
Jongeren willen geen persoonlijke details horen

Shit, mest en persoonlijke betrokkenheid

Jongeren willen een hulpverlener met wie ze een klik hebben, die er is als ze hem of haar nodig hebben en die concrete hulp biedt. Helaas denken sommige hulpverleners dat het delen van persoonlijke problemen bijdraagt aan die klik. Wij denken dat dat een misvatting is en dat je moet oppassen met het delen van persoonlijke problemen met jongeren.

door Josine Steenvoorde, Mark van Dijk & Lilian Linders



Dit artikel is ontstaan uit de analyse van interviews met jongeren die deelnemen aan het onderzoek Ondersteuning Jeugd in Overgang naar Volwassenheid (OJOV). In dit vierjarige onderzoeksprogramma in drie steden – Haarlem, Amsterdam en Rotterdam

– volgen we jongeren van 16 tot 20 jaar die op dit moment ondersteuning krijgen. Het doel van het onderzoek is om meer inzicht te krijgen in het perspectief, de leefwereld en ervaringen van jongeren in de overgang naar volwassenheid. Hiermee willen we een bijdrage leveren aan ondersteuning die goed aansluit bij de levens, behoeften en ambities van de jongeren.

Sociaal en chill zijn

Het onderzoeksproject is gestart in 2017 en de eerste fase van het onderzoek is afgerond. Deze bevindingen zijn afkomstig uit de analyse van de semi-gestructureerde interviews met 44 jongeren in de leeftijdscategorie van 16-17 jaar. Een van de onderwerpen is hun waardering van de hulpverlening. Zij vinden met name de houding en het gedrag van een hulpverlener belangrijk. Ze hebben het minder over de inhoud van

de hulpverlening. Zo vinden zij een goede klik belangrijk. Ze willen een hulpverlener die ‘sociaal’ en ‘chill’ is. ‘Gewoon chill zijn vooral, en niet te opdringerig.’ Uit enkele verhalen blijkt dat sociaal en chill zijn vooral betrekking heeft op een zekere mate van gelijkwaardigheid in het contact tussen de jongere en de professional. Deze jongeren geven aan dat de hulpverlener concrete hulp biedt (niet alleen maar praten), niet te veel invult (oh dat ken ik al), betrouwbaar is (zich aan afspraken houdt), niet te veel problematiseert (ook praat over andere onderwerpen) en goed doorvraagt. Zoals een jongere zegt:

‘Ik vind vooral het betrokken zijn bij de kleine dingetjes fijn. Dus het onthouden van dingen uit het vorige gesprek. Herkend worden, erkend worden. Dat is heel fijn. Je komt hier binnen en het is van “oh hoe ging het met je toets vorige week?” Dat betekent dat iemand naar je luistert.’

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er drie artikelen verschenen in *Sociale Vraagstukken* over hoe jongeren hun hulpverlening waarderen (zie bronnen). Onze Amsterdamse collega’s schreven dat jongeren vooral de relatie met de hulpverlener van belang vinden en liever niet te ver vooruitkijken. Onze Rotterdamse col-

lega's gaven aan dat jongeren vooral concrete resultaten willen zien. Als Haarlemse onderzoeksgroep schreven we dat jongeren last hebben van de persoonlijke verhalen van hulpverleners.

Persoonlijke betrokkenheid

Tijdens het analyseren van de interviews van de jongeren viel op dat meerdere jongeren last hebben van de persoonlijke sores van hun begeleider of hulpverlener. Zij gaven aan dat begeleiders minder moeten vertellen over zichzelf en beter moeten luisteren. Zo was er een jongere die zei dat haar begeleider vertelde dat hij thuis ruzie had met zijn vrouw. Op dit soort uitingen van een begeleider zat ze niet te wachten. 'Laat je persoonlijke shit thuis. De cliënten hebben het al zwaar genoeg. Je moet als groepsleider in je rol blijven.' Een andere jongere gaf aan dat hij gestopt was met zijn behandeling omdat de sociaal werker alleen maar over zichzelf praatte.

Ondanks dat dit slechts enkele voorbeelden zijn, staat het niet op zichzelf. Wij vroegen ons daarom af waaróm dit gebeurt. Sociaal werkers zijn immers hoogopgeleide professionals die niet zomaar gedachteloos hun eigen problemen droppen bij cliënten. We gaan ervan uit dat werkers dit doen om, enerzijds, een voorbeeld te stellen aan de cliënt dat problemen besproken kunnen worden. Ook denken wij dat ze dit doen om de relatie aan te gaan. Als je iets deelt over jezelf, versterkt dit de band. Toch?

Maar is dat wel zo? Kun je alleen een relatie aangaan als je iets over jezelf vertelt? Wij denken van niet. Persoonlijke betrokkenheid is iets anders dan persoonlijke verhalen delen. De jongeren geven aan dat zij willen dat hulpverleners luisteren en beschikbaar zijn. Dat ze oprechte interesse hebben en dat ze er voor hen zijn wanneer zij dit nodig hebben, ook als dat betekent dat je na vijfen nog je telefoon moet oppakken. Dat is voor hen wat persoonlijke betrokkenheid inhoudt.

De sociaal werker heeft veel middelen in huis om contact te maken en de relatie aan te gaan. Wat het vak van sociaal werker juist zo bijzonder maakt, is dat je aan kunt sluiten bij de belevingswereld van je cliënt. Daar hoeft je jouw eigen belevingswereld niet voor te gebruiken. Het gaat om hoe je cliënt, hoe de jongere, zijn of haar wereld ervaart. Als jij jouw problemen daarin mengt of als spiegel gebruikt, glijden we af naar de werker die het altijd beter weet en zichzelf centraal stelt. Sociaal werk is een vak, een professie waarin de professional zich dienstbaar opstelt ten opzichte van degenen die een beroep op hem of haar doen. Het is meer dan alleen maar doen wat goed voelt. Je gaat op professionele manier een relatie aan met iemand, die jij vanuit methoden en technieken probeert verder te helpen. Misschien moeten wij onszelf minder als afgestudeerde filantroop gaan zien en meer als goed opgeleide professional. Wij moeten meer durven te vertrouwen op onze professionele expertise, waarin zowel empathie als methodisch werken een plaats heeft.

Shit en mest

De analyse van de interviews, de praktijkervaring en het zoeken naar de reden achter deze, naar ons idee, misplaatste manier van relaties aangaan met cliënten, gaf ons aanleiding voor het artikel 'Hulpverlener, laat je eigen shit thuis'. Met de titel citeren we rechtstreeks een geïnterviewde jongere. We zijn ons ervan bewust dat we een gevoelige snaar raken

bij sommige sociaal werkers. Alle sociaal werkers proberen zo goed mogelijk cliënten te helpen en dat doen we naar eer en geweten. Hoewel wij zelf niet meer met onze voeten in de klei staan, weten we hoe het soms zoeken is naar de juiste begeleiding en aansluiting. Hoe je de relatie opbouwt met een cliënt en investeert in een duurzame samenwerking ten gunste van de ander. Desalniettemin willen wij deze signalen van jongeren serieus nemen. Dat doen we om degenen die er last van hebben een stem te geven: mensen die niet zelf durven aan te geven hoe zij lijden onder de privéverhalen van hun begeleiders. Naar aanleiding van ons artikel schreven Weerman, Bhugwandass en Boote een reactie – 'Hulpverlener, zet je eigen shit om in mest' – die zich richtte op het belang van ervaringsdeskundigheid. Nu ging ons artikel niet specifiek over ervaringsdeskundigheid als begeleidingsvorm. Het gaat ons om wat de jongeren aangeven; val ons niet lastig met je eigen 'shit'. Toch raakt ons betoog wel aan de missie van ervaringsdeskundigen om eigen ervaringen in hulpverleningsrelaties in te zetten. Wij onderschrijven het belang dat professionals ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid serieus nemen en op gelijkwaardige wijze integreren in de samenwerking met cliënten. Dat doen we hier door het op te nemen voor de jongeren die last hebben van privéverhalen van hulpverleners. Wat we willen benoemen is de schade die kan ontstaan als de verhalen van professionals die van de cliënt verdringen. Zo toont recent onderzoek van Israelashvili, Sauter en Fischer (2020) bijvoorbeeld dat wanneer je een gedeelde ervaring hebt, je minder goed luistert en minder empathie ervaart. Jouw vergelijkbare eigen emotionele ervaring kan je blind maken voor de emotionele ervaring van de ander. Ook als het gaat om het inzetten van ervaringsdeskundigheid, moet je altijd het belang van je cliënt voorop zetten, en niet jouw eigen verhaal. De vraag zou altijd moeten zijn; wat heeft mijn cliënt eraan als ik dit vertel? Als het antwoord is dat je dan een betere band krijgt, zou je kunnen heroverwegen of dat de juiste strategie is in de betreffende situatie. Aansluiten bij je cliënt is vooral luisteren naar je cliënt. Niet naar je eigen verhalen, dat is 'autobiografisch luisteren'. Zoals een jongere zegt: 'Geef tijd om uit te praten en niet eigen dingen vertellen in plaats van luisteren.' ●

Josine Steenvoorde is docent onderzoeker bij Hogeschool Inholland. Mark van Dijk is docent Social Work bij Hogeschool Inholland. Lilian Linders is lector Empowerment en Professionalisering van het sociaal domein bij Hogeschool Inholland.

Bronnen

- <http://opwegnaarvolwassenheid.nl/over-ojov/>
- Israelashvili, J., Sauter D., & Fischer, A. (2020) Different faces of empathy: Feelings of similarity disrupt recognition of negative emotions. *Journal of Experimental Social Psychology*
- Steenvoorde, J. Van Dijk, M. & Linders, L. (2020). Hulpverleners, laat je eigen shit thuis. www.socialevraagstukken.nl, 14 april 2020.
- Van Vliet, J. & El Gharbaoui, H. (2020). Ondersteuning van kwetsbare jongeren: bied concrete resultaten, www.socialevraagstukken.nl, 16 september 2020
- Weerman, A., Bhugwandass, J. & Boote, M. (2020). Hulpverleners: zet je eigen shit om tot mest. www.socialevraagstukken.nl, 7 mei 2020.
- Wiersma, M., & Van Goor, R. (2020). Kijk niet te ver vooruit met kwetsbare jongeren. www.socialevraagstukken.nl, 1 juli 2020.

