

Samenvatting en conclusies

Plan- en procesevaluatie van de scholing van gevangenispersoneel in “Verbal Judo

Het onderzoek

“Verbal Judo” (Thompson, 1984) is een methode waarbij mensen anderen op een kalme en empathische manier tegemoet treden om medewerking van de ander te verkrijgen en escalatie van conflicten te voorkomen. De training wordt op grote schaal gebruikt door personeel van politie en gevangenissen in de Verenigde Staten. Dit zou leiden tot een grote afname van klachten tegen de politie en minder incidenten in gevangenissen. Sinds 2006 zijn ook medewerkers in Penitentiaire Inrichtingen (PI's) in Noord Nederland in Verbal Judo opgeleid. Het belangrijkste doel daarvan was de veiligheid op de werkvloer van de PI's te vergroten.

Om na te gaan of de inhoud van de training kan leiden tot de beoogde resultaten en of de training binnen de Nederlandse context uitvoerbaar is, heeft het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Justitie Impact R&D gevraagd een plan- en procesevaluatie uit te voeren. Op grond daarvan kan besloten worden of de training gecontinueerd moet worden en geïmplementeerd moet worden in gevangenissen elders in het land. Het onderzoek, dat is uitgevoerd in de periode mei-september 2007, wordt in dit rapport beschreven. Het rapport bestaat uit twee hoofddelen: de planevaluatie (hoofdstukken 1 t/m 5) en de procesevaluatie (hoofdstukken 6 t/m 10). Het rapport wordt afgesloten met

algemene conclusies en met beantwoording van de vraag of het, op grond van de uitkomsten van de plan- en procesevaluatie, zinvol is om een effectevaluatie te verrichten (hoofdstuk 11).

De onderzoeksvragen voor de planevaluatie zijn weergegeven in hoofdstuk 1; die van de procesevaluatie in hoofdstuk 6. Om de vragen te kunnen beantwoorden is informatie verzameld bij verschillende bronnen: 1) relevante documenten over de training en de implementatie zijn bestudeerd 2) registraties van incidenten en andere relevante variabelen zijn opgevraagd, 3) wetenschappelijke onderzoeksliteratuur is bestudeerd, 4) er zijn interviews gehouden met personeelsleden en gedetineerden en 5) de onderzoekers hebben een trainingsdag en een dag over Verbal Judo voor managementleden geobserveerd.

Bevindingen van de planevaluatie

Het belangrijkste doel van de planevaluatie was na te gaan wat de inhoud van de Verbal Judo-methode is en of deze gebaseerd is op theorieën en methoden waarvan de werkzaamheid onderbouwd kan worden met resultaten uit wetenschappelijk onderzoek. Verbal Judo bestaat uit verschillende methoden die erop gericht zijn op een empathische wijze vrijwillige medewerking van gedetineerden te krijgen en daardoor conflicten te voorkomen. Verbal Judo is gebaseerd op de principes van het 'gewone' judo, waarbij het doel is om door met de aanvaller 'mee te bewegen' deze de wind uit de zeilen te nemen en controle te verkrijgen over de situatie. Het opleidingsinstituut van de Dienst Justitiële Inrichtingen heeft de Amerikaanse training vertaald en instemming met het Nederlandse programma verkregen van het Amerikaanse Verbal Judo Institute. De inhoud van de Nederlandse training is op hoofdlijnen gelijk aan die van de Amerikaanse. De 'GREEP' is het kernonderdeel van de training. Dit staat voor de handelingen die verricht moeten worden om vrijwillige medewerking van gedetineerden te krijgen: Gericht vragen; Reden geven; Extra opties geven; een Eindvoorstel doen en zo nodig Passend ingrijpen. In de Nederlandse training zijn twee elementen toegevoegd (de Roos van Leary en het opstellen van een veiligheidsplan door de afdeling).

Er is geen theoretische onderbouwing beschikbaar voor de werkzaamheid van de training en het is niet duidelijk waarom juist de gekozen methoden zijn opgenomen en andere niet. Een aantal van de elementen van Verbal Judo wordt wel teruggevonden in wetenschappelijke onderzoeksliteratuur over aanverwante methoden: algemene agressietrainingen (Markus,

2000), Motivational Interviewing (Miller & Rollnick, 2002), het omgaan met weerstand in opvoedingssituaties en in therapeutische behandelingen door psychologen (Brehm, 1966; Lange, 2006). Uit onderzoek over deze methoden en de onderliggende theorieën (met name de Reactance Theorie van Brehm) blijkt dat vooral de elementen empathie tonen, het gebruik van algemene communicatieregels en methoden voor het omgaan met weerstand effectieve methoden kunnen zijn.

De training is bedoeld voor alle Penitentiaire Inrichtingswerkers (PIW-ers) en hun afdelingshoofden; er wordt geen selectie gemaakt. Personeel is verplicht aan de training deel te nemen. De opleiding start met een voorbereidend dagdeel van de trainer en het afdelingshoofd en bestaat vervolgens uit een vierdaagse opleiding van het personeel, waarbij het afdelingshoofd de mogelijkheid heeft als co-trainer te fungeren. Aanwezigheid en draagvlak bij de deelnemers en hun leidinggevendenden is van belang. Daarnaast is follow up en kwaliteitsbewaking nodig om ervoor te zorgen dat het personeel het geleerde op de werkvloer gaat en blijft toepassen. Afdelingshoofden zijn verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking.

Bevindingen van de procesevaluatie

Het belangrijkste doel van de procesevaluatie was na te gaan of de methode in de praktijk is geïmplementeerd zoals beoogd werd. Dat is bij de onderzochte PI's op dit moment niet het geval. Uit de procesevaluatie blijkt dat zowel de uitvoering van de training als de follow-up en kwaliteitsbewaking niet worden uitgevoerd zoals beoogd. Er zijn tevens onvoldoende maatregelen getroffen om structureel zicht te hebben op de kwaliteit van uitvoering. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat sommige keuzes voor de vorm en uitvoering van de training (het teamsgewijs trainen en het integreren van het veiligheidsplan in het trainingsprogramma) nadelen met zich meegebracht hebben, met name in de vorm van weerstanden.

De algemene opvatting van de geïnterviewde Penitentiaire Inrichtingswerkers (PIW-ers) was dat de training vooral voor nieuwe personeelsleden zinvol is. Voor zichzelf vonden zij de training vaak niet nodig, hoewel veel medewerkers toch aangaven nieuwe technieken geleerd te hebben. PIW-ers zien over het algemeen weinig wijzigingen in de werksituatie en de veiligheid. Managers zien wel verbeteringen: betere bejegening van gedetineerden door het personeel, minder beklagzaken, verzuimgesprekken en strafrapporten. Wel geven zij aan dat Verbal Judo slechts één van de oorzaken voor de veranderingen

zal zijn, naast bijvoorbeeld de training gericht op het omgaan met agressie tussen personeelsleden onderling, die kort voor Verbal Judo werd gevolgd, of een andere samenstelling van het team.

Conclusies

Hoewel er geen uitgewerkte theoretische onderbouwing van Verbal Judo door de ontwikkelaar is beschreven, wordt een aantal van de gehanteerde methoden teruggevonden in aanverwante methoden (algemene agressietrainingen, Motivational Interviewing, het omgaan met weerstand in opvoedingssituaties en in therapeutische behandelingen). Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat deze methoden gebaseerd zijn op theoretische onderbouwingen en effectief kunnen zijn. Op grond daarvan zou verwacht kunnen worden dat de genoemde elementen ook vanuit het kader van Verbal Judo effectief zouden kunnen zijn. Omdat de combinatie van de methoden, bij deze doelgroep, in deze context, niet eerder is getoetst zou vervolgonderzoek nodig zijn om dit te kunnen vaststellen. Daarbij zou nagegaan moeten worden of de methode -zoals de ontwikkelaar stelt- even zinvol is voor alle typen personeelsleden.

Voordat vervolgonderzoek echter zinvol is, is het nodig dat de training wordt uitgevoerd zoals is bedoeld. Dit blijkt niet het geval te zijn. Zowel de uitvoering van de training als de follow-up worden niet uitgevoerd zoals beoogd. Dit betekent niet per definitie dat de beoogde doelen niet behaald worden. Maar omdat ook onvoldoende maatregelen getroffen zijn voor kwaliteitsbewaking, is onvoldoende zicht op de kwaliteit van uitvoering en bestaat het risico dat niet kan worden ingegrepen wanneer dat nodig zou zijn. Uit buitenlands onderzoek naar andere trainingen blijkt dat de effecten daarvan sterk afhankelijk zijn van de kwaliteit van de trainers. De effecten van trainingen door trainers die niet competent zijn en het programma niet uitvoeren zoals bedoeld is kunnen zelfs tot *averechtse* resultaten leiden (Barnoski, 2004). Kwaliteitsbewaking is dus essentieel. Bovendien zou, als de inhoud van de uitvoering verschilt tussen de verschillende trainers of tussen verschillende PI's, niet meer duidelijk zijn wat precies gemeten zou worden. De geconstateerde knelpunten moeten eerst verholpen worden, voordat een effectevaluatie zinvol is.

Bij het interpreteren van deze conclusies is het van belang om te weten dat de implementatie van nieuwe interventies in het justitieveld vaak problemen kent, zo blijkt uit ander onderzoek

(Miller & Rollnick, 2005; Hollis, 2007). Het is blijkbaar lastig om in een relatief ingewikkelde en grote organisatie waar dagelijks veel stress een rol speelt, nieuwe werkwijzen in te voeren. In die zin zijn de knelpunten die bij de implementatie van Verbal Judo naar voren zijn gekomen zeker geen uitzondering.