

De Cliënt als Expert:

een kwalitatief onderzoek naar de gespreksvoering in Signs of Safety

Masterscriptie Jeugdstudies

Wijmke Dekker

3053733

Begeleider: Prof. Dr. C.H.C.J. van Nijnatten

2^e beoordelaar: Dr. V.P.J. Duindam

Datum van inlevering: 21 juni 2010

Dankwoord

Graag wil ik een aantal mensen bedanken voor hun hulp bij het tot stand komen van deze scriptie. Allereerst is dat mijn begeleider, Carol van Nijnatten.

Carol, bedankt voor de tijd, energie en aandacht die je in de begeleiding hebt gestoken. Ik heb daardoor een hele leuke en uitdagende kennismaking gehad met de wereld van de conversatieanalyse. Jouw enthousiasme over de data en de analyses werkte aanstekelijk en je kritieke blik bleef motiveren en stimuleren. Ontzettend bedankt!

Daarnaast wil ik Loes en Noortje bedanken, die voor hun scriptie ook conversatieanalyses uitvoerden en met wie ik daar leuke en leerzame gesprekken over heb kunnen voeren.

Tot slot gaat mijn dank uit naar mijn vriend Martijn, mijn ouders en vriendinnen die betrokken zijn geweest in deze periode van afstuderen. Bedankt voor jullie interesse, steun en vertrouwen.

Wijmke Dekker.

Abstract

Signs of Safety (SoS) is een aanpak die sinds enkele jaren wordt toegepast binnen de kinderbescherming en jeugdzorg, bij gezinnen waarin dreigt te worden ingegrepen. De aanpak is sterk gebaseerd op de oplossingsgerichte benadering uit de jaren '80 en heeft als doel op een respectvolle manier de veiligheid voor het kind te garanderen. SoS doet dit in de vorm van netwerkberaden, waarin zowel het gezin als het verdere netwerk een rol krijgen in het creëren van veiligheid voor het kind. De vraag die rijst bij de opkomst van een nieuwe aanpak is of deze daadwerkelijke verandering en verbetering brengt. Vanuit de theorie zijn specifieke vragen en technieken opgesteld die door de uitvoerders in de gespreksvoering gebruikt kunnen worden. Dit onderzoek gaat aan de hand van contextuele conversatieanalyse na op welke manier deze vragen in de praktijk gebruikt worden en welke effecten daarvan zichtbaar zijn op het gezin en de netwerkleden. Hiervoor is gebruik gemaakt van 9 transcripten van netwerkberaden van SoS in Zeeland. Uit de analyse blijkt dat er 2 vragen veelvuldig gebruikt worden; de zogenoemde cijfervraag en de goed/zorgvraag. Met name de cijfervraag wordt door de gespreksleider op verschillende manieren toegepast en er lijkt bij de netwerkleden soms onduidelijkheid en verwarring te zijn over het waarom&hoe van de vraag. Voor zowel de cijfervraag als de goed/zorg-vraag geldt dat er een verschil is in reactie tussen 2 groepen uit het netwerk; professionals en niet-professionals. Niet-professionals krijgen aanzienlijk meer beurten toegewezen dan professionals voordat ze tot een voor de gespreksleider bevredigend antwoord komen. Hiervoor lijken verschillende verklaringen mogelijk.

Inleiding

Introductie

In de traditionele psychotherapeutische benaderingen ligt de nadruk vaak op de problematische context van de cliënt. Tijdens de behandeling staan de probleemformatie en het achterhalen van de oorzaken daarvan centraal. Sinds Freud hanteerden de meeste psychotherapeutische benaderingen dit uitgangspunt (Turnell & Edwards, 1997). In de jaren '80 ontstond een benadering die inging tegen deze traditionele aanpak. Deze benadering, de Solution-Focused Brief Therapy (SFBT), ofwel oplossingsgerichte benadering, is ontwikkeld door De Shazer en Berg. De behandeling richt zich niet op het probleem, maar juist op uitzonderingen daarop en op de krachten en mogelijkheden van de cliënt om problemen op te lossen (De Shazer, Berg, Lipchik, Nunnally, Molmar, Gingerich, & Weiner-Davis, 1986). Deze benadering is in de loop der tijd uitgegroeid tot één van de meest gebruikte therapeutische benaderingen (Gingerich & Eisengart, 2000; Trepper, Dolan, McCollum, & Nelson, 2006).

In de jaren '90 ontwikkelden Turnell & Edwards in Australië een aanpak die sterk op de oplossingsgerichte benadering gebaseerd is. Deze aanpak, Signs of Safety (SoS) is ontwikkeld om toegepast te worden in het werkveld van de kindbescherming en jeugdhulpverlening bij dusdanig problematische situaties dat dreigt te worden ingegrepen. In Nederland wordt SoS sinds enkele jaren toegepast door de Bureaus Jeugdzorg in Drenthe en Zeeland. SoS heeft als doel op een respectvolle, vriendelijke manier de veiligheid van het kind te garanderen. Het is gericht op de positieve, sterke punten die al in het kind en diens gezin aanwezig zijn en probeert deze als hulpbronnen te gebruiken om tot een veiligheidsplan te komen. Het opbouwen van een relatie met het kind en de familieleden staat daarbij centraal (Turnell & Edwards, 1997). De uitvoerders van SoS bevinden zich daarmee op een spanningsveld. Aan de ene kant willen zij zich richten op de positieve en sterke punten van het gezin en een vertrouwensband opbouwen. Aan de andere kant moeten zij, om verder ingrijpen te voorkomen en om een juiste oplossing voor het gezin te vinden, de punten van zorg op tafel leggen, wat confronterend kan zijn voor de cliënt (Turnell & Edwards, 2009).

Dit artikel gaat in op de vraag hoe de uitvoerders van SoS tijdens de gespreksvoering met de cliënt het doel van SoS proberen te bereiken. Vanuit de theorie van de SFBT en SoS zijn er duidelijke richtlijnen voor de gespreksvoering opgesteld en worden specifieke vragen en technieken besproken die tijdens de gesprekken met de cliënt gebruikt kunnen worden. Dit onderzoek zal nagaan welke vragen en technieken de uitvoerders in de praktijk gebruiken, op welke manier ze deze toepassen en of er vervolgens effecten zichtbaar zijn. Voordat wordt overgegaan op de onderzoeksvraag, worden deze vragen en technieken besproken en toegelicht.

Van sociaal constructionisme tot Signs of Safety

De SFBT is ontstaan vanuit de klinische praktijk van Steve de Shazer & Insoo Kim Berg en de collega's van de Brief Family Therapy in Milwaukee (De Shazer, Berg, Lipchik, Nunnally, Molmar, & Gingerich, 1986). Zij breidden de bevindingen van Watzlawick, Weakland en Fisch (1974) uit, die stelden dat problemen 'niet-succesvolle pogingen zijn om moeilijkheden op te lossen'. Daarbij geloofden zij dat een probleem nooit continue in dezelfde mate aanwezig is en dat je om een oplossing voor een probleem te vinden niet de wortels ervan hoeft te kennen (in: Bannink, 2007). Hiermee vindt de SFBT haar oorsprong in het sociaal constructionisme, dat er vanuit gaat dat de ideeën van een individu over wat echt is, ontstaan in het dagelijks leven door communicatie met anderen (Cantwell & Holmes, 1994 in: Bannink, 2007). Dit geldt ook voor ideeën over de oorzaak van problemen, competenties en mogelijke oplossingen. Vanuit het sociaal-constructionisme wordt gekeken hoe een hulpverlener de cliënt kan helpen hier vanuit een nieuw perspectief naar te kijken. De mogelijkheid tot verandering bij de cliënt hangt samen met zijn/haar capaciteiten om over die perspectieven te praten en om vanuit een ander perspectief naar situaties te gaan kijken. In de oplossingsgerichte benadering wordt naar zulke veranderingen in perspectief toegewerkt doordat de therapeut zich samen met de cliënt richt op gewenste uitkomsten en uitzonderingen op het probleem (Bannink, 2007). De hoofdtaak van de therapeut bij SFBT is dus de cliënt te helpen zich in te beelden hoe hij/zij dingen anders zou willen zien en wat er nodig is om die gewenste uitkomst mogelijk te maken (De Shazer e.a., 1986). Het is daarmee een toekomstgerichte, doelgerichte benadering. Onderliggend aan de zoektocht naar een oplossing, ligt het vaste geloof van De Shazer in de mogelijkheden van de cliënt. De cliënt is volgens hem goed in staat te weten wat het beste voor hem is en kan zelf op een effectieve manier de weg daar naartoe plannen. Vele technieken kunnen geïntegreerd worden in SFBT, zolang dit fundamentele principe overeind blijft (De Shazer, 1982).

De SFBT wordt sinds haar opkomst in verschillende settings en voor verschillende doelgroepen gebruikt (Gingerich & Eisengart, 2000). Turnell & Edwards zijn de SFBT gaan toepassen op het gebied van kinderbescherming en jeugdzorg. Zij ontwikkelden de SoS-aanpak onder invloed van samenwerking met praktische hulpverleners. Dit gebeurde in de jaren '90, waarin andere factoren een rol speelden dan in de jaren '80 bij de opkomst van de oplossingsgerichte benadering. In de jaren '90 was de SFBT wel populair en werd er sterk aangedrongen op het 'uitgaan van de sterke punten', maar kwamen medewerkers van jeugdzorg en kinderbescherming ook bloot te staan aan kritiek omdat ze te 'soft' en 'naïef optimistisch' zouden zijn (Turnell & Edwards, 2009). De reden dat hulpverleners inderdaad vaak niet confronterend optraden, was dat zo'n optreden een mogelijke bedreiging voor de cliënt zou zijn. Ze probeerden bijvoorbeeld gezichtsverlies bij de ouder te

voorkomen (Brown & Levinson, 1978 in: Van Nijnatten, 2005). De jeugdhulpverlening heeft op verschillende manieren geprobeerd deze dualiteit op te lossen, maar is hier tot nu toe niet volledig in geslaagd (Turnell & Edwards, 2009). SoS wil een oplossing bieden door niet alleen een vriendelijke, liefdevolle aanpak zijn, maar een respectvolle manier om aan oplossingen te werken en de veiligheid van het hele gezin te garanderen. Een belangrijk kenmerk van SoS is dat het daarvoor niet alleen de aanwezige hulpbronnen in het gezin zelf aanboort, maar ook diens netwerk erbij betreft. De gesprekken tussen de hulpverlener, cliënt en het netwerk worden dan ook netwerkberaden genoemd. Eén van de primaire doelstellingen van dit model is dat het een structuur biedt om de kennis van het netwerk en van de hulpverlener beter met elkaar te integreren (Turnell & Edwards, 2009). Iedereen wordt betrokken bij het vinden van een oplossing en er wordt geprobeerd iedereen een rol te geven in die oplossing. Dit model zorgt ervoor dat de gespreksleider te maken kan hebben met een zeer uiteenlopende groep van aanwezigen. Ten eerste is er de cliënt, voor wie de gespreksvoering bedreigend kan zijn. In de kwetsbare positie waarin hij¹ zich als ouder bevindt is het risicovol om privé-informatie te verstrekken en zal hij dan ook proberen hier grenzen aan te stellen (Petronio, 1991 in: Hargie, 2006). Daarnaast kan het netwerk bestaan uit een buurvrouw of zus, maar ook kunnen er artsen of overige hulpverleners aanwezig zijn. Hierdoor kan sprake zijn van klassenverschillen, welke op hun beurt kunnen zorgen voor verschillende conversatiestijlen (Shinn & O'Brienn, 2008). Een netwerkberaad vormt dus een setting waar in de gespreksvoering verschillende individuen met verschillende perspectieven op de problemen en de oplossing samenkomen. De vraag is op welke manier de oplossingsgerichte benadering in zo'n setting zichtbaar is en of er vervolgens in het gesprek (verschillende) effecten van die benadering zichtbaar zijn.

De cliënt als expert

Hoewel het aantal gesprekken binnen de SFBT niet vaststaat, blijkt dat gemiddeld uit vier tot zes gesprekken te bestaan (Bannink, 2007). In de SoS blijft het vaak bij drie of vier netwerkberaden. Tijdens deze oplossingsgerichte gesprekken neemt de hulpverlener aan dat de oplossing, of in ieder geval een deel daarvan, waarschijnlijk al gaande is (De Shazer e.a., 1986) en heeft daarmee een niet-pathologische kijk op de cliënt (Bannink, 2007). In tegenstelling tot bij probleemgerichte psychotherapie, is de hulpverlener niet de expert die de cliënt adviseert; de hulpverlener heeft geen 'leidende rol'. De cliënt wordt toegestaan de therapeut te informeren en eigen oplossingen aan te dragen (Bannink, 2006c). Ook wordt de cliënt gestimuleerd zelf een doel voor de gesprekken aan te geven.

¹ Zowel de cliënt als de gespreksleider worden in dit artikel met 'hij' aangeduid. Dit kunnen echter vrouwelijke of mannelijke personen zijn.

De Shazer en Berg ondervonden dat drie specifieke typen gedragingen van de therapeut tot vier keer zoveel kans leiden dat de cliënt praat over oplossingen, veranderingen en hulpbronnen. Ten eerste zijn dat zogenaamde *uitlokkende* vragen als: 'Wat zou je willen in plaats van het probleem?' en 'Wat is beter?' Ten tweede zijn dat *vragen over details*, zoals: 'Hoe heb je dat precies gedaan?' en 'Wat heb je precies anders gedaan?' Als laatste is dat het *verbaal belonen*; het geven van complimenten en het stellen van competentievragen. Bijvoorbeeld: 'Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?' of 'Waar haalde je dat goede idee vandaan?' (De Jong & Berg, 1997). Deze drie specifieke typen gedragingen worden ook bij de praktischelementen van SoS beschreven. Ze worden in de praktijk zichtbaar in de manier waarop de gesprekken opgebouwd worden en de vragen die de therapeut daarin stelt.

Een veelgebruikte vraag in SFBT en SoS is de *cijfervraag* (Berg, 1994; Gingerich & Eisengart, 2000; Turnell & Edwards, 2009). Deze vraag wordt gebruikt om een inschatting te maken van bijvoorbeeld eigenwaarde, zelfvertrouwen, inzet, bereidheid om hard te werken, prioriteitstelling, geloof in mogelijkheden, evaluatie van de voortgang, etc. Deze thema's worden meestal te abstract gevonden en de cijfervraag helpt iemand daarover concreet te worden (Berg, 1994). Dit gebeurt door die persoon te vragen een cijfer te geven tussen de 0 en 10, waarbij 0 aangeeft dat het er op dit moment heel slecht voor staat en 10 dat het uitmuntend gaat. Vervolgens wordt gesproken over de stappen die gezet moeten worden om van het huidige cijfer naar een hoger cijfer te komen. Ook kan de cliënt gevraagd worden in te schatten wat voor cijfer één van haar naaste kennissen/familieleden zou geven. In dat geval heeft de cijfervraag als doel te weten te komen hoeveel ondersteuning de cliënt uit haar omgeving krijgt (Berg, 1994; Gingerich & Eisengart, 2000).

Een vraag die niet vanuit de SFBT bekend is, maar wel in SoS gebruikt wordt is de zogenoemde *goed/zorg-vraag*. Tijdens de netwerkberaden stelt de gespreksleider vaak aan iedereen de vraag: 'Wat gaat er momenteel goed (of beter) en waar maak je je op het moment zorgen over?'. Deze wordt aan alle aanwezigen gesteld en de antwoorden kunnen in twee kolommen 'goed' en 'zorg' op een bord worden geschreven. Op die manier resulteert de vraag in een overzicht van punten waarvoor een oplossing gezocht moet worden, zonder dat voorbij wordt gegaan aan de sterke punten van het gezin. Bovendien kunnen die sterke punten gebruikt worden als hulpbronnen in het veiligheidsplan. Op die manier is de vraag nuttig voor het creëren van veiligheid voor het kind en is tegelijkertijd respectvol naar ouders toe (Turnell & Edwards, 2009).

Onderzoeksvraag

Met de komst van een nieuwe aanpak rijst de vraag naar de effectiviteit ervan. Is de nieuwe manier van werken werkelijk een verandering en verbetering? Zo niet, wat kan er dan verbeterd worden? Dit onderzoek richt zich op de vragen en technieken die de uitvoerders van SoS gebruiken. De onderzoeksvraag is:

‘Op welke manier passen de uitvoerders van SoS de vragen en technieken vanuit de theorie toe in de netwerkberaden en welke effecten zijn daarvan zichtbaar in de reacties van de netwerkleden?’

Dit onderzoek zal ten eerste nagaan welke vragen en technieken de gespreksleiders van SoS in de praktijk van de gespreksvoering gebruiken en op welke manier ze de vragen toepassen. Vervolgens wordt gekeken naar de reacties van deze vragen op de netwerkleden. Door deze reacties te bekijken kan op gespreksniveau bezien worden of de vraag tot zijn doel komt, zoals die vanuit de theorie is opgesteld.

Methode

Procedure

Om een antwoord te verkrijgen op de onderzoeksvraag is gebruikt gemaakt van 9 transcripten van verschillende SoS-netwerkberaden. Deze beraden zijn uitgevoerd door Bureau Jeugdzorg Zeeland en hebben plaatsgevonden tussen september 2009 en februari 2010. Het aantal aanwezige netwerkleden varieert tussen de 6 en de 12. Vier van de beraden zijn een eerste beraad met het netwerk; de vijf overigen zijn een vervolgberaad. Er zijn twee sets van een eerste beraad en bijbehorend vervolgberaad.

Aan alle aanwezigen is aan het begin van het gesprek toestemming gevraagd om het gesprek op te nemen. Daarbij is uitgelegd dat de opname alleen voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt wordt en de namen daarin anoniem worden verwerkt. Opname vond plaats wanneer iedereen toestemming gaf. Uiteindelijk is door technische redenen van 4 beraden de opname niet compleet. Het ontbrekende gedeelte varieert van 20 minuten tot een uur.

De opnames zijn geanonimiseerd en getranscribeerd volgen de conversatieanalytische conventie van Jefferson (1985 in: Ten Have, 1997). Bij deze manier van transcriberen worden details gepresenteerd die in analyses betekenisvol zijn gebleken voor het verloop van het gesprek. Vooral de sequentiële organisatie krijgt veel aandacht, bijvoorbeeld door de verschillende uitingen ten opzichte

van elkaar zorgvuldig 'te plaatsen' (Ten Have, 1997). De symbolen die in de transcripten gebruikt worden zijn als bijlage opgenomen (zie bijlage 1).

Analyse

De 9 beraden zijn geanalyseerd aan de hand van contextuele conversatieanalyse, waarin aandacht is voor sequentiële analyses en de context waarbinnen die sequenties plaatsvinden. In dit onderzoek heeft de analyse zich gericht op de vragen en technieken die door de gespreksleider gebruikt worden en reacties daarop van de cliënt. In eerste instantie is exploratief nagegaan welke vragen/technieken vanuit de theorie door de gespreksleider gebruikt worden. Dit is gedaan door bij het lezen van de transcripten alle beurten van de gespreksleider te markeren. Vervolgens zijn alle vragen/technieken die in die beurten voorkomen gecategoriseerd. Als categorieën zijn de vraagsoorten gebruikt zoals die bekend zijn uit de literatuur van de SFBT en SoS (*uitlokkende vragen, detailvragen, complimenteren, etc.*). Er blijken acht – aan SoS gerelateerde - vragen/technieken te onderscheiden die de gespreksleiders in de netwerkberaden gebruiken. Omdat het buiten het bereik van dit artikel zou voeren om alle acht uitvoerig te analyseren, zijn de twee vragen die het meeste voorkomen verder uitgediept: de cijfervraag en de goed/zorg-vraag. Hierbij is ten eerste gelet op hoe de gespreksleider de vraag stelt. Alle fragmenten waarin deze vragen door de gespreksleider werden geïntroduceerd zijn gemarkeerd en onder elkaar gezet. Ten tweede is er gelet op de reacties van de ondervraagden. Bij de reacties op de cijfervraag is een overzicht gemaakt van de volgende zaken: de thema's waarover door de netwerkliden een cijfer wordt gegeven en het aantal beurten dat gespreksleider en netwerklid nodig hebben om tot een antwoord te komen (zie voor nadere uitleg hieronder). Het tellen van dit aantal beurten is ook gedaan voor de goed/zorg-vraag. Uit deze analyses blijkt dat er verschil te zien is tussen twee groepen die in het netwerk te onderscheiden zijn; de niet-professionals en professionals. Onder een professional wordt in dit onderzoek iemand verstaan die beroepsmatig bij het gezin betrokken is, bijvoorbeeld een professional van BJZ, een maatschappelijk werkster, een arts of een leerkracht. De overige netwerkliden, zoals een buurvrouw, zus of vriend, worden de niet-professionals genoemd. Het verschil tussen deze twee groepen blijkt uit het aantal beurten dat (niet-) professionals nodig hebben om tot een antwoord te komen waar de gespreksleider genoeg mee neemt. Daarom zijn de fragmenten waarin er extra beurten nodig zijn nader geanalyseerd. Op grond daarvan is gekeken of er een verklaring te vinden is voor dit verschil in gespreksvoering met professionals en niet-professionals.

Resultaten

Gebruikte vragen/technieken

1) Cijfervraag

In de 9 geanalyseerde beraden wordt de cijfervraag in 3 eerste beraden en 2 vervolggeraden gebruikt. In die 5 beraden vragen de gespreksleiders de netwerkleiden een te cijfer te geven over de gezinssituatie zoals die op dat moment is. De inleiding en uitleg van de vraag verschilt echter nogal, vooral in de uitleg van waar de 0 en 10 voor staan. In die uitleg komen verschillende onderwerpen aan bod waarover gescoord zou moeten worden (zie voor deze introducties inleiding 2-5 in bijlage 2). In het fragment dat hieronder wordt getoond, legt de gespreksleider wel duidelijk uit waar de 0 en 10 voor staan, maar is de verdere formulering van de vraag indirect en onpersoonlijk. De betreffende formuleringen zijn dikgedrukt.

Inleiding 1 (uit: Familieberaad Z)

GL = gespreksleider

GL: “Ik wil even, **als we** een cijfervraag doen hè, en een cijfervraag dat wil zeggen als als eh ((tekent een lijn)) hier is een nul en dat wil zeggen het gaat zo slecht met die kinderen, die kinderen moeten er gelijk uit en op tien zeg je van nou het gaat zo goed met deze kinderen, eh hulpverlening kan opstappen, het gaat gewoon helemaal geweldig **en dan wil ik vragen aan de mensen, als je dan scoort** van één tot tien, **waar we op dit moment zitten** en dan wil ik beginnen bij [Anne]”

Zoals hierboven beschreven, is het doel van de cijfervraag iemand helpen concreet te worden over een abstract begrip. In dit geval gaat het om een beoordeling van de gezinssituatie. Het is de bedoeling dat ieder netwerklid afzonderlijk een cijfer geeft over hoe hij/zij op dat moment over die situatie denkt. De vraag is in die zin een directe opdracht (Berg, 1994; Bannink, 2006c). In de formulering van Inleiding 3 zitten een aantal aspecten waardoor een *direct* verzoek tot het geven van een *persoonlijk* cijfer wordt vermeden. De eerste aspecten zijn te vinden in dit gedeelte: “en dan wil ik vragen aan **de mensen, als je dan scoort** (..)”. Hier is het ten eerste onduidelijk wie er een score moet geven; er wordt eerst gesproken over ‘de mensen’, direct daarna over ‘je’. Deze ‘je’ lijkt echter ook in algemene zin te worden gebruikt. Verder lijkt het door het gebruik van het woord ‘als’ een hypothetische vraag, in plaats van een directe opdracht. Hypothetische vragen hebben in bepaalde gevallen een duidelijk doel (Noordegraaf, 2008), maar in dit geval draagt deze formulering niet bij aan een juiste uitleg van de vraag. Later in het gesprek blijkt namelijk dat de gespreksleider wel degelijk van iedereen afzonderlijk een score wil horen. Het tweede gedeelte dat tot verwarring kan leiden is wanneer de gespreksleider zegt: “en dan wil ik vragen aan de mensen als je dan scoort(..), **waar we dan zitten**”. Door het gebruik van ‘we’ lijkt het alsof degene die een score moet noemen

een groepsoordeel dient te geven over de situatie. Zoals gezegd is dit niet het doel van de vraag en blijkt later in dit beraad ook dat de gespreksleider een persoonlijke score van iedereen wil horen.

Wat verder in deze introductie ontbreekt, is een uitleg van wat de cijfervraag is. De gespreksleider geeft een voorbeeld bij de 0 en de 10, maar legt niet uit wat een cijfervraag überhaupt is en waarom die gesteld wordt. Dit gebeurt slechts deels in één van de 3 eerste beraden waarin de vraag wordt gebruikt. De gespreksleider zegt dan dat er later nog een keer cijfers gevraagd zullen worden en dat “het streven is dat de cijfers dan hoger zullen zijn”. Zoals hierboven beschreven kan de cijfervraag inderdaad gebruikt worden om in een vervolgesprek eventuele vooruitgang aan te wijzen. Dit wordt in de andere gevallen echter niet uitgelegd en de vraag is hoe duidelijk op dat moment voor de netwerkleden het belang van de cijfervraag is.

In de twee geanalyseerde vervolgeraden is te zien dat de vraag wordt gebruikt om de voortgang in te schatten en daar concreet over te worden. Daarin wordt aan de aanwezigen gevraagd een cijfer te geven over de periode van het vorige beraad tot het huidige moment. In één van die twee beraden wordt gevraagd te becijferen hoe het is gegaan met het nakomen van de afspraken, waarbij 0 staat voor slecht en 10 staat voor tevreden. Opvallend hieraan is dat er niet opnieuw een cijfer over de situatie als geheel wordt gegeven, waardoor de cijfers vergelijkbaar zijn met die uit het eerste beraad. Toch worden ook hier de cijfers vergeleken met die uit het eerste beraad. In onderstaand fragment is te zien dat hier verwarring over op lijkt te treden.

Fragment 1 (uit: Vervolgberaad D)

GL = gespreksleider, AMK = medewerker AMK, IPT=Intensieve Pedagogische Thuis hulp, CM = casemanager BJZ

GL: waar zou jij zitten voor het beraad
 AMK: ik zat op een vijf
 ((Geroezemoes))
 IPT: even spieken
 CM: je zat zelfs op een vier
 GL: op dit gebied of op een ander gebied?
 CM: op communicatie
 GL: op communicatie
 AMK: **nee, dat was veiligheid**
 CM: **oke, dat was op het algemene**

Naast bovengenoemde verschillen in introductie van de vraag, is er ook groot verschil in de thema's waarover de aanwezigen een cijfer geven (zie tabel 1).

Professionals	
Kinderarts	De hele situatie in vergelijking met een jaar geleden (kent moeder+kind en oma al langer)
Maatschappelijk Werkster MEE	In hoeverre moeder de hele situatie aan lijkt te kunnen en de financiën Oppak van hulpverlening
Visio 1	Totaalplaatje, m.n. in hoeverre moeder de situatie aan lijkt te kunnen
Visio 2	Onduidelijk
AMK	De hulpverlening die al is opgestart en hoe dat loopt
Niet-professionals	
Moeder	Hoe ze zich voelt over de hele situatie
Oma	Over het algemeen, maar met nadruk op de financiële situatie

Tabel 1: overzicht van de onderwerpen waarover door de aanwezigen een cijfer wordt gegeven (uit: Familieberaad E)

In deze tabel is ten eerste te zien dat de aanwezigen bijna allen een ander thema/andere situatie becijferen. Omdat de gespreksleider wel steeds dezelfde vraag stelt is dit verschil te verklaren doordat iedereen de situatie vanuit het eigen perspectief beoordeelt. Het wordt daardoor onmogelijk om in een vervolgberaad te spreken van vooruitgang of achteruitgang; er worden immers beoordelingen over verschillende thema's met elkaar in vergelijking gebracht. Hierdoor kan dan ook verwarring ontstaan, zoals we in fragment 1 zagen. Ten tweede is er in tabel 1 onduidelijkheid te zien over de periode waarover een cijfer wordt gegeven. De één geeft een beoordeling over de situatie in vergelijking met een jaar geleden, de ander beoordeelt een voorgaande periode en weer een ander becijfert het actuele moment. Ook dit kan het voor een gespreksleider moeilijk maken de cijfers met elkaar te vergelijken en zeker om in een volgend beraad op deze cijfers terug te komen.

Sommige deelnemers aan de beraden willen de vraag niet beantwoorden vanwege de verwarring door verschillende perspectieven op de situatie. Ze beseffen dat ze geen totaalcijfer over de situatie kunnen geven (zie fragment 2).

Fragment 2 (uit: Familieberaad Z)

GL = gespreksleider, LK = leerkracht, S=screener BJZ

- 1 GL: Mag ik aan jou vragen? ((wijst naar leerkracht [Rob]))
- 2 LK: nee **dat kun je mij niet vragen**, nee uh
- 3 GL: dat vind je moeilijk
- 4 LK: nou ja **daar zit ik gewoon niet in, ik ben van school, ik weet niet hoe het thuis gaat**, ik weet wel wat maar dat eh wat school betreft kan ik zeggen
- 6 GL: **het zicht dat je nu hebt op dit moment zoals het op school gaat**
- 7 LK: op school, een zeven of een acht
- 8 S: **dat is een andere vraag**
- 9 GL: **dat is een andere vraag maar maar, je kan het alleen van het zicht dat je nu op hem hebt**
- 10 LK: ik kan alleen spreken hoe hij nu op school is, ik kan niet spreken over hoe het thuis gaat en over wat hij thuis doet
- 12 GL: maar je kan wel kijken hoe, kijk ik denk dat je ook wel kinderen heb op school waarvan je zegt daar maak ik mij heel veel zorgen over, ik ga jeugdzorg bellen of ik ga iemand bellen want daar moet wat gebeuren en waar zit je dan
- 15 (0.1)
- 16 LK: met wat ik nu weet, **een zes of een zeven, als je dat graag wilt horen**
- 17 GL: wat zeg je

- 18 LK: als je dat graag wilt horen, ik vind niet dat er een uitspraak over kan doen, dat heb ik al
 19 gezegd
 20 GL: ja, ja ((wijst naar [Ingrid]))

De professional in dit fragment wil geen cijfer over de hele situatie wil geven, omdat hij de kinderen alleen op school ziet. Hij wordt door de gespreksleider gestimuleerd dit toch te doen en dan alleen over hoe het op school gaat. De leerkracht voelt de druk om toch een cijfer te geven ('als je dat graag wilt horen'), maar lijkt daarbij zelf niet overtuigd van het nut ervan (regel 16,18). Het feit dat de gespreksleider hem een cijfer laat geven over hoe het op school gaat, levert ook weerstand op van de screener (regel 8). De gespreksleider beaamt dat het een andere vraag is geworden, maar is het eens met de LK dat hij geen cijfer kan geven over de gehele situatie. Als dit echter voor de leerkracht geldt, geldt het natuurlijk voor de meeste aanwezigen, die allemaal weer een ander deel van de situatie zien. De vraag is of de cijfervraag dan wel zo algemeen gesteld kan worden, of dat er voor iedereen duidelijk moet worden afgesproken waarover hij/zij een cijfer geeft.

Naast bovengenoemde voorbeelden van verwarring en weigering lijken niet alle aanwezigen de cijfervraag serieus te beantwoorden:

Fragment 3 (uit: Familieberaad Z)

GL=gespreksleider, VM=vriend moeder

- 1 GL: (..) [Gerard] mag ik het jou ook vragen
 2 VM: **mag ik het ook concreet stellen**, het ene kind die moet eh psychologisch behandeld worden
 3 en als je je ouderverantwoording in deze situatie, dan zit je gewoon drie kinderen psychisch
 4 te mishandelen omdat je niet toe wil geven, omdat je egoïstisch bent, dat andere kind mag
 5 gewoon niet weten wat hier naar boven is gekomen omdat er is een trauma en dringend
 6 behandeld moet worden en dat wil ik zeggen en ik vind dat heel triest
 7 GL: maar jij daar niet, jij kan daar geen ((wijst op schaal))
 8 VM: nou ik voel me wel verantwoordelijk voor, voor alle drie en ik kan met alle drie, kan ik heel
 9 goed mee omgaan
 10 GL [ja
 11 VM: [ik kan ook harmonieus en zelfs met (ma) Toe als gezin fijn gezelschap spelen, allemaal niet en
 12 ze komen ook gewoon
 13 GL: maar jij maar ik wil even antwoord op mijn vraag hè, **aan iedereen vraag ik een score hè, dat**
 14 **dat dat doen wij met een bepaald idee erachter**, mag ik jouw score? Kun jij
 15 VM: Ja, zes komma negen
 16 ((Stilte))
 17 GL: jij zegt ik geef een zes komma negen
 18 VM: ja
 19 GL: ((schrijft)) dus een zeven

Buiten het feit dat in dit gedeelte VM niet serieus antwoord lijkt te worden gegeven op de cijfervraag (hij geeft een 6,9), kan men zich afvragen wat op dit moment het doel van de vraag voor de gespreksleider is. Het oorspronkelijk doel is, zoals gezegd, een abstract begrip te concretiseren, maar VM is hier al heel concreet in zijn antwoord. Het lijkt er niet op dat hij niet serieus wil antwoorden,

dat doet hij namelijk zeker wel, maar dan middels een verbale uitleg. Voor hem lijkt de cijfervraag geen toegevoegde waarde, hij vraagt zelfs of hij het ook concreet mag stellen (regel 2) door het in woorden te zeggen. De gespreksleider benoemt dat hij toch nog een score moet geven omdat daar 'een bepaald idee' achter zit (regel 14). Waarschijnlijk wordt bedoeld een vergelijkingspunt te willen hebben voor een volgende meting, maar dat idee wordt niet uitgelegd. Het belang van het geven van een cijfer lijkt voor VM dan ook nog steeds niet duidelijk, wat een verklaring kan zijn voor zijn niet-serieuze antwoord (regel 15).

In bijlage 2 is nog een fragment opgenomen waarin de vraag niet serieus beantwoord lijkt te worden. In dat fragment lijkt het beantwoorden van de vraag zelfs als een soort competitie te worden beschouwd (zie extra fragment 1 in bijlage 2).

Tot slot wordt er in 2 van de 5 beraden waarin de cijfervraag wordt gebruikt, drie keer aan één van de aanwezigen ook gevraagd voor een afwezige te scoren. In twee gevallen resulteert dit echter in geen antwoord (extra fragment 2 en 3), in het derde geval tot een antwoord dat het standpunt van degene die het antwoord geeft, versterkt (extra fragment 4). Het lijkt op dat moment voor diegene als middel te dienen om zijn eigen standpunt kracht bij te zetten, waardoor het antwoord onbruikbaar is om tot het eigenlijke doel van de vraag te komen, namelijk de steun vanuit de omgeving in te schatten. Deze fragmenten zijn ook in de bijlage opgenomen (zie extra fragment 2-4 in bijlage 2).

2) De goed/zorg-vraag

Deze vraag wordt in alle eerste beraden en drie van de vijf vervolgeberaden gebruikt en fungeert daar als leidraad voor het gesprek. Het kan gezien worden als de centrale vraag in de netwerkberaden. In de 7 beraden waarin de vraag gebruikt wordt zijn geen grote verschillen te ontdekken in de manier waarop de vraag wordt geïntroduceerd. De introductie gaat als volgt:

GL: Ja, goed, dan wil ik nu voorstellen om (.) ik probeer altijd om bij een beraad, daar laten we zo veel mogelijk mensen aan deel nemen eh eh, dat we eh ik wil proberen met jullie een ronde te maken van we gaan niet alleen kijken wat er niet goed gaat, we gaan ook kijken wat er wel goed gaat, dus wat gaat goed op dit moment, dat wil ik aan iedereen vragen, en ook wat de zorgen zijn, ja dus (.) ik ga, ik ga het aan de broer van moeder vragen ((wijst naar broer)) wat vind je dat goed gaat binnen het gezin?

Nadat er positieve punten zijn genoemd, vraagt de gespreksleider of er nog punten van zorg zijn. Op deze manier wordt alle netwerkleden het directe verzoek gedaan om een positief punt en een zorgpunt over de gezinssituatie te noemen. De antwoorden worden vervolgens in de kolommen 'goed' en 'zorg' op een bord geschreven. Voor de zorgpunten wordt vervolgens een oplossing gezocht.

Bij deze vraag zijn, in tegenstelling tot bij de cijfervraag, geen fragmenten gevonden waarin er bij de netwerkliden verwarring of onduidelijkheid lijkt te bestaan over (de bedoeling van) de vraag. Ook zijn er geen opvallendheden ontdekt in de inhoud van de antwoorden die op deze vraag worden gegeven. Wel is er een opvallend verschil gevonden tussen twee groepen die in het netwerk te onderscheiden zijn; de professionals en niet-professionals. Dit verschil zit in het aantal beurten dat de gespreksleider en (niet)-professional nodig hebben om tot een antwoord te komen waar de gespreksleider genoeg mee neemt. Ook bij de cijfervraag blijkt dit het geval. Voor beide vragen zullen deze verschillen nu verder worden uitgediept.

Vershil tussen professionals en niet-professionals

Tot nu toe is gekeken op welke manier de uitvoerders van SoS de vragen en technieken vanuit de theorie toepassen. Het tweede deel van de onderzoeksvraag is of er vervolgens verschillen te zien zijn in de reacties van de netwerkliden op de cijfervraag en de goed/zorgvraag. De reacties blijken verschillend bij professionals en niet-professionals. De niet-professionals krijgen aanzienlijk meer beurten toegewezen dan de professionals voordat er een voor de gespreksleider bevredigend antwoord wordt gegeven (zie tabel 2-4). De verschillen worden per vraag in een tabel getoond, waarbij de goed/zorg-vraag is opgesplitst in 'wat gaat er goed' en 'wat is momenteel een zorg'.

Vraag: 'Wat gaat er momenteel goed?'

	Aantal personen	Aantal beurten tot antwoord
Professionals	20	25
Niet-Professionals	17	66

Tabel 2: Aantal beurten dat aan professionals en niet-professionals wordt toegewezen totdat de gespreksleider genoeg neemt met het antwoord

Vraag: 'Wat is momenteel een zorgpunt?'

	Aantal personen	Aantal beurten tot antwoord
Professionals	21	27
Niet-Professionals	21	87

Tabel 3: Aantal beurten dat aan professionals en niet-professionals wordt toegewezen totdat de gespreksleider genoeg neemt met het antwoord

Cijfervraag

	Aantal personen	Aantal beurten tot antwoord
Professionals	18	21
Niet-Professionals	22	64

Tabel 4: Aantal beurten dat aan professionals en niet-professionals wordt toegewezen totdat de gespreksleider genoeg neemt met het antwoord

In bovenstaande tabellen is ten eerste weergegeven aan hoeveel professionals en niet-professionals de betreffende vraag is gesteld (zie kolom 'aantal personen'). Dit aantal is vastgesteld door in alle beraden waar de vraag voorkomt, het aantal (niet-)professionals te tellen aan wie de vraag wordt gesteld. In de kolom daarnaast is te zien hoeveel beurten deze (niet-)professionals samen nodig hebben om tot een antwoord te komen. Hiervoor is eerst per (niet-)professional het aantal beurttoewijzingen tijdens de beantwoording van de vraag geteld. Deze zijn vervolgens bij elkaar opgeteld. In tabel 2 en 4 is te zien dat het aantal beurten bij de niet-professionals in vergelijking met de professionals ongeveer drie keer zo groot is. In tabel 3 is dit aantal bij de niet-professionals vier keer zoveel.

De vraag is nu of er in de gesprekken ook een verklaring te vinden is voor dit verschil in extra beurten. Hierom worden een aantal fragmenten nader geanalyseerd, waarin een niet-professional 3 of meer beurten toegewezen krijgt door de gespreksleider. Van beide vragen worden fragmenten getoond, waarbij de twee delen van de goed/zorg-vraag weer apart worden bekeken (zie fragment 4-6). Ten eerste een fragment bij de vraag: 'wat gaat er goed':

Fragment 4 (uit: Vervolgberaad A)

GL=gespreksleider, V = vader, OMV = oma vaders kant, OPV = opa vaders kant

- 1 GL: [Rick], wil jij misschien iets vertellen wat er heel erg goed gaat. Want want volgens mij heb je
 2 daar wel heel veel bij te zeggen. Wat gaat er goed met [Anneke] [op dit moment?
 3 V: [Ja het gaat fantastisch
 4 GL: Ja
 5 V: Gewoon sowieso ()
 6 GL: Dat zegt ook iedereen, wat vind jij dat er zo goed gaat met haar?
 7 V: Ja ja [ik ga hier gewoon niet op in.
 8 OMV: [(zacht gelach)
 9 V: Wat moet ik nou zeggen? [Wat moet ik nou zeggen?
 10 M: [Ja het is gewoon ()
 11 V: () Het is gewoon [duidelijk een fantastisch kind!
 12 GL: [Vind je het leuk, vind je het leuk om te
 13 GL: Ja nou [dat vind je leuk om te vertellen, wat doet ze allemaal? Wat gaat er goed? Is toch
 14 leuk om te vertellen?
 15 V: [Tuurlijk
 16 Ja het gaat sowieso goed, ze loopt karretje helemaal blij en vrolijk, iedereen gaat met haar
 17 lopen, en dan (), grrr, dan wil ze dat ik ga lopen, nou dan ga ik lopen is ze helemaal blij, en
 18 ieeh, () ja
 19 GL: Vrolijk
 20 V: Kijk, voor mij is het ook veranderd door dit
 21 OPV: Po[ositief
 22 V: [Ik heb ook dingen gezien die ik daarvoor niet zag, alleen omdat ik dat kindje krijg
 23 OPV: Positief
 24 GL: Positief [veranderd?
 25 V: [Absoluut, altijd positief hè

Voorafgaand aan dit fragment laat vader zich voortdurend negatief uit over het beraad. Het is al het 3^e beraad en hij zegt heel geïrriteerd te zijn dat dit nu nog steeds moet, omdat uit voorgaande beraden niks is gekomen. Kort voor bovenstaand fragment zegt hij:

“Er is gewoon [niks uitgekomen, dat kind is helemaal binnenstebuiten [gekeerd ja en dat kind is vrolijk, iedereen heb het gezien en dan gaan we nog: ja jongens ja volgend jaar juni gaan we nog een keer uh uh kijken hoe het gaat met [Anneke]. Ja en dan gaan we nog een half jaar later, ja ik word daar gewoon zo giftig van he, [dat wil u niet weten

Hij wordt daarbij onderbroken door OMV, OPV en de huisarts, die vinden dat hij op moet houden en ze zeggen zich zorgen te maken over zijn gedrag. GL heeft op dat moment al langere tijd niets gezegd en lijkt hier met de vraag aan vader ‘wat gaat er goed’ een positieve draai te willen geven aan het gesprek. Ze zegt in regels 1-2 ook te verwachten dat hij veel heeft te zeggen over wat er goed gaat; waarschijnlijk omdat hij daarvoor heeft gezegd dat deze gesprekken overbodig zijn. Vader antwoordt in eerste instantie echter met weinig woorden en niet concreet; hij zegt ‘het gaat fantastisch’ en ‘gewoon’. Hoewel dit niet concreet is, lijkt vader hier letterlijk te willen uitdrukken dat ‘het’ (de gehele situatie) fantastisch en ‘gewoon’ gaat (regels 3,5). Zoals al gezegd betekent de kinderbescherming voor ouders vaak een dreiging tot ingrijpen in het ouderlijk gezag. Door in algemene termen te zeggen dat alles ‘gewoon’ is, geeft vader aan dat er geen bijzonderheden zijn die aanleiding zouden kunnen geven tot professionele zorgen over het gezin. Dit praten in algemeenheden komt vaker voor. Het komt overeen met de uitkomsten van onderzoek naar kindtherapieën waarin kinderen ook in algemene bewoordingen zeggen dat ‘ze het niet weten’ (Hutchby, 2002) en onderzoek naar gesprekken met delinquente jongeren die in gesprek met een reclasseringsambtenaar herhalen dat ‘het gewoon goed gaat’ (Van Nijnatten, in press).

De gespreksleider maakt in regel 6 duidelijk dat hij geen genoegen neemt met dit antwoord en voert daarom de extra beurten in. De reactie van vader in regel 9 laat zien dat hij zich onder druk voelt staan en aan bepaalde verwachtingen moet voldoen. Hij ‘moet’ iets zeggen en hij weet zich daarmee blijkbaar in een lastige situatie. De gespreksleider dringt aan door met retorische vragen te zeggen dat het leuk is om over de positieve dingen te vertellen. Daarbij verandert hij de vraag ‘wat gaat er goed’ (regels 1,2,6) in ‘wat doet ze allemaal’ (regel 13). Dit is een iets specifiekere vraag, maar door het gebruik van ‘allemaal’ is het nog geen concrete vraag. Een concretere vraag zou een concreet antwoord voor vader makkelijker kunnen maken, maar de gespreksleider lijkt net als vader op een algemeen niveau te blijven praten. Toch weet vader vanaf regel 15 een concreet voorbeeld te noemen van wat hij goed vindt gaan. Het lijkt erop dat vader dit daarvoor ook al wel kon, maar bewust in algemeenheden praatte om bovengenoemde redenen. Het is in dit geval dus niet een betere uitleg en een beter begrip van de vraag die tot een concreter antwoord leiden, maar de ervaren druk tot ‘moeten’ antwoorden. Samenvattend kan gezegd worden dat de gespreksleider in dit

fragment de extra beurten gebruikt om vader concreet te laten worden in zijn antwoord. Daarbij zijn de extra beurten nodig om over een zekere weigering van vader heen te komen.

In het volgende fragment wordt een voorbeeld getoond van extra beurten bij de vraag: ‘Wat is momenteel een zorgpunt?’

Fragment 5 (uit: Familieberaad D)

GL=gespreksleider, M=moeder

- 1 GL: moeders
 2 M: wat daar allemaal op het bord staat, daar ben ik het ook mee eens
 3 GL: daar ben je bang voor
 4 M: daar ben ik ook bang voor, voor mijn kinders, ook van die school, dat heb ik zelf meegemaakt.
 5 GL: Maar ik ga een stapje verder, afspraken voor de kinders, in het algemeen, de regels, waar
 6 ben je bang voor?
 7 M: dat hij zich niet aan de regels hou, niet consequent gaat zijn en niet uh uh, wat daar
 8 allemaal staat
 9 GL: *(wijst naar het format)* consequent, regels, structuur, geen toezicht
 10 M: ja, geen toezicht, ja alles bij mekaar, dus dat de regels in het welzijn van het kind dat het
 11 alleen maar goed zou zijn.
 12 GL: en nou ben je bang dat als dat zo door gaat dat er verschillende regels zijn, dat er
 13 verschillende leefwerelden zijn
 14 M: Dat die bij vader niet, en dat kunnen ze niet geloven en daarom zeg ik dat als 14 of 15 jaar
 15 zijn, het is niet voor niks dat ik ze op sport wil laten gaan of op turnen of of wat dan ook, dat
 16 is om die lossigheid te krijgen.
 17 Hoe moet ik het uitleggen?
 18 GL: Ik ga het zo doen, bang dat regels, toezicht, consequent, hygiëne, dat zijn al die dingetjes die
 19 daar genoemd zijn,
 20 M: ja
 21 GL: en nog iets, verzorging, hygiëne, bang dat die bij vader niet aangepast gaan worden
 22 M: ik ben bang dat ie z'n eigen daar niet aan gaat houden omdat we al zo veel afspraken
 23 gemaakt hebben en dat
 24 GL: bang dat vader zich niet aan de afspraken zal houden
 25 M: ja omdat het al een paar keer op niks uitgedraaid is, omdat we het er al een paar keer over
 26 gehad hebben.

Voorafgaand aan dit fragment hebben 3 andere netwerkliden de vraag al beantwoord, waaronder 1 professional (IPT'er). Moeder beaamt deze voorgaande antwoorden (regels 2 en 4). In regel 4 grijpt ze met ‘dat van die school’ terug op een antwoord van de professional. Dat was een concreet antwoord en het is makkelijk voor moeder om daar op aan te haken. Het kan zijn dat ook deze moeder, net als de vader in fragment 4, zelf liever niet teveel loslaat en zich daardoor achter het antwoord van de professional verschuilt. Moeder maakt echter het antwoord in regel 4 tot een persoonlijk antwoord door te zeggen dat ‘ze het zelf ook heeft meegemaakt’. Blijkbaar is ‘dat van die school’ voor haar ook een concreet en relevant punt. Toch neemt de gespreksleider hier geen genoegen mee. Hij wil dat moeder een stapje verder gaat in haar antwoord en stuurt haar aan op de zorgen over regels en afspraken met vader. Het kan zijn dat de gespreksleider van moeder meer wil horen dan van andere netwerkliden, omdat zij een belangrijke en zeker ook een verantwoordelijke rol in de situatie heeft. Het zou kunnen dat zij zich daarom als cliënt meer moet bewijzen tegenover

de gespreksleider dan de anderen. Moeder lijkt zelf ook enige druk te ervaren. In regels 7-17 probeert ze namelijk haar zorgen te verwoorden en ze herhaalt in regels 7 en 10 wederom woorden van de professional: 'niet consequent zijn' en 'regels in het welzijn van het kind'. Het lijkt erop dat ze haar antwoord aan bepaalde verwachtingen wil laten voldoen en in dezelfde 'taal' als de professional wil praten. In regel 17 geeft ze te kennen dat ze niet goed weet hoe ze het uit moet leggen. De gespreksleider helpt haar vervolgens haar antwoord te structureren en legt daarbij de nadruk op moeders angst dat vader zich niet aan de afspraken zal houden (regels 21-24). Moeder beaamt deze zorg in regels 25-26 en ook later in het gesprek blijkt dit de grootste zorg van moeder te zijn. De gespreksleider gebruikt de extra beurten in dit fragment dus om moeder te helpen tot een persoonlijk, concreet antwoord te komen.

Deze 2 fragmenten van de goed/zorg-vraag (fragment 4 en 5) zijn voorbeelden wat van er in de overige gevallen van extra beurten bij deze vraag ook gebeurt; de gespreksleider neemt geen genoegen met een algemeen antwoord en gebruikt de beurten om de ander te sturen in het concreet maken van zijn/haar antwoord. Fragment 6 is een voorbeeld van de extra beurten die bij de cijfervraag nodig zijn:

Fragment 6 (uit: Familieberaad D)

GL=gespreksleider, M=moeder

- | | | |
|---|-----|---|
| 1 | GL: | ik wil toch vragen op de schaal, waar zit je |
| 2 | M: | nou als ik mezelf, drie maanden geleden, dan zou het een drie zijn |
| 3 | GL: | Nee, op dit moment hè, bang dat vader de afspraken niet na gaat komen |
| 4 | M: | Nou, het is (.) ik geef het maar een kansje |
| 5 | GL: | naar nou, hoe het nu gaat |
| 6 | M: | een vijf |
| 7 | GL: | een vijf ((schrijft dat op)) |

Voorafgaand aan dit fragment is moeder al gevraagd een cijfer te geven. Ze antwoordt dan met een verbale uitleg. Ze heeft vervolgens een extra beurt nodig omdat de gespreksleider haar vraagt niet over het verleden, maar over het heden een cijfer te geven (regel 3). De gespreksleider geeft in die extra beurten dus uitleg over de vraag en het antwoord dat moet worden gegeven. Vervolgens antwoordt moeder nog een keer met een verbale uitleg (regel 4). In regel 6 komt ze uiteindelijk met een cijfer. Uit dit fragment kunnen twee kernpunten worden gehaald waarom niet-professionals bij de cijfervraag extra beurten nodig hebben: niet-professionals proberen het ofwel eerst in woorden uit te leggen, of ze hebben sturing nodig met betrekking tot de situatie/tijd waarover ze een cijfer gegeven. Hoewel dit laatste ook voorkomt bij een enkele professional, zoals we zagen bij de leerkracht in fragment 2, gebeurt het bij niet-professionals aanzienlijk vaker. In de discussie zal worden ingegaan op mogelijke verklaringen voor deze verschillen.

Discussie

In dit onderzoek is de gespreksvoering in SoS nader bekeken door twee soorten vragen te analyseren, die door de gespreksleiders bij netwerkberaden veelvuldig gebruikt worden. Er is gekeken op welke manier de cijfervraag en de goed/zorg-vraag toegepast worden en of er eventuele effecten zichtbaar zijn in de reacties van de netwerkleden.

Uit de resultaten blijkt dat de gespreksleiders de cijfervraag op verschillende manieren introduceren en uitleggen. Het lijkt voor de netwerkleden niet altijd duidelijk wat het doel van de vraag is en er is verwarring over het onderwerp/moment dat becijferd moet worden. Het lijkt erop dat de vraag door de gespreksleider gebruikt wordt om in een vervolgberaad de voortgang concreet te kunnen maken, door daar de netwerkleden opnieuw om een cijfer te vragen. Dit is echter vaak niet goed mogelijk doordat in een vervolgberaad het te beoordelen onderwerp verschoven kan zijn, waardoor het niet meer vergelijkbaar is met eerdere beoordelingen.

De goed/zorg-vraag wordt in de gebruikte fragmenten wel consequent op dezelfde manier geïntroduceerd door de gespreksleiders en er is bij de netwerkleden ook geen verwarring zichtbaar over (de bedoeling van) de vraag. Wanneer echter gekeken wordt naar de effecten van de twee vragen op de netwerkleden, geldt voor beide vragen dat niet-professionals aanzienlijk meer beurten nodig hebben dan professionals om tot een antwoord te komen waar de gespreksleider genoeg mee neemt. Er zou misschien verwacht worden dat dit aantal beurten hoger zou liggen bij de cijfervraag omdat daar verwarring en onduidelijkheid bij de netwerkleden zichtbaar is, maar dit is niet het geval. Het aantal benodigde extra beurten voor de goed/zorg-vraag ligt minstens even hoog.

Uit de geanalyseerde beraden blijkt dat bij de goed/zorg-vraag de extra beurten nodig lijken om de niet-professionals te helpen zich te verwoorden en tot een concreet en voor de gespreksleider bevredigend antwoord te komen. Bij de cijfervraag proberen de niet-professionals vaak eerst in woorden uit te leggen hoe ze erover denken of hebben ze sturing nodig bij het thema en moment waarover ze een cijfer moeten geven.

Voor het feit dat genoemde sturingen/verduidelijkingen bij zowel de goed/zorg-vraag als de cijfervraag aanzienlijk vaker voorkomen bij de niet-professionals, kan een aantal verklaringen worden gegeven. Ten eerste kan het komen doordat de professionals meer bekend zijn met dit soort vragen waardoor ze weten wat voor een antwoord er van hen wordt verwacht. Het zou daarom interessant zijn om te onderzoeken of de netwerkleden die in het eerste beraad extra beurten nodig hebben om tot een antwoord te komen, in het vervolgberaad minder beurten nodig hebben. Dat zou kunnen betekenen dat ze door hun ervaring in het eerste beraad inderdaad beter weten wat er van hen

verwacht wordt. Om deze verwachtingen al in het eerste beraad duidelijker te maken, zou de gespreksleider wellicht meer uitleg bij de vragen kunnen geven, vooral bij de cijfervraag.

Een tweede verklaring kan zijn dat de gespreksleiders een groter belang hechten aan concrete antwoorden vanuit het gezinsnetwerk dan vanuit de professionals, zoals dit ook het geval lijkt te zijn in fragment 8. De gezinsleden hebben waarschijnlijk meer informatie dan de professionals over de situatie, doordat ze dichter bij de situatie betrokken zijn. Ook is het uiteindelijk het gezinsnetwerk dat de veiligheid van het kind grotendeels zal moeten creëren. Het is voor de gespreksleider daarom van belang dat hij zoveel mogelijk van hen hoort en weet om tot een juist veiligheidsplan te komen. Het kan zijn dat de niet-professionals daarom extra gestuurd worden en de vraag voor hen extra verduidelijkt wordt in de extra beurten.

Een andere mogelijke verklaring is te vinden in fragment 4. Hierin antwoordt vader meerdere malen in algemeenheden, waarmee hij aangeeft dat er echt niets bijzonders in het gezin aan de hand is. Zoals gezegd is dit vaker bij de betreffende gezinsleden het geval omdat ze bemoeienis van buitenaf willen tegengaan (Hutchby, 2002). Het komt dus ook voor dat de extra beurten nodig zijn om over een zekere weigering tot antwoord bij de gezinsleden heen te komen. Dit verklaart echter niet waarom de overige niet-professionals zoals de buurvrouw, oom of vriendin, ook extra beurten nodig hebben.

Er dient met enige voorzichtigheid over de resultaten gesproken te worden, omdat er ook beperkingen aan dit onderzoek zitten. De analyse beslaat slechts 5 complete beraden; van de 4 overige beraden mist een gedeelte van de opname. Daarnaast is er slechts één set van een eerste en tweede beraad waarin dezelfde vraag gebruikt wordt; de cijfervraag. Wellicht dat meerdere vervolggeraden duidelijker kunnen laten zien wat de functie van de vragen voor de gespreksleider is en of er verschil in reacties bestaat wanneer de vragen al bekend zijn bij de netwerkleiden.

Wat in ieder geval op grond van dit onderzoek gesteld kan worden, is dat de vragen die vanuit de theorie van de oplossingsgerichte benadering en SoS opgesteld zijn, op zichzelf niet per definitie goed zijn, maar dat er in de praktijk rekening moet worden gehouden met de persoon aan wie de vraag wordt gesteld. Er is vanuit de gespreksleider per vraag en per persoon conversationele handigheid en precisie nodig, waarbij een verschil gemaakt dient te worden tussen professionals en niet-professionals. Wat betreft de extra beurten zijn er gevallen waarin de gespreksleider het zelf belangrijk lijkt te vinden dat die beurten er komen, maar er zijn ook gevallen dat die beurten puur gebruikt worden om extra uitleg te geven en de vraag begrijpelijker te maken. Er lijkt vooral bij de cijfervraag winst geboekt te kunnen worden in een betere uitleg en een verduidelijking van de verwachtingen rondom een antwoord door de gespreksleider. Niet alleen de netwerkleiden zelf, maar ook de gespreksleider zou hiermee gebaat kunnen zijn. De netwerkleiden zouden daarmee wellicht

meer en concretere informatie kunnen geven over de situatie, waardoor er vervolgens beter naar een oplossing gezocht kan worden.

Referenties

- Bannink (2006c). *Oplossingsgerichte Vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Harcourt.
- Bannink, F. P. (2007). Solution-Focused Brief Therapy. *Journal of Contemporary Psychotherapy, 37*, 87-94.
- Berg (1994). *Ik wil mijn kind niet kwijt*. New York/Londen: W.W. Norton & Company, Inc. Ned. Vertaling: Ackerman, E. & Jongkind, A.
- Corcoran, J., & Pillai, V. (2009). A Review of the Research on Solution-Focused Therapy. *British Journal of Social Work, 39*, 234-242.
- De Jong, P., & Berg, I. K. (1997). *De kracht van oplossingen*. Pacific Grove California: Brooks/Cole.
- De Shazer (1982). *Patterns of brief family therapy: An ecosystemic approach*. New York: Guilford Press.
- De Shazer, Berg, Lipchik, Nunnally, Molmar, Gingerich, & Weiner-Davis (1986). Brief Therapy: Focused Solution Development. *Family Process, 25*, 207-221.
- Gingerich, W. J., & Eisengart, S. (2000). Solution-Focused Brief Therapy: A Review of the Outcome Research. *Family Processes, 39*, 477-498.
- Hargie, O. (2006). *The Handbook of Communication Skills*. New York: Routledge.
- Hutchby, I. (2002). Resisting the Incitement tot Talk in Child Counselling: aspects of the utterance 'I don't know'. *Discourse Studies, 4*, 147-168.
- Miller, G., & De Shazer, S. (1998). Have you heard the latest rumor about...: Solution-focused therapy as a rumor. *Family Process, 37*, 363-377.
- Nijnatten, C. van (2005). The Presentation of Authority in Encounters with Mandated Clients. *Advances in Sociology Research, 2*, 57-79.
- Nijnatten, C. van (in press). Communicative participation of juveniles in probation. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*.
- Noordegraaf, M. (2008). *Assessment in Action: Assessing and Displaying Suitability for*

Adoptive Parenthood through Text and Talk. Wageningen: Ponsen & Looijen b.v.

- Ten Have, P. (1997). Een basisprocedure voor conversatie-analytisch onderzoek, in: Meeuwesen, L., & Houtkoop-Steenstra, H. (red.) (1997). *Sociale interactie in Nederland: Lezingen van de derde en vierde Conferentie Interactie-Analytisch Onderzoek gehouden in mei 1995 en mei 1996 aan de Universiteit Utrecht*. Kopie verkregen van C.H.C.J. van Nijnatten.
- Trepper, T. S., Dolan, Y., McCollum, E. E., & Nelson, T. (2006). Steve de Shazer and the Future of Solution-Focused Therapy. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32, 133-139.
- Turnell, A., & Edwards, S. (1997). Aspiring to Partnership: The Signs of Safety approach to child protection. *Child Abuse Review*, 6, 179-190.
- Turnell, A., & Edwards, S. (2009). *Veilig opgroeien; de oplossingsgerichte aanpak Signs of Safety in jeugdzorg en kindbescherming*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Shinn, L.K., & O'Brien, M. (2008). Parent-Child Conversational Styles in Middle Childhood: Gender and Social Class Differences. *Sex Roles*, 59, 61-67.
- Sams, Dekovic, Buist, & de Vries (2006). Efficacy of solution-focused brief therapy: a meta-analysis. *Behavior Therapy*, 39, 81-94.

Bijlage 1: Uitleg van de symbolen uit de transcripten

(())	Commentaar van transcribent over bijv. nonverbale handelingen
(woord)	Moeilijk te verstaanbaar, waarschijnlijke uiting
[Overlappende uiting
=	Uitingen volgen elkaar naadloos op
WOORD	Harder uitgesproken dan omringende woorden
°woord°	Zachter uitgesproken dan omringende woorden
<u>woord</u>	Nadruk
>woord<	Sneller uitgesproken dan omringende woorden
<woord>	Langzamer uitgesproken dan omringende woorden
woo:rd	Uitgerekte klank klinker
(.)	Pauze korter dan 0.3 seconden
.hhh	Hoorbare inademing

Bijlage 2: Extra fragmenten bij de Cijfervraag

Opvallende gedeeltes in deze fragmenten zijn dikgedrukt

Inleiding 2

GL=gespreksleider

GL: Ik wil een overstap maken naar eh eh de volgende stap. En ik wil dan aan iedereen vragen (.) waar ben je bang voor als er niets aan de situatie gaat veranderen, zeg gewoon het eerste wat in je opkomt (.) en daarnaast (.) wil ik ook (.) een schaal maken van nul tot tien (tekent) (.) en dan wil ik dat de persoon die dan zegt daar ben ik bang voor (.) Dat die dan ook eh een score geeft en nul is nou dit hier kan echt zo niet verder, het AMK is ingezet, dit kan echt niet langer zo, dit is zo zo vreselijk slecht voor de kinderen, dit is niet goed dat is een nul. En tien is waar praten we eigenlijk over, het gaat goed met de kinderen, niks aan de hand **als ze naar vader gaan** (.) AMK ga naar huis (.) dat is tien. Straks gaan we een plan maken en dan heeft [Ria] al gezegd dat er een enquêteformulier komt (.) De onderste vraag heeft dan te maken (.) wat vind je **nou van de veiligheid voor de toekomst (.) hoe schaal je dat in** (.) ja en dan hoop ik natuurlijk dat we een hogere score kunnen maken (.) als hier iemand een twee heeft gescoord (.) dat als het plan is gemaakt dat die score hoger komt. Dus dat is mijn streven dat is mijn streven.

Inleiding 3

GL=gespreksleider, AMK=medewerker AMK

GL: Ik doe meestal ook een volgend rondje altijd van waar ben je nou (.) 't meeste bang voor als de situatie [niet veranderd].

AMK: Ja

GL: Nou (.) i jij weet van mij ook denk ik dat ik dat ook altijd doe of (.) dat is ook 'n beetje de gewoonte dus (.) jij **zegt ook van (.) ik ben bang hè, 't AMK is bang dat als moeder (.) als er niks gebeurt dat moeder steeds meer overbelast raakt (.) wat e:h (.) nou, gevolgen heeft vo voor moeder, maar ook voor [Jesse]. Hè? (° °) (.) Als je daar nou een score op zou geven, hè ik ben altijd gek op op schaal(.)vragen van 0 tot en met 10 eh (.) hoe hoe (.) hoe sta jij daar nou in? Als je=:**

AMK: =Nu?

GL: Ja. 0 is (.) nou: dit is dit is (.) dit gaat niet goed dit is (.) op dit moment zo van (.) dit (.) hier moet gewoon ingegrepen worden. Door (.) wie dan ook 't AMK of wat dan ook, of 10 van (.) nee hoor, dit gaat goed,(.) ik maak me geen zorgen,(.) gaat goedkomen met deze moeder en dit eh dit kind.=:

AMK: =En dan moet 't over op dit moment.

GL: Op dit moment.

Inleiding 4 (Vervolgberaad)

GL=gespreksleider

GL: (..) Nou er zijn toen een aantal afspraken gemaakt, ik ga ze doorlopen en ik wil dan eigenlijk horen ja **van degene die het betreft of ik zal aan mensen vragen goh hoe is dat nou verlopen**, hoe is dat gegaan (.) en ehhe ik wil dan ook **eigenlijk van iedereen een cijfer weten**, wat zij vinden hoe dat nou was, **nul is hartstikke slecht gegaan** en tien is nou ik ben tevreden, het is beter het gaat beter met de kinderen

Inleiding 5 (Vervolgberaad)

GL=gespreksleider

GL: (...) als ze een score zou moeten geven vanne , ik weet niet of jullie dat de vorige keer hebben gedaan, vanne een score, ik werk daar nogal eens mee met scores van **nul is nou de situatie is eigenlijk helemaal nog niet veranderd, het blijft ((zucht))** C. gaat niet naar school, moeder drinkt toch, dat is

nul, slechte situatie, er blijven ruzies, er blijven conflicten en een **tien is van nou we hebben er alle vertrouwen in** C. gaat naar school en moeder zal nooit meer een druppel aanraken, waar zou [naam GGZ medewerkster] op scoren als je dus *((te kent op bord))* nul is heel slecht en tien is heel goed.

De vraag wordt hier geïntroduceerd, maar moeder weet geen antwoord voor de ander te geven. Daarna wordt de vraag aan moeder zelf en andere netwerkleden gesteld.

Extra fragment 1

GL=gespreksleider, SV=stiefvader, V=biologische vader

GL: en [John], als jij een cijfer moet geven
 SV: ik geef geen cijfer meer, ik ga eerst eens afwachten en over een jaartje geef ik wel een cijfer
 GL: *((lacht))* ik dacht al dat je dat ging zeggen
 SV: ik heb het gevoel dat we hier in een voetbalwedstrijd zitten, met die cijfers maar dat *((lacht))*
 GL: ik ben daar gek op cijfers in
 SV: maar ik
 GL: ()
 SV: het is afgesproken en is allemaal iets verbeterd, daar ben ik ook eerlijk in want ik bedoel weet hij ook maar ik ga eerst de zaak eens afwachten en als het goed gaat ga ik een cijfer geven
 GL: eerst zien en dan geloven, dat zei je de vorige keer ook
 SV: ja, ja, dat gaan we zo eens even laten voorlopig
 GL: vader ben jij tevreden, [ben jij wel tevreden?
 V: [ik ben tevreden ja ik ben tevreden
 GL: dat moeder die had veel zorg
 V: ja
GL: dat het van een vijf naar een acht is?
(...)
V: ik geef een negen
 GL: je geeft een negen
 V: ja
((Gelach))
V: ik ga niet wachten op die verlenging
((Gelach))

Extra fragment 2

GL=gespreksleider, SV=stiefvader, CM=casemanager BJZ, M=moeder

GL: [Rik] is er niet, die had toen bij slechte communicatie tussen de ouders weten kinderen niet voor wie ze moeten kiezen en is bang dat ze met veertien jaar ontsporen en hij zat op een vijf, hij is er niet bij, wie kent [Rik] het beste?
((Men kijkt naar stiefvader [John]))
 GL: [John], goh nou moet je toch een cijfer gaan geven, wat zou [Johan] *((wijst naar het bord))*
 SV: [Johan] laat hem staan die vijf
 GL: ja en waarom?
 SV: die is net als mien, die wacht het nog even af
 CM: *((lacht))*
 GL: ik kan mij herinneren op het enquêteformulier [dat [Rik] zoiets had van
 SV: [die gaat dat gewoon eens even afwachten
 GL: ja, maar ik kan mij nog herinneren van [Rik] dat hij in zijn enquêteformulier ook had geschreven van veiligheid in de toekomst dat is net van dat kan ik nog niet invullen
 SV: ja da wit geen mens
 M: ja
 GL: oké
 (2.0) *((GL schrijft))*

GL: [John] zegt het blijft hetzelfde
 SV: en daar kunnen we natuurlijk allemaal over discussiëren dat weet geen mens
 GL: nee dat klopt
 M: eh in de toekomst
 GL: wat denkt [Rik], wat denk jij dat [Rik] zou scoren
 M: ik ken [Rik] wel maar (..) wat zal ik zeggen, ik kan dat niet voor [Rik] ehh dat gaat niet
 GL: nou dan laten we het daarbij

Extra fragment 3

GL=gespreksleider, M=moeder, D=dochter

GL: oké, als die eh als [naam GGZ medewerkster] hier bij zou zijn (..) wat zou zij vertellen?
 (2.0)
 M: ik denk dat zij zou zeggen wat haar indruk is
 (1.0)
 GL: als ze een score zou moeten geven vanne , ik weet niet of jullie dat de vorige keer hebben gedaan, vanne een score, ik werk daar nogal eens mee met scores van nul is nou de situatie is eigenlijk helemaal nog niet veranderd, het blijft ((zucht)) C. gaat niet naar school, moeder drinkt toch, dat is nul, slechte situatie, er blijven ruzies, er blijven conflicten en een tien is van nou we hebben er alle vertrouwen in C. gaat naar school en moeder zal nooit meer een druppel aanraken, waar zou [naam GGZ medewerkster] op scoren als je dus ((tekent op bord)) nul is heel slecht en tien is heel goed
 (3.0)
 M: zucht, kijkt naar zoon en dochter
 GL: jullie mogen helpen hoor
 ((kijken elkaar nog eens aan))
 GL: het lijkt wel een quiz hè
 D: ja zeker als je dat voor iemand anders moet doen, en zeker als die er niet is
 GL: wat zou jij geven
 D: ikzelf
 GL: ja

Extra fragment 4

GL=gespreksleider, SV=stiefvader, CM=casemanager BJZ, M=moeder

GL: [Rik] is er niet, die had toen bij slechte communicatie tussen de ouders weten kinderen niet voor wie ze moeten kiezen en is bang dat ze met veertien jaar ontsporen en hij zat op een vijf, hij is er niet bij, wie kent [Rik] het beste?
 ((Men kijkt naar stiefvader [John]))
 GL: **[John], goh nou moet je toch een cijfer gaan geven, wat zou [Johan] ((wijst naar het bord))**
 SV: **[Johan] laat hem staan die vijf**
 GL: **ja en waarom?**
 SV: **die is net als mien, die wacht het nog even af**
 CM: ((lacht))
 GL: ik kan mij herinneren op het enquêteformulier [dat [Rik] zoiets had van
 SV: [die gaat dat gewoon eens even afwachten
 GL: ja, maar ik kan mij nog herinneren van [Rik] dat hij in zijn enquêteformulier ook had geschreven van veiligheid in de toekomst dat is net van dat kan ik nog niet invullen
 SV: ja da wit geen mens
 M: ja
 GL: oké
 (2.0) ((GL schrijft))