

Ontwerp voor veranderkundig onderzoek

*METHODOLOGISCHE VÓÓRSTUDIE VAN HET PROJECT
'METHODIEK MAATSCHAPPELIJK WERK'*

Inhoud

Inleiding

- 1. Methodologische overwegingen**
- 2. Conclusies met betrekking tot effectonderzoek van interventies**

Inleiding

In veranderkundige onderzoek gaat het om een handelingsproduct. Een handelingsproduct geeft niet zozeer antwoord op "wat is", maar op "hoe..?" "Doe A, opdat B". Als iemand bewust of onbewust zus en zo handelt als maatschappelijk werker, dan zal dit en dat het effect zijn.

In het project "Methodiek Maatschappelijk Werk" hebben we voor een dergelijke veranderkundige vraagstelling gekozen. Onze **vraagstelling** immers luidt: hoe kunnen maatschappelijk werkers de emancipatie van cliënten bevorderen? Het is een vraag naar welke interventies van maatschappelijk werkers wèl en niet effectief zijn voor het bereiken van het gestelde doel. Hoe variëren met andere woorden de interventies afhankelijk van de effecten? En omgekeerd: hoe variëren de effecten afhankelijk van de interventies?

1. Methodologische overwegingen

Maar hoe kunnen we empirisch vaststellen wat precies de effecten zijn van bepaalde interventies? Hoe kunnen we deze effecten in kwantitatieve termen uitdrukken?

We zouden deze effecten kunnen proberen causaal te toetsen via een strak experimentele opzet met behulp van een experimentele en controlegroep. Maar is dit niet te hoog gegrepen? Is het scheppen van een onderzoekssituatie rond interventies waarin uitgegaan mag worden van gelijke externe condities wel mogelijk? Beenen schrijft (Soudijn, 1982,32):

"Van honderden variabelen (..) is de samenhang met verloop en uitkomst van therapieën nagegaan, en sterk komt hetzelfde beeld naar voren: laag positieve correlaties voor een aantal van die variabelen in de orde van maximaal .30 à .40". Kunnen we de effecten van interventies dus wel definitief vaststellen? Laten we enkele problemen bekijken.

1. De criteria voor succes

Is het behalen van de gestelde doelen het criterium voor succes? Dat klinkt aannemelijk, maar zijn er wel duidelijke doelen gesteld? En betreft het werkelijk doelen waar zowel de hulpverlener als de cliënt het over eens zijn? Dit laatste zonder meer te veronderstellen is niet erg reëel, zoals blijkt uit het onderzoek van Hageman-Smit (1977). En is de subsidiegever het ook eens met deze doelen? En wat te denken van het feit dat de doelen van de cliënt en van de maatschappelijk werker zich tijdens het contact bijvoorbeeld kunnen wijzigen? Het inzicht in wat wenselijk is, heeft zich bij de betrokkene verder ontwikkeld, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe informatie, andere problemen die opduiken of onvoorziene veranderingen die optreden in de persoon-en-situatie. Als je dan met een dergelijk onveranderbaar criterium als "de gestelde doelen" werkt, dan wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk in die gevallen dus niet goed vastgesteld.

En hoe stel je vast dat de doelen ook inderdaad zijn behaald? Men kan immers niet slechts *empirisch* beschrijven, hoe een menselijke situatie feitelijk is. Een kritische theorie, een theorie die aanspraak maakt op emancipatie, benadrukt ook de kant van het bewustzijn van mensen dat *nog ontwikkeld moet worden*. Een empirische beschrijving heeft geen oog voor dat deel dat nog niet is ontwikkeld. Wat er bij mensen in hun bewustzijn leeft, is nooit alleen door empirische beschrijving te vatten. Iemand kan berusten in zijn situatie en zich berustend gedragen. Deze berusting is geen niet-handelen, maar een handelen dat slechts als niet-handelen *verschijnt*. Wat er als berusting uitziet, bijvoorbeeld bij gehospitaliseerde patiënten in een psychiatrisch ziekenhuis, kan dan een hoogst explosieve situatie blijken te zijn. Dit ontdekken we echter pas, als we ons niet blindstaren op de uiterlijk waarmeembare handelingen van de mensen, de resultaten van een innerlijk handelen. Allerlei mogelijke veranderingen in fantasieën, verwachtingen, dromen, inzichten en waarderingen kunnen zich niet direct in het uiterlijk zichtbaar handelen van mensen uitdrukken. Toch kunnen deze "subjectieve" gegevens op belangrijke leerprocessen duiden. Veel van dergelijke gegevens onttrekken zich echter aan onze meetinstrumenten.

Een gevaar van operationaliseren van doelen is, dat slechts elementaire gedragsvormen en prestaties die gemakkelijk te concretiseren zijn, worden geaccentueerd. Door de doelen te operationaliseren in observeerbare gedragingen, is het gevaar groot dat men afbreuk doet aan het belang en de reikwijdte van de doelen.

En in hoeverre is het behalen van een doel ook inderdaad een succes? Wat is ons perspectief van gezond sociaal functioneren? Een hele reeks van beoordelingen zijn hier mogelijk. Wij kiezen voor het begrip "emancipatie" als visie op een toekomstige wenselijke situatie: hoe kunnen mensen in hun verhoudingen tot elkaar in vrijheid meer zichzelf zijn zoals ze werkelijk zijn. "Zoals mensen werkelijk zijn" is een abstract en contrafactisch idee van "samenhang". In laatste instantie kan slechts elk individu zelf bepalen, in hoeverre er in zijn situatie sprake is van zelfregulatie. Het begrip "zelfregulering" schrijft niet precies voor hoe mensen zouden *moeten* handelen. Met dit idee correspondeert per definitie niet één empirische werkelijkheid, maar ontelbaar veel concrete werkelijkheden. Uiteindelijk kunnen we de complexe samenhang van alle kringloopprocessen in en tussen mensen nooit volledig begrijpen en evalueren. We kunnen er wel naar zoeken en dat zoekproces is op zichzelf al een goede demonstratie van emancipatorisch handelen.

Het begrip "emancipatie" is dus in z'n essentie niet te operationaliseren. Empirisch-wetenschappelijk gezien is dit begrip als zodanig dus niet toetsbaar. Het kan daarom als onwetenschappelijk en speculatief van de hand worden gewezen. Maar wat zich aan *empirische* toetsing onttrekt, verliest echter niet per definitie al haar kenniswaarde. De vraag welke objectieve realiteit met het begrip "emancipatie" correspondeert, is essentieel voor ieder mens maar empirisch wetenschappelijk uiteindelijk niet te beantwoorden. Emancipatie

omvat ook het potentiële in iemand.

En wat te denken van die situaties in het Maatschappelijk Werk, waarin de cliënt zelf niet het voorwerp of doelwit is van de bemoeienis van de maatschappelijk werker? Terwijl hij bezig is met het helpen van de cliënt, is de maatschappelijk werker dikwijls tegelijkertijd gericht op veranderingen van de omstandigheden waarin deze cliënt leeft, bijvoorbeeld betere huisvesting, meer inkomen of ander werk. Het doel waarop men zich richt kan dus ook in de omgeving liggen, bij derden. Samen met de cliënt is de hulpverlener bezig om bij de sociale dienst een extra uitkering voor de cliënt te bepleiten. Wanneer spreken we in dit opzicht van succes?

2. Mogelijke verslechtingen

Wat te zeggen van de situatie dat iemand in één opzicht verbetert, maar in een ander opzicht verslechtert? Neem het geval dat iemand zich wel meer bewust is geworden van onderdrukkende patronen in zijn verhoudingen met andere mensen, maar dat tegelijkertijd zijn neiging tot zelfdoding is versterkt? Of nemen we het voorbeeld van de moeder die had geleerd om in bepaalde situaties geen verwijtende opmerkingen tegen haar kind te maken. Ze voldeed aan dit voorschrift, maar kék wel geïrriteerd, terwijl ze de opmerking niet maakte. De winst van het nalaten van verbale bestraffing werd door dit nonverbale gedrag weer weggenomen. En natuurlijk kunnen dit soort *neveneffecten* ook positief zijn. Wat betreft neveneffecten is het ook mogelijk, dat de therapeutische "winst" geheel ongedaan wordt gemaakt door externe factoren. Feitelijk moeten we concluderen dat - ondanks het succes van de hulpverlening - het resultaat een volkomen mislukking is, omdat de werkgever buitensporig negatief op het veranderd gedrag van de cliënt heeft gereageerd. Of prestaties van de cliënt die het ene moment een "succes" werden genoemd, kunnen op een ander moment anders worden gewaardeerd. Bij het beoordelen van gedrag kunnen grenzen worden verlegd: de reacties van de partner kunnen bijvoorbeeld belangrijker worden voor de cliënt die zich eerst alleen maar zorgen maakte over haar fobie.

3. De ongeschiktheid van de cliënt

En stel dat we de effecten, ondanks deze moeilijkheden, wèl goed in kaart zouden kunnen brengen, hoe weten we dan dat deze effecten toe te schrijven zijn aan de hulpverlener? Misschien ligt het wel aan het soort cliënt. Een cliënt kan erg "geschikt" zijn voor Maatschappelijk Werk, omdat hij bijvoorbeeld over vaardigheden beschikt die een goed contact met de maatschappelijk werker mogelijk maken. Naarmate iemand meer beschikt over dergelijke vaardigheden, is de noodzaak om hulp te krijgen wellicht geringer. En ook omgekeerd geldt: als iemand sociaal "slecht" functioneert, kan het contact met Maatschappelijk Werk moeizamer verlopen, maar des te belangrijker zijn. Wanneer spreekt men dus van "succes"?

4. Spontaan herstel

En hoe zit het met "spontaan herstel", d.w.z. herstel van cliënten die niet in

behandeling zijn gekomen? Lambert (1976) schrijft in een overzichtsartikel over psychotherapie, dat schattingen van het percentage "spontaan herstel" variëren van nul tot negentig procent. Het is belangrijk het natuurlijk verloop van probleemverwerking en de zelfregulerende werking van conflicten in te schatten om te kunnen bepalen of de effecten toegeschreven moeten worden aan de hulpverlening. Ook zonder ingreep van de maatschappelijk werker treden er immers veranderingen op in de persoon en situatie van de cliënt, al is het alleen al door de tijd die verstrijkt tijdens de behandeling. De tijd slijt en mensen worden ouder.

En wat te zeggen van de hulp die de cliënt tegelijkertijd heeft gekregen van derden? Is dat ook onderzocht?

5. Het tijdstip van de meting

Bovendien, op welk tijdstip meet men het effect van de hulpverlening? Als de cliënt geleerd heeft om een crisissituatie de baas te worden, dan is het effect pas goed zichtbaar, als zich een nieuwe crisis in het leven van de cliënt zich voordoet. Moeten we daar dan maar op wachten?

En wat te denken van de mogelijkheid dat het aanvankelijk succes van de hulpverlening na verloop van tijd weer verloren gaat?

6. De invloed van de cliënt zelf

Bovendien, wat is de invloed van de cliënt zelf op het verloop van de hulpverlening? Hoe kun je die invloed scheiden van de invloed van de hulpverlener? Het gaat hier toch om een wederkerig interactie- en beïnvloedingsproces tussen mensen die elk in deels verschillende, deels overeenkomende complexe levenssamenhangen hun geschiedenis doormaken. Maar stel, dat we die effecten wèl zouden kunnen scheiden, dan zou het effect van de hulpverlening dus lager zijn, naarmate de cliënt zelf actiever meewerkte aan het oplossen van z'n probleem. De emancipatorische hulpverlening zou er in dat opzicht dan slecht van afkomen. In ieder geval is in een situatie waarin de cliënt zeer actief meewerkt de invloed van de hulpverlener moeilijker vast te stellen dan in situaties waarin de cliënt minder actief aan z'n probleem werkt. Toch zal wellicht niemand ontkennen dat het slagen van de hulpverlening juist sterk afhangt van de actieve medewerking van de cliënt.

7. Het inductieprobleem

En trouwens, al zou eenduidig kunnen worden vastgesteld wat het resultaat van de hulpverlening is geweest bij een bepaalde cliënt, daarmee is ook nog niet gezegd hoe volgende hulpverleningen bij andere cliënten moeten worden uitgevoerd. Hier speelt het inductieprobleem: hoe kunnen toekomstige behandelingen gebaseerd worden op ervaringen uit het verleden? Elke situatie is op zichzelf uniek. Een procedure die bij een bepaalde hulpverlener goed werkt, hoeft niet zonder meer goed te zijn als een andere hulpverlener deze procedure in een vergelijkbare situatie toepast. Het hangt bijvoorbeeld ook af van de persoon van de helper.

8. De keuzevrijheid van de cliënt

De kernvraag van methodiekonderzoek is welke cliënt met welke problemen het meest gebaat is bij welke aanpak door welke maatschappelijk werker in welke instelling. Zo deze vraag al ooit beantwoord zou kunnen worden, dan zou een dergelijke situatie inhouden dat maatschappelijk werkers zich geheel door dat antwoord zouden moeten laten leiden. Daarmee zou dus de keuzevrijheid van de cliënt ernstig moeten worden beperkt.

Stel dat de meest effectieve aanpak bij een bepaalde cliënt zou kunnen worden vastgesteld, dan duikt er weer een nieuw probleem op. Als de cliënt immers zo gemakkelijk een speelbal is van factoren die op hem of haar inwerken, hoe kan zo'n cliënt dan invloed krijgen op die factoren in het kader van zijn zelfstandig worden? Soudijn schrijft (1982,123):

"Als een externe factor - gedefinieerd in de nagestreefde regelmaat - bij een cliënt een bepaald (gewenst) effect bewerkstelligt, dan is nog niet duidelijk hoe een cliënt greep kan krijgen op andere externe factoren die het effect weer ongedaan kunnen maken".

De cliënt een speelbal *willen* maken is op zichzelf echter al een onwenselijk en onmenselijk streven. Een dergelijke poging van een hulpverlener belemmert de ontwikkeling naar zelfstandig functioneren. Vanuit emancipatorisch oogpunt gezien is de maatschappelijk werker primair iemand die *ondersteunend* werkt en die de zelfsturing van de cliënt juist bevordert.

9. De vrijheid van de maatschappelijk werker

En waar blijft de vrijheid van de maatschappelijk werker? Zijn rol zou beperkt zijn tot het op standaard-wijze toepassen van de uit wetenschappelijk onderzoek voortgekomen wenselijke interventies. Verdere inzichten en vaardigheden van de werker zouden onbenut moeten blijven. Eigen inzichten zouden het proces slechts verstoren. Wanneer we emancipatie opvatten als een zelfbevrijdigingsproces uit onderdrukking, welk proces de hele persoon van iemand met al z'n rollen en eigenschappen omvat, dan is een dergelijke enge rol-opvatting van de hulpverlener tegenover de cliënt onwenselijk. Hoe kan de hulpverlener met heel zijn persoon zichzelf zijn en een betrouwbaar contact met de cliënt opbouwen, zo is de centrale vraag bij emancipatorische hulpverlening (Donkers, 1988, 153 en 191).

Is het bovendien wel juist om te veronderstellen dat er in een bepaalde situatie slechts één "juiste" methode van werken zou bestaan? Menselijk handelen is toch altijd een handelen-binnen-een bepaalde context. Een goede manier voor een persoon in de ene situatie behoeft geen goede manier te zijn voor een andere persoon in een andere situatie. Gaat het in de methodiek niet meer om een strategisch opereren vanuit een specifieke probleem-context?

Er zit een fundamentele denkfout in de empirisch-analytische opvatting van wetenschap. Deze empirisch-analytische wetenschapsopvatting wordt beheerd door het dogma van de regelmaat en van de voorspelbaarheid. Wat als regelmaat uit onderzoek tevoorschijn komt, wordt een acceptabele autoriteit. Harde gegevens worden opgevat in de zin van: voor iedereen op

dezelfde manier zichtbare gegevens, gegarandeerd door de natuur en a-historisch. Dit is naturaliserend denken: de wetenschap als een soort hogere macht gebruiken die mensen dwingend voorschrijft hoe ze zouden *moeten* handelen. Het resultaat is een mythologisch bewustzijn, de mythe van de objectieve feiten (Freire, 1974). Men ziet de mens nog niet als subject van de natuur en de geschiedenis. Een dergelijke technische rationaliteit van oorzaak en gevolg is op mensen niet van toepassing. Het is een abstracte en misleidende constructie. Ze is geen eigenschap van levende arbeid, zo zeggen Negt en Kluge (1981,229). Alleen dode dingen laten een prikkel-reactie schema zien. Wanneer we meer letten op het proces, dan zien we kringlopen en wisselwerkingen. Elk menselijk individu kan met zijn bewustzijn een zekere afstand nemen van z'n situatie en er vandaaruit invloed op uitoefenen.

10. Wat zijn interventies

Als laatste punt wil ik naar voren halen het probleem, dat niet duidelijk is wat we moeten verstaan onder "interventies".

Het aantal alternatieve handelingen dat een maatschappelijk werker kan verrichten is in principe zeer groot en in feite naar believen en vrijwel ongestraft uit te breiden, aldus Soudijn (1980,77). Welke "kiest" de maatschappelijk werker in deze concrete situatie? Er is hier in veel opzichten geen sprake van een bewuste keuze. Slechts uitgaan van een bewuste keuze getuigt van een subjectivistische opvatting van vrijheid. Veelal gebeurt het kiezen op intuïtieve gronden. Bij verhoudingen tussen mensen gaat het dikwijls meer om geluk of ongeluk dan om keuzevrijheid. Watzlawick e.a. (1986,11) zegt, dat het duidelijk is dat een mens vanaf het begin van z'n bestaan betrokken is bij het gecompliceerd proces waardoor hij de regels van de communicatie verwerft, terwijl hij van het geheel van deze regels slechts een minimaal bewustzijn heeft. Niet anders geldt dit voor de maatschappelijk werker in zijn relatie tot de cliënt. Maatschappelijk Werk maakt gebruik van zeer complexe arbeidsvermogens van werkers en lijkt in dat opzicht meer op dobbelen dan op een voortdurend doelbewust kiezen van het 'ik'.

Bovendien, wie een communicatietechniek echt goed beheerst, past deze zo subtiel toe, dat de techniek als zodanig voor buitenstaanders niet zonder meer zichtbaar is. In een hulpverleningssituatie is de cliënt óók waarnemer; als hij een reactie van een maatschappelijk werker als techniek zou herkennen, dan is de kans groot dat het bedoelde effect verloren gaat. Het gaat kennelijk om de verinnerlijking van een techniek, wil deze techniek tussen mensen in (ped)agogisch opzicht werkzaam zijn. Communicatiegedrag kan slechts vertrouwen wekken, als het in iemands hele persoon is verinnerlijkt; als truuik werkt het niet.

Maar hoe kunnen we deze principieel "onzichtbare" techniek dan *empirisch* vaststellen?

Een te véél aan controle en aan voorgeschreven regels waaraan de maatschappelijk werker zich *moet* houden, kan dus leiden tot kwaliteitsverlies wanneer de werker deze controles niet heeft verinnerlijkt.

Tenslotte speelt bij de vraag wat nu precies de interventie is ook nog het probleem van de afgrenzing van de ene interventie ten opzichte van de andere interventie. Deze afgrenzing is belangrijk, omdat de ene ingreep het effect van een andere ingreep teniet kan doen. De invloed van een berisping voor een geleverde wanprestatie zal sterk afnemen, als even daarvoor een compliment werd uitgedeeld voor iets anders. Daarnaast is het zo dat veel ingrepen pas kunnen worden ingezet, wanneer er één of meer voorbereidende ingrepen aan vooraf zijn gegaan. Iemand confronteren met een andere mening heeft pas zin, als de eigen mening bekend is geworden. Een *goed op elkaar afgestemd* geheel van subtiele ingrepen, waarin elke ingreep het te verwachten resultaat van een voorafgaande ingreep als aangrijpingspunt heeft, is niet of nauwelijks te construeren. Elk ontwerp zal op dit punt inadequaat zijn en gaten, fricties of overbodigheden vertonen.

Als we echter geïnteresseerd zijn in de effectiviteit van een ontwerp voor ingrijpen, dan moeten we ervan op aan kunnen, dat de uitvoering conform de voorschriften verloopt. Gebeurt dat niet, dan weten we niet aan welke ingrepen de effecten zijn te wijten. Over de waarde van het ontwerp valt in een dergelijke situatie op generlei wijze uitsluitel te verkrijgen.

Gebeurt het wèl conform de exacte voorschriften, zo die al te geven zouden zijn, dan is het nog maar de vraag of de maatschappelijk werker inderdaad ook handelt vanuit zichzelf, vanuit z'n eigen behoeften, iets dat voor het toepassen van sociale technologie in een hulpverleningsrelatie toch zo essentieel is. De voorgeschreven handelwijze kan hem nooit worden opgelegd en kan hij nooit zichzelf opleggen. Dwingen we hem of dwingt hij zichzelf vanwege onderzoeksdoeleinden daartoe, dan kan hij alleen aan zo'n voorschrift voldoen als hij **niet** vanuit zichzelf, vanuit z'n eigen wèrkelijke behoefte handelt. De voorschriften zullen dan niet exact worden uitgevoerd.

2. Conclusies m.b.t. effectonderzoek van interventies

Mijn conclusie is dat het op "wetenschappelijke wijze" - empirisch analytisch - toetsen van de effecten van de interventies van maatschappelijk werkers onmogelijk en onwenselijk is. We kunnen slechts proberen een aantal maatregelen te treffen, waardoor de genoemde problemen met betrekking tot effectonderzoek enigszins worden teruggedrongen.

Zonder volledig te willen zijn, zal ik hieronder kort een aantal maatregelen noemen. In ons onderzoek zullen we proberen om met de onderstaande maatregelen zoveel mogelijk rekening te houden.

1. Veel soorten criteria voor kwaliteit en succes hanteren

Het is aan te bevelen om zoveel mogelijk verschillende criteria aan te leggen bij het beoordelen van het effect. Omdat criteria over het algemeen zo laag correleren met de interventies, is het verstandig zoveel mogelijk verschillende gegevens over de geholpen cliënten te verzamelen, zodat een breed schilderij van de vooruitgang bij de cliënt tot stand komt. Laat zo min mogelijk effecten aan het oog ontsnappen. Belangrijk is dan wel om aan te geven, hoe belangrijk

de verschillende criteria zijn.

Dus:

- Leg de criteria zoveel mogelijk voor aan zowel de cliënt als aan de maatschappelijk werker;
- Vraag hen beiden naar de aanvankelijk nagestreefde doelen;
- Vraag hen beiden naar mogelijk wijzigingen in doelen tijdens het hulpverleningsproces. Deze wijzigingen kunnen belangrijk zijn voor succes;
- Onderzoek veel soorten bedoelde en onbedoelde effecten (neveneffecten);
- Let niet alleen op veranderingen in het uiterlijk zichtbare gedrag maar ook op niet direct zichtbare veranderingen. Vraag niet alleen naar objectieve gegevens maar ook naar subjectieve ervaringen. Let bijvoorbeeld ook op veranderingen in kennis en verstandelijke inzichten en veranderingen in de emotionele beleving van de probleemsituatie. Let hierbij vooral op strijdigheden tussen verbaal en niet-verbaal gedrag enzovoort.
- Vraag ook naar veranderingen in de levensomstandigheden en de maatschappelijke positie van de cliënt. Verbeteringen op dit punt zijn ook een succes. Daarbij is ook belangrijk de vraag door toedoen van wie deze verbetering tot stand is gekomen;
- Onderzoek bij de cliënt ook de invloed van externe factoren op zijn individueel functioneren en verbeteringen daarin.
- De cliënt bepaalt primair of zijn sociaal functioneren is verbeterd en of er meer sprake is van zelfregulatie. Heb niet de wens om dit voor eens en voor altijd objectief vast te willen stellen, maar zoek wel naar een antwoord.

2. Betrek bij de evaluatie van het effect ook de mate waarin de cliënt *zelf actief* meewerkt aan het oplossen van de probleemsituatie en meer greep krijgt op externe factoren.

3. Leg in het algemeen wat meer *nadruk op interne criteria* voor succes dan op externe. In plaats van beoordelingscriteria van de interventies vooral extern te leggen zoals bij het conditiemodel (Soudijn, 1982, 185/186) kunnen we beter kiezen voor een meer actoren-geöriënteerd model van onderzoek, waarin de beoordelingscriteria voor een belangrijk deel intern zijn. Hulpverlener en cliënt zijn van elkaar afhankelijk en construeren als het ware sterk elkaars werelden in interactie met elkaar. Er is sprake van wederkerige beïnvloeding. De cliënt bepaalt mee in welke richting het proces zal gaan. De cliënt is actief en de hulpverlener kan dit verbeteringsproces van de cliënt ondersteunen door zo gunstige mogelijke condities te scheppen voor zelfactiviteit. Een van deze condities betreft in het (ped)agogisch handelen de verhouding hulpverlener-hulpvrager zelf: in hoeverre is hier sprake van een betrouwbare, groeibevorderende relatie? Naast criteria die op het resultaat zijn gericht gaat het hier om criteria voor succes die betrekking hebben op de manier waarop de hulpverlening is verlopen. Heeft de cliënt voldoende mogelijkheden gekregen

voor eigen invulling en zijn zijn ideeën en behoeften voldoende aan bod gekomen? Is hier sprake van zorgvuldige hulpverlening? Is er bijvoorbeeld op een evenwichtige manier met de paradoxen in de professionele hulpverlening omgesprongen?

4. Adequate theoretische inzichten kunnen alleen tot stand komen, doordat het "object" van sociale wetenschappen zelf terug kan praten en zo het onderzoek vorm kan geven. Dit gebruik maken van de *subjectiviteit* van het object van onderzoek biedt meer perspectief dan het koersen op onvervulbare objectiviteitseisen, aldus Kats (De Hoog e.a. 1980). Als zowel de maatschappelijk werker als de cliënt beiden tevreden zijn over de bereikte resultaten en de manier van werken, wat wil je dan nog meer? En zij kunnen ook hun mening uitspreken over het effect van interventies. Dit is op zichzelf al waardevolle informatie.

5. Evalueer de effecten *zo mogelijk op meerdere tijdstippen*, zodat eventuele veranderingen of fluctuaties in effecten kunnen worden meegenomen.

6. Als er niet via een experimentele en controlegroep kan worden gewerkt, vraag dan in ieder geval aan zowel cliënt als aan maatschappelijk werker naar *hun inschatting* van "spontaan herstel". Vraag ook in hoeverre eventuele effecten volgens hen zijn toe te schrijven aan de invloed van de hulpverlener en het dienstverlenend systeem, aan de invloed van de cliënt zelf of aan veranderingen in de situatie zelf. Vraag ook naar mogelijke hulp die de cliënt in dezelfde tijd van derden heeft gehad.

7. Ga er in ieder geval nooit van uit, dat een bepaalde manier van werken door één hulpverlener bij één cliënt ook bij een andere cliënt of door een andere maatschappelijk werker *zo moet* worden uitgevoerd, wil men succes hebben. De theorie kan *slechts mogelijkheden* bieden; zij kan bij (ped)agogisch handelen geen dwingende voorschriften geven. Dat is een onjuiste toepassing van wetenschap op het sociaal functioneren van mensen.

In plaats van onszelf te concentreren op de eis dat iemand een procedure "goed" moet toepassen op dezelfde manier als een ander dat ook doet, kunnen we ons beter concentreren op de vraag hoe iemand feitelijk (met z'n hele persoon) in een bepaalde situatie te werk gaat om dan vervolgens de aandacht te richten op datgene wat deze handeling van de betrokkene mogelijk voor invloed heeft. Procedures en technieken zijn slechts richtlijnen en oriëntatiepunten tijdens het hulp verlenen. Zij kunnen nooit exact voorschrijven hoe iemand gaat handelen. Let hierbij vooral ook op de vraag in hoeverre de maatschappelijk werker een bepaalde methodische richtlijn zich werkelijk heeft eigen gemaakt (verinnerlijkt). Vraag dit ook aan de betreffende maatschappelijk werker.

In ieder geval is het belangrijk om in te gaan op de eigen behoefte van de maatschappelijk werker om op een bepaalde manier te werken of om zijn manier van werken op bepaalde punten te verbeteren. Vanuit het exploratief onderzoek zouden we de maatschappelijk werker naar deze punten kunnen

vragen.

8. Concentreer je vooral op de vraag onder *welke omstandigheden* (bijv. bij welke probleemsituaties) een bepaalde handeling of procedure-richtlijn mogelijk een bepaald effect had. Welke omstandigheden begunstigen dat deze richtlijn, deze aanpak van de maatschappelijk werker een goede uitwerking had? Leg vooral accent op het beschrijven van deze omstandigheden.

Richt je dus op context-gebonden kennis van procedures. Bij methodiek gaat het vooral om oriënteringspunten voor het handelen en om beslissingsregels. Tegelijk met het leren van communicatieve gedragstechnieken zullen maatschappelijk werkers - en dat geldt in zekere zin ook voor cliënten - moeten leren om te beslissen in welke situatie ze deze techniek wel en in welke situatie ze deze techniek niet moeten gebruiken. Wanneer is bijvoorbeeld luisteren naar iemand een goede zaak en in welke situatie is ditzelfde gedrag juist slecht? Zich kunnen oriënteren in deze complexe samenhangen van handelen-in-een-bepaalde-context, is een van de kernvaardigheden van een agogisch werker. In principe gaat het hier om een oriënteringsbekwaamheid van de werker: kunnen vaststellen van belangrijke keuzemomenten, waarvan de uitkomst grote invloed kan hebben op het resultaat.

9. Zonder de interventies geheel op regelmaat te willen baseren - de hulpverlener moet soepel in kunnen blijven spelen op de zich wijzigende wensen en situaties van de cliënt - is een zekere regelmaat en eenvoud in de procedure-richtlijnen ook belangrijk voor kwaliteitsverbetering van het werk. Het aantal wenselijke richtlijnen voor de manier van werken moet beperkt zijn tot zeer essentiële procedures om onderzoek op te doen.

10. Richt je op *combinaties van interventies*, liefst ook bekeken in samenhang met een bepaalde situatie, een bepaalde gebeurtenis. Verschillende procedures kunnen elkaar ten positieve of ten negatieve beïnvloeden. Zoek naar strijdigheden tussen interventies. Het gewenste effect kan immers ongedaan worden gemaakt door een andere procedure die de helper óók toepast. In combinatie met een andere interventie kan een interventie tot ongewenste of juist gewenste resultaten leiden. Welke procedures samen leveren een maximaal effect op? Hoe kunnen ongewenste neveneffecten van de ene procedure worden opgeheven of uitgesloten door een andere procedure. Zo kan bijv. de afstandelijke werking van confronteren worden opgeheven door de techniek van het ondersteunen tegelijkertijd toe te passen. Door de ontelbaar vele combinatiemogelijkheden biedt wetenschappelijk onderzoek noodzakelijk beperkte mogelijkheden voor de Maatschappelijk Werk praktijk.

Conclusies

Uit de bovengenoemde conclusies blijkt dat we het traditionele variabelen-onderzoek beter kunnen laten vallen. Sociale situaties kunnen we niet opvatten als mogelijk min of meer statische gehelen, waaruit men variabelen zou

kunnen isoleren die men vervolgens apart zou kunnen gaan bestuderen. Het gaat in de veranderkunde over theorie omtrent het tōepassen van sociaal-wetenschappelijke kennis op praktijksituaties. Het gaat om kennis van de samenhang tussen talrijke beïnvloedingsfactoren in een bepaalde praktijksituatie. Wanneer we immers een bepaalde probleemsituatie daadwèrkelijk willen veranderen, dan zullen we op een of andere manier tegelijkertijd rekening moeten houden met *al* de verschillende beïnvloedingsfactoren om te kunnen bepalen hoe we bepaalde "spontaan" verlopende processen zouden kunnen versnellen of afremmen. Algemene nomologische kennis die uitleg zou geven over een bepaalde regelmaat tussen variabelen biedt, aldus De Zeeuw (1977, 50), zowel te veel als te weinig informatie. Te veel informatie, omdat een dergelijk wetmatig verband de werkers te veel beperkingen oplegt; te weinig informatie, omdat er allerlei neveneffecten tegelijkertijd in de menselijke omgang optreden, waarover geen informatie wordt verstrekt. Een methode van onderzoek die past bij de agogische wetenschapsbeoefening is context-gebonden onderzoek.

Omdat het object van onderzoek zich niet of nauwelijks leent voor een afstandelijke, objectiverende benadering, gaat het in ons onderzoek eerder om een *interpretatieve benadering*. Mensen zijn subjecten die niet uitsluitend handelen als automatisch gevolg van externe krachten. Naast objectief vaststelbare feiten in de interventies van maatschappelijk werkers is ook de interpretatie van de situatie door de onderzochten belangrijk. Een stimulus-response model alleén volstaat niet in ons object van onderzoek. Hulpverlener en cliënt zijn interpreterende wezens: het gaat om interacterende individuen binnen een bepaalde historisch-maatschappelijke context. Zij zijn niet alleen object van deze context maar ook producenten van hun maatschappelijke omgeving. Zij construeren voor een deel met elkaar mede de hulpverleningswerkelijkheid. De orde in hun interactieproces is niet slechts het product van hun handelen, maar hier ligt wel een gedeeltelijke verklaring van die orde.

Gezien de bovenstaande overwegingen hebben we als project ervoor gekozen om ons in eerste instantie te beperken tot een verkennend onderzoek. Dit ligt ook voor de hand, als we terugkijken naar de oorspronkelijke vraagstelling van het project. De eerste bedoeling van het project is immers om het theoretisch concept van de emancipatorische hulpverlening meer substantieel te maken met behulp van een wetenschappelijk onderzoek. Bij deze doelstelling past in eerste instantie een beschrijvend en verkennend onderzoek. Deze beschrijving gebeurt niet zonder theoretische inzichten. De beschrijving verwijst naar allerlei theoretische noties. In het wetenschappelijk bedrijf is beschrijving evenzeer een doel als verklaring, zeker daar waar het bereiken van het einddoel van wetenschap, consistente sets van algemene uitspraken, om allerlei redenen ten aanzien van onze onderwerp niet kan worden verwacht. Voor het oplossen van praktische vraagstukken van de methodiek is beschrijvend onderzoek bovendien van essentieel belang.

Gerard Donkers

3. DE OPZET VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek kent drie hoofdfasen.

De eerste fase is de exploratiefase. Centraal doel is de reconstructie van de gevolgde werkwijze van de maatschappelijk werkers en het ontdekken van zoveel mogelijk begrippen.

De tweede fase is de specificatiefase. Centraal doel is de reflexie vanuit de gegevens op centrale begrippen uit de voorlopige methodiektheorie en het construeren van deze centrale begrippen.

De derde fase is de reductie- en integratiefase. Centraal doel is theorievorming rond een centraal begrip en zijn relaties met andere begrippen. Het gaat hier om een reductie en een integratie binnen een methodiektheorie.

Hieronder zullen we deze drie fasen kort uitwerken.

3.1. Exploratie

Om een antwoord te vinden op de vraagstelling, kiezen we als project "Methodiek Maatschappelijk Werk" na het theoretische vóórwerk voor een heel ander uitgangspunt en werkwijze: niet via logische deductie maar langs inductieve weg gaan we vervolgens te werk. We beginnen niet met eerst de begrippen te operationaliseren en vervolgens te gaan meten; nee, we zoeken zo direct mogelijk contact met de werkelijke wereld van het Maatschappelijk Werk. Vanuit dit gericht zijn op direct contact met de werkelijkheid kiezen we voor casestudies. Uit deze gegevens willen we "sensitizing concepts" (Blumer 1969) halen en deze begrippen weer plaatsen binnen het theoretisch concept. Het gaat dus om een achteraf inpassen van empirische gegevens in de theorie.

In deze fase van het onderzoek vertrekken we vanuit een meer fenomenologische benadering. We richten onze aandacht op het substantiële: een geval van zelfregulatie, een geval van emancipatorische hulpverlening in al z'n rijkdom aan gegevens. Wat is in deze casesituatie relevant - los van onze eigen methodiekopvattingen - in de interventies van de maatschappelijk werker en wat zijn in deze casesituatie de resultaten als we bijvoorbeeld kijken naar emancipatie. We gooien onze deuren open en laten het handelen van de maatschappelijk werker - de feiten - op ons inwerken. Vanuit die feiten gaan we zoeken naar concepten, naar iets relevants en iets typisch in dat handelen (zie Glaser en Strauss, 1977). Wat zijn zoal relevante concepten en hypothesen in de feiten? Wat zijn belangrijke beslissingen in de manier van werken van de maatschappelijk werker? Een relevant concept is een begrip waar een concreet verhaal van een maatschappelijk werker aan vastzit. Het concept moet iets **sensitiefs** uitdrukken, een betekenisvol schilderij oproepen, dat verwijst naar een ervaring van iemand. Met dat begrip zie je de maatschappelijk werker levendig bezig. We gaan voorbeeldsituaties rond dergelijke begrippen verzamelen. We willen deze voorbeeldsituaties rond relevante begrippen en hypothesen metterijg bij elkaar gaan zetten.

Hoe gaan we precies te werk?

We kiezen voor het interviewen van een dertigtal maatschappelijk werkers en hun cliënten uit zoveel mogelijke verschillende werkvelden van het Maatschappelijk Werk. Maatschappelijk werkers zijn mannen en vrouwen die een HBO-diploma Maatschappelijk Werk hebben en als maatschappelijk werker betaald of onbetaald werkzaam zijn in het algemeen, ingebouwd of categoriaal Maatschappelijk Werk. De cliënten worden geworven via de maatschappelijk werker: aan het einde van het interview wordt toestemming gevraagd voor een interview met de cliënt. Via de maatschappelijk werker wordt in principe aan de cliënt toestemming gevraagd. Deze cliënt wordt door een andere persoon geïnterviewd dan zijn of haar maatschappelijk werker.

We zoeken naar maatschappelijk werkers met verschillende achtergronden, zodat we een ruim beeld krijgen van mogelijk relevante werkwijzen. Omdat er nogal wat verschillen in werkwijzen tussen werkers zullen zijn, hebben we een behoorlijk aantal werkers genomen. We willen een zo breed mogelijke steekproef, zodat we later mogelijk ook een aantal gegeneraliseerde uitspraken kunnen doen. Daarnaast kiezen we met name voor die gevallen waarin het verschijnsel emancipatie in positieve of negatieve zin markant optreedt. In die zin zullen de cases op elkaar lijken.

In de loop van het onderzoek zal - op theoretische gronden - worden bekeken welke andere, meer afwijkende, maatschappelijk werkers nog moeten worden onderzocht. Aan het einde kunnen we bekijken in hoeverre de onderzochte groep representatief kan worden geacht voor alle maatschappelijk werkers.

Aan de maatschappelijk werker vragen we om één case uit de eigen praktijk te selecteren. Het gaat ons immers om de reconstructie van het hulpverleningsproces in een bepaalde tijdsperiode tussen deze maatschappelijk werker en deze cliënt (casestudie). Dit specifieke geval - deze helper met deze cliënt over deze periode - is het onderzoeksobject waarover gegevens worden verzameld en geanalyseerd.

Aan de maatschappelijk werker wordt verder gevraagd om één gesprek met de cliënt op cassette recorder op te nemen. Dit zelf opnemen heeft als grote voordeel, dat er geen beïnvloeding van het gesprek plaats vindt vanuit een buitenstaander. De sociale werkelijkheid wordt hier getrouw vastgelegd.

Aan de hand van de beschreven casesituatie vindt er een semi-gestructureerd interview aan de hand van een vragenlijst plaats. Deze vragenlijst levert zowel kwantitatieve - in principe generaliseerbare - gegevens als kwalitatieve gegevens op. Dit interview wordt op cassette opgenomen.

Om de betrouwbaarheid van de interviews te vergroten volgt elke interviewer een interviewtraining. Hoge eisen worden immers aan de interviewer gesteld: vanuit de voorgestructureerde vragen moet men zonodig doorvragen op de complexe onderwerpen, totdat zo'n onderwerp voldoende uitputtend aan de orde is geweest. Naast het open kunnen vragen is ook een goed contact hierbij belangrijk. Men moet zich goed in de gedachtenwereld van de geïnterviewde

kunnen verplaatsen. Zelf heb ik eerst een proefinterview gehouden en mijn bevindingen daarbij doorgegeven.

Door de interviewer wordt een woordelijk verslag van de antwoorden op de vragen gemaakt. Deze definitieve verhalen met de bandopnames zijn - bij toestemming - beschikbaar als publicatiemateriaal en als datamateriaal voor het onderzoek.

Omdat het afnemen en uitwerken van deze interviews goed getrainde interviewers veronderstelt, heeft elke interviewer een korte interviewtraining gehad. Op maandag 11 maart heeft deze interviewtraining plaats gevonden bij een groep van 18 interviewers. Deze groep bestond uit zijn zes docenten van het HSAO, zes studenten van het HSAO en zes maatschappelijk werkers.

De interviewvragen

De vraag van het onderzoek is: welke interventies van maatschappelijk werkers vinden de maatschappelijk werkers zelf (en hun cliënten) wèl en welke vinden zij niet effectief voor het bevorderen van de emancipatie (zelfregulatie)? Het gaat in deze vraagstelling dus om een combinatie van twee soorten vragen: de vraag naar de mening van maatschappelijk werkers (en hun cliënten) over de effecten van hun hulpverlening in relatie tot het doel "emancipatie" en de vraag naar mogelijke verbanden die zij zien tussen hun interventies en de door hem/haar bereikte doelen ten aanzien van emancipatie.

a. De mening over de effecten

Wat zijn de resultaten van de hulpverlening bij deze cliënt? In de interviewvragenlijst betreft dit de vragen 25 tot en met 31.

Het gaat hier om het bepalen van de resultaten van de hulpverlening door middel van een éénmalige meting achteraf.

Deze selectie achteraf - dus na uitvoering van de hulpverlening - roept een methodologisch probleem op. Hoe herhaal je namelijk in de hersenen van de maatschappelijk werker dat het zijn bedoeling was om zo te werken, zoals hij heeft gewerkt in de richting van het doel? Of zijn het slechts toevallig verkregen successen en aan welke factoren moeten deze dan worden toegeschreven?

Vóóraf selecteren van casesituaties heeft echter ook grote nadelen. Zo kan het zijn dat er nauwelijks iets te melden valt over emancipatorische effecten. De vragen over deze effecten hadden dan achterwege kunnen blijven. Het probleem is dus dat vooraf niet met zekerheid bekend is of de hulpverlening op het gebied van de emancipatiedoelen iets te melden heeft. Bovendien is de praktijk van het Maatschappelijk Werk vaak zeer improvisatorisch (Melief 1980). Cliënten kunnen afhaken, werkers veranderen plotseling van doel of aanpak of er doen zich onverwacht nieuwe problemen voor.

Bij de selectie achteraf van geschikte casesituaties moet in ieder geval iets duidelijks te melden zijn. Er moet beweging zitten in de doelen en de werkwijze van de hulpverlening, bijvoorbeeld de cliënt is erg boos of juist erg

enthousiast over de hulpverlening. Ook mislukking van een hulpverlening kan dus interessant zijn, als er maar beweging in zit. Een geschikte casesituatie is een casesituatie die gezien de doelen en de werkwijze redelijk duidelijk is geweest. Bij "redelijk" bedoelen we "gemiddeld redelijk", d.w.z. een niet te uitzonderlijke case waarvan we kunnen veronderstellen dat hij voor andere maatschappelijk werkers navolgbaar is.

Als succescriteria voor het bepalen van de resultaten van de hulpverlening zijn in het onderzoek opgenomen:

1. De mate van tevredenheid van de werker over het feitelijk resultaat en wat zijn bijdrage daaraan is.
2. De mate van tevredenheid van de cliënt over het feitelijk resultaat en wat de bijdrage van de werker daaraan is.
3. Verbeteringen in de persoon-en-situatie van de cliënt die de maatschappelijk werker heeft waargenomen en verbeteringen die de cliënt zelf heeft waargenomen.
4. Verbeteringen in de persoon-en-situatie van de cliënt die te maken hebben met de vier emancipatiedoelen. Deze vier doelen van welzijn en emancipatie zijn:
 - a. bewustwording van onderdrukkende patronen in verhoudingen;
 - b. samenhang en evenwicht in de hele persoon van de cliënt met al zijn rollen en eigenschappen;
 - c. een zelfstandige en gelijkwaardige maatschappelijke positie, en
 - d. zelfsturing en spontaneïteit in relaties.

De keuze van evaluatiecriteria zijn in dit onderzoek dus vrij breed. Dit is belangrijk om zo min mogelijk zaken over het hoofd te zien. Bovendien wordt de kans dat de beoordeling niet alleen positief uitvalt op deze manier vergroot. Bij een te smalle optiek is het gevaar groter, dat slechts de positieve effecten worden gemeten.

b. Mogelijke verbanden tussen interventies en bereikte doelen.

Als de mening over effecten is vastgesteld, dan kunnen we gaan vragen naar de feitelijke interventies van de maatschappelijk werkers. Vervolgens kunnen we dan gaan vragen naar mogelijke verbanden die mensen ziet tussen deze interventies en de bereikte doelen met betrekking tot emancipatie (zie de vragen 32 tot en met 71).

Of deze verbanden ook duiden op oorzakelijke verbanden tussen interventies en resultaten is hiermee niet te bewijzen. We gaan in het onderzoek slechts om het zoeken naar een aantal mogelijke verbanden binnen een veelvoud van hypothesen.

Welke interventies onderscheiden we? Om deze interventies te bepalen hebben we vanuit de methodiektheorie een aantal relevant geachte, los van een duidelijk theoretisch frame staande, interventies geselecteerd en in zo neutraal mogelijke, formele termen aangeduid. In de interviewvragenlijst zijn de volgende strategische interventies van maatschappelijk werkers

onderscheiden:

- a. het taxeren van de probleemsituatie.;
- b. het bepalen van de doelen van de hulpverlening;
- c. het tot stand helpen brengen van de verandering;
 1. stapsgewijs aanpakken van het probleem;
 2. volgens een bepaalde methode werken;
 3. gebruik maken van technische hulpmiddelen;
- d. het werken aan de relatie hulpverlener en hulpvrager;
- e. het evalueren van product en proces en het afsluiten van het contact met de cliënt.

Deze interventies geven een grof en voldoende breed kader waarbinnen de dataverzameling kan gaan starten. Dit brede kader is belangrijk voor het laten ontstaan van nieuwe concepten en hypothesen vanuit de data zelf in plaats vanuit een theoretisch voorbedacht concept.

Aan de maatschappelijk werker worden bij elke interventie drie vragen gesteld:

1. Hoe heeft deze interventie zich, concreet inhoudelijk gezien, in dit contact met de cliënt feitelijk voorgedaan, m.a.w. hoe heb je op dit punt feitelijk gewerkt?
2. Wat had jouw werkwijze feitelijk gezien voor effect?
3. Wat had jouw aanpak voor effect op het bereiken van de emancipatiedoelen?

Ditzelfde doen we in een later stadium ook bij de cliënt. We stellen ook de cliënt zoveel mogelijk vragen over de werkwijze van de maatschappelijk werker en over de invloed daarvan op het resultaat.

3.2. Specificatie en begripsontwikkeling

Uit de interviewgegevens ontwikkelen we zo nauwkeurig mogelijke veldbetrokken begrippen (Zie Westers, 54/55). We analyseren de gegevens, verzamelen zonodig nog meer gegevens (is onze steekproef wel heterogeen genoeg?) en reflecteren tot verzadiging van de belangrijkste begrippen is bereikt (zie ook SBA-regels van De Groot).

Vanuit de geformuleerde begrippen worden gegevens verzameld en tot nieuwe bestanden verwerkt. Belangrijk is dat er nu ook literatuuronderzoek van voorlopige begrippen plaatsvindt.

De centrale aandachtspunten in deze tweede fase zijn:

1. **Welke vragen** stellen we ons aan het materiaal? Vanuit deze vragen gaan we het materiaal ordenen.

De centrale vraag in ons onderzoek is: Wat zijn belangrijke (combinaties van) interventies (oriënteringsrichtlijnen/ beslissingspunten), als je de zelfregulatie van cliënten in hun verhoudingen tot anderen wil bevorderen? Kunnen we hier

mogelijk bepaalde typen werkers onderscheiden?

2. In de richting van **welk theoretisch kader** stellen we ons vragen? Wat houdt de methodiek van het zelfregulerend leren in?

We gaan nu de gegevens coderen: per vraag uit de vragenlijst en per onderwerp rubrieken (codewoorden) maken, zoveel als maar relevant lijkt. We gaan klassen (indelingscategorieën) aanbrengen, deze met behulp van de voorlopige indicatoren op het materiaal uitproberen, de klassen passend maken en tenslotte alle antwoorden coderen.

Via de analytische inductiemethode (Westers, 136/137) kunnen we de noodzakelijke, maar niet de voldoende voorwaarden voor het optreden van verschijnselen ontdekken. Met deze analysemethode kan men immers niet tot voorspellingen komen. Wellicht is deze werkwijze ook te volgen bij het passend maken van definities van begrippen. Verder kunnen we een - eerst voorlopige, daarna definitieve - datamatrix (Westers, 146 -148) van elke onderzochte case met betrekking tot elk begrip/variabele maken. We kunnen bijvoorbeeld per maatschappelijk werker een overzichtskaart maken.

3.3. Reductie en integratie

Wanneer alle gegevens zijn verzameld, gaan we de essentiële **oriënteringsrichtlijnen** (beslissingspunten) van de methodiek bijvoorbeeld per fase overzichtelijk en duidelijk vaststellen. We willen daarbij vooral letten op belangrijke combinaties van interventies.

De richtlijnen zijn punten waarop de maatschappelijk werker zich zou moeten oriënteren in het emancipatorisch werken met een cliënt. Elke richtlijn gaan we zowel halen uit de theorie van emancipatorische hulpverlening (in theorie essentieel gevonden richtlijnen) als uit de caseanalyse (volgens de maatschappelijk werker en liefst ook volgens de cliënt in praktijk essentieel gebléken richtlijnen).

In deze fase gaan we reductie aanbrengen in de geweldige hoeveelheid gegevens. We ordenen de gegevens rond één kernbegrip. Een kernbegrip is een begrip dat een basisproces of een centraal thema in het onderzoeksveld aangeeft (voor criteria zie Westers, 60/61). Wij kiezen daarbij voor het begrip "zelfregulering". De centrale vraag wordt dan: wat is de betekenis van de verschillende handelingspatronen voor het vraagstuk van de zelfregulering?

Er ontstaat nu een structuur van centrale begrippen rond dit kernbegrip met daarnaast meer perifere begrippen.

De hoofdtak in deze fase is om conceptuele helderheid te geven ten aanzien van het begrip "zelfregulering".

Het gaat in dit onderzoek niet zozeer om generaliseerbare uitspraken te doen rond hypothesen over de relatie tussen interventies en resultaten, om externe

validiteit. Het gaat in dit onderzoek meer om interne validiteit (Campbell en Stanley, 1963). We onderzoeken een beperkt aantal gevallen van dezelfde soort om een goed passende methodiektheorie te ontwikkelen. Gevonden relaties tussen interventies en resultaten worden zoveel mogelijk op nieuwe gevallen gecontrôleerd. De ontwikkelde theorie is echter slechts van toepassing - gefundeerd - op de onderzochte gevallen. Herkenbaarheid en hanteerbaarheid van de methodiektheorie wordt in dit onderzoek relevanter gevonden dan het doen van afstandelijk gegeneraliseerde uitspraken over methodiek Maatschappelijk Werk waar de praktijkwerker weinig mee kan doen.

4. MOGELIJKE VERVOLGSTAPPEN IN HET ONDERZOEK.

Over mogelijke vervolgstappen van het onderzoek zijn op dit moment nog geen besluiten genomen. Datgene wat in deze paragraaf beschreven staat, zijn dus slechts opties die we open laten.

1. Verbeteringsvoorstellen bij elkaar zetten.

We kunnen met elke maatschappelijk werker die we hebben geïnterviewd naar aanleiding van het verslag van dit interview een nagesprek houden. In dat nagesprek kunnen we de maatschappelijk werkers vragen om zelf de verbeteringsvoorstellen voor hun eigen methodisch handelen vast te stellen.

2. Een schriftelijke vragenlijst.

We kunnen een groot aantal maatschappelijk werkers en hun cliënten in den lande vragen om één casesituatie te analyseren. In grote lijnen is het dezelfde opdracht als bij de interviews, maar de caseanalyse gebeurt nu door middel van een schriftelijke vragenlijst (rating scale). De bedoeling ervan zou kunnen zijn om, in verband met ons beschrijvend onderzoek, een aantal gegevens uit de diepte-interviews aan een groter aantal maatschappelijk werkers voor te leggen. Ditzelfde zouden we kunnen doen naar de cliënten van deze maatschappelijk werkers. We krijgen op een aantal punten dan een betrouwbaarder beeld van het Maatschappelijk Werk als geheel.

Een probleem is dat de uitval waarschijnlijk erg groot zal zijn, want er wordt nogal veel van elke maatschappelijk werker en elke cliënt gevraagd, en wat krijgt men ervoor terug?

Een probleem is ook dat men vooral zal kiezen voor succesverhalen. Hoe kun je dit enigszins tegengaan?

En hoe betrouwbaar is de invulling van de vragenlijst? Zijn de antwoorden inderdaad slechts op één en dezelfde case toegespitst? En is de materie niet te ingewikkeld om via een schriftelijke vragenlijst te onderzoeken? Levert dat wel iets op? Belangrijk is om vooral naar de wat meer eenvoudige gegevens te vragen.

3. Afzonderlijke gesprekken analyseren op effect en werkwijze.

We vragen tijdens het diepte-interview, zoals gezegd, de maatschappelijk werker om één gesprek met de cliënt op cassette recorder op te nemen. Via directe observatie van zo'n gesprek kunnen we de feitelijke werkwijze van de maatschappelijk werker nog scherper in kaart brengen. Om onze kennis van de methode van de maatschappelijk werker te vergroten, kunnen we naast de globale caseanalyse met behulp van interview nu ook veranderingen binnen één en hetzelfde gesprek gaan observeren.

Emancipatie zien we dan als een aspect van de agogische conversatie zelf. Bij het observeren ligt het accent op de veranderingen die in het gesprek zelf plaatsvinden en op de interventies van de hulpverlener. In hoeverre beïnvloeden de verschillende ingrepen elkaar? Versterken ze elkaars effecten, verzwakken ze elkaars effecten of laten ze elkaar ongemoeid? Gaat de een of andere reeks van ingrepen in de richting van de door ons of door de maatschappelijk werker zelf gewenste doelen? Waar zitten de sterke en waar de zwakke schakels? Welke inhoudelijke structuren kunnen we in het gesprek ontdekken?

Directe observatie van gesprekken tussen hulpverlener en cliënt is ook mogelijk in verband met het construeren van de videoband. Voor het construeren van die band moeten we test- en oefensituaties organiseren. Deze gesprekken kunnen we op video opnemen. Voordat het gesprek begint, kunnen we de maatschappelijk werker vragen z'n doelen te expliciteren. In een nagesprek met de cliënt en de werker kunnen we de resultaten en de werkwijze evalueren.

4. Verbeteringsonderzoek (vervolg).

Als alles naar wens verloopt, speel ik nog steeds met de mogelijkheid om een klein verbeteringsonderzoek te doen. Als de oriënteringsrichtlijnen van de methodiek per fase immers duidelijk bij elkaar zijn gezet, dan moet het mogelijk zijn om via deze methodiek met cliënten te gaan werken. We zouden maatschappelijk werkers kunnen vragen om volgens deze methodiek te gaan werken met één cliënt. We zouden hem of haar dan vragen om naast het werken aan z'n praktische hulpverleningsdoelen, ook vanuit onderzoeksstandpunt zijn werken met de cliënt te bekijken en te zien als een proces van verzamelen van feiten, hypothesevorming en toetsing. Het hulpverleningsproces is dan tegelijkertijd het onderzoeksproces.

We zouden bijvoorbeeld aan een aantal studenten - liefst al met wat meer ervaring (bijv. studenten van de deeltijdopleiding) - kunnen vragen om volgens deze methodiek bij één cliënt te gaan werken. De studenten zelf zouden maar een zeer klein aantal cliënten te behandelen moeten krijgen. Als onderzoekers zouden wij deze studenten individuele en/of groepssupervisie kunnen geven en zeer intensief kunnen begeleiden. Tevoren zouden deze studenten een extra training in deze methodiek kunnen krijgen.

Om een zo groot mogelijke verscheidenheid van cliënten te krijgen, werken we met een ongeselecteerde groep.

We kunnen bijvoorbeeld twee onderzoeksgesprekken (met zoveel als logisch is dezelfde vragen) met de cliënt voeren: het eerste gesprek aan het begin van het contact en het tweede gesprek aan het einde van het contact. Overwogen kan worden om ook een of meer gesprekken op video op te nemen en/of gesprekken te voeren met een one-way screen.

Het gebruik van studenten als beroepskrachten bij praktijkonderzoeksprojecten is immers een algemeen aanvaarde werkwijze in de psychiatrie, de psychologie en ook wel gepraktiseerd in het Maatschappelijk Werk (Reid/Epstein, 2003). Reid/Epstein noemen o.a. als voordeel dat studenten weliswaar de vakbekwaamheid van de afgestudeerde werkers missen, maar dat zij vrij zijn van vastgeroeste theorieopvattingen of praktijkmethoden, die het moeilijk zouden kunnen maken om de richtlijnen van het model te volgen.

Gerard Donkers, augustus 1991