

## Samenvatting 1<sup>e</sup> deelonderzoek m.b.t. alliantie binnen Lindenhout 2010

Het HAN lectoraat “werkzame factoren in de jeugdzorg” heeft als een van de deelopdrachten het onderzoeken van het fenomeen alliantie als algemeen werkzame factor. In 2010 is daarom binnen Lindenhout het eerste afstudeeronderzoek van HAN studenten gedaan met betrekking tot dit onderwerp. Lindenhout is een van de grootste zorgaanbieders voor jeugdhulpverlening in Gelderland. Uit het afstudeerproject van de twee HAN studenten **Janneke Hiddink en Aniek Meijer** kwamen de hierna volgende conclusies en aanbevelingen naar voren.

### Conclusie naar aanleiding van deelvraag 1

*Hoe wordt er binnen Lindenhout aandacht besteed aan alliantie op mesoniveau?*

Uit documentatieonderzoek is gebleken dat er in de modules van Lindenhout een aantal houdingskenmerken vanuit verschillende methodieken worden genoemd. Deze dienen als leidraad tijdens de hulpverlening door hulpverleners van Lindenhout. In de modules staan deze beschreven als ‘basishouding van de hulpverlener’.

Deze houdingsaspecten worden door Lindenhout gezien als succesvol in het hulpverleningsproces: “De basishouding die uit een vraag - en gezinsgerichte visie voortvloeit wordt zichtbaar in de manier waarop een gezinsbegeleider de relatie met zijn cliënten aangaat, ontwikkelt en onderhoudt.” Hieruit kan geconcludeerd worden dat er binnen Lindenhout aandacht wordt besteed aan de relatie tussen hulpverlener en cliënt en dat dit tevens als een succesfactor wordt gezien in het hulpverleningsproces. Met andere woorden: het belang van alliantie voor de hulpverlening wordt door de organisatie wel ingezien.

Naast het feit dat er in deze modules aandacht wordt besteed aan alliantie worden er binnen de organisatie ook handvaten aangereikt. Dit in de vorm van een (verplichte) introductietraining die alle nieuwe medewerkers bij Lindenhout volgen nadat ze in dienst zijn gekomen. Er wordt in deze training geen aandacht geschonken aan hoe de hulpverleners de relatie met hun cliënten kunnen opbouwen en onderhouden.

### Conclusie naar aanleiding van deelvraag 2

*Wat wordt door hulpverleners van Lindenhout als succes- en belemmerende factoren gezien bij alliantie?*

#### Succesfactoren

Naar aanleiding van de groepsinterviews is op te merken dat een aantal factoren in elk van de interviews is genoemd: *Ervaring en Betrouwbaar en Eerlijk. Aansluiten bij de belevingswereld/begrip tonen voor de cliënt. Hulpvraag van de cliënt staat centraal en Samenwerking en dialoog.*

Hieruit is op te maken dat bovenstaande factoren door de meeste hulpverleners als meest succesvol worden ervaren. Er is echter uit de interviews gebleken dat hulpverleners niet bewust vanuit de theorie handelen maar dat deze factoren, die toevallig ook genoemd worden in de theorie, vanuit de hulpverlener als persoon worden toegepast in de hulpverlening.

Ook is uit de interviews gebleken dat ieder persoon zijn eigen manier vindt in het toepassen hiervan. Dit heeft onder andere te maken met (levens)ervaring van de hulpverlener.

Hulpverleners kunnen verwoorden wat zij verstaan onder alliantie/relatie met de cliënt en wat hierbij factoren zijn die invloed hebben. Met andere woorden: ze zijn zich bewust van hun handelen. Er is uit de interviews gebleken dat het merendeel van de hulpverleners zelfreflectie en bewust zijn van het eigen handelen, belangrijk vinden om tijdens het hulpverleningsproces zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij hun cliënt.

#### Belemmerende factoren

Uit de groepsinterviews zijn naast succesfactoren ook een aantal belemmerende factoren genoemd door de hulpverleners. Er is gebleken dat hulpverleners het prettig vinden om van collega's feedback te ontvangen en te praten over het handelen in de praktijk, omdat ze er vaak alleen voor staan. Daarnaast werd aangegeven dat dit soms nog best wat meer zou mogen. Wanneer dit niet voldoende gedaan wordt binnen de organisatie, kan dit belemmerend werken in het hulpverleningsproces omdat hulpverleners niet voldoende steun en feedback krijgen in hun werkwijze. Dit kan verschillende gevolgen hebben. Één hiervan is het gevaar om ‘ingezogen’ te worden doordat de hulpverlener juist te nauw bij het gezin betrokken is geraakt. Hierdoor kan de hulpverlener niet meer objectief handelen. Het kunnen reflecteren en feedback krijgen van collega's blijkt dus erg belangrijk te zijn. Dit kan enerzijds als een succesfactor gezien worden maar anderzijds is het een belemmerende factor wanneer dit onvoldoende gebeurt.

Een tweede belemmerende factor die werd genoemd in het aangaan van een alliantie is dat er met sommige cliënten in feite geen relatie aan te gaan is door de cliëntfactoren die meespelen. Tot slot werd gezegd dat het een belemmering is als je jezelf snel persoonlijk aangesproken voelt als hulpverlener zijnde.

### **Antwoord op de onderzoeksvraag**

De conclusies van de deelvragen leiden tot het uiteindelijke antwoord op de onderzoeksvraag: *Wat is de huidige situatie wat betreft het toepassen van alliantie door hulpverleners van Lindenhout?*

Hulpverleners zien het belang van alliantie in en kunnen verwoorden welke factoren zij hierbij van invloed vinden.

Er is gebleken dat hulpverleners veel succesfactoren vanuit de theorie en de modules van Lindenhout toepassen. Over het algemeen worden deze beschreven als vaardigheden/kenmerken die uit henzelf komen. Hierbij handelen zij vanuit hun ervaring als hulpverlener.

Er is benoemd dat de theorie vooral als achtergrondinformatie wordt gebruikt, bijvoorbeeld om beter te kunnen aansluiten bij de cliënt. De theorie vormt dus niet de basis voor het handelen met betrekking tot alliantie. Verder is aangetoond dat hulpverleners weten welke belemmerende factoren een rol (kunnen) spelen bij alliantie. Een belemmerende factor die vanuit de theorie naar voren is gekomen is dat het aangaan van een relatie moeilijker kan zijn wanneer er sprake is van kindfactoren waarop geen invloed is uit te oefenen. Hulpverleners geven aan hiervan op de hoogte te zijn, ook hierbij dient de theorie als achtergrondinformatie.

Hulpverleners hechten veel waarde aan collegiaal overleg over hun handelen en vinden feedback krijgen en geven belangrijk, net als zelfreflectie. Hieraan wordt binnen Lindenhout tot op bepaalde hoogte aandacht besteed maar hier is meer behoefte aan. In hoeverre hier behoefte aan is binnen de gehele organisatie is nog niet duidelijk.

### **Aanbevelingen**

Aan het begin van dit (deel-) onderzoek was het al duidelijk dat het nu enkel om het vaststellen van de huidige situatie zou gaan onder hulpverleners, en is slechts de beleving en visie van de hulpverlener hierin uitgediept en onderzocht.

In feite is er een soort van probleemanalyse gemaakt waarin de theorie gekoppeld wordt aan de praktijk. Na afloop van dit eerste deelonderzoek kan er echter wel een aanbeveling worden gedaan voor een specifiek vervolgonderzoek.

#### *Aanbeveling aan Lindenhout*

Vanuit de interviews is het signaal vanuit de hulpverleners gekomen dat ze het prettig vinden om te overleggen met collega's over hun handelen in de praktijk, zoals alliantie. Door een aantal hulpverleners is aangegeven dat dit nu nog te weinig gebeurt en meer zou kunnen gebeuren. Vragen als hoe de hulpverleners de relatie met hun cliënten beleven, wat ze hierin wel en niet goed vinden gaan en het feedback geven/ontvangen van teamleden hierop worden als waardevol gezien. Daarnaast is uit de theorie gebleken, dat monitoring genoemd kan worden als een algemene succesfactor bij alliantie.

Juist omdat deze behoefte vanuit de hulpverleners zelf naar voren komt, maar ook vanuit de theorie als positief bijdragend aan alliantie gezien wordt, zou het raadzaam zijn hier aandacht aan te besteden vanuit de organisatie. Omdat niet alle hulpverleners zijn geïnterviewd is het belangrijk om te kijken of dit in de gehele organisatie een belangrijke behoefte is.

De aanbeveling aan Lindenhout is dus om eens te onderzoeken op welke wijze er nu al wordt gewerkt met monitoring en wat hierin nog verbeterd zou kunnen worden, om zo aan te sluiten bij de behoefte van de hulpverleners en op deze manier de hulpverlening te verbeteren.

#### *Aanbeveling voor vervolgonderzoek binnen het Lectoraat*

Bij alliantie gaat het om de samenwerkingrelatie tussen hulpverlener en cliënt. Deze twee betrokken partijen hoeven niet noodzakelijkerwijs dezelfde visies en belevingen te hebben ten aanzien van het hulpverleningsproces en de alliantie. Daarom moeten beide kanten onderzocht worden om een duidelijk, eerlijk en betrouwbaar beeld te krijgen van de huidige situatie. Door hulpverleners worden namelijk wel factoren genoemd die zij als succesvol zien, maar de vraag is of deze visie door cliënten gedeeld wordt.

De aanbeveling die naar aanleiding van dit onderzoek naar alliantie gedaan kan worden is dan ook om onderzoek te doen naar hoe de cliënten in de huidige praktijk tegen alliantie aankijken.

Welke cliënten hier precies voor gekozen worden kan geheel worden bepaald door de volgende projectgroep.