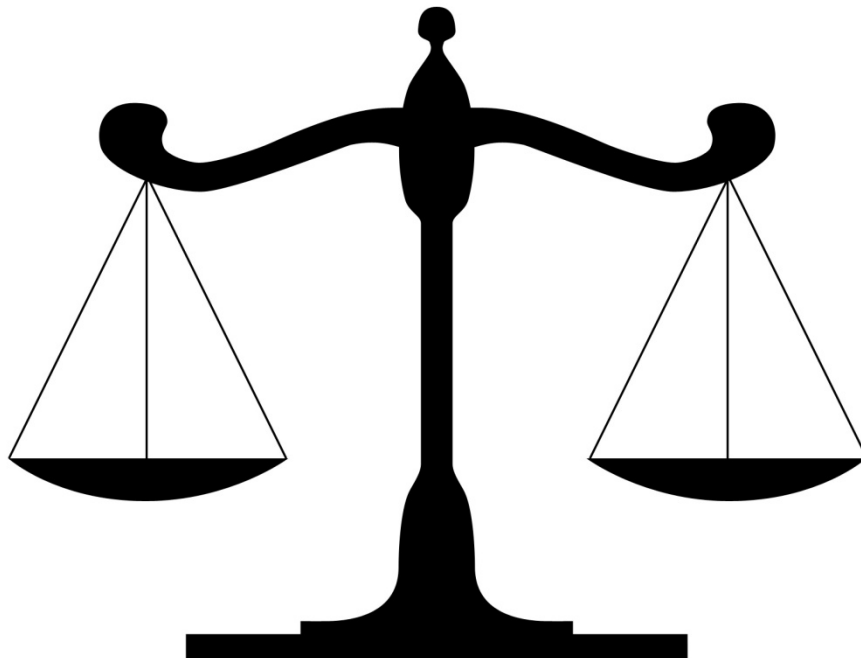


RIGOR & GRACE

Interactieanalyse naar de rol van de inbrenger in het familieberaad



Eindwerkstuk Master Communicatiestudies

Universiteit Utrecht

Minke Kronemeijer (3325849)

Begeleider: Carol van Nijnatten

2e Beoordelaar: Tom Koole

juli 2010

Samenvatting

Deze scriptie doet verslag van een kwalitatieve analyse naar het combineren van macht en samenwerken bij de benadering Signs of Safety. Centraal staat de vraag: "Hoe presenteert de inbrenger zijn en/en-standpunt in het familieberaad en op welke manier maakt de inbrenger hierbij gebruik van beleefdheidsstrategieën?". De methode die gehanteerd is om het familieberaad te analyseren is de discoursanalyse. Er is gekeken hoe vaak machtsuitingen en uitingen gericht op samenwerking voorkomen. Vervolgens zijn de machtsuitingen geanalyseerd op de aanwezigheid van beleefdheidsstrategieën.

Een bevinding is dat de cliënt het familieberaad als gezichtsbedreigende situatie ervaart. Vooral wanneer professionals hun gezag uiten, voelen ouders zich in verlegenheid gebracht. Om het gezichtverlies van ouders te beperken, gebruikt de inbrenger beleefdheidsstrategieën die gericht zijn op positieve en negatieve beleefdheid.

De inbrenger maakt bij strategieën die gericht zijn op negatieve beleefdheid veel gebruik van meta-aanduidingen. Hiermee wordt afstand gecreëerd tussen de inbrenger en de cliënt. Daarnaast gebruikt de inbrenger hedges om de macht af te zwakken en te relativeren. Bij positieve beleefdheid gebruikt de inbrenger complimenten, bijvoorbeeld door sterke punten van de cliënt te benoemen.

De analyse laat zien dat het mogelijk is een en/en-standpunt te hanteren door machtsuitingen te combineren met positieve beleefdheidsstrategieën. Dit biedt de inbrenger een manier om een balans te vinden tussen *rigor en grace*. Positieve beleefdheid sluit goed aan bij Signs of Safety. Door sterke punten van de cliënt te benoemen wordt een gezichtsbedreigende situatie beperkt en een samenwerkingsrelatie opgebouwd, zonder dat de macht gemaskeerd wordt.

Voorwoord

Dit eindwerkstuk is de afsluiting van mijn master Communicatiestudies. In dit verslag presenteer ik de resultaten van enkele weken onderzoek naar de rol van de inbrenger in het familieberaad bij Bureau Jeugdzorg Zeeland. Het familieberaad is onderdeel van de benadering Signs of Safety.

Mijn interesse in dit onderwerp komt voort uit mijn werkzaamheden bij de Raad voor de Kinderbescherming. Ik heb van dichtbij het enthousiasme gezien waarmee professionals in de jeugdzorg met de nieuwe benadering aan de slag zijn gegaan. Na het bijwonen van een familieberaad was ik ervan overtuigd dat ik mijn afstudeerscriptie over dit onderwerp wilde gaan schrijven. Het uitgevoerde onderzoek heeft niet alleen tot beantwoording van de onderzoeksvraag geleid. Het analyseren van het onderzoeksmateriaal heeft mij ook waardevolle informatie opgeleverd over Signs of Safety en Bureau Jeugdzorg. Deze inzichten zullen goed pas komen in mijn werk.

Ik vind dit een mooie plaats om een aantal mensen te bedanken voor hun steun en inzet terwijl ik met dit onderzoek bezig was. Voor de totstandkoming van deze scriptie wil ik allereerst Carol van Nijnatten bedanken voor de mogelijkheid dit onderzoek uit te voeren en zijn begeleiding daarbij. Ook wil ik hem bedanken voor zijn opbouwende en leerzame feedback. Daarnaast bedank ik de tweede lezer Tom Koole. Ook wil ik de medewerkers van Bureau Jeugdzorg Zeeland hartelijk danken voor het beschikbaar stellen van geschikt onderzoeksmateriaal.

Mijn speciale dank gaat uit naar mijn ouders voor hun steun in het afgelopen jaar.

Minke Kronemeijer
Utrecht, 27 juni 2010

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| <i>1</i> | <i>Inleiding</i> | <i>5</i> |
| 1.1 | Kindermishandeling in Nederland | 5 |
| 1.2 | Bureau Jeugdzorg | 5 |
| 1.3 | Cliënt | 5 |
| 1.4 | Signs of Safety | 6 |
| 1.5 | Familieberaad | 7 |
| 1.6 | Inbrenger | 8 |
| 1.7 | Onderzoeksvraag | 8 |
| 1.8 | Leeswijzer | 9 |
| | | |
| <i>2</i> | <i>Theoretisch kader</i> | <i>10</i> |
| 2.1 | Institutionele communicatie | 10 |
| 2.2 | Rollen | 11 |
| 2.3 | Rol van de inbrenger | 11 |
| 2.4 | Discrepantie macht en samenwerken | 15 |
| 2.5 | Conclusie | 17 |
| | | |
| <i>3</i> | <i>Onderzoeksopzet</i> | <i>18</i> |
| 3.1 | Methode | 18 |
| 3.2 | Materiaal | 18 |
| 3.3 | Operationalisatie | 19 |
| 3.4 | Analyse | 21 |
| | | |
| <i>4</i> | <i>Resultaten</i> | <i>22</i> |
| 4.1 | Kwantitatieve analyse | 22 |
| 4.2 | Familieberaad als gezichtbedreigende situatie | 24 |
| 4.3 | Beleefdheidsstrategieën | 25 |
| 4.4 | Uitoefenen van dwang | 28 |
| | | |
| <i>5</i> | <i>Conclusie</i> | <i>31</i> |
| 5.1 | Discussie | 32 |
| | | |
| | <i>Literatuur</i> | <i>35</i> |

1 | Inleiding

Begrippen als *oplossingsgerichte therapie*, *empowerment* en het *sociale netwerk gebruiken* worden momenteel veel gebruikt in de hulpverlening. Ook in de jeugdzorg staat de versterking van de eigen kracht van cliënten volop in de aandacht, bijvoorbeeld in de benadering Signs of Safety.

Sinds 2007 werkt het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van Bureau Jeugdzorg Zeeland met de oplossingsgerichte benadering Signs of Safety (SoS). Een van de vormen die daar wordt gebruikt is het familieberaad. In het kader van het promotieonderzoek van José Wennekes (manager AMK), wordt daar door verschillende masterstudenten onderzoek naar gedaan.

In dit onderzoek wordt gekeken naar de rol van één van de professionals die namens Bureau Jeugdzorg (BJz) aanwezig is bij het familieberaad.

1.1 | Kindermishandeling in Nederland

Uit onderzoek naar de omvang van kindermishandeling in Nederland blijkt dat tussen de 107.000 (IJzendoorn e.a., 2007) en 160.000 (Slot e.a., aangehaald door Salm, 2007) kinderen en jongeren in Nederland hieraan worden blootgesteld. De Wet op de Jeugdzorg omschrijft kindermishandeling als "elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel" (Wet op de jeugdzorg, 2005).

In de Wet op de jeugdzorg is de structuur van de jeugdzorg in Nederland geregeld. Het primaire proces van kinderbescherming, van melding tot en met de uitvoering van maatregelen, is verdeeld over Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming (Van Montfoort, 2010).

1.2 | Bureau Jeugdzorg

BJz is bedoeld als de centrale toegangspoort tot alle vormen van jeugdzorg. De doelgroep van BJz zijn kinderen tot 18 jaar met lichte tot ernstige opvoedings- en opgroei problemen, en hun ouders of opvoeders. BJz kijkt op basis van een melding of jeugdhulpverlening nodig is. De hulpverlening kan uitgevoerd worden in een vrijwillig kader, of gedwongen worden opgelegd via een justitiële maatregel. BJz is tevens verantwoordelijk voor taken van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Mensen kunnen (anoniem) een vermoeden van kindermishandeling doorgeven aan het meldpunt. Het AMK onderzoekt vervolgens of er inderdaad sprake is van kindermishandeling. Wanneer dit het geval is wordt vrijwillige of gedwongen hulpverlening ingeschakeld.

1.3 | Cliënt

In het *Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind* worden openbare en particuliere jeugdzorginstellingen verplicht de belangen van het kind centraal te stellen, rekening houdend met de rechten en plichten van ouders (IVRK, artikel 3). In het verlengde hiervan is in dit onderzoek gekozen om met 'cliënt' de ouders van het kind aan te duiden. Hiervoor is gekozen omdat het kind meestal lijdend voorwerp is tijdens bespreking in het familieberaad. Uiteindelijk moeten de ouders

voor een verandering zorgen waardoor de thuissituatie voor het kind weer veilig wordt. Wanneer wordt gesproken over een cliëntsysteem worden ouders en alle andere familieleden en vrienden bedoeld die een bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van het kind.

1.4 | Signs of Safety

Het AMK van het Bureau Jeugdzorg Zeeland (verder BJz) werkt sinds 2007 met de benadering Signs of Safety (SoS) en is nu bezig met het invoeren van de benadering in het lokale veld, waaronder het Centrum voor Jeugd en Gezin (Van Montfoort, 2010).

SoS is in de jaren negentig in Australië in de kinderbeschermingspraktijk ontwikkeld door Andrew Turnell en Steve Edwards. In landen als de Verenigde Staten, Canada, Engeland, Zweden, Finland, Nieuw Zeeland en Japan gebruikt men inmiddels de verkregen inzichten. In Nederland werken naast BJz Zeeland onder andere BJz Drenthe en De Waag (centrum voor ambulante forensische psychiatrie) met deze benadering.

Een belangrijk element van SoS is de oplossingsgerichte aanpak, waarbij samenwerking tussen professional en ouders centraal staat. In de SoS-benadering krijgen jeugdzorgwerkers een theoretische basis, een praktisch kader en een aantal vaardigheden aangereikt om hun werk te doen in een partnerschap met ouders en kinderen. Alle inspanningen van de professional hebben uiteindelijk maar één doel: veiligheid voor het kind creëren. SoS is een methode die zich in de tijd in de praktijk verder kan ontwikkelen op basis van de ervaringen die professionals opdoen, aldus Turnell en Edwards (Turnell en Edwards, 2009).

1.4.1 | Twaalf uitgangspunten

Belangrijk in de SoS-benadering is de samenwerking tussen de professional en de cliënt en diens cliëntsysteem. Turnell en Edwards (2009) hebben twaalf praktische uitgangspunten geformuleerd die de professional helpen samen te werken met ouders.

- 1. Respecteer de cliënt als iemand die het waard is om mee te werken.*

De SoS-benadering gaat er van uit dat door samenwerking tussen professional en ouders de veiligheid van het kind verbeterd kan worden.

- 2. Werk samen met de persoon, niet met het probleem.*

De professional maakt de cliënten duidelijk dat hun gedrag onacceptabel is, maar dat dit samenwerking niet in de weg hoeft te staan.

- 3. Besef dat samenwerken mogelijk is, ook wanneer dwang vereist is.*

Professionals in de jeugdzorg kunnen niet tot echte samenwerking met ouders komen wanneer zij ten onrechte suggereren dat de relatie gelijkwaardig is. Het is belangrijk dat de professional duidelijk maakt dat hij een gezagspositie bezit en tegelijk alles doet om een samenwerkingsrelatie op te bouwen.

- 4. Erken dat in elk gezin signalen van veiligheid aanwezig zijn.*

Kinderen worden in het gezin niet altijd mishandeld of verwaarloosd. Er zijn periodes waarin het gezin een veilige opvoedingssituatie is voor het kind. Deze signalen van veiligheid bieden een aangrijpingspunt voor samenwerking en verandering.

5. *Blijf veiligheid centraal stellen.*

Kern van SoS is de focus op doelen. Het moet voor ouders duidelijk zijn wat de professional bereikt wil zien om de zaak af te sluiten. De SoS-benadering is gericht op het realiseren van oplossingen in plaats van het voorkomen van problemen. De professional brengt dit in praktijk door in gesprek te gaan over de veiligheid die het gezin kan bieden.

6. *Ga na wat de cliënt wil.*

Zorgen en wensen van de cliënt moeten geaccepteerd worden. De doelen van de cliënt kunnen met de doelen van de instelling gecombineerd worden bij het opstellen van een plan van aanpak.

7. *Zoek altijd naar de details.*

Gedetailleerde informatie vormt de beste basis voor een goede risico-inschatting. Vragen naar wie, wat, waar en wanneer helpen daarbij.

8. *Concentreer op het tot stand brengen van kleine veranderingen.*

Het is belangrijk dat professionals beseffen dat veranderingen tot stand komen via kleine stappen. Grote doelen leiden vaak alleen maar tot frustratie.

9. *Verwar de details niet met oordelen.*

De SoS-benadering benadrukt het onderscheid tussen feitelijke informatie enerzijds en de beoordeling hiervan anderzijds. Professionals in de jeugdzorg moeten er alert op zijn dat de cliënt details anders kan beoordelen.

10. *Bied keuzemogelijkheden.*

Cliënten waarderen het wanneer zij invloed hebben op de gang van zaken. De cliënt keuzes aanbieden is daarbij belangrijk. De professional moet echter ook duidelijk aangeven wanneer de cliënt géén zeggenschap heeft.

11. *Hanteer het gesprek als een platform voor verandering.*

Het gesprek tijdens een onderzoek kan gezien worden als een interventie. Afhankelijk van de relatie tussen onderzoeker en cliënt doet het gesprek iets met cliënten.

12. *Behandel de praktische uitgangspunten als streefdoelen, niet als aannames.*

Turnell en Edwards benadrukken dat professionals geneigd zijn om te zeggen dat zij de uitgangspunten al in praktijk brengen. Volgens Turnell en Edwards gaat het echter om streefdoelen en is niemand in staat om deze altijd in praktijk te brengen. Iedere professional valt op enig moment terug in zijn paternalistische rol.

Bovengenoemde uitgangspunten moeten volgens de auteurs terugkomen in elk onderdeel van de hulpverlening, van melding tot afsluiting. De punten staan dus ook centraal in het familieberaad.

1.5 | Familieberaad

Bij BJz Zeeland wordt in de SoS-benadering gewerkt met familieberaden. Bij deze bijeenkomsten komen ouders, het netwerk (cliëntsysteem) en professionals bij elkaar om gezamenlijk oplossingen te zoeken, waardoor de veiligheid van het kind gewaarborgd kan worden. Er worden vaak meerdere beraden georganiseerd om dit doel te bereiken.

In het eerste familieberaad wordt besproken welke zorgen (risicofactoren) en welke positieve aspecten (beschermende factoren) er zijn. Alle deelnemers krijgen de gelegenheid te

reageren. Daarna wordt gekeken welk risico het kind loopt wanneer er niets verandert. Dit is het dangerstatement. Vervolgens worden alle deelnemers gevraagd aan te geven op een schaal van 0 tot 10 hoe zij de veiligheid van het kind inschatten. Na een pauze wordt een veiligheidsplan opgesteld. Er wordt in kaart gebracht welke ondersteuning het gezin nodig heeft en wat het netwerk hier aan kan bijdragen. Uiteindelijk worden afspraken gemaakt. (BJz, datum onbekend)

In vervolgberaden staat het veiligheidsplan centraal. Deelnemers geven aan wat er wel en niet goed gegaan is met betrekking tot de veiligheid van het kind. Afspraken worden geëvalueerd en zonodig aangepast. (BJz, datum onbekend)

1.6 | Inbrenger

Bij het familieberaad zijn verschillende professionals aanwezig, waaronder (minimaal) twee medewerkers van BJz. Eén BJz-medewerker vervult de rol van facilitator. Dit is een onafhankelijke gespreksleider. Daarnaast is er een medewerker van BJz/AMK aanwezig die het familieberaad heeft aangevraagd. Dit kan een intakemedewerker van het AMK zijn, een screener, case manager, jeugdbeschermer of jeugdreclasserder. Deze rol wordt 'inbrenger' genoemd. De inbrenger is namens BJz verantwoordelijk voor de coördinatie van het hulpverleningsproces door middel van het inschakelen van professionals of het netwerk. In het familieberaad zoekt de inbrenger samen met ouders, het netwerk van het gezin en professionals naar oplossingen om de veiligheidsrisico's voor het kind weg te nemen. Daarnaast moet de inbrenger bij het opstellen van het veiligheidsplan aangeven of het plan veilig genoeg is, met respect voor de oplossingen die de familie voorstelt. Door de veiligheid van het kind op deze manier te regelen, wordt geprobeerd een maatregel van kindbescherming te voorkomen.

1.7 | Onderzoeksvraag

De positie van de inbrenger in het familieberaad uit zich enerzijds in samenwerking vanuit de oplossingsgerichte benadering. Anderzijds neemt de inbrenger eenzijdige beslissingen die inherent zijn aan zijn gezagsrol. Deze twee rollen van de inbrenger kunnen in de praktijk een bepaalde spanning opleveren. Hier verwijzen Edwards en Turnell (2009) naar bij uitgangspunt drie van de benadering Signs of Safety. Want conflicteert het uitoefenen van macht niet met het opbouwen van een samenwerkingsrelatie? Zal een gezin zich nog steeds willen inspannen voor het bereiken van bepaalde doelen wanneer de inbrenger het kind uit huis wil laten plaatsen? Turnell en Edwards (2009) noemen in één van hun twaalf uitgangspunten expliciet dat de professional het besef moet hebben dat samenwerken ook mogelijk is wanneer dwang is vereist:

“Werkers in de jeugdzorg kunnen niet tot echte samenwerking met ouders komen wanneer zij suggereren dat de relatie gelijkwaardig is. Het is belangrijk dat de werker duidelijk maakt dat hij een machtspositie bezit en tegelijk alles doet om een samenwerkingsrelatie op te bouwen.” (Turnell en Edwards, 2009)

Dit betekent dat de inbrenger duidelijk moet zijn over de zorgen van BJz en dus ook de consequenties naar voren moet brengen als het niet lukt om tijdens het beraad tot een acceptabel veiligheidsplan te komen. Dit gezag moet uitgeoefend worden met respect voor de cliënt en de samenwerkingsrelatie. Turnell en Edwards (2009) zeggen hierover het volgende:

“Vandaar dat wij een en/en-standpunt innemen en voorstellen dat de hulpverlener duidelijk maar op een invoelende manier zijn machts- en gezagspositie inneemt en tegelijkertijd al het mogelijke doet om een samenwerkingsrelatie op te bouwen met het gezin waar het onderzoek plaatsvindt.” (Turnell en Edwards, 2009)

In eerste instantie lijkt de opstelling die van de inbrenger verwacht wordt tegenstrijdig: samenwerking én macht uitoefenen. Turnell en Edwards noemen dit en/en-standpunt *Rigor and Grace*. De auteurs geven ook zelf aan dat dit ‘geen geringe eis is’ maar dat het wel bereikt kan worden. Dit leidt tot de voorlopige onderzoeksvraag:

"Hoe vertaalt de inbrenger zijn en/en-standpunt in het familieberaad?"

In dit onderzoek wordt door middel van een interactieanalyse gekeken naar de rol van de inbrenger in het familieberaad. Hierbij wordt gefocust op het en/en-standpunt van de inbrenger. Gekeken wordt of het de inbrenger inderdaad lukt om een positie in te nemen waarbij enerzijds macht wordt uitgeoefend en anderzijds de samenwerkingsrelatie met de cliënt in stand wordt gehouden.

1.8 | Leeswijzer

In het theoretisch kader wordt gekeken naar institutionele communicatie, waarbij wordt gefocust op macht en samenwerken. Dit leidt tot de specificatie van de onderzoeksvraag. Inzichten uit het theoretisch kader leiden vervolgens tot de operationalisatie van de onderzoeksvraag in hoofdstuk 3 (onderzoeksopzet). In de analyse (hoofdstuk 4) worden de resultaten van de interactieanalyse besproken. Dit leidt tot de conclusies in hoofdstuk 5. In de discussie wordt het onderzoek geëvalueerd.

2 | Theoretisch kader

Conversaties tussen cliënten en medewerkers van maatschappelijke instellingen zijn een vorm van institutionele communicatie. In het familieberaad interacteren verschillende deelnemers –burgers en professionals– met als doel veiligheid voor het kind te creëren. In dit onderzoek wordt het uitgangspunt gehanteerd dat het familieberaad een sociaal fenomeen is dat verloopt via bepaalde ordeningsprincipes en sociale regels. Het familieberaad wordt hierbij opgevat als een communicatieve situatie, waardoor we in staat zijn naar de verschillende rollen te kijken die de deelnemers vervullen. Hierbij wordt gefocust op de rol van de inbrenger.

2.1 | Institutionele communicatie

Burgers krijgen op veel levensgebieden te maken met maatschappelijke instituties, zoals het onderwijs, de politie en de (jeugd)zorg. De communicatie tussen vertegenwoordigers van deze maatschappelijke instituties (professionals) en burgers staat bekend als institutionele communicatie (Van Nijnatten, 2010). Institutionele gesprekken hebben een andere structuur en inhoud dan gewone gesprekken. Bij institutionele gesprekken wordt de communicatie tussen beide gesprekspartners geïnterpreteerd in het kader van de betreffende maatschappelijke instelling (Koole, 2002). Institutionele gesprekken zijn afhankelijk van de institutionele doelen die aan het gesprek worden verbonden (Van Nijnatten, 2010).

Drew & Heritage (1992) tonen in hun boek *Talk at work* de kenmerken en complexiteiten van institutionele interacties. Ten eerste is minstens één van de deelnemers gericht op het bereiken van een bepaald doel. De institutionele setting bepaalt de context van het gesprek en daarmee ook het doel van het gesprek (Drew en Heritage, 1992). Het familieberaad is een vorm van institutionele communicatie tussen cliënt en professionals. In het beraad is onder andere sprake van conversatie tussen inbrenger en ouders. Het belangrijkste doel van de inbrenger is zorgen voor een veilige situatie voor het kind. Ouders zullen waarschijnlijk het belang van veiligheid erkennen, maar er zal niet in alle gevallen overeenstemming zijn tussen inbrenger en ouders over de definitie van veiligheid en de wijze waarop veiligheid kan worden bereikt.

Ten tweede werpt de institutionele context van het gesprek verplichtingen en beperkingen op voor gespreksdeelnemers. De setting waarin de conversatie plaatsvindt, geeft aan welke uitingen wel of niet geschikt zijn. De beperkingen van een setting kunnen bijvoorbeeld een strikte en formele communicatievorm vereisen, terwijl in andere gevallen weer ruimte voor onderhandeling is. (Drew en Heritage, 1992). De setting waarbinnen het familieberaad plaatsvindt, vraagt de deelnemers het belang van het kind centraal te stellen.

Tot slot kennen institutionele gesprekken vaak specifieke procedures, zoals een bepaalde manier van argumenteren, waar deelnemers hun bijdragen op af moeten stemmen (Drew & Heritage, 1992). De gespreksvorm die in het familieberaad wordt gehanteerd is de benadering Signs of Safety. Er is een gespreksproces, waarin staat beschreven hoe het beraad in grote lijnen moet verlopen.

Met de keuze van Bureau Jeugdzorg om voortaan te werken met Signs of Safety en het familieberaad, worden nieuwe structuren in de interactie tussen professional en cliënt aangebracht. De introductie van de benadering betekent een nieuw soort omgang met de cliënt. De institutionele

doelen blijven echter hetzelfde. Of een gesprek nou met behulp van de benadering Signs of Safety wordt gevoerd of niet, het doel blijft veiligheid voor het kind te creëren. Ook de verhouding macht en samenwerking is een oud dilemma in de jeugdzorg, welke met invoering van Signs of Safety weer opnieuw onder de aandacht wordt gebracht.

2.2 | Rollen

Gespreksdeelnemers zetten zich op verschillende manieren in om de institutionele doelen te bereiken. De communicatieve rollen van de deelnemers spelen hierbij een belangrijke rol. Door te kijken naar de verschillende rollen van gespreksdeelnemers kan meer inzicht worden gekregen in hun bijdragen tijdens de conversatie.

De cliënt en de professional communiceren aan de hand van de rollen die ze hebben op basis van de institutionele setting. Gespreksdeelnemers nemen een bepaalde houding die past bij hun rol. De cliënt zal bijvoorbeeld een afwachende positie innemen terwijl de professional de leiding neemt. Deze rollen worden door de deelnemers relevant gemaakt door taaluitingen en de interpretatie daarvan (Koole, 2002). De rol of identiteit van een gespreksdeelnemer staat niet vast, maar wordt in de interactie geconstrueerd, zegt Goffman (1959). In aansluiting hierop stelt Mazeland (1995) dat identiteiten pas tot stand komen wanneer de gespreksdeelnemers sequentiële posities op regelmatige wijze onder elkaar verdelen. In institutionele settings hoeven identiteiten echter minder actief geconstrueerd te worden dan in gewone settings. Er hoeft niet elke keer onderhandeld te worden over de positie van conversatiepartners (Mazeland, 1995). De setting impliceert een bepaalde rolverdeling, waarnaar deelnemers vaak ook zullen handelen.

Goffman (1959) stelt dat er in een discours vier verschillende soorten identiteiten kunnen zijn, welke op verschillende niveaus plaatsvinden. In dit onderzoek wordt vooral gekeken naar situationele identiteiten, ook wel sociale rollen genoemd. Voorbeelden hiervan zijn arts/patiënt, docent/leerling en ook inbrenger/cliënt.

2.3 | Rol van de inbrenger

De inbrenger van Bureau Jeugdzorg heeft een rol waarbij verschillende opstellingen aangenomen moeten worden. Zijn en/en-opstelling zoals verwoord door Turnell en Edwards (2009), uit zich enerzijds in een gezagsrol waarbij dwang uitgeoefend kan worden. Anderzijds vraagt de benadering van Turnell en Edwards ook om een samenwerkingsgerichte opstelling. Deze twee opstellingen zullen eerst nader toegelicht worden. Daarna wordt gekeken in hoeverre er daadwerkelijk een discrepantie zit tussen beide.

2.3.1 Gezag

Gezag (of autoriteit) is de mogelijkheid het gedrag van een gezagssubject zodanig te beïnvloeden dat hij doet wat de gezagshouder zegt wat hij moet doen. Gezag bevindt zich tussen overtuigingskracht en macht (Van Nijnatten, 1995). Het doel van het uitoefenen van gezag door professionals van de jeugdzorg, is om uiteindelijk dit gezag weer op te heffen (Van Nijnatten, 1995). Dit gebeurt wanneer de ouders de veiligheid van het kind kunnen waarborgen, zonder hulp van jeugdzorginstellingen.

“Gezag is de wettelijke bevoegdheid zo nodig door macht te handhaven beslissingen te nemen. Het is daarnaast het vermogen te zeggen, de ander een plaats te geven en te wijzen. Iemand met gezag heeft wat te vertellen; hij heeft macht en spreekt de ander aan. Hij heeft enerzijds de formele bevoegdheid te zeggen wat de ander moet doen, bijvoorbeeld in het geval het gezagssubject niet of onvoldoende in staat is belangrijke besluiten te nemen. (...) Hij heeft anderzijds invloed op de ander en spreekt het gezagssubject met overtuigingskracht aan.” (Van Nijnatten, 1995).

De inbrenger van BJz heeft bijvoorbeeld de formele bevoegdheid om een familieberaad te organiseren en te praten over de situatie van het kind. Op basis van maatschappelijke taakverdelingen heeft BJz de plicht de veiligheid van het kind te waarborgen. Dit betekent dat de inbrenger formeel gezag kan uitoefenen in het familieberaad. Turnell en Edwards (2009) zeggen hierover dat hulpverleners altijd een zekere mate van dwang moeten gebruiken en hun wettelijke gezag moeten uitoefenen, om situaties te voorkomen waarin gevaar aanwezig blijft (Turnell en Edwards, 2009).

Dwang

Wanneer dwang wordt gebruikt, verandert gezag in macht (Van Nijnatten, 1995). Het familieberaad wordt gestart in de vorm van ‘vrijwillige hulpverlening’. Dit betekent dat ouders hun medewerking verlenen op vrijwillige basis. Wanneer de gestelde doelen niet bereikt worden middels de vrijwillige hulpverlening, is het mogelijk een maatregel van kindbescherming op te leggen. De noodzaak voor een dergelijke maatregel moet echter eerst door de Raad voor de Kinderbescherming erkend worden en vervolgens door de kinderrechter opgelegd worden. Dit betekent dat BJz afhankelijk is van andere instituties voor het toepassen van dwang.

Maar niet alleen het opleggen van een maatregel is een manier om dwang uit te oefenen. Het familieberaad op zich kan gezien worden als dwangcommunicatie. Cliënten maken in grote mate onvrijwillig gebruik van de diensten van een professional (Lipsky, 1980). De cliënt zou in de meeste gevallen liever niets met BJz te maken hebben. Vaak heeft een (anonieme) melding ertoe geleid dat een gezin te maken krijgt met jeugdzorg. Alhoewel het beraad in een vrijwillige setting start en de cliënt toestemming moet geven voor het organiseren ervan, heeft weigering consequenties. BJz moet veiligheid voor het kind creëren. Als ouders niet vrijwillig meewerken, moeten andere manieren gezocht worden om dit doel te bereiken. Bijvoorbeeld in de vorm van een maatregel. De onvrijwillige positie van de cliënt heeft invloed op de kwaliteit van de organisatie als geheel en op de interactie tussen professional en cliënt (Lipsky, 1980).

Machtsmiddelen

Morgan (1986) omschrijft in zijn boek *Beelden van organisaties* naast formele macht nog een aantal andere machtsbronnen. Één van die bronnen is het beheersen van schaarse hulpmiddelen (Morgan, 1986). Bijvoorbeeld wanneer organisaties diensten verstrekken die de cliënt nergens anders kan krijgen (Lipsky, 1986). Bureau Jeugdzorg heeft een monopoliepositie, het beheert de toegang tot de jeugdzorg. De inbrenger bewaakt deze poort. Wanneer een gezin gespecialiseerde

hulp nodig heeft, verloopt de indicatiestelling veelal via BJz. Medewerkers van BJz beslissen dus wie wel of geen hulp krijgt.

Ook controle over kennis en informatie is een machtsbron. Door te beschikken over kennis en informatie kan iemand situaties systematisch bepalen en een patroon van afhankelijkheid oproepen (Morgan, 1986). Hoe meer kennis over de cliënt beschikbaar is, hoe meer macht over de cliënt uitgeoefend kan worden (Van Nijnatten, 1995). Overigens is er ook informatie die alleen door de cliënt verstrekt kan worden. Ouders hebben bijvoorbeeld zicht op bepaalde aspecten van de thuissituatie van het kind, die niet zichtbaar zijn voor professionals. Het al dan niet verstrekken van deze informatie geeft de cliënt weer macht.

Het gebruiken van organisatiestructuur, regels en wetgeving is ook een middel om macht uit te oefenen (Morgan, 1986). Deze machtsbron is niet specifiek van toepassing op de inbrenger van BJz, maar geldt voor alle aanwezige professionals op het familieberaad. De professionals kennen het jeugdzorgstelsel en weten hoe procedures en processen verlopen. De cliënt zal in veel mindere mate op de hoogte zijn van de organisatie van de jeugdzorg.

Ook het beheersen van het besluitvormingsproces is een machtsbron (Morgan, 1986). In principe ligt deze macht bij de gespreksleider, hij bepaalt de agenda en verdeelt de beurten tijdens het beraad. Toch heeft er vooraf vaak overleg plaatsgevonden tussen gespreksleider en inbrenger. Hierbij wordt besproken welke onderwerpen aan bod moeten komen, wat de inbreng van het cliëntensysteem zou moeten zijn en naar welk resultaat toegewerkt zou moeten worden. Ook tijdens het beraad kan de inbrenger aangeven of voorgedragen oplossingen goed genoeg zijn en of de inbreng van betrokkenen voldoende is.

Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dat de inbrenger een aantal machts- of gezagsmiddelen heeft, die ingezet kunnen worden tijdens de interactie met de cliënt. Deze vormen van macht horen bij de institutionele rollen die de professionals in het familieberaad hebben. Maar de inzet van gezag, en eventueel dwang, mag hulpverleners er volgens de benadering Signs of Safety niet van weerhouden om te streven naar samenwerking met ouders (Turnell en Edwards, 2009).

2.3.2 Samenwerking

In de oplossingsgerichte benadering Signs of Safety staat samenwerking tussen professional en cliënt centraal. Hierbij wordt in een dialoog gezocht naar een nieuw perspectief voor de toekomst waarbij wordt gefocust op oplossingen en niet op problemen. De eigen kracht van cliënten wordt erkend en groeit wanneer hier een beroep op wordt gedaan (Van Nijnatten, 2005). Deze benadering staat haaks op een paternalistische houding die vaak wordt gezien bij professionals.

Paternalisme

Paternalisme of bevoogding is een proces waarbij de professional zijn cliënt benadert met het uitgangspunt dat zijn of haar ideeën meer gewicht in de schaal leggen tijdens het hulpverleningsproces, dan de ideeën van de cliënt. Oftewel, de professional stelt de aard van het probleem vast en komt met oplossingen om het probleem op te lossen. Wat de cliënt denkt is hierbij ondergeschikt (Turnell, 2002). De oorsprong van het paternalisme ligt in de relatie tussen ouder en kind waarbij de achterliggende aanname is dat de 'ouder' het wel weet en het 'kind' onverantwoordelijk en incompetent is.

De paternalistische houding veroorzaakt een kloof tussen professional en cliënt. De hulpverlener belooft bescherming en hulp. De hulpverlener kan dit misschien wel waarmaken maar de cliënt blijft ondertussen afhankelijk van machtsverhoudingen (Van Nijnatten, 1995). Dus terwijl de professional de cliënt probeert te helpen, wordt er een afhankelijkheidsrelatie gecreëerd.

Volgens Turnell en Edwards (2009) is bevoogding de standaardhouding van hulpverleners. In reactie daarop stellen zij een 'partnerschap' tussen professional en cliënt voor. In een kinderbeschermingssetting kan dit het verschil betekenen tussen een professional die zelf beslist wat nodig is voor een gezin, en samenwerking tussen professional en ouders waarbij gezamenlijk wordt gezocht naar oplossingen.

Samenwerken

Turnell en Edwards definiëren partnerschap als volgt:

"Er is een partnerschap wanneer de wettelijke hulpverleningsinstantie en het gezin samenwerken en zich inspannen om specifieke, onderling overeengekomen doelen te bereiken." (Turnell en Edwards, 2009)

Bij samenwerking staan participatie en medewerking tussen cliënt en professional centraal. Partnerschap is dus een samenwerkingsverband waarbij de cliënt wordt betrokken bij het hulpverleningsproces en daarin ook zeggenschap heeft. Deze samenwerking betekent ook dat de cliënt bepaalde verantwoordelijkheden heeft.

Niet alleen de cliënt, ook de professional heeft baat bij partnerschap. Paternalisme als dominante houding lijkt te leiden tot toenemende frustraties zoals een gevoel van onvermogen, met als gevolg dat professionals uitgeblust raken (Turnell, 2002). Uitblussen of vervreemding beïnvloedt vanzelfsprekend de betrokkenheid van de professional met de cliënt en de organisatie waarvoor de professional werkt (Lipsky, 1980). Volgens Turnell en Edwards (2009) is partnerschap dan ook iets waar zowel de cliënt als de professional naar streeft.

Toch is het partnerschap met cliënten niet altijd vol te houden. Onder druk vallen de meeste professionals weer terug in de paternalistische rol (Turnell en Edwards, 2009). De praktische uitgangspunten van Signs of Safety zijn dan ook streefdoelen om samenwerking met ouders te bereiken. Deze doelen zullen niet altijd bereikt worden.

De uitgangspunten van Signs of Safety worden in praktijk gebracht via de interactie met cliënten. Professionals beheersen de interactie met cliënten aan de hand van bepaalde routines. Een voorbeeld van zo'n routine is het bepalen van de timing, inhoud en voortgang van de conversatie (Lipsky, 1980). Er zijn verschillende strategieën die gesprekspartners kunnen gebruiken om hun doelen te bereiken, bijvoorbeeld door gesprekscontrole, beurtwisseling, controle over de inhoud van het gesprek, bepaling van de agenda, formuleringen, modaliteit en beleefdheid (Fairclough 1992, aangehaald in Van Nijnatten 2007).

Een samenwerkingsrelatie, maar ook een gezagsrelatie, kan naar voren komen in elk van de hierboven genoemde strategieën. Wanneer specifiek wordt gekeken naar partnerschap tussen professional en cliënt, lijkt beleefdheid van groot belang te zijn. Beleefdheidsstrategieën vormen daarom de basis voor de analyse die uitgevoerd wordt om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Beleefdheid

De beleefdheidstheorie van Brown & Levinson (1987) geeft weer hoe deelnemers van een conversatie werken aan hun relatie. Mensen gebruiken taal om bepaalde handelingen uit te voeren. Met deze taalhandelingen kunnen bepaalde effecten gerealiseerd worden in de sociale omgeving (Houtkoop en Koole, 2000).

Ten grondslag aan de beleefdheidstheorie ligt gezichtsbehoud. Het gezicht van iemand is de positieve sociale waarde die iemand claimt bij het uitoefenen van zijn (sociale) rol (Buursink, 2008). Dit gezicht kan echter bedreigd worden, iemand kan iets zeggen wat leidt tot gezichtsverlies. Deze aanvallen worden gezichtsbedreigende handelingen genoemd. Gesprekspartners zullen er alles aan doen om hun eigen en elkaars gezicht te behouden (Buursink, 2008). Hiervoor worden positieve en negatieve beleefdheidsstrategieën gebruikt. Bij een strategie gericht op positieve beleefdheid, staat de behoefte van de hoorder om gewaardeerd te worden centraal. Hierbij besteedt de spreker aandacht aan dingen die de hoorder waarschijnlijk plezierig vindt. Met strategieën om negatieve beleefdheid te bewerkstelligen, probeert de spreker zo weinig mogelijk inbreuk te doen op de autonomie en vrijheid van de spreker. Hierbij laat de spreker bijvoorbeeld handelingen achterwege die de hoorder als onprettig zou ervaren. Bij de toepassing van een bepaalde strategie wordt een tactische keuze gemaakt (Houtkoop en Koole, 2000). Welke beleefdheidsstrategie iemand kiest, hangt af van drie factoren, namelijk (Buursink, 2008):

- de machts- of gezagsafstand tussen de gesprekspartners;
- de sociale afstand tussen de gesprekspartners, en;
- de mate waarin de handeling een belasting vormt voor de anderen.

In het institutionele kader van het familieberaad zullen deze factoren van grote invloed zijn op de strategische keuze voor een bepaalde strategie. Het familieberaad op zich kan beschouwd worden als een voor de cliënt gezichtsbedreigende situatie. Omdat de cliënt niet in staat is het kind veiligheid te bieden, is hulp van een professional nodig. Door de organisatie van een familieberaad wordt eigenlijk gezegd dat ouders hun taken niet goed doen. De bemoeienis van jeugdzorg schaadt dus het positieve sociale gezicht van ouders. In alledaagse gesprekken draait het gebruik van beleefdheidsstrategieën om het voorkomen van gezichtsverlies. Bij het familieberaad worden deze strategieën echter gebruikt om gezichtsverlies te beperken.

2.4 | Discrepantie macht en samenwerken

Op het eerste gezicht zijn macht en samenwerking twee uitersten van een continuüm. De uitoefening van macht en het streven naar een goede samenwerkingsrelatie lijken haaks op elkaar te staan. Maar het uitgangspunt van de benadering Signs of Safety is juist dat *rigor en grace* wél samen gaan. Hoe ziet dat er dan uit in het familieberaad?

Dat macht en samenwerken naast elkaar kunnen bestaan, wordt onder andere duidelijk in de gezagsrelatie tussen ouders en kinderen. In deze relatie gaan liefde en macht samen (Van Nijnatten, 1994). Alhoewel zowel de liefde en de macht een andere vorm zullen hebben dan in de relatie tussen professional en cliënt, blijkt hieruit dat de combinatie van partnerschap en macht kunnen samengaan.

Het feit dat macht en partnerschap naast elkaar kunnen bestaan, betekent overigens niet dat de en/en-benadering een makkelijke opgave is voor professionals. Uit eerder onderzoek van Van Nijnatten (1994) blijkt dat gezinsvoogden hun justitiële taak als een lastig onderdeel van hun werk beschouwen en de voorkeur geven aan hulpverlening.

“Juridisch gezag wordt geassocieerd met conflicten tussen gezin en gezinsvoogd. (...) Respect en begrip voor de netelige situatie van het gezin zijn voorwaarde voor medewerking van het gezin. Met deze hulpverlenende houding proberen gezinsvoogden de door hen gevreesde koppeling tussen hulp en recht uit de weg te gaan.” (Van Nijnatten, 1994)

De institutionele setting van het familieberaad en de beleefdheidsstrategieën die gekozen worden om het gezichtsbedreigende karakter van het beraad te beperken, beïnvloeden de relatie tussen conversatiepartners en daarmee ook het partnerschap tussen beiden. Zoals eerder gezegd bepaalt de mate waarin een uiting belastend is voor de gesprekspartner ook welke beleefdheidsstrategie wordt gekozen. De gezagsuiting heeft dus invloed op de beleefdheidsstrategie, en de strategie beïnvloedt vervolgens het partnerschap. Gezag en partnerschap kunnen dus niet los van elkaar gezien worden. Gezag uitoefenen zonder het partnerschap te beschadigen, of het partnerschap zelfs te versterken, lijkt gebaseerd te zijn op rechtvaardiging van de macht. Voor een goede samenwerkingsrelatie is het noodzakelijk dat de inbrenger rechtvaardig met zijn macht omgaat (Hetebrij, 2000). Dit betekent dus niet dat de professional geen macht kan of mag uitoefenen. Alles staat of valt echter bij de professionele kwaliteit van de gezagsuitoefening.

Turnell en Edwards (2009) erkennen dat het ‘geen geringe eis’ is om tegelijkertijd gezag uit te oefenen en een goede samenwerkingsrelatie te hebben. De grondleggers van Signs of Safety geven aan dat het noodzakelijk is dat professionals erkennen dat de relatie met cliënten niet gelijkwaardig is. De professional is nou eenmaal de sterkste in de relatie.

“Er is geen gelijkwaardige verdeling van de macht tussen gezin en instantie; een van de dingen die dit duidelijk maken is dat het bijna altijd de professional is die de relatie aangaat en noodzakelijkerwijs ook bepaalt wanneer die eindigt.” (Turnell en Edwards, 2009).

Om ondanks deze ongelijkwaardige relatie toch tot samenwerking te komen, is het van belang dat de professional:

“zich op zijn gemak voelt met het gezag dat aan zijn wettelijke taak vastzit en dit gezag ‘zorgvuldig en deskundig’ gebruikt.” (Turnell en Edwards, 2009).

2.5 Conclusie

In de inleiding is de volgende voorlopige onderzoeksvraag gesteld:

“Hoe vertaalt de inbrenger zijn en/en-standpunt in het familieberaad?”

Op basis van het theoretisch kader kan deze onderzoeksvraag nu verder geconcretiseerd worden. Hiermee wordt de onderzoeksvraag empirisch uitgewerkt en daarmee ook onderzoekbaar.

In dit onderzoek wordt het familieberaad als communicatieve situatie opgevat. Hierdoor kunnen de rollen van de verschillende gespreksdeelnemers geïnterpreteerd worden in het kader van de institutionele context. Het is van belang naar deze rollen te kijken om op die manier inzicht te krijgen hoe *rigor en grace* zich verhouden in de interactie tijdens het familieberaad. Één van deze rollen in het familieberaad wordt vertolkt door de inbrenger. De inbrenger heeft als taak door middel van samenwerking met het gezin én door uitoefening van dwang weer een veilige situatie voor het kind te creëren (het en/en-standpunt).

In het theoretisch kader is naar voren gekomen dat samenwerken en macht samen kunnen gaan. Dit wordt bijvoorbeeld duidelijk in een ouder-kindrelatie. (Van Nijnatten, 1995). Daarnaast blijkt de gezagspositie van de inbrenger van invloed te zijn op de samenwerkingsrelatie tussen professional en cliënt. De gezagspositie van gespreksdeelnemers heeft effect op de beleefdheidsstrategieën die gebruikt worden met als doel uiteindelijk een partnerschap op te bouwen. Maar ondanks het feit dat macht een samenwerkingsrelatie niet uitsluit, of vice versa, blijkt uit eerder onderzoek dat hulpverleners moeite kunnen hebben met hun juridische taak en zich liever richten op hulpverlening.

Turnell en Edwards (2009) stellen in hun benadering Signs of Safety een en/en-standpunt voor. Hiervoor is een balans nodig tussen partnerschap en paternalisme. Professionals moeten een samenwerkingsrelatie opbouwen met hun cliënt en daarbij hun wettelijke gezag zorgvuldig en deskundig inzetten. In aansluiting hierop wordt in dit onderzoek gekeken of de inbrenger, zoals omschreven wordt door Turnell en Edwards (2009), tijdens de familieberaden inderdaad een en/en-standpunt aanneemt. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvragen:

“Hoe presenteert de inbrenger zijn en/en-standpunt en op welke manier maakt de inbrenger hierbij gebruik van beleefdheidsstrategieën?”

3 | Onderzoeksopzet

De onderzoeksvraag zoals besproken in de inleiding is verder geconcretiseerd in het theoretisch kader. De twee belangrijkste onderwerpen waarop wordt gefocust in dit onderzoek is de constructie van een partnerschap tussen professional en cliënt en het uitoefenen van macht door de inbrenger. Zowel samenwerking als machtsuitoefening komen tot stand via communicatie. Om tot beantwoording van de onderzoeksvraag te komen is gekozen voor exploratief onderzoek in de vorm van een interactieanalyse.

3.1 | Methode

Volgens Drew & Heritage (1992) moet in onderzoek naar institutionele interacties, eerst gekeken worden naar de bijdragen van de gespreksdeelnemers inclusief hun oriëntatie op lokale identiteiten en de organisatie van hun handelingen. Aanvullend moet gekeken worden naar oriëntaties die specifiek zijn voor de institutionele setting (Drew & Heritage, 1992). In dit onderzoek is gekeken naar interactionele praktijken in een ruimere context.

De interactieanalyse die is uitgevoerd, bevindt zich op het terrein van de discoursanalyse. De discoursanalyse (DA) is een interdisciplinaire stroming van linguïstiek, literatuurstudie, antropologie, semiotiek, sociologie, psychologie en communicatiewetenschap, die op het einde van de jaren '60 en in het begin van de jaren '70 van de vorige eeuw is ontstaan. Onder DA wordt een reeks uiteenlopende manieren verstaan om gesprekken of teksten als sociale actie te bestuderen en te begrijpen (Bos, 2007). Met deze methode proberen onderzoekers niet na te gaan wat een spreker bedoelt of beoogt met een bepaalde uiting, maar bestuderen ze hoe de hoorder in de daaropvolgende beurten omgaat met deze uiting. Specifiek voor discoursanalyse is het relateren van taaluitingen aan een ruimere context. (Howitt en Cramer, 2005). De institutionele setting waarin het gesprek zich afspeelt, vormt dan ook een belangrijke factor in de DA (Bos, 2007).

Om tot beantwoording van de onderzoeksvraag te komen, wordt het familieberaad geanalyseerd. Hierbij wordt een belangrijke pijler uit de discoursanalyse gebruikt, namelijk beleefdheid (Fairclough 1992, aangehaald in Van Nijnatten 2007).

3.2 | Materiaal

In het kader van promotieonderzoek bij BJz Zeeland zijn in 2009 en 2010 verschillende familieberaden op video vastgelegd. Bij elke beraad werd vooraf aan aanwezigen (cliënten, netwerk en professionals) om toestemming gevraagd voor het opnemen van het familieberaad. Bij enkele familieberaden was een onderzoeker aanwezig. In de meeste gevallen zat de onderzoeker aan tafel bij de deelnemers van het beraad, maar gedroeg zich als observeerder. Ook voor de aanwezigheid van de onderzoeker werd vooraf toestemming gevraagd.

Ieder beraad duurde tussen de één en drie uur. Bij een aantal familieberaden komen professionals, cliënten en het netwerk voor de eerste keer bijeen. Daarnaast zijn er beraden waarbij deelnemers al eerder met elkaar hebben gesproken, dit zijn de zogenaamde vervolgberaden.

De video-opnames zijn vervolgens getranscribeerd. Hierbij wordt de hele conversatie zo gedetailleerd mogelijk op papier weergegeven. Niet alleen de gesproken tekst is hierbij van belang,

maar ook lengte van pauzes, aarzelingen, veranderingen in volume en spreektempo, lachen, enzovoort (Houtkoop en Koole, 2000). Bij het transcriberen zijn voor zover mogelijk de transcribeerconventies van Gail Jefferson gehanteerd (Mazeland, 2005). De transcripten zijn door drie masterstudenten gemaakt. In totaal zijn er acht familieberaden gebruikt voor dit onderzoek.

3.3 | Operationalisatie

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag is op drie manieren naar het onderzoeksmateriaal gekeken. Hieronder worden de drie onderzoeksmethoden besproken.

3.3.1 Kwantitatief

Als eerste stap om te beoordelen of de inbrenger inderdaad een en/en-standpunt aanneemt tijdens de familieberaden, is geteld hoe vaak de inbrenger bepaalde handelingen verricht die betrekking hebben op het inzetten van macht of het opbouwen van een partnerschap met ouders. Bij het tellen van machtsuitingen is de definitie van gezag, zoals beschreven in het theoretisch kader, als uitgangspunt genomen:

“Gezag is de wettelijke bevoegdheid zo nodig door macht te handhaven beslissingen te nemen. Het is daarnaast het vermogen te zeggen, de ander een plaats te geven en te wijzen.” (Van Nijnatten, 1995)

Op basis hiervan is gekeken naar uitingen waarbij de inbrenger:

- impopulaire en/of eenzijdige beslissingen neemt, bijvoorbeeld door gespecialiseerde hulpverlening op te leggen aan het gezin;
- de cliënt aanspreekt op diens verantwoordelijkheden, bijvoorbeeld door te wijzen op de opvoedtaken die niet worden uitgevoerd door ouders;
- zegt wat de cliënt moet doen, bijvoorbeeld door te zeggen dat ouders een plan moeten maken over de verdeling van zorgtaken;
- invloed uitoefent om de cliënt daarmee een bepaalde richting op te sturen, bijvoorbeeld door te zeggen “Ik zou het wel weten...”, of “Volgens mij zouden jullie beter ...”.

Bij het beoordelen of uitingen gericht zijn op het construeren van een partnerschap, is de definitie van Turnell en Edwards (2009) over partnerschap gebruikt:

“Er is een partnerschap wanneer de wettelijke hulpverleningsinstantie en het gezin samenwerken en zich inspannen om specifieke, onderling overeengekomen doelen te bereiken.” (Turnell en Edwards, 2009)

Volgens Turnell en Edwards (2009) zijn er een aantal elementen belangrijk bij het opbouwen van een samenwerkingsrelatie. Deze elementen zijn het uitgangspunt voor de interpretatie of uitingen bijdragen aan een partnerschap. Uitingen zijn gericht op samenwerking wanneer de inbrenger:

- de zwakke en sterke punten van de cliënt benoemt, bijvoorbeeld door begrip te tonen voor bepaalde eigenschappen van ouders (“Het mooie is dat u heel betrokken bent.”);

- vraagt naar het verhaal en de visie van de cliënt, bijvoorbeeld door ouders een reactie te laten geven op de mening van professionals ("Ziet moeder dat ook zo?");
- vraagt naar de wensen en oplossingen van de cliënt, bijvoorbeeld door te vragen welke stappen de cliënt wil nemen om de situatie te verbeteren ("Heeft u zelf een idee hoe we dit probleem kunnen voorkomen?");
- eerlijke en volledige informatie uitwisselt met de cliënt, bijvoorbeeld over de rol van de inbrenger, de doelen van de organisatie, de mogelijke maatregelen die genomen kunnen worden (benoemen van machtsmiddelen) en welke beschuldigingen/meldingen er zijn ("Ik sta namens Bureau Jeugdzorg voor de veiligheid van ...");
- duidelijk verwachtingen aangeeft door de minimale veiligheidseisen duidelijk te communiceren ("[Naam kind] gaat in ieder geval weer gewoon naar school.");
- de cliënt invloed geeft op beslissingen en plannen, bijvoorbeeld door de cliënt keuzemogelijkheden tussen alternatieven te bieden ("We zouden een indicatie voor [naam instelling] kunnen aanvragen, of we proberen het voorlopig nog op deze manier.");
- rekening houdt met de opvattingen van de cliënt, bijvoorbeeld door waar mogelijk hun doelen te verwerken in de plannen (Vader mag van zijn huidige vriendin geen contact met moeder: "Hoe zorgen we –rekening houdend met deze beperking- toch voor afstemming tussen ouders?")

Alle uitingen van de inbrenger zijn geanalyseerd op bovenstaande punten. Vanzelfsprekend vallen lang niet alle uitingen van de inbrenger onder macht óf samenwerking. Veel uitingen zijn gericht op praktisch zaken en behoren dus niet tot één van de twee categorieën. Daarnaast zijn er ook fragmenten waar macht én samenwerken in voor komen (het en/en-standpunt). Uiteindelijk heeft deze eerste analysestap geleid tot een selectie van fragmenten die gericht zijn op macht en/of partnerschap.

3.3.2 Beleefdheidsstrategieën

Bij de geselecteerde machtsfragmenten is vervolgens gekeken hoe de inbrenger macht presenteert. Om de samenwerkingsrelatie met ouders niet onder druk te zetten, is in het theoretisch kader geopperd dat de inbrenger mogelijk beleefdheidsstrategieën gebruikt wanneer hij een gezagspositie inneemt. In het theoretisch kader is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson behandeld. Hieruit blijkt onder andere dat er onderscheid gemaakt kan worden tussen positieve en negatieve beleefdheid. De volgende strategieën vallen hieronder.

Negatieve beleefdheid (Houtkoop en Koole, 2000):

- Wees conversationeel indirect (Biedt een uitweg)
- Zwak af (Gebruik hedges zoals 'bijna', 'soort van', 'eventueel')
- Geef een hint
- Wees pessimistisch ('Je kan zeker niet...')
- Minimaliseer de belasting voor de hoorder (Gebruik verkleinvormen: 'Mag ik een half uurtje van je tijd?')
- Toon achting en eerbied (Spreek de hoorder aan met 'u')

- Depersonaliseer de gesprekspartner (Voer de gezichtsbedreigende handeling namens iemand anders uit: 'Volgens mijn zus ...')
- Formuleer de gezichtsbedreigende actie als een algemene regel
- Nominaliseer (Verzacht directieve taalhandelingen)
- Excuseer jezelf
- Toon je dankbaarheid

Positieve beleefdheid (Houtkoop en Koole, 2000):

- Kom tegemoet aan de behoeften en belangen van de hoorder
- Vergroot het belang van de hoorder
- Toon optimisme
- Claim common ground (door dialect, koosnaampjes, aanspreekvormen, enzovoorts)

In de geselecteerde uitingen van de inbrenger is ten eerste gekeken of één van bovenstaande strategieën wordt gebruikt en welke dat dan is. Vervolgens is gekeken welke gezichtsbedreigende handeling gecamoufleerd wordt met de beleefdheidsstrategie en welk effect dit heeft.

3.3.3 Reflectiegesprek

Tot slot is tweemaal informeel gesproken met een gespreksleider na afloop van familieberaden. Tijdens dit gesprek werd teruggekeken op het familieberaad dat had plaatsgevonden. Daarnaast was er gelegenheid om meer algemene vragen te stellen over de benadering Signs of Safety en de implementatie daarvan bij Bureau Jeugdzorg Zeeland. Ook deelde de gespreksleider positieve en negatieve ervaringen. Vanwege het informele karakter van de reflectiegesprekken wordt de uitkomst niet besproken in het hoofdstuk Resultaten. In de discussie (hoofdstuk 5) wordt echter wel aandacht besteed aan enkele punten die in het gesprek naar voren kwamen.

3.4 | Analyse

De analyse van het onderzoeksmateriaal bestond uit een aantal stappen. Allereerst is de data bekeken, op basis van interessante fenomenen is literatuur geraadpleegd waarna een (voorlopige) onderzoeksvraag geformuleerd kon worden. Deze stappen zijn een aantal keer herhaald. Toen de definitieve onderzoeksvraag bekend was, zijn de volgende stappen ondernomen in de uiteindelijke analyse:

1. Transcripten lezen
2. Selecteren fragmenten inbrenger
3. Kwantitatieve analyse (§3.3.1)
4. Analyse beleefdheidsstrategieën (§3.3.2)

In het volgende hoofdstuk zijn de uitkomsten van de analyse beschreven.

4 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de analyse gepresenteerd. Allereerst worden voorbeelden behandeld van machtsuitingen en uitingen gericht op samenwerking. Daarna wordt aangetoond dat het familieberaad een gezichtsbedreigende situatie is voor ouders. Tot slot wordt aandacht besteed aan positieve en negatieve beleefdheid bij machtsuitingen.

4.1 | Kwantitatieve analyse

In de kwalitatieve analyse is gekeken hoe vaak de inbrenger uitingen doet die gericht zijn op macht of samenwerking.

4.1.1 Gezag

In het onderzoekscorpus komt naar voren dat de inbrenger gezag uitoefent. Een voorbeeld hiervan wordt gegeven in fragment 1.

| | | |
|-----|-----|--|
| 1 | M: | Ja [Frits] komt ook bij zijn moeder, |
| 2 | V: | Ja die komt alleen 's avonds. |
| 3 | M: | Als mijn kinderen (...) dan denk [ik ja (...)] |
| 4 | V: | [Die komen alleen 's avonds |
| 5 → | CM: | Dat kan echt niet dat wil ik echt niet hebben. |

Fragment 1 Vervolgberaad B (pagina 38)

M Moeder
V Vader
CM Casemanager (inbrenger)

In dit fragment zien we de inbrenger gezag uitoefenen. Vader en moeder zijn twee jaar gescheiden en hebben samen acht kinderen. De kinderen wonen bij moeder en gaan soms op bezoek bij vader. Nu blijkt dat oom Frits ook regelmatig aanwezig is tijdens deze bezoeken aan vader. Oom Frits is de broer van moeder en veroordeelt voor kindermisbruik. Moeder beschuldigt oom Frits ervan ook aan haar dochters te hebben gezeten. Voorafgaand aan fragment 1 proberen de gesprekleider en de inbrenger ervoor te zorgen dat vader tijdens de bezoeken zorgt voor toezicht en dat Oom Frits geen contact meer met de kinderen heeft. Dit doen ze door vader proberen te overtuigen van het gevaar dat oom Frits voor de kinderen vormt. Dit was tijdens het eerste familieberaad echter ook al besproken en blijkbaar heeft de vader zich niet aan de afspraken gehouden. In reactie hierop oefent de inbrenger in fragment 1 haar gezag uit (regel 5) door heel duidelijk te zeggen dat Frits niet meer in de buurt van de kinderen mag komen.

Ook in fragment 2 is sprake van machtsuitoefening door de inbrenger.

| | | |
|-----|------|---|
| 1 | AMK: | Het is niet hard aan te tonen maar we maken ons wel allemaal zorgen met |
| 2 | | mekaar. En dat vind ik een veel belangrijker uitkomst van wat hier op tafel |
| 3 | | komt, van jongens daar gaan we met elkaar naar kijken, daar moeten we aan |
| 4 → | | gaan werken, en voor wat betreft die beschuldiging, wel of niet waar: Nou, |

| | | |
|----|------|--|
| 5 | | ouders zorg maar dat jullie geen van beiden beschuldigd kunnen worden. Ga daar |
| 6 | | een plan maken. We kunnen het niet terugdraaien maar kunnen wel zorgen, |
| 7 | | voortuitkijkend, dat noch jij noch jij in die hypothese, misschien projecteert jij wel |
| 8 | | of misschien heb jij het wel gedaan, ik weet het niet. |
| 9 | V: | Dat weet je niet, nee |
| 10 | AMK: | Maar laten we in ieder geval naar de kinderen kijken want daar zitten hier voor |
| 11 | | rond de tafel. |

Fragment 2 Familieberaad D (pagina 14)

AMK Medewerker AMK (inbrenger)

V Vader

In bovenstaand fragment zien we de inbrenger duidelijk met een vuist op tafel slaan. Het ziekenhuis heeft een zorgmelding gedaan bij het AMK. Er zijn vermoedens dat de zevenjarige dochter seksueel is misbruikt, maar harde feiten zijn er niet. Moeder beschuldigt vader van het misbruik. Vader zegt echter dat moeder projecteert. In fragment 2 zegt de inbrenger dat beschuldigen niets oplost omdat er toch geen harde bewijzen zijn. De inbrenger geeft aan dat het belangrijker is om een dergelijke situatie te voorkomen in de toekomst. In regel 4 en 5 spreekt hij de ouders hier direct aan op aan: "Nou ouders, zorg maar dat jullie geen van beide beschuldigd kunnen worden." De inbrenger zegt dus wat ouders moeten doen.

In fragmenten 1 en 2 zien we uitingen van de inbrenger die passen bij zijn rol. De inbrenger moet de veiligheid van het kind bewaken. In beide gevallen is er een ernstige situatie, de kinderen worden mogelijk blootgesteld aan seksueel misbruik. De ernst van gespreksonderwerp vraagt om een duidelijke positie van de inbrenger. In de andere beraden lijkt de dreiging voor de veiligheid van de kinderen in eerste instantie minder groot. In die gevallen draagt de inbrenger zijn macht minder duidelijk uit, terwijl het macht natuurlijk nog steeds onverminderd van kracht is. Het presenteren van macht is dus erg situatieafhankelijk.

Op basis van de operationalisatie zoals is besproken in hoofdstuk 3, is geteld hoe vaak macht wordt uitgeoefend door de inbrenger in de acht familieberaden die zijn geanalyseerd. In totaal zijn er zeventien situaties gevonden waarbij de inbrenger een bepaalde handeling verricht waarbij macht gepresenteerd wordt.

4.1.1 Samenwerking

Het opbouwen van een partnerschap lijkt veel subtieler te gebeuren dan het uitoefenen van macht. In fragment 3 komt het partnerschap tussen inbrenger en moeder wel heel duidelijk naar voren. De inbrenger moet een indicatie aanvragen voor intensieve pedagogische thuishulp (IPT). Voor deze indicatieaanvraag is het noodzakelijk te formuleren wat de doelen zijn die met behulp van ITP gerealiseerd moeten worden. De inbrenger wil moeder betrekken bij het formuleren van de doelen.

| | | |
|---|-----|--|
| 1 | GL: | Oké () en ga jij een indicatie aanvragen? |
| 2 | CM: | Ja ja wij zouden we hebben het daar vorige week over gehad hè? Je ging ook |
| 3 | | nadenken over wat je [(...) aan doelen hebt |
| 4 | M: | [Oh ja |

| | | |
|------|-----|--|
| 5 | CM: | Weet je nog? |
| 6 | M: | Ja dat klopt |
| 7 | GL: | Oké |
| 8 | CM: | Wat voor een doel, waar je aan wilde werken wat voor een doelen je wilde stellen |
| 9 | M: | Ja |
| 10 → | CM: | Ik kan heel veel verzinnen ik schud ze zo uit mijn mouw maar het zijn mijn |
| 11 | | doelen niet het zijn jouw (...) |
| 12 | M: | Nee maar ik heb nog wel zo'n doelenlijstje die ga ik nog wel (...) |

Fragment 3 Vervolgberaad B (pagina 16)

GL Gespreksleider
CM Casemanager (inbrenger)
M Moeder

In regel 10 en 11 geeft de inbrenger aan dat zij de doelen wel kan bedenken (wat paternalistisch zou zijn), maar dat moeder er uiteindelijk mee aan de slag moet. Ze nodigt moeder daarom uit om hierover mee te denken in plaats van het allemaal aan de professional over te laten. De inbrenger geeft aan bereid te zijn doelen van moeder in de uiteindelijke plannen op te nemen. Volgens Turnell en Edwards (2009) is het verwerken van de doelen van de cliënt in plannen een belangrijk element voor het opbouwen van een samenwerkingsrelatie.

In totaal zijn er zesentwintig situaties gevonden waarbij de inbrenger uitingen doet die gericht zijn op de samenwerkingsrelatie met de cliënt.

Uit de geanalyseerde fragmenten kan opgemaakt worden dat de inbrenger vaak gericht is op samenwerking met ouders en daarnaast macht inzet. Dat beide fenomenen in het onderzoeksmateriaal voorkomen wil nog niet zeggen dat het en/en-standpunt zoals Turnell en Edwards (2009) dat bedoelen, ook daadwerkelijk gerealiseerd wordt. Daarom wordt nu gekeken hoe de inbrenger machtsuitingen precies presenteert.

4.2 | Familieberaad als gezichtsbedreigende situatie

In het theoretisch kader is verondersteld dat het familieberaad als gezichtsbedreigende handeling gezien kan worden. Door de organisatie van een beraad worden in feite de opvoedcapaciteiten van ouders in twijfel getrokken. In het onderzoekscorpus komt veel bewijs naar voren dat ouders zich inderdaad aangevallen voelen op hun rol als opvoeder.

| | | |
|-----|-----|--|
| 1 | GL: | Nee nee ik zit nou te denken zo van goh uh ja je ziet mij denken hè? [Ik zit te |
| 2 | | denk van goh uhm |
| 3 → | M: | [Ja want |
| 4 | | misschien vind jij mij daar wel een slechte moeder in. |
| 5 | GL: | Nou nee ik denk dat je doet wat je wat je goed lijkt hè, daar ga ik altijd van |
| 6 | | uit dat ouders wel dat soort dingen als ze ervan overtuigd zijn dat het goed is. |

Fragment 4 Vervolgberaad B (pagina 26)

GL Gespreksleider
M Moeder

Voorafgaand aan fragment 4 wordt besproken dat de kinderen in het betreffende gezin heel zelfstandig opgevoed worden. De oudste kinderen (van vijftien en twaalf) hebben veel

verantwoordelijkheid over hun jongere zusjes (van acht en vijf). Een aanwezige leerkracht geeft aan dat zelfstandigheid niet perse verkeerd hoeft te zijn, maar dat het niet bij de leeftijd van de kinderen past. De gespreksleider wil van aanwezigen weten of dit een zorgpunt is. Ze vraagt aan de moeder: "Moet een kind al zo zelfstandig zijn?". Moeder geeft vervolgens aan dat zij zelf ook zo opgevoed is. In fragment 4 zien we de reactie van de gespreksleider hierop. Blijkbaar is de gespreksleider niet overtuigd door het argument van moeder (regel 1 en 2). Deze twijfelende reactie van de gespreksleider vat moeder op als een gezichtsbedreigende handeling. Ze lijkt de conclusie te trekken dat ze volgens de inbrenger haar sociale rol als moeder niet goed uitvoert (regel 3 en 4). Moeder oppert deze bevinding echter in een vraagvorm en gebruikt het woord 'misschien'. Ze lijkt hiermee gezichtsbeschermend te werk te gaan richting de gespreksleider. Daarnaast zou de uiting van moeder ook als zelfkleinering opgevat kunnen worden. De geprefereerde voortzetting van een zelfkleinering is om het daar niet mee eens te zijn (Mazeland, 2003). De gespreksleider voert in regel 5 en 6 dan ook een derdepositie-repair uit waarmee hij ontkent dat hij moeder een slechte moeder vindt. Hij spreekt hierbij echter over ouders in het algemeen en over hun intenties ('dat ze ervan overtuigd zijn dat het goed is'), niet over hun gedrag. De gespreksleider zegt hiermee dat moeders intenties vast goed zijn. Het gezicht van moeder wordt dus gered, zonder dat de gespreksleider een oordeel geeft over haar concrete gedrag.

Onder andere uit fragment 4 kan opgemaakt worden dat ouders zich soms in verlegenheid gebracht voelen. Zij zullen echter niet altijd zo expliciet laten merken dat ze zich aangevallen voelen. Vaak gaan ouders niet in op een gezichtsbedreigende handeling of laten ze op een andere manier blijken dat ze zich aangevallen voelen (bijvoorbeeld door geïrriteerd te reageren, beschuldigingen te ontkennen of non-verbale uitingen). Met de bevinding dat er gezichtsbedreigende handelingen plaatsvinden, kan vervolgens worden gekeken hoe de inbrenger dan toch een samenwerkingsrelatie opbouwt met ouders, zeker wanneer er macht uitgeoefend wordt.

4.3 | Beleefdheidsstrategieën

De zeventien machtsuitingen die door een inbrenger worden gedaan, zijn geanalyseerd op de aanwezigheid van beleefdheidsstrategieën. Het blijkt dat de inbrenger in bijna alle gevallen van gezagsuitoefening gebruik maakt van één of meerdere beleefdheidsstrategieën. Deze strategieën kunnen zowel gericht zijn op positieve als negatieve beleefdheid. Regelmatig komen positieve en negatieve beleefdheidsstrategieën ook voor in één uiting.

4.3.1 Positieve beleefdheidstrategieën

Er worden regelmatig strategieën gebruikt door de inbrenger die gericht zijn op positieve beleefdheid. Hierbij laat de inbrenger weten de cliënt te waarderen, bijvoorbeeld door middel van complimentjes.

| | | |
|------|-----|---|
| 1 | CM: | [Ik wil even vanuit |
| 2 | | Bureau Jeugdzorg hè (...) vanuit Bureau Jeugdzorg zeg maar als het gaat over |
| 3 | | De veiligheid van kinderen, ik denk omdat we misschien die discussie hebben |
| 4 | | van wat wel wat niet uhm wil ik eigenlijk gewoon stellen dat [Mira] en [Sara] in |
| 5 | | combinatie acht en vijf, die kunnen niet met z'n tweeën over straat samen dat |
| 6 | | vind ik niet verantwoord ik vind het niet verantwoord dat zij alleen uhm in zo'n |
| 7 | | speeltuin blijven wat helemaal uit de buurt is hè als je het dan hebt over als |
| 8 | | [Mira] samen met [Elisa] is dan is het een heel ander verhaal dan heb je het |
| 9 | | over een kind van twaalf en acht maar is een kind van acht wat dan |
| 10 → | | verantwoordelijk is voor een kind van vijf dat kan niet. Dat vind ik niet kunnen |
| 11 | | dus dat wil ik wel even heel duidelijk stellen misschien om tussen jullie wat dat |
| 12 | | ik dat gewoon vind punt hè, dat daar dat dat gewoon heel duidelijk moet zijn en |
| 13 | | we hebben afgesproken ook juist eigenlijk wat jij net zei voor uh voor [Mira] ben |
| 14 | | jij hartstikke belangrijk [en ze wil heel graag bij jou zijn dingen met jou doen= |
| 15 | V: | [Ja |
| 16 | CM: | =dan denk ik doe dan ook dingen samen hè? |

Fragment 5 Vervolgberaad B (pagina 35)

CM Casemanager (inbrenger)

V Vader

In fragment 5 geeft de inbrenger heel duidelijk aan dat ze in het kader van de veiligheid van de kinderen niet meer wil dat twee zusje van acht en vijf zelfstandig naar huis fietsen. Ze haakt hiermee aan op een discussie die heeft plaatsgevonden maar geleidelijk is afgedwaald. Met een ingebbede herhaling en een expliciete verwijzing naar de discussie geeft de inbrenger op welk topic ze wil terugkomen (regel 3 t/m 5).

Vader heeft blijkbaar na afloop van een bezoek de kinderen alleen terug naar moeder gestuurd. De uiting van de inbrenger is dus kritiek op vader. De inbrenger begint haar uiting met 'Ik wil', maar neemt daarna afstand met meta-aanduidingen zoals 'even' en door vervolgens namens de organisatie (Bureau Jeugdzorg) te gaan praten. In de loop van de beurt herstelt de inbrenger zich en formuleert haar mening vanaf dan veel directer, bijvoorbeeld met 'ik vind dat niet verantwoord' en 'Dat vind ik niet kunnen'. De inbrenger gebruikt hierbij nog enkele meta-aanduidingen, maar richt zich meer dan in het begin van het fragment op de specifieke situatie.

Na de machtsuiting eindigt de inbrenger in regel 13 met een beleefdheidstrategie. Ze zegt dat vader 'hartstikke belangrijk' is, dat dochter 'heel graag bij jou wil zijn' en 'dingen met jou wil doen'. Met deze positieve boodschappen probeert de inbrenger de gezichtsbedreigende situatie te beperken die in regel 4 t/m 13 is ontstaan. Vader reageert hier instemmend op (regel 15). De reactie van vader geeft de inbrenger vervolgens nogmaals de mogelijkheid haar mening te geven (regel 16).

Ook in het volgende fragment komen we een positieve beleefdheidsstrategie tegen.

| | | |
|-----|-----|---|
| 1 → | CM: | En dan zie ik van nou dit is iemand die heel erg bewogen is met uh [(...) |
| 2 | M: | [Mensen |
| 3 | CM: | Met mensen en met uh= |
| 4 | M: | =Kinderen |
| 5 → | CM: | Met uh kinderen en uh ja aan de ene kant zie ik dat, en aan de andere kant heb |
| 6 | | ik daar ook wel wat zorg over dat ik denk van ja misschien haal je daardoor wel |
| 7 | | eens wat veel op je hals [terwijl |
| 8 | M: | [((Tuit haar lippen en knikt nee)) Nee dat valt wel mee. |
| 9 | CM: | [Het misschien wel goed is om uh |
| 10 | M: | [Dat valt (...) wel mee |
| 11 | CM: | Op je gezin uh [te concentreren |
| 12 | M: | [Nee dat valt altijd mee want me gezin is altijd eerste |
| 13 | GL: | Ja |

Fragment 6 Familieberaad C (pagina 47)

CM Casemanager (inbrenger)

M Moeder

De moeder in fragment 6 haalt door haar bewogenheid voortdurend hulpbehoevende vreemden is huis. De inbrenger veronderstelt dat dit misschien ten koste gaat van het gezin en de kinderen. In regel 1 verwoordt de inbrenger een bepaalde karaktertrek van moeder op optimistische wijze. Dit gebeurt echter niet op een hele krachtige manier. Door verschillende meta-aanduidingen te gebruiken is de opmerking van de inbrenger vrij afstandelijk. Met 'Dan zie ik' en 'dit is iemand' construeert de inbrenger een bepaalde afstand tussen haar en moeder. De inbrenger had ook kunnen zeggen: 'Ik vind moeder een bewogen mens,' waarmee de uiting veel directer was geweest. Deze afstandelijke manier van presenteren zou opgevat kunnen worden als bewijs dat het een beleefdheidsstrategie betreft. Wanneer de inbrenger moeder had willen complimenteren met haar bewogenheid was een directe formulering waarschijnlijker geweest. Door met deze positieve beleefdheid te starten, creëert de inbrenger een situatie waarin vervolgens kritiek geuit kan worden (in regel 5).

In regels 5 t/m 7 wil de inbrenger de nadelige kant van de betrokkenheid van moeder ter sprake brengen. Deze boodschap wordt echter afgezwakt met 'wel wat zorg', 'misschien', 'wel eens' en 'wat teveel'. Deze hedges kunnen opgevat worden als negatieve beleefdheidsstrategieën (zie § 4.3.1). Op de argumentatie van de inbrenger (regels 5 t/m 7, 9 en 11) reageert de moeder met een niet-geprefereerd antwoord, ze geeft de inbrenger ongelijk. Moeder zwakt haar niet-geprefereerde antwoord de eerste twee keer af door 'wel' toe te voegen (regel 8 en 10). Haar antwoord daarna is veel krachtiger. Ze interrumpeert de inbrenger en zegt: 'dat valt altijd mee, mijn gezin komt altijd eerst.' (regel 12).

Blijkbaar is de inbrenger nog niet overtuigd door moeder. Even later komt de inbrenger weer terug op het onderwerp (fragment 7).

| | | |
|------|-----|---|
| 19 → | CM: | Ja nou wat ik heb geleerd is uh dat uh het soms soms kun je ook teveel [van het goede hebben |
| 21 | M: | [Ja dat weet ik ja dat weet ik wel ja= |

Fragment 7 Familieberaad C VERVOLG (pagina 47)

CM Casemanager (inbrenger)
M Moeder

Nu verwoordt de inbrenger haar boodschap anders. "Wat ik heb geleerd" (en jij blijkbaar nog niet) is dat je soms ook teveel van het goede kan hebben". In feite is dit kritiek op moeder maar op zeer optimistische wijze geformuleerd. De inbrenger probeert met een positieve beleefdheidsstrategie alsnog een concessie te bereiken in de discussie met moeder. In plaats van te zeggen dat haar betrokkenheid een slechte invloed heeft op haar kinderen, wordt het 'teveel van het goede' genoemd. Door de boodschap te reframen lijkt moeder de kritiek nu te accepteren (regel 21).

4.3.1 Negatieve beleefdheidsstrategieën

Negatieve beleefdheidsstrategieën komen regelmatig terug in de machtsuitingen van de inbrenger. Voorbeelden hiervan zijn besproken bij de analyse van de fragmenten 6 en 7. Ook in fragment 8 is sprake van negatieve beleefdheid.

| | | |
|---|-----|--|
| 1 | CM: | Zullen we ahhoahaah, ik heb zoiets of het goed gaat ik heb er een beetje mijn twijfels bij uh |
|---|-----|--|

Fragment 8 Vervolgberaad B (pagina 15)

CM Casemanager (inbrenger)

In bovenstaand voorbeeld probeert de inbrenger aan te geven dat de huidige situatie niet voldoende verbeterd is om de veiligheid van de kinderen te garanderen. 'Of het goed gaat' verwijst naar de communicatie tussen moeder en haar meerderjarige dochter die een groot deel van de opvoedtaken van moeder overneemt. De inbrenger benoemt deze situatie niet als zodanig maar gebruikt een oppervlakkige aanduiding. Hiermee wordt vermeden dat de gezichtbedreigende situatie opnieuw onder de aandacht wordt gebracht. Daarnaast zwakt de inbrenger haar twijfels af door de woorden 'een beetje'. Met de meta-aanduiding ('of het goed gaat') en de afzwakking ('een beetje') gebruikt de inbrenger negatieve beleefdheidsstrategieën om gedragingen van de cliënt te relativeren.

Uit bovenstaande fragmenten komt naar voren dat de inbrenger bij het uitoefenen van macht beleefdheidsstrategieën tot zijn beschikking heeft die gericht zijn op zowel positieve als negatieve beleefdheid. Dit gebeurt echter niet altijd, in fragment 1 maakt de inbrenger bijvoorbeeld zonder enige omhaal duidelijk wat hij ervan vindt.

4.4 | Uitoefenen van dwang

In veel gevallen blijven machtsuitingen van de inbrenger beperkt tot het beïnvloeden van cliënten door aan te geven wat er zou moeten gebeuren (bijvoorbeeld in fragment 2). Slechts in één geval wordt gesproken over mogelijk ingrijpen met machtsmiddelen.

| | | |
|------|-----|--|
| 19 | CM: | Ik heb wel zoiets van kijk als we dit nu weer horen (...) dan zou ik daar wel |
| 20 | | consequenties aan willen gaan stellen |
| 21 | GL: | En wat is de consequentie [Linda]? |
| 22 | CM: | Dat de kinderen daar niet meer mogen komen. |
| 23 | V: | Waarheen? |
| 24 | CM: | Als jij ze niet de veiligheid kan bieden tegen [Frits] |
| 25 | V: | Oh tegen [Frits] |
| 26 | CM: | Ja dat wil ik echt maar dat wil ik dat wil ik ja dat hè daar zet ik hoog op in maar |
| 27 | | dat vind ik echt dat moet je ze echt geven |
| 28 | | [die veiligheid dat als ik nog een keer hoor dat [Frits] toch is geweest terwijl de= |
| 29 | V: | [Ja natuurlijk |
| 30 → | CM: | =kinderen er waren of dat jullie bij [Frits] zijn geweest of wat dan ook (...) dat |
| 31 | | de kinderen niet naar jou kunnen komen alleen [zonder toezicht snap je? |
| 32 | V: | [Nee |
| 33 | CM: | Nee [maar zo belangrijk vind ik het die eis |
| 34 | V: | [Ja ja |
| 35 | | Ik snap em wel |
| 36 | CM: | Ja? Oké |

Fragment 9 Vervolgberaad B VERVOLG (pagina 38)

CM Casemanager (inbrenger)
 GL Gespreksleider
 V Vader

Fragment 9 is het vervolg op fragment 1: de inbrenger wil niet dat de kinderen nog op één of andere manier contact hebben met oom Frits. In regel 19 (fragment 9) zet de inbrenger haar standpunt extra kracht bij door te dreigen met consequenties. De inbrenger formuleert haar eisen heel direct, alhoewel 'consequenties' een vaag begrip is. Dit kan van alles inhouden. In regel 30 en 31 specificeert de inbrenger deze consequenties. Als vader geen veiligheid kan bieden tegen oom Frits, kunnen de kinderen niet meer naar hem toe. Even later vraagt de gespreksleider of Bureau Jeugdzorg contact tussen kinderen en vader wel kán verbieden (fragment 10, regel 48).

| | | |
|------|-----|---|
| 48 → | GL: | Dat de [kinderen niet meer [alleen naar [vader kun je dat [stellen vanuit Bureau |
| 49 | | Jeugdzorg? |
| 50 | CM: | [Ja [ja [nee [Ja |
| 51 | | Nou ja dat ja uh in die zin uhm is het kijk of dat juridisch volledig kan afdwingen |
| 52 | GL: | Mm |
| 53 | CM: | Daar zou ik dan stappen voor moeten zetten [ja maar |
| 54 | GL: | [En welke stappen moet je dan |
| 55 | | zetten? Of [overval ik je een beetje met zo'n vraag |
| 56 | CM: | [Uhm ja dat is (...). |
| 57 → | | Dus in die zin nee |
| 58 | ?: | (...) |
| 59 | CM: | Sorry ja dan zit je bij de Raad maar () mee heb dan of of dan zou met moeder |
| 60 | | even kijken moeder kan dan waarschijnlijk uhm [(...) |

| | | |
|------|-----|---|
| 61 | GL: | [Een omgangsschikking |
| 62 | CM: | Ja |
| 63 | GL: | Stappen voor een [omgangsregeling stellen |
| 64 | CM: | [Ja |
| 65 | | Ja |
| 66 | GL: | Oké nee maar dat is wel zo [van |
| 67 | CM: | [Ja maar ik wil wel heel hè vanuit ik kan dat juridisch |
| 68 | | niet direct hard maken dat ik het kan verbieden |
| 69 | GL: | Nee |
| 70 → | CM: | Op dat moment maar uh hè het is wel dat ik die stellingname ik ga dan wel |
| 71 | | stappen zetten om eventueel met moeder ervoor te zorgen dat dat zo dat dat niet |
| 72 | | meer kan dus, |

Fragment 10 Vervolgberaad B VERVOLG (pagina 39)

GL Gespreksleider

CM Casemanager (inbrenger)

In het theoretisch kader is gezegd dat BJz afhankelijk is van andere instituties bij het daadwerkelijk uitoefenen van dwang. De inbrenger reageert op de vraag van de gespreksleider dus ook enigszins ontwijkend. In tegenstelling tot de directheid in fragment 9, zijn de uitingen van de inbrenger in fragment 10 terughoudend. In regel 57 zegt de inbrenger dat BJz in feite niets kan afdwingen. Hiermee geeft de inbrenger aan niet over dwangmiddelen te beschikken. Aangezien dit familieberaad nog onder de vrijwillige hulpverlening valt, kan BJz in deze fase formeel niets verplichten.

De inbrenger heeft echter wel de mogelijkheid stappen te ondernemen zodat dit gezin in de gedwongen jeugdzorg terecht komt, bijvoorbeeld via een ondertoezichtstelling. In regel 59 geeft de inbrenger aan welke consequenties wel mogelijk zijn. Dit wordt echter omslachtig geformuleerd. De inbrenger spreekt over 'even kijken' en 'waarschijnlijk' waarmee de boodschap wordt afgezwakt. Hierbij worden dus negatieve beleefdheidsstrategieën ingezet. Na verloop van tijd dreigt de inbrenger met haar macht: als vader de kinderen niet tegen oom Frits beschermt zal de inbrenger samen met moeder juridische stappen ondernemen om afspraken te maken over omgang tussen vader en de kinderen (regel 70 t/m 73).

In fragment 10 zien we dat de inbrenger haar macht niet onomwonden laat gelden. De organisatie van het jeugdzorgstelsel in Nederland werpt beperkingen op, waardoor de inbrenger haar gezag 'niet direct hard kan maken' (regel 67). Deze beperkingen vertalen zich in de aarzelingen en de 'uhm's' van de inbrenger.

5 | Conclusie

Bij de benadering Signs of Safety staat een partnerschap tussen professional en cliënt centraal. In plaats van een paternalistische houding, moet de inbrenger hierbij samen met de cliënt en diens netwerk op zoek naar oplossingen om voldoende veiligheid voor het kind te creëren. Deze samenwerking met de cliënt komt via interactie tot stand. Daarnaast heeft de inbrenger een gezagspositie. Wanneer ouders hun kind geen veiligheid kunnen bieden is het de taak van de inbrenger om met de vuist om tafel te slaan en uiteindelijk in te grijpen. Turnell en Edwards, de ontwikkelaars van SoS, stellen dan ook dat de professional een en/en-standpunt moet innemen. Hierbij wordt gezag uitgeoefend door de professional, maar tegelijkertijd wordt al het mogelijke gedaan om een samenwerkingsrelatie met de cliënt op te bouwen. Geen gemakkelijke opgave voor de inbrenger.

Uit literatuur komen tegenstrijdige conclusies naar voren over het combineren van macht en samenwerking. Het lijkt mogelijk te zijn tegelijkertijd macht uit te oefenen en een samenwerkingsrelatie op te bouwen, denk bijvoorbeeld aan de relatie tussen ouder en kind. Maar aan de andere kant blijken professionals het lastig te vinden gezag uit te oefenen en richten ze zich liever op hulpverlening. Dus hoe geeft de inbrenger dit vorm in het familieberaad? In het theoretisch kader is geopperd dat de inbrenger bij het uiten van een en/en-standpunt verschillende beleefdheidsstrategieën gebruikt. Dit heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag:

“Hoe presenteert de inbrenger zijn en/en-standpunt en op welke manier maakt de inbrenger hierbij gebruik van beleefdheidsstrategieën?”

Zowel machtsuitingen als uitingen gericht op het construeren van een partnerschap zijn gevonden in het onderzoeksmateriaal. Er zijn zeventien situaties waarbij de inbrenger een machtspositie inneemt en zesentwintig situaties waarbij de inbrenger zich richt met zijn uitingen op samenwerking met ouders. De macht- en samenwerkingsuitingen komen zowel apart als gecombineerd voor.

Het familieberaad is een gezichtsbedreigende situatie voor ouders. Bemoeienis van Bureau Jeugdzorg betekent in feite dat hun opvoedcapaciteiten in twijfel worden getrokken. Uit het onderzoeksmateriaal blijkt inderdaad dat ouders zich aangevallen voelen op hun rol als opvoeders, zeker wanneer macht gebruikt wordt. Deze macht wordt ingezet omdat ouders niet zelf tot oplossingen komen met betrekking tot het doel van de organisatie: veiligheid voor het kind. De inbrenger probeert de gezichtsbedreigende situatie van machtsuitingen te beperken door beleefdheidsstrategieën te gebruiken. Hiervoor worden beleefdheidsstrategieën gebruikt die gericht zijn op zowel positieve als negatieve beleefdheid.

Twee strategieën die leiden tot negatieve beleefdheid komen veelvuldig terug in het onderzoeksmateriaal. Ten eerste gebruikt de inbrenger regelmatig metacommunicatie bij het uitoefenen van gezag. Door macht in algemene bewoordingen te formuleren, voorkomt de inbrenger dat de gezichtsbedreigende situatie specifiek betrekking heeft op de cliënt. Daarnaast maakt de inbrenger gebruik van hedges. Met woorden zoals ‘een beetje’ en ‘waarschijnlijk’ zwakt de inbrenger zijn uiting af en relativiseert daarmee het uitoefenen van macht.

Daarnaast worden er in het familieberaad strategieën gebruikt die gericht zijn op positieve beleefdheid. De inbrenger probeert regelmatig gezichtsverlies van ouders te beperken door complimenten te maken. Hierbij worden sterke kanten van ouders benadrukt. Positieve beleefdheidsstrategieën worden ingezet om vooraf een situatie te creëren waarin de inbrenger een gezichtsbedreigende uiting kan doen. Daarnaast komen deze strategieën voor aan het eind van de uiting. De inbrenger lijkt dan complimenten toe te voegen omdat hij het gevoel heeft dat de machtsuiting –zonder nuancering- gezichtsverlies zal opleveren.

Wanneer we de negatieve en positieve beleefdheid in het familieberaad vergelijken met de benadering Signs of Safety, lijkt positieve beleefdheid beter bij de benadering te passen. Het respecteren van de cliënt is onderdeel van het partnerschap tussen professional en cliënt. Het erkennen van zwakke en sterke kanten van cliënt is hier onderdeel van. Door nadrukkelijk aandacht te hebben voor goede punten en deze ook te benoemen in de vorm van complimenten, voorkomt de inbrenger gezichtsverlies én wordt er geïnvesteerd in een samenwerkingsrelatie met de cliënt. Op deze wijze lukt het de inbrenger een en/en-standpunt aan te nemen.

Ook bij negatieve beleefdheid probeert de inbrenger gezichtsverlies bij de cliënt te voorkomen. Het is echter de vraag of het verstandig is om deze vorm van beleefdheid toe te passen. Het afzwakken van machtsuitingen betekent niet dat het daadwerkelijke macht minder aanwezig is. Zoals gezegd heeft de inbrenger verschillende machtsbronnen die ingezet kunnen worden. Het inzetten van deze macht kan verstrekkende gevolgen voor de cliënt hebben. Het lijkt dan ook niet gepast om macht te relativiseren, het is immers onverlet aanwezig. Het maskeren van macht past dan ook niet bij Signs of Safety. Turnell en Edwards (2009) zeggen dat 'de werker duidelijk maakt dat hij een gezagspositie bezit en de cliënt hier volledig en eerlijk over informeert'. Het afzwakken van de machtspositie van de inbrenger lijkt dus niet in overeenstemming te zijn met de gehanteerde benadering.

Terugkomend op de onderzoeksvraag kan gezegd worden dat de inbrenger in het familieberaad zowel macht- als samenwerkingsuitingen laat zien. Uit de analyse blijkt dat het mogelijk is een en/en-standpunt te hanteren door machtsuitingen te combineren met positieve beleefdheidsstrategieën. Dit biedt de inbrenger een manier om een balans te vinden tussen *rigor en grace*. Positieve beleefdheid sluit goed aan bij Signs of Safety. Door sterke punten van de cliënt te benoemen wordt een gezichtsbedreigende situatie beperkt en een samenwerkingsrelatie opgebouwd, zonder dat de macht gemaskeerd wordt.

5.1 | Discussie

De belangrijkste bevinding van de analyse is dat de inbrenger van het familieberaad machtsuitingen het beste kan combineren met strategieën voor positieve beleefdheid om op die manier een en/en-standpunt te presenteren. Dit resultaat zouden medewerkers van het AMK vrij makkelijk in de praktijk kunnen brengen tijdens hun interactie met cliënten. En niet alleen tijdens familieberaden maar ook in andere institutionele communicatie met cliënten. Belangrijk hierbij is wel dat de positieve beleefdheid oprecht is. Het moet geen truc zijn om ouders te 'paaien'.

Naast deze praktische aanbeveling biedt dit onderzoek meer inzicht in de rol van de inbrenger en zijn bijdrage aan het familieberaad. Opvallend is de rolverdeling tussen inbrenger en gespreksleider. De functie van onafhankelijk gespreksleider is ingesteld om de rollen van de professionals tijdens het beraad zuiver te houden (Wennekes, 2010). In het onderzoeksmateriaal

zijn echter voorbeelden te vinden waarbij de gesprekleider de rol van de inbrenger overneemt. In die zin heeft de gesprekleider ook grote invloed op macht en partnerschap. Een interessant onderzoeksonderwerp zou zijn in hoeverre de gespreksleider inderdaad een onafhankelijke positie heeft.

Een ander interessant onderzoeksonderwerp heeft betrekking op het trainen van inbrengers in de benadering Signs of Safety. In de beraden die in deze analyse zijn gebruikt werd de rol van inbrenger vervuld door medewerkers van het AMK. Alle AMK-medewerkers zijn SoS geschoold (Wennekes, 2010). BJz is momenteel bezig het familieberaad ook in te zetten in het voorliggend veld en de gedwongen jeugdzorg. Dit betekent dat andere professionals dan AMK-medewerkers de rol van inbrenger vervullen. Een gespreksleider geeft desgevraagd aan dat het te merken is dat deze professionals niet bekend zijn met SoS. Het is dan ook de vraag in hoeverre het en/en-standpunt dan nog gepresenteerd zal worden. Het is interessant om deze ontwikkeling te monitoren.

De analyse die in dit eindwerkstuk is gepresenteerd kent ook enkele beperkingen. Een eerste kanttekening heeft te maken met de grote verschillen tussen de familieberaden op het gebied van rollen, problematiek en doelen.

Bureau Jeugdzorg Zeeland is in 2005 begonnen met het project Familieontmoeting, de voorloper van het familieberaad. In 2009 is de implementatie van Signs of Safety echter pas goed op gang gekomen (Wennekes, 2010). Deze implementatie bestaat onder andere uit de ontwikkeling van het familieberaad. De opzet van het beraad is dus nog aan ontwikkeling onderhevig, wat ook terug te zien is in de transcripten. Want hoewel het proces tijdens de familieberaden in grote lijnen hetzelfde verloopt (zie §1.5), lijken de rollen van de medewerkers van het familieberaad nog niet helemaal uitgekristalliseerd. Zo is er een familieberaad waarbij er één medewerker van BJz zowel de functie van gespreksleider én inbrenger vervult. Dit beraad is niet in het onderzoekscorpus opgenomen. Ook is er een beraad waarbij twee medewerkers van BJz aanwezig zijn; een casemanager en een medewerker van het AMK. In dit geval is het niet duidelijk wie de rol van inbrenger heeft.

Ook de ernst van de problematiek lijkt bij sommige beraden ver uit elkaar te liggen. Bij twee gezinnen is sprake van vermoedens van seksueel misbruik. Hierbij wordt de veiligheid van de kinderen in ernstig gevaar gebracht. Bij andere gezinnen zijn de problemen diffuser. In één geval spijbelt de zoon vaak, in een ander geval stijgen de opvoedtaken moeder boven het hoofd. De ernst van de problematiek heeft invloed op de macht dat ingezet dient te worden.

De reden waarom een beraad wordt georganiseerd, wordt soms niet helemaal duidelijk uit het onderzoeksmateriaal. In sommige gevallen brengen professionals duidelijk hun zorg naar voren en is het beraad gericht op het vinden van oplossingen en het mobiliseren van het netwerk. Soms lijkt het echter dat een beraad wordt georganiseerd zodat alle hulpverleners die in het gezin aanwezig zijn hun werkzaamheden op elkaar kunnen afstemmen. Dit wordt ook twee keer expliciet door een inbrenger benoemd. Daarnaast zijn er ook grote verschillen tussen familieberaden en vervolgberaden.

De grote verschillen tussen de beraden maakt het moeilijk, zo niet onmogelijk, de inzet van macht per beraad te vergelijken. Uit de interactieanalyse kan geconcludeerd worden dat de inbrenger

soms een en/en-standpunt inneemt. Of hij dit vaak genoeg doet en op het juiste moment kan echter (nog) niet gezegd worden.

Een tweede kanttekening heeft betrekking op de gehanteerde onderzoeksmethode. In de interactieanalyse is geteld hoe vaak bepaalde uitingen voorkomen en zijn een aantal fragmenten geanalyseerd op de aanwezigheid van beleefdheidsstrategieën. De getrokken conclusies kunnen niet gegeneraliseerd worden. Dit onderzoek heeft een exploratieve functie, nader onderzoek is nodig om harde uitspraken te doen over de rol van de inbrenger.

Tot slot een persoonlijke noot over Signs of Safety. Tijdens de analyse van het onderzoeksmateriaal heb ik mij positief laten verrassen door de benadering. Zoals eerder gezegd is het combineren van *rigor en grace* een oud dilemma. Dit vraagstuk speelt al jaren in de kindbescherming en dus ook bij de invoering van deze nieuwe benadering. Alles draait om het vinden van de juiste balans tussen macht en samenwerking. Enerzijds moet de veiligheid van het kind gewaarborgd worden, maar dit moet op een dusdanige manier bereikt worden dat de samenwerkingsrelatie tussen professional en cliënt intact blijft. Iedere kindbeschermingszaak is uniek en de professional zal dus ook telkens opnieuw de juiste balans moeten vinden. Signs of Safety kan hier mogelijk aan bijdragen. Een gespreksleider zegt hierover: "Signs of Safety geeft nieuwe energie aan het werk. Het is fijn om je niet bevoogdend op te hoeven stellen." Deze impuls die SoS aan het werk geeft, zou een goede stimulans kunnen zijn om elke keer weer opnieuw naar een goede balans tussen *rigor en grace* te streven.

Literatuur

Bos, J. (2007). Discoursanalyse van communicatie op de werkvloer. In J. Bos. (red.), *Discoursanalyse. Communicatie op de werkvloer*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Bureau Jeugdzorg Zeeland (jaar onbekend). *Proces familieberaad*. Intern document, tweede versie.

Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland (2007). *Het familieNetwerkBeraad: Met uw familie zelf een plan maken om de problemen op te lossen*. Geraadpleegd 12 mei, via www.bjzzuid-holland.nl

Buursink, R. (2008). *Goede reden, slechte reden. Een experimenteel onderzoek naar het toepassen van de positieve beleefdheidsstrategie 'geef redenen' in afwijzingbrieven: maakt het uit voor de tekstwaardering of de gegeven reden goed of slecht is?* Geraadpleegd 2 juni, via igitur-archive.library.uu.nl/.../Scriptie_Rifka_Buursink_Goede_reden__slechte_reden.doc

Drew, P. en J. Heritage (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In P. Drew en J. Heritage (red.), *Talk at Work, Interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press.

Goffman, E. (1959). *De dramaturgie van het dagelijks leven. Schijn & werkelijkheid in sociale interacties*. Utrecht: Bijleveld.

Hetebrij, M. (2000). *Communicatief management. Tussen macht en communicatie*. Alphen aan de Rijn: Uitgeverij Kluwer.

Houtkoop, H. en T. Koole (2000). *Taal in actie. Hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Howitt, D. en D. Cramer (2005). *Methoden en technieken in de psychologie*. Amsterdam: Pearson Education Benelux B.V.

IJzendoorn, M.H. van, P. Prinzie, E.M. Euser, M.G. Groeneveld, S.N. Brilleslijper-Kater, A.M.T. Van Noort-van der Linden, M.J. Bakermans-Kranenburg, F. Juffer, J. Mesman, M. Klein-Velderman en M. San Martin Beuk (2007). *Kindermishandeling in Nederland anno 2005: De Nationale prevalentiestudie mishandeling van kinderen en jeugdigen (NPM-2005)*. Leiden: Universiteit Leiden.

Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (2005). *Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Artikel 3*. Geraadpleegd 8 mei 2010 via http://wetten.overheid.nl/BWBV0002508/geldigheidsdatum_17-06-2010#VertalingNL

Koole, T. (2002). Communicatieve principes: betekenis geven als activiteit. In T. Janssen (red.), *Taal in gebruik*. Den Haag: SDU uitgevers.

Lipsky, M. (1980). *Street level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Mazeland, H. (1995). Conversatie-analyse van communicatie in institutionele settings: te veel micro, te weinig macro? In Harrie Mazeland & Christoph Sauer (red.), *Communiceren, waarnemen, analyseren: Bijdragen tot het taalbeheersingsonderzoek*. Groningen: Series on Language Use and Communication.

Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Montfoort, A. van (2010). *Leergroep practice leaders signs of safety voor de jeugdbescherming*. Intern document.

Morgan, G. (1992). Belangen, Conflict en Macht: organisaties als politieke systemen. In *Beelden van Organisaties*. Schiedam: Scriptum Management.

Nederlands Jeugdinstituut (2010). *Dossier Jeugdzorg*. Geraadpleegd 8 mei, via <http://www.nji.nl/eCache/DEF/35/251.html>

Nijnatten, C. van (1995). *Het gezicht van gezag. Visies op gezagsrelaties*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Nijnatten, C. van (2005). Oplossingsgerichte hulpverlening in de jeugdzorg. In *Handboek Jeugdzorg deel 1*. Houten: Uitgeverij Bohn, Stafleu en Van Loghum.

Nijnatten, C. van (2005). Transforming family positions: a conversational analysis of a family social worker case. *Child and Family Social Work* (10), p. 159-167.

Nijnatten, C. van (2007). De narratieve ontwikkeling van identiteit: discoursanalyse van een ondertoezichtstelling. In J. Bos. *Discoursanalyse. Communicatie op de werkvloer*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Nijnatten, C. van (2010). *Het intakegesprek bij de kindbescherming*. Geraadpleegd 8 mei 2010, via http://www2.let.uu.nl/Solis/communicatiestudies/inhoud/onderzoek_inhoud_sub8.htm

Salm, H. (2007). *Cijfers kindermishandeling vallen nog hoger uit*. In Trouw. Geraadpleegd op 17 juni, via <http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article1502235.eceop>

Turnell, A. en Edwards, S. (2009). *Veilig opgroeien. De oplossingsgerichte aanpak Signs of Safety in jeugdzorg en kindbescherming*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Wet op de jeugdzorg (2005). *Wet op de jeugdzorg*. Geraadpleegd 8 mei 2010, via http://wetten.overheid.nl/BWBR0016637/geldigheidsdatum_08-05-2010.