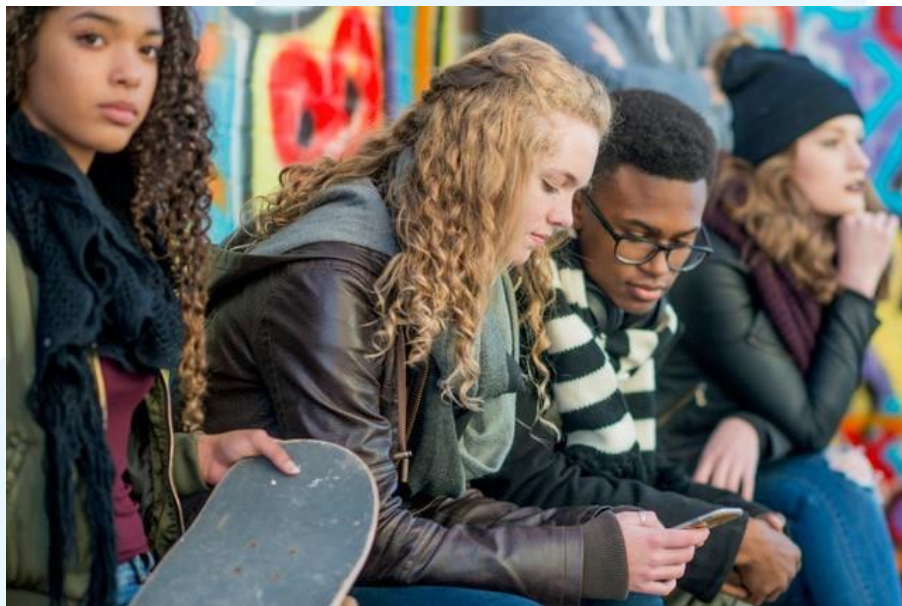




KeTJA

KENNISWERKPLAATS
TRANSFORMATIE
JEUGD AMSTERDAM

BEJEGENING JONGEREN 16-23 JAAR DOOR PROFESSIONALS HANDBOEK UITVOERDERS LEERMODULE



Marte Wiersma & Roel van Goor
September 2020

Ontwikkelaars

Marte Wiersma & Roel van Goor

Organisatie

Hogeschool Inholland, lectoraat Jeugd en Samenleving

Website

<https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>
www.hva.nl/ondersteuningjongeren

Contactpersoon

Marte Wiersma

marte.wiersma@inholland.nl / 06-11449851

Referentie in verband met publicatie

Wiersma, M., & Van Goor, R. (2020). *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Handboek uitvoerders leermodule*. Amsterdam: Hogeschool Inholland/KeTJA.

KeTJA – Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam – draagt via praktijkgericht onderzoek en kennisontwikkeling bij aan het realiseren van de transformatie van het jeugdstelsel. Door middel van diverse projecten en activiteiten ondersteunt de werkplaats de ontwikkeling van Ouder- en Kindteams die in alle wijken in Amsterdam preventieve steun en hulp bieden aan ouders en hun kinderen.

KeTJA maakt deel uit van het Netwerk Jeugdzorg Amsterdam, wordt financieel ondersteund door ZonMw en de gemeente Amsterdam.

Inhoud

1. Inleiding	3
Inhoud leermodule	3
Materialen	3
Leeswijzer	4
2. Kennisdocument	5
3. Leerbijeenkomst	6
Stap 1 Creëren draagvlak	6
Stap 2 Werving deelnemers	7
Stap 3 Organisatie leerbijeenkomst	7
Stap 4 Uitvoering leerbijeenkomst	8
4. Fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden	16
5. Zorgen voor duurzame gedragsverandering	17
Bijlagen	19

1. Inleiding

Voor u ligt het handboek bedoeld voor de uitvoerder(s) van de leermodule *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*. Deze module heeft als doel de kwaliteit van het aangaan en onderhouden van contact te verbeteren en/of onderhouden met jongeren en jongvolwassenen die gebruik maken van professionele hulp en ondersteuning.

De leermodule is ontworpen voor zelfstandig gebruik in professionele organisaties. Dit document bevat uitgebreide instructies en handvatten voor het uitvoeren van de leermodule.

Inhoud leermodule

De module bestaat uit verschillende onderdelen:

- Een kennisdocument over goede bejegening van jongeren 16-23 jaar, wat dit vraagt van professionals en wat hiervoor nodig is. Het kennisdocument is gebaseerd op literatuurstudie en empirisch materiaal. Dit document is bedoeld voor zelfstudie.
- Het tweede onderdeel is een leerbijeenkomst voor (toekomstig) jeugdprofessionals. De training bestaat uit de onderdelen kennisoverdracht, uitwisseling en gezamenlijke betekenisverlening, het oefenen in rollenspelen aan de hand van casuïstiek.
- Als derde zijn er aanwijzingen voor het realiseren van fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden.
- Het laatste deel richt zich op het realiseren van duurzame gedragsverandering bij jeugdprofessionals door het organiseren van vormen van leren op de werkvloer. Er is aandacht voor feedback op professioneel handelen in direct contact met jongeren en reflectie en uitwisseling in casuïstiekbepreking en/of intervisie.

Materialen

Voor de uitvoering van de leermodule zijn de volgende materialen ontwikkeld. Deze zijn te vinden in de bijlage van dit handboek of anders te raadplegen via

<https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

1. Voor deelnemers

- *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Theorie en praktijk*
- *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Handleiding leermodule*

2. Voor uitvoerders/trainers

- Wervingsfase
 - algemene informatieflyer leermodule voor organisaties
 - uitnodiging deelnemers leerbijeenkomst
- Uitvoering leerbijeenkomst
 - *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Handboek uitvoering leermodule*
 - PowerPointpresentatie leermodule
 - diverse formats voor gebruik bij oefeningen en opdrachten
 - evaluatieformulier leerbijeenkomst
- Leren op de werkvloer
 - (video-)feedbacktool op gesprekken met jongeren
 - reflectietool casuïstiekbepreking/intervisie

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op het kennisdocument. Hoofdstuk 3 bestaat uit een uitgebreid stappenplan voor de uitvoering van de leerbijeenkomst. Hoofdstuk 4 gaat in op het onderdeel leren op de werkvloer en hoofdstuk 5 geeft aanwijzingen voor het bespreekbaar maken van fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden. In de bijlagen zijn de benodigde materialen te vinden voor de uitvoering van de leermodule.

2. Kennisdocument

Het kennisdocument is bedoeld voor zelfstudie. Het document kan eventueel voorafgaand aan de leerbijeenkomst zelfstandig bestudeerd worden en is te raadplegen via

<https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

De leerbijeenkomst is ontwikkeld op basis van inzichten uit het kennisdocument. Slechts enkele centrale inzichten uit het document worden in de bijeenkomst gepresenteerd. Het is aan te raden dat deelnemers het kennisdocument bestuderen voorafgaand of naast deelname aan de leerbijeenkomst. Aan deelnemers kan bijvoorbeeld gevraagd worden om het kennisdocument te lezen als voorbereiding op de leerbijeenkomst.

3. Leerbijeenkomst - stappenplan uitvoering

De leerbijeenkomst bestaat uit verschillende onderdelen:

- kennisoverdracht en bewustwording;
- betekenisverlening: bejegening in de eigen beroepspraktijk;
- oefenen in rollenspelen;
- inventarisatie van ervaringen en opbrengsten;
- vooruitblik naar de andere onderdelen van de leermodule.

Dit hoofdstuk behandelt stap voor stap wat er nodig is voor het succesvol kunnen uitvoeren van de leerbijeenkomst.

Stap 1 – Creëren draagvlak

Voor uitvoering van de leerbijeenkomst dient draagvlak te zijn binnen de organisatie. Er is een algemene informatieflyer ontwikkeld die gebruikt kan worden om organisaties te informeren over de achtergrond, de doelstelling en de inhoud van de leermodule.

LET OP:

Ervaring leert dat professionals geneigd zijn te denken dat het met de bejegening van jongeren wel goed gaat. Dit vormt immers het hart van hun werk. Verhalen van jongeren maken echter duidelijk dat de kwaliteit van de bejegening nogal varieert.

De eerste ervaringen met het uitvoeren van de leermodule wijzen bovendien uit dat professionals het volgen van de module zien als een meerwaarde.

Als de organisatie de leermodule wil gaan aanbieden, dan moeten er twee keuzes worden gemaakt:

a) *Hoe* wordt de module uitgevoerd. Worden alle onderdelen integraal doorlopen of worden alleen bepaalde onderdelen uitgevoerd? Wordt de leerbijeenkomst in één sessie georganiseerd of opgeknipt in twee bijeenkomsten? En worden de deelnemers aan de leerbijeenkomst geacht het kennisdocument te lezen ter voorbereiding?

N.B. Het integraal uitvoeren van alle onderdelen van de leermodule biedt de meeste kans op het duurzaam realiseren van een goede kwaliteit van bejegening van jongeren in de organisatie.

b) *Wie* voert de module uit en met *welke* voorbereiding? De module is ontwikkeld voor zelfstandig gebruik door jeugdhulporganisaties of docenten. Dit handboek biedt concrete aanwijzingen voor de uitvoerder(s). Het verdient echter de voorkeur de leermodule te laten verzorgen door medewerkers met ervaring en expertise in het verzorgen van trainingen aan en/of scholing voor professionals. Tevens wordt aangeraden te werken met twee uitvoerders.

De ontwikkelaars kunnen geraadpleegd worden voor advies over en/of ondersteuning bij de uitvoering van de leermodule. De ontwikkelaars worden graag op de hoogte gesteld van uitvoering van (onderdelen van) de leermodule (zie colofon voor contactgegevens).

Benodigde materialen creëren draagvlak

❖ Infolyer leermodule *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* (zie BIJLAGE 1)

Stap 2 – Werving deelnemers

Een volgende stap is de werving van deelnemers voor de leerbijeenkomst. Hoe de werving verloopt is afhankelijk van de organisatie. Is deelname bijvoorbeeld verplicht of vrijwillig? In het laatste geval is aan te raden een contactpersoon binnen de organisatie te hebben die collega's uitnodigt en enthousiasmeert voor deelname aan de leerbijeenkomst. Voor de werving van deelnemers is een gestandaardiseerde uitnodigingstekst beschikbaar.

- Vanwege het interactieve karakter van de leerbijeenkomst wordt aangeraden te werken met groepen van minimaal vijftien en maximaal 30 deelnemers.
- De groep kan bestaan uit medewerkers uit dezelfde organisatie, of van verschillende organisaties. Deelname van professionals uit verschillende disciplines (jeugdartsen, jeugdmaatschappelijk werkers, jongerenwerkers, jeugdverpleegkundigen) kan een meerwaarde zijn.

Aangemelde deelnemers ontvangen voorafgaand aan de bijeenkomst (de link naar):

- het kennisdocument
- de handleiding voor deelnemers

Benodigde materialen werving deelnemers

- ❖ Wervingstekst (zie BIJLAGE 2)
- ❖ Kennisdocument (te raadplegen via <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>)
- ❖ Handleiding deelnemers (te raadplegen via <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>)

Stap 3 – Organisatie leerbijeenkomst

Zorg voor de volgende zaken:

- een afgesloten (en bij voorkeur afsluitbare) ruimte voor maximaal 30 personen
- voldoende stoelen en een aantal tafels met de mogelijkheid om te werken in groepen van 3 tot 4 deelnemers
- (bij voorkeur) aanwezigheid van computer en beamer voor de PowerPointpresentatie
- voldoende kopieën van invulformulieren opdrachten
- voldoende pennen voor de deelnemers
- whiteboard of flip-over met stiften (rood, blauw, groen)
- voldoende prints van de hand-out van de PowerPointpresentatie
- (eventueel) een aantal hard-copy kennisdocumenten
- (eventueel) koffie/thee/water en zoetigheden

Opstelling:

- Plaats de stoelen en tafels zo dat er verspreid over de ruimte groepen met bij voorkeur 3, of anders 4 zitplaatsen.
- Zorg met tafels voor voldoende individuele schrijfruimte.

Algemeen:

- Idealiter wordt de leerbijeenkomst geleid door twee uitvoerders.
- De leerbijeenkomst duurt integraal uitgevoerd zo'n 3,5 uur. Dit is exclusief voorbereidingstijd van de uitvoerder(s).

- De notities in de PowerPointpresentatie bieden de uitvoerder(s) houvast bij het verzorgen van de presentatie, het doorlopen van de onderdelen van de bijeenkomst, o.a. de instructie bij de opdrachten.

Stap 4 – Uitvoering leerbijeenkomst

In dit gedeelte wordt de praktische uitvoering van de verschillende onderdelen van de leerbijeenkomst toegelicht.

1. Kennis en bewustwording: Bejegening in onderzoek en literatuur (totaal: 30 minuten)

Start met het welkom heten van de deelnemers en het doornemen van het programma.

De leerbijeenkomst vervolgt met een plenaire presentatie door de uitvoerder(s). Het is belangrijk dat de uitvoerder(s) voldoende kennis heeft van de inhoud van het kennisdocument.

Doel van het onderdeel kennis en bewustwording is een onderbouwing van het belang van goede bejegening en dat deelnemers dit kunnen leren en verbeteren.

Opdracht: Kenmerken jongeren 16-23 jaar en de consequenties voor bejegening (10 minuten)

Tijdens de presentatie – na de algemene toelichting op wat bejegening is – wordt de deelnemers gevraagd uit te wisselen over wat er specifiek is aan de bejegening van oudere jongeren en jongvolwassenen. Het doel van deze opdracht is deelnemers bewust te maken dat goede bejegening afhankelijk is van de kenmerken van de doelgroep waarmee gewerkt wordt.

Werkwijze

- Het invulschema voor deze opdracht wordt aan de deelnemers uitgedeeld.
- Elke deelnemer schrijft vijf kenmerken op die specifiek zijn voor jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar.
- Vervolgens denken ze na welke consequenties die kenmerken hebben voor de manier waarop je de hulp en begeleiding aan deze groep vormgeeft.
- De deelnemers werken dit in 5 minuten uit.
- Vervolgens wordt dit gedurende 5 minuten uitgewisseld met het groepje.
- Tot slot wordt 5-10 minuten plenair uitgewisseld over de opbrengsten.

Inventariseer wat de deelnemers noemen aan kenmerken, welke aspecten worden genoemd en waarom specifiek voor deze doelgroep? Kunnen ze uit eigen praktijkvoorbeelden noemen hoe ze hun gedrag en houding aanpassen aan de doelgroep? Dit levert een aantal criteria op waarbij je aan de deelnemers kunt vragen of ze dit realiseren.

Na de opdracht gaat de presentatie verder met een presentatie van de kenmerken van jongeren in de levensfase 16-23 jaar, wat jongeren belangrijk vinden in de bejegening en wat professionals daarover zeggen.

Benodigde materialen

- ❖ Invulformat *Kenmerken jongeren 16-23 jaar en consequenties bejegening* (zie BIJLAGE 3)

2. Uitwisseling en betekenisverlening: Bejegening in de eigen beroepspraktijk (totaal: 40 of 60 minuten, zie toelichting beneden)

In dit onderdeel staat uitwisseling van eigen ervaringen en reflectie daarop met mededeelnemers centraal. Het doel is om eraan bij te dragen dat het thema bejegening voor de deelnemers betekenisvol wordt, doordat ze het kunnen relateren aan hun eigen beroepsuitoefening. In de uitwisseling over persoonlijke successen en missers ontwikkelen de deelnemers met elkaar gedeelde uitgangspunten (vuistregels) voor de professionele bejegening van jongeren binnen de eigen organisatie.

Introductie doel en organisatie (5 minuten)

Doel:

- Het betekenisvol kunnen relateren van het thema bejegening aan de eigen beroepsuitoefening.
- Eigen maken goede bejegening door een team of organisatie.
- Aandacht voor fysieke en sociale randvoorwaarden voor het realiseren van goede bejegening.

Uitdiepen *good en bad practices*

In dit gedeelte gaat het erom dat de deelnemers het thema bejegening koppelen aan hun eigen ervaring als beroepsbeoefenaar. Er is een oefening om een succeservaring in herinnering te halen en een oefening om juist een minder goed verlopen contact met een jongere te analyseren.

Toelichting:

Op grond van de analyses van persoonlijke ervaringen destilleren de deelnemers do's (en eventueel don'ts) voor het aangaan en onderhouden van contact met jongeren.

Onderzoek maakt duidelijk dat de kwaliteit van professioneel handelen alleen gewaarborgd kan zijn als er ook is voldaan aan bepaalde organisatorische randvoorwaarden, zoals: voldoende tijd voor contact; beschikbare ruimtes waar gesprekken kunnen plaatsvinden; ruimte voor professionele autonomie; aandacht voor het thema bij leidinggevenden en in beleid; en facilitering van professionalisering. Tegen deze achtergrond wordt daarom telkens de vraag gesteld welke voorwaarden nodig zijn om de genoemde vuistregels te kunnen hanteren.

LET OP: Het kost minstens 20 minuten om een oefening – met individueel en groepsdeel – uit te voeren. Afhankelijk van de beschikbare tijd kan ervoor gekozen worden alleen een *good practice* of alleen een *bad practice* te analyseren. Deelnemers kan ook de keuze worden gegeven een succeservaring, of juist een minder goede ervaring te analyseren.

Organisatievorm:

Werk in groepjes van 3 professionals (liefst verschillende functies).

Benodigde materialen:

- Invulformats *good en bad practice* (A4) (zie BIJLAGEN 4 en 5)
- Invulformat *Vuistregels goede bejegening* (A3) (zie BIJLAGE 6)
- Whiteboard of flipover en stiften

Opdracht – Uitdiepen *good practice* (20 minuten)

- (individueel) Neem een situatie in herinnering waarin het contact met een jongere uitdagend (lastig, moeizaam, conflictueus o.i.d.) was, maar waarin het desondanks lukte een goede werkrelatie op te bouwen.

Werk (kort!) de volgende vragen uit in het aangeleverde format:

- Beschrijf de situatie en wat er uitdagend aan was.
- Wat was het gedrag en houding van de jongere?
- Hoe handelde je? En wat was het effect van het handelen?
- Waarom werkte dit gedrag in dit geval volgens jou?
- Valt er een les uit te trekken voor bejegening van jongeren in het algemeen?
- (groep) Bespreek de casusuitwerkingen met elkaar aan de hand van de volgende vragen:
 - Is de beschreven casus helder voor iedereen?
 - Deelt iedereen de analyse van het professioneel handelen en het effect daarvan?
 - Onderschrijft iedereen de algemene les?
 - Welke organisatorische randvoorwaarden zijn er nodig om dit te kunnen realiseren?
- (groep) Inventariseer met elkaar de algemene lessen en beschrijf ze als een vuistregel voor hoe als professional te handelen (een 'do')

Opdracht – Uitdiepen *Bad practice*

(20 minuten)

- (individueel) Neem een situatie in herinnering waarin het niet goed gelukt is een goede werkrelatie op te bouwen met een jongere.

Werk (kort!) de volgende vragen uit in het aangeleverde format:

- Beschrijf de situatie waarin het contact tot stand kwam.
- Wat was het gedrag en houding van de jongere?
- Hoe handelde je? En wat was het effect van het handelen?
- Waarom werkte dit gedrag in dit geval niet volgens jou?
- Wat had je (achteraf gezien) beter kunnen doen om het contact goed te houden?
- Valt er een les uit te trekken voor bejegening van jongeren in het algemeen?
- (groep) Bespreek de casusuitwerkingen met elkaar aan de hand van de volgende vragen:
 - Is de beschreven casus helder voor iedereen?
 - Deelt iedereen de analyse van het professioneel handelen en het effect daarvan?
 - Onderschrijft iedereen de algemene les?
 - Welke organisatorische randvoorwaarden zijn er nodig om dit te kunnen realiseren?
- (groep) Inventariseer met elkaar de algemene lessen en beschrijf ze als een vuistregel voor hoe als professional te handelen.

Hoewel het van belang is vooral positieve lessen te trekken uit eerdere ervaringen, kan het soms ook waardevol zijn uit eerdere ervaringen af te leiden welk gedrag vermeden zou moeten worden (inventarisatie van 'don'ts')

Inventarisatie vuistregels

Nadat in kleine groepen persoonlijke beroepservaringen zijn geanalyseerd en algemene lessen zijn getrokken, worden opbrengsten centraal besproken.

Doel:

Het ontwikkelen van gezamenlijke uitgangspunten (vuistregels) voor hoe het contact met jongeren binnen de organisatie vorm krijgt. Waar staan we voor als team/organisatie?

Toelichting:

Hoewel bejegening deels persoonlijk is en afhankelijk van het contact met een specifieke jongere in een specifieke situatie, zijn er algemene vuistregels (*do's* en *don'ts*) aan te wijzen. In deze opdracht gaat het erom dat collega's in de uitwisseling proberen te achterhalen of ze samen tot dergelijke algemene vuistregels kunnen komen.

Als het lukt, dan is de meerwaarde dat de vuistregels zijn gebaseerd op eigen ervaringen en samen zijn geformuleerd. Ze worden dus niet 'van buiten' opgelegd. De algemene inzichten uit het kennisdocument en het eerste gedeelte van de bijeenkomst kunnen als klankbord dienen.

Tip: Als de groep tevreden is over de lijst vuistregels die het heeft opgeleverd, dan kan een uitgewerkte versie ervan een rol krijgen binnen het team en/of de organisatie. Denk aan: ophangen in de gezamenlijke werkruimte, printen op placemats, o.i.d.

Organisatievorm:

Plenaire bespreking

Benodigde materialen:

- ❖ Whiteboard of flip-over en stiften

Opdracht – Inventarisatie vuistregels

Plenaire uitwisseling (15 minuten):

- Korte ronde ervaringen: Is het gelukt?
- Inventarisatie vuistregels (*do's* en *don'ts*)
- Inventarisatie van wat er nodig is om deze regels te kunnen volgen
- Noteer de vuistregels en randvoorwaarden die iedereen onderschrijft op een flipovervel

3. Introductie reflectietool

Bij de leermodule is een reflectietool ontwikkeld. Dit instrument kan gebruikt worden voor gerichte reflectie op de bejegening van jongeren door professionals in het directe contact, of dienen ter ondersteuning van reflectie op het thema bejegening in casuïstiekbesprekingen en/of intervisiebijeenkomsten. In de leerbijeenkomst wordt de reflectietool gebruikt bij het observeren en nabespreken van rollenspelen (zie volgende onderdeel). Voordat het instrument gebruikt kan worden is een korte toelichting erop nodig.

Doel:

Inzicht in de vorm, inhoud en bruikbaarheid van de bij de leermodule ontwikkelde reflectietool.

Toelichting:

Bejegening gaat over hoe de relatie tussen een professional en de jongere wordt beïnvloed door het handelen en de houding van de professional. Enerzijds gaat het daarbij om *observeerbaar gedrag*, dat geëvalueerd kan worden in het licht van geformuleerde criteria en gedragsindicatoren. Bejegening is echter ook afhankelijk van de situatie en de beleving van de individuele jongere en vraagt dus ook om een beoordeling. Telkens dient een inschatting te worden gemaakt van de uitwerking van het gedrag van de professional op de desbetreffende jongere in die specifieke situatie. Voor beide elementen van bejegening is aandacht in de reflectietool.

Twee elementen van bejegening in de reflectietool:

1. Een zijde van het instrument omvat criteria en indicatoren waarmee concreet professioneel handelen kan worden geobserveerd en geëvalueerd.
2. Een zijde van het instrument omvat een reeks inschattingsvragen over hoe de jongeren de relatie met de professional ervaren of hebben ervaren.

LET OP: De tool moet niet gezien worden als checklist, maar als instrument om goede bejegening door professionals observeerbaar, evalueerbaar en (vooral) bespreekbaar te maken. Uiteindelijk is het vooral belangrijk dat professionals aandacht hebben voor de relatie met de jongere, los van de concrete problematiek, hulpvraag en/of inhoud van de hulpverlening.

Organisatievorm:

- De deelnemers zijn opgedeeld in groepen van 3 (deze groepen gaan ook de rollenspellen met elkaar doen)
- Alle deelnemers krijgen een kopie van de reflectietool uitgedeeld.

Benodigde materialen:

- ❖ Reflectietool (te raadplegen via

<https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>)

4. Oefenen in rollenspelen: Bejegening in contact met jongeren (totaal: 60-90 minuten)

In dit onderdeel oefenen professionals met het aangaan van direct contact met jongeren in rollenspelen aan de hand van casuïstiek (zie BLIJAGE 7). Met behulp van de reflectietool wordt gericht feedback gegeven op de manier waarop de bejegening in de rollenspelen vorm krijgt.

Doel:

- Het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn voor het aangaan en onderhouden van contact met jongeren.
- Het verwerven van inzicht in het professioneel handelen en de uitwerking daarvan op jongeren.
- Het verwerven van inzicht in de beleving van jongeren in het contact met professionals.
- Het leren herkennen en hanteren van dilemma's die zich voordoen in direct contact met jongeren.

Toelichting:

De rollenspelen worden uitgevoerd in drietallen aan de hand van drie rollen: jongere, professional en observator. De casuïstiek is gebaseerd op concrete in de beroepspraktijk ervaren dilemma's en bevat een concrete opdracht voor zowel de jongere als de professional.

Na elk rollenspel volgt een nabespreking en wordt feedback gegeven op degene die de rol van professional vertolkt. Aan degene die de rol van jongere speelde wordt gevraagd hoe het contact met de professional is ervaren. Voor het geven van gerichte feedback kan de observator gebruik maken van de reflectietool.

Na afloop van een rollenspel aan de hand van één casus worden de rollen opnieuw verdeeld. Idealiter speelt elk lid van een groep elke rol één keer en zijn er dus drie rondes.

Organisatievorm:

- Er wordt gewerkt in groepen van drie deelnemers. In het geval van groepen van vier deelnemers vervullen twee deelnemers de rol van observator.
- De deelnemers kunnen ervoor kiezen het gesprek aan tafel te voeren, of ergens in de ruimte te gaan staan.
- Na toelichting op de opdracht en het verdelen van de rollen wordt alle 'jongeren' gevraagd de ruimte te verlaten.
 - De jongere krijgt dan een beschrijving van de casus en de rol die hij of zij dient te spelen.
 - De professional en observator zien de casus en het doel van het gesprek in de PowerPointpresentatie en bespreken het gesprek kort voor.

N.B. Afhankelijk van de beschikbare tijd kan ervoor gekozen worden één of twee rollenspel(en) te laten vervallen. Het valt echter aan te raden om voldoende tijd te reserveren, zodat elke deelnemer elke rol een keer kan spelen.

Benodigde materialen:

- ❖ Reflectietool (te raadplegen via <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>)
- ❖ Kopieën met de te spelen rol door de jongeren (zie BIJLAGE 8)
- ❖ Indien er niet gewerkt wordt met een PowerPoint dient gezorgd te worden voor kopieën met de casus en de opdracht voor de professionals
- ❖ Whiteboard of flip-over en stiften (t.b.v. plenaire terugkoppeling)

Opdracht – Rollenspel

Volg per rollenspel (één casus) de volgende stappen (15-20 minuten):

1. Verdeel de groep in drietallen en eventueel een viertal.
2. Geef een algemene uitleg over werkwijze in de rollenspellen (zie boven).
3. De groepen verdelen zelf drie rollen: jongere, professional, observator.
4. Introduceer de casus aan de drietallen; deze staat geprojecteerd in de PowerPoint of is uitgedeeld aan de deelnemers.
5. Vraag de 'jongeren' de ruimte te verlaten. Geef ze een blaadje met de omschrijving van hun rol en vraag ze zich in te leven en voor te bereiden.
6. Toon in de zaal de dia van de opdracht voor de professional. Vraag de professional zich in te leven en voor te bereiden.
7. De observator bereidt zich voor door de reflectietool zorgvuldig te bekijken.
8. Vraag de jongere binnen te komen. De professional neemt vanaf dat moment het initiatief in het gesprek.
9. Laat het gesprek zo'n vijf minuten doorlopen en vraag dan om af te ronden.
 - Geef de observatoren de opdracht het voortouw te nemen in de nabespreking. Deze volgt daarbij het volgende stramien:
 - Vraag aan de professional: Hoe was het gesprek voor jou? Voor welke insteek heb je gekozen en waarom? Had het de uitwerking die je verwachtte?
 - Vraag aan de jongere: Hoe heb je het contact met deze professional ervaren? Herken je de gekozen insteek van de professional? Wat deed dat met jou?
 - Observator: Geef feedback op het gesprek. Maak daarbij zo mogelijk gebruik van de criteria en indicatoren uit de reflectietool.
 - Bespreek met elkaar na: Wat ging goed? Wat had anders/beter gekund? Welke les is hieruit te trekken?
10. Sluit de nabespreking af en verdeel de rollen opnieuw. Indien mogelijk speelt elke deelnemer elke rol één keer.

Nabespreking

Nadat bovenstaande cyclus drie keer is doorlopen wordt plenair nabesproken. Daarbij worden de volgende vragen gesteld:

- Hoe zijn de rollenspellen ervaren? Was het leerzaam?
- Wat heeft het opgeleverd aan persoonlijke ervaring?
- Was het een meerwaarde om gebruik te maken van de reflectietool?
- Wat hebben de rollenspellen opgeleverd aan inzicht in de bejegening van jongeren?

Algemene inzichten die nog niet eerder waren benoemd kunnen genoteerd worden. Ze kunnen wellicht een plek krijgen in de lijst met vuistregels die eerder is opgesteld (zie onderdeel 2).

5. Afsluiting: Verder met bejegening in de organisatie en evaluatie leerbijeenkomst

Terugblik op de leerbijeenkomst door uitwisseling van ervaringen, opbrengsten en evalueren van de training. En een vooruitblik naar de andere twee onderdelen van de leermodule.

Doelstelling:

- Inventariseren van de ervaringen en opbrengsten van de verschillende onderdelen van de leerbijeenkomst.

- Zicht krijgen op wat er nog meer nodig is om bejegening structureel te verbeteren in de organisatie van de deelnemers.
- Concrete afspraken maken over wie welke actie onderneemt om te zorgen dat er structureel aandacht is voor het thema bejegening binnen de organisatie.

Toelichting:

Er wordt stilgestaan bij wat deelname aan de bijeenkomst heeft opgeleverd en wat de deelnemers gaan doen met wat ze hebben geleerd. Eventueel vullen de deelnemers het evaluatieformulier in.

Vervolgens wordt vooruitgeblikt naar twee andere onderdelen van de leermodule die binnen de organisatie een plek kunnen krijgen.

Organisatievorm:

Plenaire bespreking

Benodigde materialen:

- ❖ Voldoende evaluatieformulieren en pennen (zie BIJLAGE 9)
- ❖ Whiteboard of flip-over en stiften (voor noteren van evaluatie punten en vervolgafspraken)

Opdracht – Nabespreking

Punten voor de nabespreking:

- Evaluatieve vragen:
 - Hoe is de bijeenkomst ervaren?
 - Wat waren meer en minder waardevolle onderdelen?
 - Wat neemt iedereen mee?

Voor het vervolg:

- Afspraken maken:
 - Wie gaat er aan de slag met het bespreken en waar mogelijk realiseren van de benodigde randvoorwaarden (beleid en professionalisering)?
 - Gerelateerd: Hoe wordt er na de bijeenkomst verder geleerd op het gebied van bejegening om zo een duurzame kwaliteit te kunnen waarborgen?
 - Is er gerichte aandacht voor leren op de werkvloer¹ via: (video-)feedback op contacten met jongeren; casuïstiekbespreking² en/of intervisie?

¹ Ter ondersteuning kan gebruik gemaakt worden van materiaal dat is ontwikkeld door de Hogeschool van Amsterdam in het project *Leren op de werkvloer*, zie: <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2015/leren-op-de-werkvloer.html>

² Voor een algemene handreiking voor het verdiepen van casuïstiekbesprekingen als leerbijeenkomsten, zie: <https://www.inholland.nl/onderzoek/publicaties/handreiking-casuïstiekbespreking-ouder-en-kindteams>

4. Fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden

Voor het blijven realiseren van een goede bejegening door professionals dient aan een aantal fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden te worden voldaan. Het is vooral zaak dat het onderwerp structureel op het netvlies staat in alle lagen van de organisatie. Om dit mogelijk te maken dient ook aandacht te zijn voor (het belang van) bejegening bij leidinggevenden en in beleid. Het duurzaam mogelijk maken van goed contact met jongeren is dus niet alleen een zaak van de professionals op de werkvloer.

Doelstelling

Inventariseren van fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden voor het mogelijk maken van een goede bejegening door uitvoerende professionals.

Het maken van afspraken en plannen van concrete acties, inclusief actiehouders, facilitering, tijdpad, etc.

Toelichting:

Overleg, werk-, ontwikkelsessies met relevante medewerkers, waaronder medewerkers met mandaat om keuzes te maken over facilitering in middelen en uren.

5. Zorgen voor duurzame gedragsverandering

Leren op de werkvloer

Om een duurzame gedragsverandering op het gebied van bejegening door professionals te waarborgen moeten deze onderdeel worden van een breder ondersteuningssysteem voor leren op de werkvloer.

Doelstelling:

- Inzicht in het (eigen) professioneel handelen van direct contact met jongeren.
- Door oefening eigen maken en versterken van het professioneel handelen.

Toelichting:

Leren op de werkvloer kan erop gericht zijn feedback te krijgen op het professioneel handelen in direct contact met jongeren in het licht van kennis over goede bejegening. Daarnaast is het waardevol wanneer er gericht aandacht is voor bejegening in casuïstiekbespreking en/of intervisie.

Benodigde materialen:

- ❖ Video-feedbacktool, te gebruiken voor het geven van feedback op professioneel contact met jongeren (ook in rollenspelen)
- ❖ Reflectietool, te gebruiken voor reflectie op en bespreking van bejegening in professionele praktijksituaties (o.a. in casuïstiekbespreking en/of intervisie)

Inzet van de (video-)feedbacktool bij direct contact met jongeren³

De indicatoren in de reflectietool geven zicht op de gedrags- en houdingsaspecten die jongeren belangrijk vinden in het contact met professionals. Met behulp van deze tool is het mogelijk professionals gericht feedback te geven op zijn/haar gedrag en houding in het contact met een jongere.

LET OP: De tool moet niet gezien worden als checklist maar een manier om goede bejegening door professionals inzichtelijk en observeerbaar te maken. Het gedrag van de professionals wordt geobserveerd, beoordeeld met een + of - en voorzien van gerichte feedback. De feedback wordt na afloop van de observatie met de professional besproken. Indien mogelijk dan kan het wenselijk zijn de jongere bij de nabespreking te betrekken.

Inzet van de reflectietool binnen casuïstiekbespreking en/of intervisie⁴

Bij de leermodule is een reflectietool ontwikkeld. Dit instrument kan gebruikt worden ter ondersteuning van reflectie op het thema bejegening in casuïstiekbesprekingen en/of intervisiebijeenkomsten.

Bejegening gaat over hoe de relatie tussen een professional en de jongere wordt beïnvloed door het handelen en de houding van de professional. Enerzijds gaat het daarbij om *observeerbaar gedrag*, dat geëvalueerd kan worden in het licht van geformuleerde criteria en gedragsindicatoren. Bejegening is echter ook afhankelijk van de situatie en de beleving van de individuele jongere en vraagt dus ook om

³ Ter ondersteuning kan gebruik gemaakt worden van materiaal dat is ontwikkeld door de Hogeschool van Amsterdam in het project *Leren op de werkvloer*, zie: <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2015/leren-op-de-werkvloer.html>

⁴ Voor een algemene handreiking voor het verdiepen van casuïstiekbesprekingen als leerbijeenkomsten, zie: <https://www.inholland.nl/onderzoek/publicaties/handreiking-casuïstiekbespreking-ouder-en-kindteams>

een beoordeling. Telkens dient een inschatting te worden gemaakt van de uitwerking van het gedrag van de professional op de desbetreffende jongere in die specifieke situatie. Voor beide elementen van bejegening is aandacht in de reflectietool.

Twee elementen van bejegening in de reflectietool:

1. Een zijde van het instrument omvat criteria en indicatoren waarmee concreet professioneel handelen kan worden geobserveerd en geëvalueerd.
2. Een zijde van het instrument omvat een reeks inschattingvragen over hoe de jongeren de relatie met de professional ervaren of hebben ervaren.

LET OP: De tool dient als instrument om goede bejegening door professionals bespreekbaar te maken. Uiteindelijk is het vooral belangrijk dat professionals aandacht hebben voor de relatie met de jongere, los van de concrete problematiek, hulpvraag en/of inhoud van de hulpverlening.

Bijlagen

BIJLAGE 1: Infolyer organisaties

In deze flyer leest u over de achtergrond, het doel en de inhoud van de leermodule *Bejegening jongeren (16-23 jaar) door jeugdprofessionals*.

Achtergrond

Bejegening is de manier waarop een professional zich verhoudt tot een cliënt, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die speelt. Aanleiding voor het ontwikkelen van een leervorm rondom bejegening voor jeugdprofessionals zijn verschillende signalen dat jongeren niet altijd tevreden zijn over de bejegening door jeugdprofessionals, terwijl dit een kernelement van goede hulp is. Werken met jongeren in de leeftijdsfase 16-23 jaar vraagt een specifieke manier van bejegening. Ze verlangen naar zelfstandigheid en willen dingen zelf doen en uitvinden, maar hebben tegelijkertijd een vangnet nodig voor als het mis gaat. In de leermodule wordt ingegaan op hoe professionals kunnen bijdragen aan een goede werkrelatie met jongeren.

Voor wie?

De leermodule *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* is bedoeld voor professionals die werkzaam zijn met jongeren 16-23 jaar in de jeugdhulpverlening, jeugd-ggz, jeugdbescherming en jeugdhulp vanuit school. De module is ook inzetbaar voor jeugdprofessionals in opleiding; studenten van wo/hbo of mbo opleidingen die gaan werken met jongeren 16-23 jaar met psychische en/of gedragsproblematiek.

Wat levert het op?

Opbrengst van de leermodule is dat (toekomstig) jeugdprofessionals zich meer bewust en bekwaam gaan bezighouden met het realiseren van goede bejegening van jongeren 16-23 jaar met psychische en/of gedragsproblematiek.

Inhoud leermodule

De leermodule bestaat uit verschillende onderdelen. Er is een kennisdocument beschikbaar over goede bejegening van jongeren 16-23 jaar, wat dit vraagt van professionals en wat hiervoor nodig is. Het kennisdocument is gebaseerd op literatuurstudie en empirisch materiaal. Dit document is bedoeld voor zelfstudie. Het tweede onderdeel is een leerbijeenkomst voor (toekomstig) jeugdprofessionals. De training bestaat uit de onderdelen kennisoverdracht, uitwisseling en gezamenlijke betekenisverlening, het oefenen in rollenspelen aan de hand van casuïstiek. Als derde zijn er aanwijzingen voor het realiseren van fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden. Het laatste deel richt zich op het realiseren van duurzame gedragsverandering bij jeugdprofessionals door het organiseren van vormen van leren op de werkvloer. Er is aandacht voor feedback op professioneel handelen in direct contact met jongeren en reflectie en uitwisseling in casuïstiekbespreking en/of intervisie.

Contact

Voor vragen over de leermodule kunt u terecht bij:

Marte Wiersma, Hogeschool Inholland (marte.wiersma@inholland.nl) / 06-11449851)

BIJLAGE 2: Wervingstekst deelnemers

Beste medewerker,

Hierbij ben je van harte uitgenodigd om deel te nemen aan de leerbijeenkomst *Bejegening jongeren (16-23 jaar) door jeugdprofessionals*. In deze mail lees je meer over de achtergrond, het doel en de inhoud van deze bijeenkomst.

Achtergrond

Bejegening is de manier waarop een professional zich verhoudt tot een cliënt, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die speelt. Aanleiding voor het ontwikkelen van een leervorm rondom bejegening voor jeugdprofessionals zijn verschillende signalen dat jongeren niet altijd tevreden zijn over de bejegening door jeugdprofessionals, terwijl dit voor hen een kernelement van goede hulp is. Doel van de leerbijeenkomst is dat professionals zich meer bewust en bekwaam gaan bezighouden met de manier waarop zij het contact met jongeren vormgeven.

Voor wie?

De leermodule *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals* is bedoeld voor professionals die werkzaam zijn met jongeren 16-23 jaar in de jeugdhulpverlening, jeugd-ggz, jeugdbescherming en jeugdhulp vanuit school. De module is ook inzetbaar voor jeugdprofessionals in opleiding; studenten van wo/hbo of mbo opleidingen die gaan werken met jongeren 16-23 jaar met psychische en/of gedragsproblematiek.

Inhoud leerbijeenkomst

De training bestaat uit de onderdelen kennisoverdracht, uitwisseling en gezamenlijke betekenisverlening, het oefenen in rollenspelen aan de hand van casuïstiek. Er is een kennisdocument beschikbaar over goede bejegening van jongeren 16-23 jaar, wat dit vraagt van professionals en wat hiervoor nodig is. Het kennisdocument is gebaseerd op literatuurstudie en empirisch materiaal. Dit document is bedoeld voor zelfstudie en kan eventueel dienen als voorbereiding op deelname aan de leerbijeenkomst. Dit document is te raadplegen via <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

Waar en wanneer?

Datum/tijd: [...]

Locatie: [...]

Voor vragen kun je terecht bij:

[naam en achternaam uitvoerder(s)/contactpersoon, [functie], [organisatie]: [emailadres], telefoonnummer].

BIJLAGE 3: Invulformat - Kenmerken jongeren 16-23 jaar en consequenties bejegening

Kenmerken jongeren 16-23 jaar	Consequenties in de hulp en begeleiding
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

BIJLAGE 4: Invulformat – Uitwisseling *GOOD practice*

Wat was er uitdagend in de relatie met de jongere?

Wat was het gedrag en houding van de jongere in de relatie?

Hoe handelde je?

Wat was het effect van je handelen?

Waarom werkte het niet en hoe kon je dat merken?

Algemene les(sen) in het contact met jongeren 16-23 jaar?

BIJLAGE 5: Invulformat – Uitwisseling *BAD practice*

Wat was er uitdagend in de relatie met de jongere?

Wat was het gedrag en houding van de jongere in de relatie?

Hoe handelde je?

Wat was het effect van je handelen?

Waarom werkte het niet en hoe kon je dat merken?

Algemene les(sen) in het contact met jongeren 16-23 jaar?

BIJLAGE 6: Invulformat - *Vuistregels goede bejegening* (A3)

In het contact met jongeren 16-23 jaar zorg ik er altijd voor dat...	Wat heb ik hiervoor nodig?
1	
2	
3	
4	
5	

BIJLAGE 7: Casussen voor rollenspellen

Casus 1

Setting: gesprek met de mentor in een klaslokaal

Jongere: Eric, man, 19 jaar

Context: Eric zit voor derde keer in het eerste schooljaar van een creatieve opleiding (waarvan twee jaar op een andere school). De mentor heeft hem opgeroepen voor een gesprek vanwege verzuim en omdat hij opdrachten niet inlevert. Het heeft 4 maanden geduurd voordat hij uiteindelijk op gesprek komt (met enige druk van zijn mentor).

Typerend citaat: "Hoezo doet school zo moeilijk? Ze zien toch dat ik goed ben in dit vak? Waarom moet ik dan per se de lessen volgen?"

Opdracht 'professional': Als mentor wil je Eric niet wegduwen, maar hem wel duidelijk maken dat een diploma halen vereist dat je aan bepaalde voorwaarden voldoet, zoals aanwezig zijn en het afronden van opdrachten.

Gedrag/houding 'jongere': Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.

Casus 2

Setting: gesprek met een straathoekwerker in een gespreksruimte in het wijkgebouw

Jongere: Samantha, vrouw, 18 jaar

Context: Samantha is aangemeld in verband met woonproblematiek. Ze verblijft op dit moment bij een vriendin omdat het thuis niet ging. Tijdens een eerste afspraak is de situatie en voorgeschiedenis enigszins in kaart gebracht. Er was een vervolgspraak ingepland om elkaar nog een keer te zien en samen een plan te maken voor de komende tijd. Samantha is toen niet komen opdagen, zonder afmelding. Ze is twee weken lang nog verschillende keren gebeld en geappt. Daarop kwam steeds geen reactie.

Na drie weken kwam er een appje van Samantha dat het niet goed gaat en of er met spoed een woonplek geregeld kan worden. De straathoekwerker heeft de appjes gelezen, maar kon niet direct reageren. Er komen meer appjes binnen: eerst met alleen een vraagteken en daarna met 'halloooo!!!' en 'reageer dan, je hebt de appjes toch gezien?!'

Hoewel niet gediend van de dwingende toon, is de professional wel akkoord gegaan met een afspraak. Er is nu voor het eerst in drie weken weer face-to-face contact.

Opdracht 'professional': Je wil Samantha graag helpen, maar haar ook wijzen op gemaakte afspraken en haar manier van communiceren. Maak duidelijk wat jouw grenzen zijn, maar probeer daarbij een goede werkrelatie te behouden.

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.

Casus 3

Setting: Eerste gesprek (kennismaking / intake) in spreekkamer jeugdadviseur op het mbo

Jongere: Kofi, jongen, 20 jaar

Context: Kofi is aangemeld door de zorgcoördinator. Hij heeft een niveau 2 diploma gehaald op een andere school en gaat nu een niveau 3 opleiding proberen. Kofi is in beeld omdat hij schulden heeft en problemen heeft gehad met politie en justitie. Hij staat in contact met de reclassering en schuldhulpverlening. Sinds een half jaar lijkt hij zaken aardig op de rit te hebben. Maar de mentor en zorgcoördinator denken dat het belangrijk is dat iemand hem begeleidt en kijkt of het op alle gebieden goed *blijft* gaan. Kofi zelf gaat wel naar het gesprek, maar ziet niet in waarom dit nodig is. Het gaat toch goed en zijn ervaringen met hulpverleners zijn niet echt positief.

Opdracht 'professional': Het voornaamste doel is om vertrouwen op te bouwen. Je wil in ieder geval de kans om in een vervolgspraak samen met Kofi uit te zoeken of en hoe jouw begeleiding voor hem van meerwaarde kan zijn.

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

BIJLAGE 8: Casuïstiek – Te spelen rollen door de ‘jongeren’



Casus 1: Eric

Gedrag/houding ‘jongere’: Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.



Casus 1: Eric

Gedrag/houding ‘jongere’: Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.



Casus 1: Eric

Gedrag/houding ‘jongere’: Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.



Casus 1: Eric

Gedrag/houding ‘jongere’: Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.




Casus 1: Eric


Gedrag/houding ‘jongere’: Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.



Casus 1: Eric


Gedrag/houding ‘jongere’: Jij speelt Eric. Hij is wat geïrriteerd dat hij speciaal voor dit gesprek naar school heeft moeten komen. Hij hangt wat onderuit in de stoel met een ongeïnteresseerde houding. Eric is heel creatief en goed in de praktijkvakken. Hij vindt het maar onzin dat hij al die vakken moet volgen en opdrachten moet maken. Het liefst wil hij snel aan het werk, maar hij weet dat hij daar een diploma voor nodig heeft.






Casus 2: Samantha

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.




Casus 2: Samantha

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.




Casus 2: Samantha

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.




Casus 2: Samantha

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.



Casus 2: Samantha

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.



Casus 2: Samantha

Gedrag/houding 'jongere': In het gesprek wil jij het vooral hebben over de woning. Als de jeugdmaatschappelijk werker het heeft over de afspraken en het communiceren, dan vind jij dat onzin. Daar kom je toch niet voor. Je maakt – in elk geval eerste instantie – ook geen excuses voor de gemiste afspraken. Je vindt dat het de taak is van een jongerenwerker om voor jou op zoek te gaan naar een woning.

Casus 3: Kofi

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

Casus 3: Kofi

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

Casus 3: Kofi

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

Casus 3: Kofi

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

Casus 3: Kofi

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

Casus 3: Kofi

Gedrag/houding 'jongere': Je hebt vooral behoefte om je frustraties te uiten over je hulpverleningsgeschiedenis en de bijbehorende negatieve ervaringen die je hebt gehad met hulpverleners. Daarnaast benadruk je dat het goed gaat en dat je geen hulp nodig hebt.

BIJLAGE 9: Evaluatieformulier leerbijeenkomst bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals

1. Algemene indruk van de leermodule

- Zeer goed Goed Voldoende Matig Slecht

2. De inhoudelijke inleiding op het thema bejegening was...

Relevant

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

Leerzaam

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

3. De uitwisseling van en reflectie op ervaringen was...

Relevant

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

Leerzaam

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

4. Het oefenen in rollenspelen was...

Relevant

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

Leerzaam

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

5. Binnen mijn organisaties zal men deze leermodule vaker aan willen bieden aan professionals

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

6. Ik zou deze bijeenkomst zelf kunnen aanbieden aan collega's (indien draaiboek, PowerPoint beschikbaar)

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

7. Ik zou het volgen van deze leermodule aanbevelen aan collega's / andere jeugdprofessionals

- Helemaal mee eens Mee eens Niet mee eens/niet mee oneens Oneens Helemaal mee oneens

8. Overige opmerkingen en/of suggesties vo