

PORTAALVRAAG: BEJEGENING JONGEREN (16-23 JAAR) DOOR JEUGDPROFESSIONALS

Beantwoording: Marte Wiersma & Roel van Goor, KeTJA / Hogeschool Inholland

Samenvatting¹

De manier waarop jeugdprofessionals met jongeren omgaan is een randvoorwaarde voor de kwaliteit en effectiviteit van professionele hulp. Deze zogenoemde bejegening wordt door jongeren niet altijd als positief ervaren. Contact met deze leeftijdsgroep vraagt een specifieke manier van benaderen. Deze jongeren willen niet meer als kinderen aangesproken worden, maar zijn ook nog niet volwassen. In de overgang naar volwassenheid verlangen jongeren naar zelfstandigheid en zelf zaken regelen, maar hebben ze ook een vangnet nodig voor als het mis gaat.

Voor het Kennisportaal van NEJA is in samenspraak met het Jeugdplatform en het MBO-Jeugdteam in Amsterdam de volgende vraag geformuleerd: *Wat kunnen professionals in de begeleiding van oudere jeugd (16-23 jaar) doen om de kans op goed contact en een werkzame relatie te bevorderen?* Deze vraag is in het voorjaar van 2019 beantwoord. Het onderzoek is gefinancierd vanuit KeTJA.

De opbouw van het rapport is als volgt: een literatuurstudie geeft zicht op de betekenis van het begrip bejegening in de context van hulp en ondersteuning aan jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar. Vervolgens geeft de analyse van interviews en verdiepende panelgesprekken met jongeren en jeugdprofessionals antwoord op de vraag wat professionals kunnen doen om goede bejegening te realiseren. Tot slot, wordt ingegaan op de vraag wat ervoor nodig is om te zorgen dat dit ook structureel onderdeel wordt van hun alledaagse werkpraktijk.

Inzichten literatuurstudie

Onder bejegening in de jeugdhulpverlening wordt verstaan: *de manier waarop een professional zich verhoudt een cliënt, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die speelt.* Goede bejegening is een essentieel element van de kwaliteit van de (werk)relatie tussen de professional en de cliënt en een daarmee een voorwaarde voor de effectiviteit van de hulp.

Een aantal basiselementen van goede bejegening gelden voor alle doelgroepen, zoals: betrokken zijn; betrouwbaar zijn; aandacht hebben en luisteren; respectvol zijn; positieve bekrachtigen. Maar deze elementen vragen een om andere invulling in relatie tot verschillende problemen en doelgroepen. Om te weten wat goede bejegening vraagt, is kennis van de kenmerken en behoeften van de doelgroep vereist.

Jongeren in de leeftijd 16 tot 23 jaar bevinden zich in overgang naar volwassenheid. Dit is een fase waarin ze zoeken naar autonomie en onafhankelijkheid en tegelijkertijd nog behoefte hebben aan hulp

¹ De volledige rapportage is te vinden op het Kennisportaal op www.NEJA.nl

en begeleiding op meerdere leefgebieden. Goede bejegening door professionals is juist in deze periode cruciaal, omdat veel jongeren 'hulpmoe' zijn en/of niet zitten te wachten op contact met professionele instanties en (bemoeizuchtige) professionals.

Het perspectief van jongeren en professionals

Jongeren noemen oprechtheid, echtheid, onvoorwaardelijke acceptatie, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en motiveren en vertrouwen uitstralen als belangrijkste elementen in de bejegening door jeugdprofessionals. Dit vraagt in ieder geval om een professionele houding die gedreven wordt door nieuwsgierigheid en de intrinsieke motivatie om de jongere te begrijpen en te helpen. Hierbij dient overeenstemming te zijn tussen wat de professional denkt en voelt en wat de professional uitstraalt in het contact (ook wel congruentie genoemd).

Het is voor jongeren van belang dat ze zich geaccepteerd en veilig voelen in het contact. Dit realiseren professionals door te luisteren zonder oordeel, transparant te zijn en de privacy van de jongere te respecteren. Ook is belangrijk dat de professional zichzelf laat zien en open en eerlijk durft te zijn in het contact. Hierbij nemen professionals een positieve houding aan en stralen vertrouwen uit in de jongeren.

Wat is er nodig voor goede bejegening door jeugdprofessionals

Professionals kunnen zich competenties, gedrags- en houdingsaspecten eigen maken die goed contact met jongeren bevorderen. Goede bejegening is echter geen kwestie van het volgen van handelingsrichtlijnen. Het vraagt om het maken van inschattingen en om kunnen gaan met dilemma's die zich voordoen in het contact met jongeren. Elke jongere, elke situatie en elke professionals is anders.

Goede bejegening door professionals stelt ook voorwaarden aan de professionele context waarbinnen het contact plaatsvindt. Er moet een geschikte fysieke ruimte zijn waar de ontmoetingen met jongeren plaatsvinden. En professionals moeten voldoende tijd en professionele ruimte hebben om de relatie met jongeren naar eigen inzicht en in aansluiting bij de behoeften van de jongeren vorm te geven. Dit vraagt ook om aandacht voor bejegening in (het beleid van) de organisatie.

Kennis over goede bejegening leidt nog niet tot een gedragsverandering bij professionals. Het realiseren van goede bejegening van jongeren vraagt om blijvende aandacht en doorgaand leren binnen de professionele setting. Hiervoor is een ondersteuningssysteem nodig waarin het leren van professionals op de werkvloer structureel op verschillende manieren vorm krijgt.

Tot slot

In het verlengde van dit onderzoek is in samenspraak met het MBO-Jeugdteam Amsterdam de *Leermodule Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* ontwikkeld. De module is gericht op het ontwikkelen en onderhouden van de kwaliteit van bejegening van jongeren en kan zelfstandig worden uitgevoerd binnen professionele organisaties. De benodigde materialen worden op het kennisportaal geplaatst (verwacht eind 2019).