

## Carol van Nijnatten

Christopher Hall, Stef Slembrouck & Srikant Sarangi, *Language Practices in Social Work. Categorisation and accountability in child welfare*. London/New York: Routledge, 2006. ISBN 0415356873, 198 blz., € 19,99.

De jeugdzorg krijgt opnieuw veel aandacht vanuit de wetenschap. De noodzaak wordt gevoeld de effectiviteit van jeugdzorg wetenschappelijk te funderen. 'What works?' is de toeverraag. Met objectieve criteria dient te worden vastgesteld of een handeling, behandeling of programma effectief is. Het komt erop aan relevante ontwikkelingspsychologische, pedagogische en omgevingsfactoren te isoleren en hun werkzaamheid bij de ontwikkeling van kinderen aan te tonen. Dan pas kan worden vastgesteld of een bepaalde aanpak van kinderen al dan niet voldoet. Zo zou ook kunnen worden bepaald aan welke voorwaarden compensatie- of behandelprogramma's moeten voldoen om een vastgelopen ontwikkeling vlot te trekken.

Deze *evidence based* benadering is dominant in Nederland. Managers van instellingen voor zorg en welzijn en een groep wetenschappers hebben elkaar hier gevonden. Er bestaan hoge verwachtingen dat de besluitvorming over de toekomst van kinderen beter kan worden met de ontwikkeling van nieuwe meetinstrumenten. Problematisch aan deze benadering is dat ontwikkeling vaak wordt opgevat als het onderlinge verband tussen relatief losstaande factoren. De verschillende factoren in het kind en de omgeving grijpen echter steeds op elkaar in. Veranderingen in de omgeving beïnvloeden het gedrag van het kind zodanig, dat bepaalde gedragingen daardoor mogelijk of onmogelijk worden. Het gedrag van het kind dat daarop volgt, verandert de situatie weer op een wijze die vooraf niet is te voorspellen, omdat toen nog onduidelijk was hoe het kind op de veranderingen zou reageren.

De jeugdzorg kent ook reflectieve benaderingen om de waarde van haar handelen te bepalen. Dit wordt wel 'experience based knowledge' genoemd. Het effect van interventies wordt bepaald met aan de professe immanente factoren. Wat kunnen jeugdzorgwerkers van de werkzaamheid van hun eigen vak leren door kritisch naar hun eigen verrichtingen te kijken en door interprofessionele toetsing? Het uitgangspunt is dat de jeugdzorg wordt gekenmerkt door onzekerheden en irrationele processen. De situaties van cliënten zijn vaak complex en moeilijk te voorspellen. Daarom komt het aan op een kritische houding en professionele ervaring. De sterke positie van cliënten en de dominantie van het management in veel instellingen hebben deze professionele benadering van het vak naar de achtergrond geschoven, maar de laatste jaren lijkt er toch weer nieuwe belangstelling te ontstaan.

Een nieuwe benadering is de invalshoek van taal en communicatie. In het grensgebied van de sociale wetenschappen en de taalwetenschappen is er een zogeheten 'linguistic turn' geweest. Onderzoekers als Goffman, Cicourel en Sacks hebben gewezen op het belang van de menselijke interactie als terrein

van wetenschappelijk onderzoek. Dit soort onderzoek staat te boek als discoursanalyse en narratieve analyse. Dit is een interessante 'derde weg', waarin de contextuele rijkheid van professionele arbeid wordt erkend door de communicatie in haar volle omvang te bestuderen en er tegelijkertijd ruimte ontstaat voor derden om die interacties te bestuderen.

Dit soort onderzoek is ook op gang gekomen op het terrein van het maatschappelijk werk en de jeugdzorg. Enkele Europese onderzoekers hebben hun discoursanalytisch en narratief onderzoek over de jeugdzorg in een boek verzameld. Het gaat om verschillende studies die de invalshoek van taal en de jeugdzorg gemeen hebben. De rode draad door het boek is de wijze waarop professionals, cliënten en andere betrokkenen zich verantwoorden en anderen tot verantwoording roepen en nieuwe betekenissen construeren. Zij doen dat in sociale onderzoeken tijdens huisbezoeken of op het bureau van de instellingen, in casuïstiekvergaderingen, in rapportages, tijdens politieverhoren en zittingen op de rechtbank. De vraag van het boek is hoe de verschillende betrokkenen met elkaar praten en onderhandelen over bepaalde categorieën die in de jeugdzorg aan de orde van de dag zijn, zoals misbruik en verwaarlozing.

Na een inleidend theoretisch hoofdstuk komen zeven soorten communicatieve situaties in de jeugdzorg aan bod. Professionals praten geregeld in formele en informele bijeenkomsten over elkaars werk. In die gesprekken legitimeren zij hun professionele handelen. De auteurs analyseren hoe jeugdzorgwerkers hun cliënten 'neerzetten', hoe zij worden gecategoriseerd. Soms wordt de categorie als 'statement' gepresenteerd en in daarop volgende opmerkingen 'bewezen'; in andere gevallen worden opeenvolgende opmerkingen gemaakt die allemaal naar één conclusie leiden. De expertise van de jeugdzorgwerker blijkt in hoge mate af te hangen van zijn of haar retorische kwaliteiten om het verhaal van een zaak op overtuigende wijze te presenteren.

Het tweede hoofdstuk gaat ook over de besluiten die in intercollegiale overleggen worden genomen. Gezinsinterventies worden vaak voorafgegaan door zogenaamd 'karakterwerk'; subtiele opmerkingen over de persoon van de ouder maken het mogelijk de ouderlijke vaardigheden en perspectieven in twijfel te trekken. Het verband tussen die veronderstelde ouderlijke eigenschappen en de bij het kind geconstateerde gebreken ontbreekt echter nogal eens, wat tot onzorgvuldige besluitvorming leidt.

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

Na de gesprekken met de cliënt volgt de rapportage. Daarin neemt het geschreven woord een belangrijke plaats in. Er bestaan uiteenlopende normen over wat er in een rapport moet staan. De nadruk op 'outputcijfers' en door het management voorgeschreven besluitvormingsprocedures (elektronisch ondersteund) maken de ruimte voor professionele interpretaties kleiner. Dergelijke gestandaardiseerde werkwijzen werken in de hand dat institutionele categorieën worden gereproduceerd, in plaats van dat wordt geprobeerd de complexiteit van mensen en zaken te onderzoeken en voor het voetlicht te brengen.

Waar blijft het verhaal van de cliënt temidden van al deze gesprekken, overleggen en rapporten? Bestaat het ware verhaal van cliënten? De waarde van wat zij zeggen over hun gezinssituatie, over hun problemen en over hoe zij hun kinderen opvoeden, moet steeds worden beschouwd tegen de achtergrond van de context waarin deze uitspraken worden gedaan. Elke opmerking is naast een poging iets over de werkelijkheid te zeggen steeds ook een positionering ten opzichte van andere mensen: een verdediging tegen mogelijke kritiek, een poging de ander gunstig te stemmen en een schot voor de boeg om de machtsverhouding duidelijk te maken. Het is vaak een onderhandeling tegen de achtergrond van dreigende stigmatisering.

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

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

Alle casushoofdstukken hebben uitgebreide besprekingen van fragmenten uit verhoren, gesprekken en rapporten. Dat maakt de soms ingewikkelde analyses begrijpelijk en het boek leesbaar. De hoofdstukken bestrijken een groot gedeelte van het dagelijkse werk van jeugdzorgwerkers: van de contacten met hun cliënten, via intercollegiale overleggen en interprofessionele verslaglegging naar publieke verantwoording van het professionele optreden, geanalyseerd op een wijze die de rijke context van de professionele jeugdzorg tot zijn recht laat komen. De analyse van discours en conversatie geeft een nieuwe weten-

schappelijke kijk op de dynamiek van deze werksoort en dat is een verrijking voor allen die de jeugdzorg lief is.

Dit boek is een aanwinst voor de jeugdzorg en de pedagogiek. Het geeft op originele wijze een andere blik op dit ingewikkelde veld. Verwacht niet een receptenboek met tips voor een betere jeugdzorg, maar wel nieuwe analyses van oude problemen. Het discours en het verhaal blijken een vruchtbare invalshoek om de jeugdzorg te onderzoeken. Zoals de discousonderzoeker Silverman zegt, gaat het de auteurs er niet om jeugdzorgwerkers te bekritisieren, maar willen zij de logica van hun werk begrijpen.