

Gesprekken in beeld: leren van interacties met werkzoekenden

Dr. Lineke van Hal
Associate lector Arbeid & Gezondheid
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
HRM Lectoren Congres 2020

Aanpak: de uitvoeringspraktijk in beeld



Observeren van
praktijksituaties



Video
opnames



Reflectieve interviews
nav videobeelden met
professionals en
cliënten



groepsgesprek nav
eerste resultaten

Waarom Video Stimulated Recall?

- ▶ **Validiteit:**
 - ▶ Wat je doet is vaak anders dan wat je denkt dat je doet
- ▶ **Expliciteren:**
 - ▶ Veel professionele kennis is 'tacit knowledge'
- ▶ **Interactief:**
 - ▶ Mogelijk om interacties tussen betrokkenen te bestuderen
- ▶ **Meervoudig:**
 - ▶ Ruimte voor verschillende perspectieven
- ▶ **Gecontextualiseerd:**
 - ▶ Vindt plaats in dagelijkse context
- ▶ **Reflectief:**
 - ▶ Beeld als basis voor reflectie
- ▶ **Participatief:**
 - ▶ Past binnen actie-onderzoek (methodiek verandert praktijk)

Ervaringen uit gemeente Zoetermeer

“Ik vond de clientfeedback verrassend. Omdat je soms denkt ‘ik doe het best wel goed’ en dan blijkt het bij de cliënt toch anders over te komen.” (km)

“Er is ruimte gemaakt voor betere samenwerking met collega’s. Je durft je kwetsbaar op te stellen. Je zoekt elkaar eerder op. Het komt de werksfeer ten goede. Dat je je kwetsbaarheid hebt laten zien en niet veroordeeld werd, schept een band.” (km)

“Mijn klantmanager heeft laten zien dat ze zich kwetsbaar durft op te stellen. Ik heb bewondering dat ze dat in die positie doet. De band tussen mij en de klantmanager is er op een positieve manier door gegroeid.” (cl)

“Voor mij was het leerzaam, omdat ik naar mezelf ging kijken en hoe ik er zelf in sta. Voor mij was het: ik moet ook luisteren naar een ander.” (cl)

Onderzoek in gemeente Enschede - doelen

- ▶ Zicht op het handelen van gemeentelijke begeleiders in interactie met werkzoekenden
- ▶ Zicht op aansluiting op dagelijks leven en behoeften van werkzoekenden met een NW-migratieachtergrond en zicht op ervaren discriminatie in dienstverlening en op de arbeidsmarkt.
- ▶ Zicht op verschillen en overeenkomsten in dienstverlening aan werkzoekenden met en zonder niet-westerse migratieachtergrond.
- ▶ Aanknopingspunten om dienstverlening te verbeteren

Wie hebben we in beeld?

- ▶ Spreekkamergesprekken met
 - ▶ 4 werkzoekenden met niet-westerse migratieachtergrond (2 ♀ en 2 ♂)
 - ▶ 5 statushouders (2 ♀ en 3 ♂)
 - ▶ 3 werkzoekenden zonder migratieachtergrond (1 ♀ en 2 ♂)
- ▶ Welke professionals in beeld
 - ▶ 4 werkzoekendenbegeleiders (3 ♀ en 1 ♂)
 - ▶ 3 regiefunctionarissen (1 ♀ en 2 ♂)

Logica's van werken

- ▶ Professionals geven vanuit verschillende logica's de dienstverlening aan klanten vorm.
- ▶ Een logica kan begrepen worden als een “zinnig samenhangend cluster aan manieren van denken en doen” (Mol, 2006, 17).
- ▶ Een logica maakt begrijpelijk wat binnen een bepaalde context logisch handelen is.
- ▶ Iedere logica omvat, vaak onbewuste, aannames over de rol van de professional, verwachtingen ten aanzien van klanten en over wat passende ondersteuning is.
 - ▶ En heeft daarmee bedoelde en onbedoelde gevolgen.

Procedurele logica

- ▶ De begeleider bepaalt grotendeels de richting en de inhoud van het gesprek.
 - ▶ Mentaal lijstje dat 'afgevinkt' wordt
 - ▶ Checken bij de klant: gesloten vragen
- ▶ Vanuit deze logica wordt dan ook weinig reflectie of actieve taalvaardigheid van de klant verwacht.
- ▶ Dat geeft duidelijkheid voor professional en klant, maar kan het aansluiten bij de leefwereld en behoeften van de klant belemmeren.

P: "Ik stel wel heel veel gesloten vragen. Het is echt een lijstje wat ik af ga in mijn hoofd."

I: "Wat maakt dat je gesloten vragen stelt?"

P: "Ik denk om het voor de klant wat makkelijker te maken om te antwoorden. Dat ze er makkelijker ja of nee op kunnen zeggen. [...] Of misschien ook voor mezelf makkelijker maken."

I: "Je zegt je gaat een lijstje af in je hoofd. Dus je weet vooraf al hier moet ik wat over weten?"

P: "Dat doe ik wel in het begin van het gesprek. [...] wat we dan willen bespreken. Dat probeer ik voor haar duidelijk te maken, maar ook voor mezelf."

(ST nieuwkomer - P)

I: "En je zegt van 'Goh, [begeleider] doet wat ze altijd doet'. Hoe zou je dat omschrijven? Wat zie je haar doen in het gesprek met jou? "

K: "Dat zij ten eerste gewoon aangeeft wat zij allemaal heeft voor die afspraak en wat zij wil doen, en op het laatst vraagt ze dan zeg maar wat mijn inbreng zou zijn in dat gesprek, de punten."

(NW oudkomer - K)

Relationele logica

- ▶ Het creëren van een verbinding met de klant staat centraal.
 - ▶ Opbouwen van vertrouwen
 - ▶ Laagdrempelig contact
 - ▶ Aandacht voor emoties
 - ▶ Bepaalde voorzichtigheid ('ik wil niet pushen')
- ▶ Vaak komen in de spreekkamer gesprekken zorgen en behoeften van klanten ter sprake, bijvoorbeeld zorgen over hun gezondheid of over gemis aan sociale contacten.

P: "Ik merk dat hij wat meer gaat praten. In het begin merkte ik ook dat hij wat spanning had. En dat hij nu wat losser zit. Ik weet niet of dat door mij komt maar ik hou wel rekening met mijn houding."

I: "Op wat voor manier hou je rekening met je houding?"

P: "Wat relaxter gaan zitten. Een relaxte manier van contact maken. Mensen moeten toch hun privé in zo'n gesprek op tafel gooien. Dat is wel lastig."
(NE - P)

"Ja, op de kinderboerderij afgesproken. [...] Dan heb je een heel ander gesprek dan als je hier voor de computer zit. Het kost veel tijd, het kost veel tijd om dingen dan te plannen. [...] Maar tegelijkertijd maak je wel een winst, want voor een volgend gesprek kost het me minder tijd. Dan heb ik een basis. Dan praat ik gemakkelijker dan eerder."

(ST nieuwkomer - P)

"Je wil hem ook niet afvallen van 'je doet niks'. Je wil de relatie goed houden. Je wil hem niet te strak houden. Je wil hem wel bewust maken, maar laat daarom je eigen kansen schieten. [Ik moet] hem wel aan het denken zetten." (NE - P)

Zorgdragende logica

- ▶ ‘Ontlasten’ van de klant en ‘controle’ door professional staan centraal.
- ▶ De begeleider verzet veel praktisch werk voor de client.
- ▶ Dit kan ondersteunend zijn voor de participatie van klanten met een (tijdelijk) laag ‘doenvermogen’ (WRR, 2017), oftewel klanten die minder zelfredzaam zijn wat betreft bureaucratische handelingen, plannen of in actie komen.
- ▶ Tegelijkertijd kan vanuit een zorgdragende logica onvoldoende zichtbaar worden wat een klant zelf kan en wil.

"Achteraf had zij dit [het aanvragen van de studiefinanciering] ook gekund natuurlijk, maar aan de ene kant denk ik dan heb ik een vinger in de pap en dan weet ik dat het ook echt gebeurt [...]. Dus dat is eigenlijk vaak wel de reden dat ik denk van goh, ik heb toch nog tijd in dit gesprek, oh dan doe ik dat meteen even met ze. Maar ja, misschien had ik haar echt achter de computer moeten laten zitten en laten klikken. En als ze vragen had gehad, had ze het mij mogen stellen of zo. Misschien op die manier haar iets meer aan zet laat." (ST nieuwkomer - P)

"Ik heb niet zo heel veel gesproken. Zo gaat het vaak. Ik begin met mijn verhaal en dan komt [begeleider] met adviezen en tips. Dat vind ik heel fijn dat ze dat doet. Want ja, ik heb het eerder gezegd, soms zie ik bepaalde dingen zelf niet. [...] [Begeleider] kijkt heel veel verder dan ik doe: dat is een wake-up call voor mij." (NW oudkomer - K)

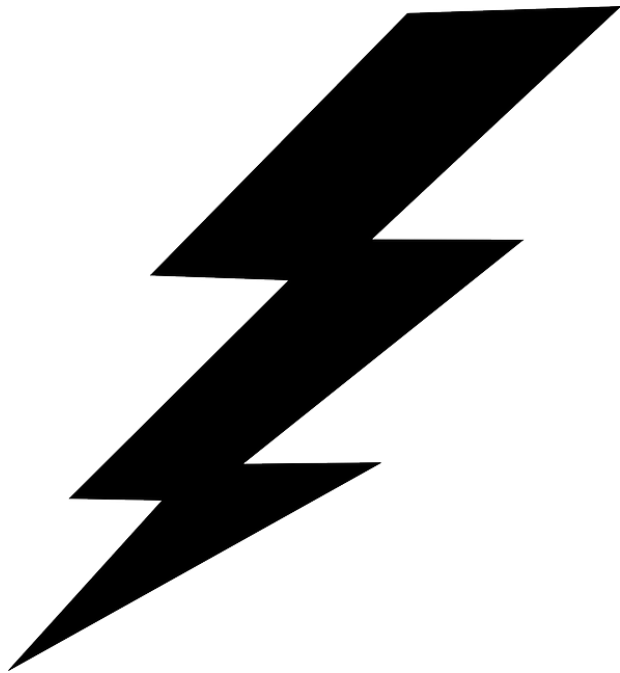
Empowerende logica

- ▶ De klant is 'in the lead': betekent dat professional eigen doelen moet parkeren.
- ▶ Er is aandacht voor krachten en belemmeringen van klanten in relatie tot werk.
 - ▶ Creëren van (randvoorwaarden voor) werkend perspectief
 - ▶ Aandacht voor hoe mensen zich gaan redden zonder ondersteuning van gemeente.
- ▶ Vanuit deze logica wordt een hogere mate van reflectief vermogen van klanten verondersteld dan vanuit de andere logica's.

"Hij had doelen. In het begin dacht ik, is dat haalbaar? Hij wou heel veel dingen. Maar ik heb hem ook de ruimte gegeven. Hij was bezig met de taal. Ik zeg: 'Dat is belangrijk, maar blijf leren, dat je tegelijkertijd ook kijkt naar wat de Nederlandse markt te bieden heeft. Kijk wat er meespeelt met jouw toekomstdoelen.' Dan merk je op een gegeven moment, dat hij toch andere dingen ontdekt, door met docenten of vrienden te praten. Toen dacht hij 'ja, ik moet toch iets anders kiezen waarmee ik meer kans maak op de arbeidsmarkt.' [...] Hij wilde werken aan zijn sterke en zwakke kanten. Dat vind ik dan goed." (ST nieuwkomer - P)

"[Begeleider] heeft me heel veel ruimte gegeven om te zoeken en dingen te gaan doen, mij ook het vertrouwen gegeven om [...] werk te vinden. En dat is iedere keer ook wel gelukt." (NE - K)

Abstracte gesprekken versus concrete mogelijkheden



- ▶ Het gesprek is het belangrijkste ‘middel’ om zicht te krijgen op iemands mogelijkheden.
 - ▶ Dat is een talig en vaak vrij abstract proces.
- ▶ Bij minder ontwikkelde reflectieve en/of taalvaardigheden is het ingewikkelder om in beeld te krijgen wat iemand wil en kan.
- ▶ Belang van minder cognitieve insteek. Inzicht in mogelijkheden door opdoen van concrete ervaringen.
 - ▶ ‘belichaamde mogelijkheden’ in plaats van ‘denken in mogelijkheden’

Conclusies en aanbevelingen

- ▶ Arbeidstoeleiding is een complexe opdracht.
 - ▶ De verschillende logica's maken inzichtelijk hoe professionals, binnen hun professionele speelruimte, hun (publieke) opdracht invullen.
 - ▶ Reflectie op wat zij zichzelf zien doen in de praktijk maakt hen wel bewust(er) van deze logica's en de bedoelde én onbedoelde gevolgen daarvan.
- ▶ Leren door **reflecteren en evalueren**
 - ▶ met collega's én cliënten
- ▶ Pijlers op **proces** in plaats van uitstroom
 - ▶ om al het verzette werk zichtbaar te maken
- ▶ **Concrete mogelijkheden** centraal
 - ▶ in plaats van cognitieve focus op interesses en wil
- ▶ Maak eventuele **belemmeringen bespreekbaar**
 - ▶ zoals discriminatie of ziekte

In gesprek!

Wat kunnen inzichten
uit dit onderzoek betekenen
voor jouw (werk)praktijk?

Onderzoeksrapportage



► Referentie:

Marian van der Klein, Lineke van Hal, Leyla Rechtes & Jule van den Berg (2020). *Arbeidstoeleiding in Enschede voor mensen met en zonder niet-westerse migratieachtergrond: onderzoek, effecten en leerpunten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

► Link naar publicatie:

<https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/arbeidstoeleiding-in-enschede-voor-mensen-met-en-zonder-niet-westerse-migratieachtergrond/>

Dank voor jullie aandacht!

Lineke.vanhal@han.nl