie kunnen leiden.

Het tweede hoofdstuk gaat ook over de besluiten die in intercollegiale overleggen worden gemaakt. Aan besluiten over gezinsinterventies gaat vaak zogenaamd 'karakterwerk' vooraf, dat wil zeggen dat subtiele opmerkingen worden gemaakt over de persoon van de ouder die het mogelijk maken de ouderlijke vaardigheden en perspectieven in twijfel te trekken. Vaak ontbreekt echter het verband tussen die veronderstelde ouderlijke eigenschappen en de bij het kind geconstateerde gebreken.

Veel van de gesprekken in de jeugdzorg vinden plaats tijdens huisbezoeken; daarover gaat het volgende hoofdstuk. Ook hier wordt weer driftig onderhandeld over hoe een oordeel over het gezin kan worden gegeven, maar nu is het een onderhandeling tussen professional, ouders en jongeren. Partijen proberen een voor hen zo gunstig mogelijke formulering van de situatie in het gezin te bewerkstelligen. Juist in situaties waarin een justitieel ingrijpen tot de mogelijkheden behoort, benadrukken maatschappelijk werkers vooral hun helpende functie en slaan zij geen acht op mogelijke repressieve gevolgen. Professionals en cliënten besteden veel tijd aan het elkaar uitleggen van de rol die zij ten opzichte van elkaar spelen.

Na de gesprekken met de cliënt volgt de rapportage. Daarin neemt het geschreven woord een belangrijke plaats heeft. Er bestaan uiteenlopende normen over wat er in een rapport moet staan. Elektronische werkvormen maken de invloed van het management op en hoe en wat wordt opgeschreven door professionals alleen nog maar groter. De vraag is hoeveel ruimte er nog is en hoeveel ruimte er zou moeten zijn voor een interpretatie van de professional.

Waar blijft het verhaal van de cliënt temidden van al deze gesprekken, overleggen en rapporten? Bestaat het ware verhaal van de cliënt? Dat wat cliënten zeggen over hun

gezinssituatie, over hun problemen, over hoe zij hun kinderen opvoeden is geen absolute waarde, maar moet steeds worden beschouwd tegen de achtergrond van de context waarin zij worden gemaakt. Elke opmerking is naast een poging iets over de werkelijkheid te zeggen steeds ook een positionering ten opzichte van andere mensen: een verdediging tegen mogelijke kritiek, een poging de ander gunstig te stemmen, een schot voor de boeg om de machtsverhouding duidelijk te maken. Het is vaak een onderhandeling tegen de achtergrond van dreigende stigmatisering.

De discoursbenadering speelt op een geheel ander niveau in de jeugdzorg een rol en dat is op het vlak van de publieke discussie over geruchtmakende zaken. Nederland heeft de afgelopen jaren enkele van die zaken gekend en ze staan bekend als 'het meisje van Nulde', 'de brand in Roermond' en 'Savanna'. Het Verenigd Koninkrijk kent ook dit soort zaken en de auteurs bespreken de openbare verhoren in de zaak Victoria Climbié. Er was veel aandacht vanuit de pers voor deze zaak en de letterlijke verslagen van de hoorzittingen werden op het internet gepubliceerd en waren beschikbaar voor wetenschappelijke analyse. Hier ging het er vooral om hoe werd onderhandeld of al dan niet duidelijk was of Victoria hulp nodig had en of dat er tekenen waren dat zij ernstig risico liep. De vaststelling van welke categorie nu precies worden gebruikt, was cruciaal om te bepalen of er professioneel was gehandeld in deze zaak en of en door wie er steken waren laten vallen.

In het laatste hoofdstuk laten de schrijvers met een soortgelijke analyse zien hoe een andere geruchtmakende kinderbeschermingszaak in de pers is verschenen. Nu gaat het er niet om hoe maatschappelijk werkers hun professionele optreden verantwoordt, maar hoe journalisten met gebruikmaking van bepaalde categorieën bepaalde politieke boodschappen voor het voetlicht te brengen.

Alle casushoofdstukken hebben uitgebreide besprekingen van fragmenten uit verhoren, gesprekken en rapporten. Dat maakt de soms ingewikkelde analyses begrijpelijk en het boek leesbaar. De hoofdstukken bestrijken een groot gedeelte van het dagelijkse werk van maatschappelijk werkers: van de contacten met hun cliënten, via intercollegiale overleggen en interprofessionele verslaglegging naar publieke verantwoording van het professionele optreden. En dat alles geanalyseerd op een wijze die de rijke context van het professionele maatschappelijk werk tot zijn recht laat komen. De analyse van discours en conversatie geeft een nieuwe wetenschappelijke kijk op de dynamiek van deze werksoort en dat is een verrijking voor allen die de jeugdzorg lief is.