

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

Waarde en uitdagingen van video-observatie in het sociaal werk

Martine Noordegraaf & Tine Van Regenmortel*

In dit themanummer zijn verschillende methoden van praktijkgericht onderzoek besproken waarin data gewonnen uit video-observatie het belangrijkste onderzoeksmateriaal is. In deze nabeschouwing gaat het ons niet zozeer om de methoden van onderzoek zelf. We willen graag een bijdrage leveren aan de *principles based social work* en zullen daarom steeds op onderliggende waarden reflecteren die met behulp van video-observatie zichtbaar kunnen worden gemaakt. Achtereenvolgens zetten we uiteen: (1) waarom het goed is dat sociaal werk in beeld wordt gebracht door middel van video-observatie, en (2) wat er nog aandacht verdient in het werken met video-observatie in het sociaal werk.

De waarde van video-observatie voor het sociaal werk

Wat wordt nu eigenlijk blootgelegd op het moment dat een videocamera vastlegt hoe daadwerkelijk handelen van een sociaal werker of andere professional zoals een arts zich voltrekt? Wat zien we op deze manier en waarom is dat nodig? Wat kan het sociaal werk leren van het onderzoek naar medische interactie, waar twee van de vijf bijdragen uit dit themanummer over gaan? Hieronder werken we het (voorlopige) antwoord uit op de vraag:

Waarom is het goed dat sociaal werk in beeld wordt gebracht door middel van video-observatie?

... omdat sociaal werk een onzichtbaar beroep is

Sociaal werk is van oudsher een onzichtbaar beroep (Pithouse, 1998). Sociaal werkers voeren gesprekken met hulpvragers achter gesloten deuren. Dat gebeurt bij de hulpvrager thuis, in een publieke ruimte zoals een buurthuis of in een gesprekskamer van een organisatie. Die gesprekken zijn vertrouwelijk en vaak delicaat van

* Dr. Martine Noordegraaf is lector Jeugd en Gezin aan de Christelijke Hogeschool Ede. E-mail: mnoordegraaf@che.nl. Prof. dr. Tine Van Regenmortel is professor Sociaal Werk en Sociaal Beleid aan de Faculteit Sociale Wetenschappen van de KU Leuven en tevens hoofd van de Onderzoeksgroep 'Armoede, maatschappelijke integratie en migratie' bij het HIVA, Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving van de KU Leuven. Daarnaast is zij coördinator van de Academische Werkplaats Sociaal Werk bij Tranzo, het wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn van Tilburg University. E-mail: tine.vanregenmortel@kuleuven.be.

aard. Er wordt in die gesprekken aan herstel gewerkt, geactiveerd en gezocht naar wegen om (weer) tot inbedding in de samenleving te komen (Van Ewijk, 2014). Wat er nu precies in die gesprekken gebeurt, blijft (ook voor wetenschappers) vaak verborgen. Door de videocamera het sociaal werk binnen te halen openen we als het ware de 'black box' van het sociaal werk. Dat is cruciaal ...

... omdat handelen en vertellen over dat handelen twee werkelijkheden zijn

Sinds de 'discursive turn' in de sociale wetenschappen haar aantrede deed, zijn gesprekken tussen mensen object van studie geworden omdat, zo wordt verondersteld, dit de plaatsen zijn waar sociale werkelijkheden worden geconstrueerd (zie bijv. Shotter, 1993). Goffman (1983, p. 8) heeft professionele gesprekken ook wel '*people-processing encounters*' genoemd. In gesprekken met een professioneel doel wordt door de gesprekspartners voortdurend afgestemd over wat men aan het doen is. Wat een probleem is en hoe dit probleem kan worden opgelost, wordt dus in gesprekken door alle gesprekspartners vastgesteld. Wanneer mensen hierop bevestigd worden, ontstaat een ander beeld dan wanneer het gesprek in beeld wordt gebracht. Door met behulp van video-observatie de daadwerkelijke professionele praktijk en niet een account hiervan te bestuderen, wordt de kern van die praktijk zichtbaar. Binnen het sociaal werk is de aandacht voor gespreksvoering meer dan nodig omdat ...

... gespreksvoering een cruciaal onderdeel is van de professionele relatie

Sterker nog, anders dan binnen de geneeskundige praktijk, waar men naast het medisch gesprek ook de beschikking heeft over meetinstrumenten, is voor het sociaal werk het gesprek zo'n beetje de enige manier om tot een oordeel te kunnen komen. Door middel van het gesprek kan worden vastgesteld wat de problemen van een hulpvrager zijn en kan naar een oplossing worden gezocht. Die oplossing bestaat meer dan eens ook weer uit het voeren van gesprekken (Noordegraaf & Van Nijnatten, 2014). Wat het sociaal werk van de geneeskundige praktijk kan leren is dat het gesprek als middel om het beroep te kunnen uitoefenen zeer serieus moet worden genomen. Binnen de geneeskunde heeft onderzoek naar het medisch gesprek een lange traditie en wordt onderzoek naar interactie ook al benut om de gespreksvoering te verbeteren of om diagnoses te kunnen stellen (zie bijv. Jenkins & Reuber, 2014).

Ook tussen artsen wordt veel overlegd, net zoals sociaalwerkers vaak interprofessioneel of multidisciplinair overleg hebben. Dat gesprekspartners van een dergelijk gesprek elkaar begrijpen, is echter nog niet altijd zo vanzelfsprekend. Er kan zowel binnen als buiten het gesprek een vraag ontstaan over datgene wat er gaande is. Dit wordt goed duidelijk in de bijdrage van Pelgrum-Keurhorst & Uitdehaag over de palliatieve fase, waarin binnen het gesprek geen vragen zijn over de beoordeling van de patiënt vanuit het perspectief van palliatieve zorg. Wanneer echter de gesprekken door palliatieve experts worden bekeken, wordt geconstateerd dat die

vragen ten onrechte niet zijn gesteld. Dit laat goed zijn dat deelnemers aan een gesprek altijd een eigen agenda hebben. Maar wanneer verloopt een gesprek dan goed? Wanneer is een patiënt of hulpvrager goed begrepen en wanneer wordt voldoende recht gedaan aan alle betrokkenen? Hier is meer onderzoek voor nodig ...

... omdat we nog onvoldoende weten wanneer gesprekken effectief zijn

In dit themanummer staan verschillende bijdragen waarin methoden worden beschreven die worden ingezet bij verbetervragen. Zo wordt in het artikel van Noordegraaf, Schep & Koole onderzoek besproken dat (mede) als doel heeft om de gespreksvaardigheden van Professionele Opvoeders te verbeteren. En de onderzoeken zoals besproken in de bijdragen van Welmers-van de Poll en Van Mourik, Brummel, Kemper, Menheere, Wesselink & Van Hattum hebben als doel om zicht te krijgen op de wijze waarop sociaal werkers in hun gesprekken goed kunnen aansluiten bij de hulpvrager. Dit laat goed zien dat gesprekken voeren echt een vak is; het doet er niet alleen toe wat iemand zegt, maar het maakt ook uit hoe iemand iets zegt, wat er non-verbaal gaande is en vooral ook hoe er gereageerd wordt op een ander. Dit sluit ook mooi aan bij onderzoek van Steens, Hermans en Van Regenmortel (2017) waarin het begrip 'tuning' wordt uitgewerkt; dit is het afstemmen van onder meer mimiek, taalgebruik en rituelen om contact te maken en vertrouwen te winnen. Oftewel: de mate waarin een hulpvrager zich echt begrepen en gerespecteerd voelt. Dit hangt mede af van het gebruik van gewone taal door de sociaal werker, of er een respons is op non-verbaal gedrag, of er ruimte is voor 'small talk' en of de hulpvrager ook praktische hulp krijgt aangeboden. De kwaliteit van de 'tuning' is vooral belangrijk voor gezinnen met meervoudige problemen die vaak al een lange geschiedenis hebben met hulpverleners en echt 'gewonnen' moeten worden. De vraag is echter wel hoe sociaal werkers kunnen groeien in hun interactionele vaardigheden. Hoe leer je aansluiting te maken of hechtingsuitingen te herkennen? Ook hiervoor kan gebruik van video-observatie een geëigende methode zijn ...

... omdat feedback op het daadwerkelijk handelen inzicht geeft en reflectie aanwakkert

In de bijdrage van Van Mourik, Brummel, Kemper, Menheere, Wesselink & Van Hattum wordt de methode van Stimulated Recall Interviews besproken, waarin (fragmenten uit) de video-opnamen worden bekeken en besproken met zowel sociaal werkers als hulpvragers. Dit geeft inzicht in het handelen en helpt de deelnemers aan het gesprek om zich bewust te worden van hun handelen.

Een ander goed voorbeeld van het werken met video-observatie als reflectiemiddel is te vinden op www.hva.nl/EfflectieveReflectie, waar de uitkomsten van het project 'Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd' zijn te vinden. In dit project, dat onder leiding van lector Leonieke Boendermaker van de Hogeschool van Amsterdam is uitgevoerd, wordt ook duidelijk dat video-

feedback een van de meest krachtige reflectiemethoden is. Dit komt omdat het leren zich direct richt op het daadwerkelijke handelen en omdat professionals goed in staat zijn om verbetermogelijkheden te ontdekken in hun eigen handelen. De bijdrage van Petersen, waarin video-opnamen van arts-patiëntgesprekken werden gecombineerd met de Imitation Game-methode, laat goed zien dat een combinatie van video-observatie en spel ook heel goed werkt om kennis over handelingsfenomenen te verkrijgen. De bedoeling is uiteraard dat de praktijk hierdoor ook daadwerkelijk verbetert.

Wat zijn nog uitdagingen?

Dit themanummer is een veelbelovende stap naar een lerende en onderzoekende sociaal-werkpraktijk waarin onderzoek, praktijk en onderwijs op een natuurlijke wijze met elkaar verbonden zijn. Hieronder werken we nog uit voor welke uitdagingen de sociaal-werkpraktijk nog staat in het werken met video-observatie, en beantwoorden we de volgende vraag:

Wat verdient nog aandacht in het werken met video-observatie in het sociaal werk?

De vraag: wie bepaalt wat goed is?

Naar voorbeeld van de bijdragen van Petersen en Van Mourik, Brummel, Kemper, Menheere, Wesselink & Van Hattum zou het eigenlijk de norm moeten zijn dat hulpvragers of patiënten zich kunnen uitspreken over de vraag of een gesprek al dan niet goed verloopt. Met video-observatie kan immers niet in de hoofden van de betrokkenen worden gekeken, en uitingen binnen de interactie vertellen niet alles. Wanneer uitspraken gedaan moeten worden over de vraag of een bepaalde gesprekshandeling goed werkt of niet, is het nodig dat daar gesprekken over worden gevoerd met de betrokkenen, zodat ook professionele overwegingen en interne dialogen kunnen worden meegewogen in een dergelijk oordeel.

Theorievorming en bestaande concepten ter discussie stellen

Naar voorbeeld van Noordegraaf, Schep & Koole zou het goed zijn als onderzoek dat gebaseerd is op daadwerkelijk handelen zoals in beeld gebracht door video-observatie, wordt benut om ook bestaande concepten aan te vullen en waar nodig ter discussie te stellen. Bovendien kan op basis van video-observatie praktijktheorie worden geformuleerd. Dit is binnen het sociaal werk erg belangrijk omdat het onderzoek naar sociaal werk als beroep nog jong is.

Methoden combineren

De bijdrage van Welmers-van de Poll is de enige waarin met een meetinstrument wordt beoordeeld wat de kwaliteit van de alliantie in een gesprek is. In alle andere bijdragen wordt de vraag naar werkzaamheid op een meer kwalitatieve manier beoordeeld. In navolging van Stivers (2015) pleiten wij ervoor om waar mogelijk methoden te combineren en om kwantificeren niet te schuwen. Dit geldt zeker ook voor het combineren van methoden van video-observatie met andere methoden, zoals focusgroepen (zoals bij Noordegraaf, Schep & Koole), SRI's (zoals bij Van Mourik, Brummel, Kemper, Menheere, Wesselink & Van Hattum) en de Imitation Game-methode (zoals bij Petersen).

Cultuur van meekijken bevorderen

Door aankomende sociaal werkers te confronteren met videobeelden uit de praktijk, wordt deze praktijk dichterbij gehaald en komt deze letterlijk de hogescholen in. Studenten vinden het vaak heel leerzaam om de kunst van ervaren sociaal werkers 'af te kijken', maar ook om op deze manier concepten uit de literatuur heel concreet terug te zien. Wij pleiten er dan ook voor dat al in de opleiding begonnen wordt met het creëren van een leeromgeving waarin meekijken heel normaal is en waarin ook gewerkt wordt met het maken en analyseren van video-opnamen van het eigen handelen.

In navolging daarvan zouden wij graag zien dat er een natuurlijke samenwerking ontstaat tussen het werkveld, onderwijs en onderzoek, waarin meekijken met elkaar en door onderzoekers normaal wordt. Om dit te bereiken hebben we een nieuw idee over 'evidence' nodig zoals dat bijvoorbeeld is uitgewerkt in het empowerment-paradigma. Hierin wordt onder andere bepleit dat het belangrijk is om aan te sluiten bij verschillende *stakeholders*, hier een geleidelijk proces mee aan te gaan zodat een diepgaander, meerduidige en 'gelaagder' beeld van de complexe sociaal-werkpraktijk kan worden verkregen. Daarbij zou altijd aandacht moeten zijn voor de zogenaamde '*silent voices*', de stem van de hulpvrager/burger die uiteindelijk doorslaggevend moet zijn in de vraag of sociaal werk werkt (Van Regenmortel, Steenssens & Steens, 2016).

Literatuur

- Ewijk, H. van. (2014). *Omgaan met sociale complexiteit: Professionals in het sociale domein*. Amsterdam: SWP.
- Goffman, E. (1983). The interaction order. *American Sociological Review*, 48(1), 1-17.
- Jenkins, L., & Reuber, M. (2014). A conversation analytic intervention to help neurologists identify diagnostically relevant linguistic features in seizure patients' talk. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 266-279.
- Noordegraaf, M., & Nijnatten, C. van. (2014). De kunst van gespreksvoering. *Maatwerk*, 6, 6-14.

- Pithouse, A. (1998). *Social work: the social organisation of an invisible trade*. Aldershot: Ashgate.
- Regenmortel, T. van, Steenssens, K., & Steens, R. (2016). Empowerment onderzoek: een kritische vriend voor sociaal werkers. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 25(3), 4-23.
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities: Constructing life through language*. London: Sage.
- Steens, R.J., Hermans, K., & Van Regenmortel, T. (2017). Building a working alliance between professionals and service users in family preservation: A multiple case study. *Child & Family Social Work*, 1-9.
- Stivers, T. (2015). Coding social interaction: A heretical approach in conversation analysis? *Research on Language and Social Interaction*, 48(1), 1-19.