

Wie is de schuldige?

De invloed van cliëntfactoren op uitval bij jonge social professionals

Harm Schouten en Peter Hoogendijk

Toen wij hoorden dat er een groot onderzoek plaats zou vinden over burn out waren we meteen enthousiast.

Eén van ons werkt zelf met multiprobleem gezinnen en ziet daarin ook dat deze gezinnen enorm veel energie van de hulpverlener eisen. En dan de daarbij komende stress. We zien allebei wel om ons heen dat met en voor mensen werken veel vraagt, en helemaal met mensen die onder een speciale doelgroep vallen.

We hebben zo allebei onze visie over waarom mensen uitvallen en wat we eraan kunnen doen, maar voorop staat dat we beide zien dat een onderzoek zeker kan leiden tot eyeopeners en vermindering van uitval bij jongprofessionals. Het onderzoek dat wij doen specificeert zich vooral op cliëntfactoren. Wij willen hier graag via dit onderwerp onze bijdrage hieraan verlenen. Wij hebben zelf voor dit onderwerp gekozen, omdat deze nog niet als dusdanig behandeld werd.

Samenvatting

In dit artikel hebben we ons de vraag gesteld op welke manier cliëntfactoren samenhangen met uitval en burn out bij jonge professionals in de sector jeugd en gezin en welke mogelijkheden er zijn voor preventie.

In de eerste plaats zijn we tot de conclusie gekomen dat cliëntfactoren nooit de enige oorzaak zijn van uitval bij jonge professionals. Er zijn een aantal risicofactoren bij jonge professionals die het werken in deze complexe sector vermoeilijken. Ook zijn er een aantal specifieke kenmerken die de doelgroep heeft die werken als een katalysator

voor stress bij de risicofactoren voor jonge professionals. Jonge professionals hebben daarom extra begeleiding nodig in de eerste jaren van hun werkzame leven. Vooral het opdoen van ervaring en kennis van de doelgroep en langzaam wennen aan grote verantwoordelijkheid moeten speerpunten zijn van preventie die ingezet kan worden. Ook het vaardig kunnen toepassen en het op een goede manier terugleggen van probleemgedrag bij de cliënt kunnen grote stress in het omgaan met cliënten verminderen. In onze aanbeveling hebben we ons vooral gericht op aspecten waar aandacht voor moet zijn in begeleiding en op welke manier deze begeleiding het beste vormgegeven kan worden.

Inleiding

Na de opleiding SPH heeft Jeroen gesolliciteerd bij een crisisgroep voor kinderen. Jeroen is 23 jaar en net van de opleiding af. Jeroen heeft enorm veel zin in werken en denkt dat werken met kinderen hem wel ligt. Hij heeft tijdens zijn opleiding stage gelopen bij een kinderdagverblijf voor moeilijk lerende kinderen en hij heeft daar ervaren dat hij goed met kinderen op kan schieten en heeft positieve feedback gekregen van zijn persoonlijk begeleider op school en van de directrice van het kinderdagverblijf. Jeroen is de selectieronde goed doorgekomen en is aangenomen op de groep. Jeroen kijkt heel erg uit naar zijn eerste werkdag. Als deze is aangebroken en Jeroen komt aan bij zijn werk wordt hij verwelkomd door zijn leidinggevende. Hij krijgt die dag een rondleiding, wordt voorgesteld aan alle kinderen. Tijdens de rondleiding krijgt hij van elk kind mondjesmaat informatie over de achtergronden van de kinderen. Na de rondleiding wordt Jeroen achter een computer gestald naast een collega. De leidinggevende geeft aan weg te moeten en dat de collega het over neemt. De collega is erg druk met het rapporteren van wat er is gebeurd de afgelopen dag. Als Jeroen vraagt wat ze aan het doen is, geeft ze terug: "Door crisis gisteren ben ik niet toe gekomen aan rapporteren en ik moet ook van vandaag alles nog rapporteren!". Twee inwerkdagen later heeft hij zijn werk af en vraagt wat hij nu kan doen. "ga maar even kijken in de speelkamer en maak maar contact met de

kinderen". Jeroen gaat naar de speelkamer, waar net een ruzie is ontstaan tussen twee kinderen van 15 jaar. Jeroen probeert ze uit elkaar te halen, maar wordt geslagen door 1 van de jongens. De ander begint te schreeuwen dat je niet mag slaan naar de begeleiding en hij dat gaat zeggen. "En dan moet jij lekker weg!" zegt hij tegen het andere kind. Ze gaan weer met elkaar op de vuist. Jeroen weet niet meer wat hij moet doen en roept zijn collega. De collega van Jeroen komt er snel aanlopen en geeft Jeroen van repliek. Waarom doe je niets!? Waarom ben je eigenlijk aangenomen!?!.....

Jeroen beleeft op zijn werk een hectische eerste week. Hij wordt in het diepe gegooid door zijn leidinggevende en moet maar zelf ondervinden hoe het is om te werken binnen een crisisgroep. Ook zijn collega heeft het te druk met administratieve zaken en zodoende niet in staat om Jeroen een gedegen inwerktijd te gunnen om een goede start te maken met zijn nieuwe baan. Jeroen komt door zelf ondervinden hard in aanraking met hoe het kan gaan met cliënten op een crisisgroep. We willen met deze casus aangeven dat naast andere oorzaken zeker cliëntfactoren invloed hebben op het welzijn van een jong professional. In dit artikel willen we hier dieper op ingaan en nemen we de cliëntfactoren onder de loep met betrekking op uitval van jonge professionals. De hoofdvraag die we hier stellen is:

Op welke manier wegen cliëntfactoren mee bij burn out en uitval van jonge professionals in de sector jeugd en gezin en welke mogelijkheden zijn er voor preventie?

De focus ligt wat betreft de jonge professional op iemand die zijn opleiding social work heeft afgerond (SPH, MWD) en in de leeftijd is van tussen de 20 en 25 jaar oud.

Onder uitval verstaan we iemand die langer dan 6 weken aaneengesloten niet op de werkvloer aanwezig door niet

lichamelijk aantoonbare ziekte, mogelijk direct te koppelen aan stressfactoren die werk gerelateerd zijn.

Dit artikel gaat zoals eerder vermeld om de invloed van cliëntfactoren bij uitval of een burn out en de aanbevelingen zullen zich ook op dit gebied plaatsvinden.

Een kanttekening hierbij is dat de cliëntfactoren niet altijd op zichzelf staan. Ze zijn vaak gerelateerd aan persoonlijke karakters, persoonlijk welzijn en andere omgevingsfactoren en/of protocollen of visie binnen de instellingen.

In het artikel gaan we het hebben over de resultaten die we vergaard hebben vanuit literatuuronderzoek en resultaten die we vergaard hebben vanuit praktijkonderzoek.

Het onderzoek

In ons onderzoek hebben we een aantal deelvragen die antwoorden moeten geven op onze hoofdvraag.

We onderzochten het verband tussen cliëntfactoren en uitval bij jong professionals. Welke cliëntfactoren zijn vooral mede oorzaak van uitval. Maar ook hebben we onderzocht of er een verband is tussen specifiek de doelgroep binnen de sector jeugd & gezin en de hulpverlener. Als laatste hebben we de vraag gesteld wat er preventief zou kunnen werken voor startende professionals binnen de sector jeugd & gezin.

In dit artikel gaan we dus vooral in op de vraag op welke manier cliëntfactoren invloed hebben op uitval of op een burn out. Daarnaast onderzoeken we welke mogelijkheden er zijn om er voor te zorgen dat er preventiever kan worden gewerkt om uitval en burn out te voorkomen. Speciaal op gebied van cliëntfactoren.

We hebben een literatuuronderzoek en een praktijkonderzoek gedaan. Er zijn

door derdejaars studenten van de opleidingen SPH en MWD van de Christelijke hogeschool in Ede interviews afgenomen onder personeelsleden, leidinggevend en personeelsfunctionarissen van verschillende afdelingen en instellingen binnen de zorg. Alle interviews hebben een algemeen deel en een persoonlijk deel. Het persoonlijk deel hebben wij ingevuld met als doel meer inzicht te verkrijgen op het deel van cliëntfactoren. Deze interviews hebben we per mail verstuurd en ook per mail terug gekregen. Dit heeft ons veel informatie gegeven. Een kanttekening hierbij is dat we geen invloed hebben gehad op de uitvoering hiervan en we dus niet met zekerheid kunnen zeggen of de interviews op de wijze zijn afgenomen die wij voor ogen hebben gehad. We hebben zelf 4 diepte-interviews afgenomen. Deze interviews hadden als doel ons informatie te verschaffen om deelvraag D (in onze ogen de belangrijkste deelvraag) te beantwoorden. We hebben voor deze interviews specifiek gezocht naar mensen die van dichtbij een burn out hebben mee gemaakt of het zelf ondergaan hebben of er midden in zitten. Hierdoor hebben we waardevolle informatie gekregen. De interviews zijn opgenomen met voicerecorders. Tevens zijn deze interviews voorzien van kernlabels. Ook zijn deze interviews verbatim uitgewerkt. Dit voor de betrouwbaarheid en authenticiteit van de informatie.

Doordat de interviews zijn afgenomen met mensen vanuit verschillende lagen binnen een organisatie hebben we zoveel mogelijk invalshoeken gegenereerd en zodoende een breder beeld verkregen wat de informatie ten goede komt.

Literatuur

De mens als sociaal wezen

De mens is een sociaal wezen, een 'kuddedier' zo gezegd. Een mens kan niet alleen leven. Dit zien we eigenlijk al bij Adam in het eerste boek van de Bijbel, Genesis. Adam springt bijna een gat in de lucht als er een vrouw gemaakt wordt die op hem lijkt en waarmee hij zich kan identificeren. Twee wezens, apart van elkaar gemaakt. Apart in uiterlijk en gedrag. De vrouw wordt door God 'helper' genoemd. Iemand dus die een ander persoon ondersteunt in alles wat er gedaan moet worden. Adam had als taak de dieren een naam te geven voor eeuwig. Maar geen van deze dieren was geschikt als helper van Adam (Genesis 2: 19 en 20).

Nadat Eva is gemaakt door God, roept Adam het uit: "Ja, dit is wat ik nodig had!!!"(Genesis2: 23).

Een helper. De mens is gemaakt om vooral te helpen.

Zo ook het werk van een jong professional. Een helper die als doel heeft andere mensen te helpen in hun onmogendheden, ontstaan vanuit de gebrokenheid.

De helpende handen van de jonge professional kunnen vaak helend zijn voor deze mensen. Mensen die problemen met zichzelf hebben. Die hulp nodig hebben, anders zijn ze verloren en verdrinken ze in hun pijn van het niet begrijpen van deze wereld. Het niet begrijpen van zichzelf. Hoe ze zo zijn geworden. De complexe cliënt. Moeilijk te vatten in een zin. Een cliënt die op veel gebieden hulp nodig heeft en veel aandacht opeist van zijn medemens. Van een helper. Van de jonge professional.

Factoren die stress veroorzaken bij jonge professionals

Hulpverleners halen over het algemeen hun voldoening uit het helpen van mensen die zeer stressvolle gebeurtenissen meemaken (McCann & Pearlman, 1996). Of te wel, de helper vindt het zelf ook fijn om mensen te helpen die zeer stressvolle gebeurtenissen meemaken of mee gemaakt hebben.

De jonge professional heeft als taak en als functieomschrijving vooral te werken voor de cliënt. Bij menig instelling of stichting staat de cliënt centraal en zal ook vanuit de autonomie van de cliënt worden gewerkt. Dat maakt dat er dus een conflict ontstaat tussen de cliënt en de jonge professional. De cliënt zorgt voor stress bij de jonge professional, maar dezelfde werker vindt het fijn om deze mensen te helpen.

In *'The Cost of Caring (1994)'* beschrijft Maslach hoe er bij onder andere maatschappelijk werkers problemen kunnen ontstaan door veelvuldige confrontatie met complexe en zeer ingrijpende gebeurtenissen in het leven van cliënten. De stress die hierbij ontstaat, kan een negatief effect hebben op de betrokken hulpverleners (Figley 2002, Jenkins & Maslach, 1994). Dit kan bijvoorbeeld in het uiterste geval naar voren komen in wat Figley noemt *'vivarious traumatization'*. Dit wordt veroorzaakt door het herhaaldelijk aanhoren van de vaak zeer traumatische gebeurtenissen die cliënten meemaken. Uit de tweede hand deze ervaringen 'meedelen' kan op den duur ernstige gevolgen hebben voor de hulpverlener. Zelfs in zoverre dat de positionering en de persoonlijke structuren van de hulpverlener ernstig in het geding komen (Pearlman & Saakvitne, 1995).

Bij werkers met veel cliëntcontact treedt er vaker depersonalisatie en distantie op van de problematiek en de persoon van de cliënt. In het onderzoek van Savicki en Cooley wordt gesproken over cijfers als 15% bij werkers met weinig

cliëntcontact en 35% bij werkers met veel cliëntcontact.

Leeftijd als risicofactor

Voor het onderzoek werd er vooral gekeken naar de jonge professional van de leeftijd tussen de 20 en de 25 jaar. Dit is een leeftijd dat een man of vrouw net van de opleiding af komt en dus nog net aan het begin staat van het leven als werker binnen de maatschappij, stel dat er een is baan gevonden.

Deze fase wordt ook wel jongvolwassenheid genoemd. Een fase in het leven waarin je de jeugd voor altijd achter laat en je klaar gaat maken voor de volwassenheid. Vroeger dacht men dat je rond deze leeftijd al goed wist wat je wilde, je werkte al een poos en kon je gevoel uitleggen, je keuzes maken op een goed gegronde manier. Recent onderzoek toont aan dat de hersenen van jongvolwassenen nog niet volgroeid zijn.

Ontwikkeling van de hersenen

De ontwikkeling van de hersenen in deze jaren vind vooral plaats in de prefrontale cortex. Dr. C. Solano (2005) beschrijft de werking van de prefrontale cortex als volgt: *'Dit is de zone voor de complexe vaardigheden zoals het georganiseerd werken, het onder controle houden van de impulsen, het bewust worden van de gevolgen van de eigen handelingen, het toekennen van prioriteiten, het maken van toekomstperspectieven'*. Het lijkt voor de hand te liggen dat de hulpverleningspraktijk juist hoge eisen stelt aan een aantal van deze functies. We gaan de functies voor de aardigheid even langs wat voor gevolgen dit kan hebben voor de jonge professional:

Georganiseerd werken

- Overzicht over verschillende facetten van de complexe hulpverlening.
- Inschatten van eigen metapositie.
- Structurerende aanpak van de inzichten die een hulpverlener heeft.
- Deze inzichten inpassen in een systematische benadering.

Controle over impulsen

- De jonge professional heeft over het algemeen meer moeite om impulsen te bedwingen dan de oudere, ervaren professional.
- Het uitstellen van het uiten van emoties. Dit zal voor een jong professional meer energie en stress veroorzaken.

Bewust zijn van eigen handelen

- Weten waar je eigen valkuilen zitten. Dit zal voor een jong professional nog zoekende zijn.
- Weten waar de weerstand vandaan komt. Van jou of de cliënt? Dit is een stuk ervaringsleer.

Toekennen van prioriteiten

- Overzicht hebben over de situatie en de problemen. Als de jonge professional dat zelf nog niet goed kan, kan hij dit wel bij de cliënt toepassen?

Toekomstvisie

- Een toekomstvisie helder voor ogen hebben voor een cliënt en hier naar werken.

Natuurlijk is het duidelijk dat een jonge professional deze toepassingen niet allemaal in een keer hoeft te maken tijdens zijn eerste werkdag.

Agressie als belangrijke factor voor uitval

Agressie is één van de belangrijkste factoren die naar voren is gekomen. De cijfers van het NEA (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden) uitgevoerd in 2007 geven de volgende cijfers betreffende de gevolgen op langere

termijn: 2,6 procent van de ondervraagden geeft aan langer uitgevallen te zijn naar aanleiding van agressie in de werksfeer en 11,5 procent functioneert langere tijd minder als gevolg van agressie. Op zich zijn dit geen schokkende cijfers, maar hierbij gaat het om een enquête die is uitgevoerd binnen alle sectoren van het bedrijfsleven en de zorg. In de zorg en welzijn komt agressie veel vaker dan gemiddeld voor. 53% Van al het zorgpersoneel krijgt te maken met intimidatie en agressie. Dat is 2,5 keer zo veel als de gemiddelde beroepsbevolkingⁱ.

Mevrouw Groen stelt in het vakblad Sozio (2009) het zo:

“De meeste agressie vindt plaats in het contact met de cliënt en veronderstelt rechtstreekse beïnvloeding van de hulpverleningsrelatie. Wat het meest voorkomt is het uitgescholden worden, met een frequentie van 80 procent is dit meer gemeen- goed dan incident. Maar ook bedreiging is met een frequentie van 59 procent niet mis.”

Volgens eigen onderzoek komt agressie op de werkvloer onder sociaalagogen, dus de werkers in de zorg, significant vaker voor dan er gedacht werd.

Maar wat voor invloed heeft agressie in deze vorm op het welzijn van de professional?

W. Schaufeli (2007) zegt hier over: *“Agressie blijft niet zonder gevolgen. Een agressieve houding van cliënten wordt in onderzoeken naar burn out bij hulpverleners vaak genoemd als belangrijke factor. Motivatie en plezier in het werk nemen hierdoor af”*.

Omgaan met complexiteit als risicofactor

Complexiteit is een andere, veel genoemde cliëntfactor. Vooral in de sector jeugd en gezin zijn problemen moeilijk los te zien en los te koppelen van hun context. Ook zijn problemen,

relaties en situaties erg in elkaar verweven. Met complexiteit wordt in de systeemtheorie over het algemeen een eigenschap van een complex systeem of model bedoeld dat niet is af te leiden van elk van de afzonderlijke componenten maar alleen uit het systeem of model als geheel. De studie van complexiteit staat vooral centraal in de netwerktheorie en de netwerkwetenschap.

De jonge professional is een persoon die de puberjaren en de adolescentiefase nog maar recent heeft afgesloten. Deze fasen kenmerken zich door het vrijvechten van vast omliggende kaders, maar in dit vrijvechten is er nog een sterke hang naar duidelijkheid. Genuanceerdheid en het aankunnen van complexiteit zijn eigenschappen die pas in een pril stadium zichtbaar zijn bij de jonge professional.

Als we dit combineren met de biologische informatie van het gegeven dat bepaalde activiteiten in de hersenen nog niet goed ontwikkeld zijn op de leeftijd van 20 tot 25 jaar, dan kunnen we zeggen dat deze combinatie duidelijk aangeeft waarom complexiteit in het werkveld jeugd en gezin een stressfactor is binnen deze doelgroep.

Manipulatie

In het woordenboek staat achter het woord manipulatie: *'bedrieglijke methoden'*. Vanuit het werkveld definiëren we het als: 'het vormen van de werkelijkheid of mensen zodat die beantwoorden aan jouw wensen'. Manipulatief gedrag is niet voor jezelf opkomen, maar proberen te krijgen wat je wilt via slinkse manieren. Je probeert de ander zo te beïnvloeden dat jouw wil geschiedt, of die ander dat nu wil of niet. Dit gedrag zien we vooral bij mensen die een verslavingsdrang hebben, maar ook bij mensen met een psychische stoornis.

Dit vraagt om alertheid bij de toehoorder. Het is bekend dat zelfs licht verhoogde hartslag al veel stress oplevert en op den duur burn out verschijnselen met zich meebrengt. Het lijkt dus voor de hand te liggen dat hulpverleners die intensief en langdurig contact hebben met deze cliënten altijd een zekere mate van stress zullen ervaren zij het alleen al omdat ze continue alert moeten zijn.

Gezinswerkers komen zeer regelmatig in contact met ouders met psychische klachten. 63% Van alle ouders van kinderen met een OTS hebben in meer of mindere mate last van psychische problemen (Van der Ploeg, 2003).

Grenzen stellen lijkt het belangrijkste te zijn in omgang met manipulatie. Voor jonge professionals zal dit een belangrijk onderdeel zijn in de omgang met manipulatieve cliënten. Hierbij is het natuurlijk ook van belang dat de jonge professional weet wat deze grenzen zijn en de juiste handvatten heeft om hier mee om te gaan.

De match tussen de hulpverlener en zijn doelgroep

We hebben in de vorige paragrafen gezien waar de knelpunten liggen wat betreft cliëntfactoren binnen de zorg. Maar hoe zit het precies binnen de sector jeugd en gezin? Wat maakt deze sector tot een probleem gebied wat betreft burn out?

We hebben al gezien dat de complexiteit van de cliënt een veelgenoemde stressfactor is waarover werknemers praten tijdens de interviews (hier later meer over). Complexiteit zien we vooral terug binnen de sector jeugd & gezin. In het boek *'Knelpunten in de Jeugdzorg'* heeft J.D. van der Ploeg een aantal zaken inzichtelijk gemaakt die ons kunnen helpen om de doelgroep beter in kaart te brengen.

Als we kijken naar ouders van kinderen met een OTS - gezinswerkers worden hier dagelijks mee geconfronteerd - zien we dat er hier vaak sprake is van meervoudige complexe problematiek.

Van de ouders van kinderen met OTS heeft

- 63% psychische problemen
- 31% gedragsproblemen
- 16% geen werk
- 43% een verleden waar sprake was van verwaarlozing
- 16% een verleden waar sprake was van mishandeling
- 7% een verleden waar, bewezen, sprake was van seksueel misbruik

Bron: Van der Ploeg J.D. (2003). Knelpunten in de Jeugdzorg. Nieuwegein, Hentelaar

Het ligt voor de hand dat een gezinssituatie waar sprake is van een van de bovenstaande problemen of een combinatie van verschillende factoren al snel een zeer complex systeem wordt.

In tegenstelling tot andere doelgroepen binnen het SPH en MWD werkveld, gaat het binnen de sector jeugd en gezin altijd om een systeemgerichte aanpak. Waar bijvoorbeeld binnen de maatschappelijke opvang aandacht kan zijn voor een individuele aanpak, is een kind nooit los te zien van zijn omgeving. Dit komt vooral door de relatieve afhankelijkheid die een kind heeft van zijn directe opvoeders. Ook in andere werkvelden wordt samenwerking met het netwerk van de cliënt als een van de lastigste onderdelen van het werk beschouwd.

Emotiehantering en herkenbaarheid van de problematiek

Het laatste punt wat we aankaarten betreffende de focus op jeugd en gezin, is het principe van emotiehantering. Bij het werken binnen de sector jeugd & gezin komt de werker bijna standaard in situaties die hij herkent vanuit zijn eigen

leven. Bijvoorbeeld scheidingen, overlijden, schuldenkwesaties, verwaarlozing, mishandeling, etc. Maar ook universele gevoelens als eenzaamheid, boosheid blijdschap en angst kan de werker linken aan gebeurtenissen in zijn of haar privéleven. Als het positief is zullen de stressfactoren buiten de deur gehouden kunnen worden. Maar zijn het vervelende situaties dan kan dat invloed hebben op de werker. Er zal dus herkenbaarheid plaatsvinden tijdens zijn dagelijkse werk. Stel dat de jonge professional de vervelende dingen niet mee gemaakt heeft en ze dus als een onwerkelijkheid beschouwen, kan hij of zij hier professioneel en relativerend mee omgaan. Ze zijn moeilijk in te plaatsen in zijn of haar referentiekader. Stel dat de gebeurtenissen en emoties wel matchen met die van de werker, dan moet men hierbij meer moeite doen om hun professionele distantie vorm te geven en op een adequate manier hun emoties in te zetten.

Conclusie van het literatuuronderzoek

Clïentfactoren zijn op verschillende manieren te definiëren en aan te kaarten als medefactor die kan leiden tot uitval van jonge professionals binnen jeugd en gezin. De sector jeugd en gezin kenmerkt zich door een aantal factoren. Onder andere de herkenbaarheid van de problematiek, de complexiteit van de problematiek. Deze factoren doen een beroep op bepaalde functies bij professionals. De jonge professional heeft te maken met een aantal specifieke risicofactoren, waaronder een groot verantwoordelijkheidsgevoel, moeite met omgaan met complexiteit en weinig referentie omdat ze nog slechts beperkt ervaring hebben.

Binnen de problematiek van de cliënt onderscheiden we vooral agressie, complexiteit en manipulatie als

belangrijke en veel voorkomende factoren.

Doordat deze, hierboven genoemde, informatie veelal voorkomt binnen de sector jeugd en gezin, mogen we ervan uit gaan dat cliëntfactoren in deze gedaantes mede oorzaak kunnen zijn van uitval bij jonge professionals.

Praktijkonderzoek

Er zijn verschillende interviews gehouden met zowel jonge professionals, leidinggevend en personeelsfunctionarissen. In dit gedeelte willen we laten zien dat er ook vanuit de praktijk wel degelijk cliëntfactoren invloed hebben of invloed kunnen hebben op uitval van jong professionals.

Gevoelens die meespelen bij cliëntcontact

Cliënten zijn vaak dezelfde soort mensen als de jong professional. Ze hebben in algemene zin ook een vader en moeder. Ze zijn ook naar school geweest. Ze hebben een relatie gehad. Maar we weten allemaal dat er toch echt verschillen zijn te bespeuren. Anders vielen dit soort mensen, de cliënten, niet onder de verantwoordelijkheid van een jong professional. Over verantwoordelijkheid straks wat meer. Cliënten kunnen erg op het gevoel van de werker inspelen. Hierdoor wordt er een groter beroep gedaan op de werker als persoon en deze ervaart daarbij een hoge werkdruk en stress. De werkers geven aan dit vooral te ervaren bij cliënten met complexe problematiek (interviews derdejaarsstudenten).

De cliënt laat complex gedrag zien dat, hoe je het ook went of keert, speelt op het gevoel. Gevoel van medelijden of gevoel van verantwoordelijkheid. Maar laten we vooral het gevoel van allergie

niet vergeten. Het gedrag dat de cliënt laat zien kan bij de werker voor een onprettig onderbuikgevoel zorgen.

Specifieke stressfactoren

Vanuit het gevoel hierboven beschreven, gaan we wat dieper in op het complexe gedrag. Vanuit het vooronderzoek en de interviews kwamen vooral agressie, manipulatie, complexiteit en hulpeloosheid/passiviteit naar voren. Dit zijn duidelijk cliëntfactoren. De stoornissen en gedrag komen voort vanuit de cliënt. Maar even vaak werd ook benoemd dat de hulpverlener zelf aan gaf hier ook een oorzaak in te hebben. Niet dat ze de cliënt aan zetten tot agressie of manipulatie. Deze factoren staan apart. Maar wel dat de werker zichzelf zag als stressfactor. Het is een omgekeerde wereld de we aan de hand van een voorbeeld willen uitleggen.

Als een werker te veel verantwoordelijkheid neemt voor zijn cliënt dan is er iets met die cliënt aan de hand wat dit gedrag oproept bij de jong professional. De cliëntfactor 'hulpeloosheid' ligt hier dan aan ten grondslag.

Als de jong professional de doelgroep onderschat, zijn de cliëntfactoren dus zwaarder dan de jong professional zich heeft voorgesteld. Hierbij is het complexe gedrag dus een factor die deze zwaarte oproept. Wanneer wordt een factor voor een jong professional te veel, wat weer zorgt voor uitval? De respondenten gaven vooral persoonlijke redenen aan. Te veel met het werk bezig, dus met de cliënten. Het werk mee naar huis nemen. Dus thuis nog bezig zijn met de cliënt. De hulpeloosheid van de cliënt, dat zorgt voor mededogen en mee lijden, in plaats van medelijden. Oftewel door het mee lijden met de cliënt, zorgt het gedrag van de cliënt voor

oververantwoordelijkheid bij de jong professional.

Agressie in de praktijk

Ook agressie wordt vaker genoemd dan andere factoren, zij het niet significant meer. Dit komt waarschijnlijk omdat de respondenten niet vaak op een groep werken (waar meer agressie voor komt). Ze werken meestal één op één (ambulant). Hier krijgen ze vooral mondeling mee dat er agressie heeft plaats gevonden. Dus indirect via cliënten en hun familie. De jong professionals voelen zich na dat ze in aanraking zijn gekomen met agressie, minder veilig op hun werkplek (diepte-interview). Ze wijten dit vooral aan gebrekkige hulpmiddelen binnen de instelling, zoals een piepersysteem.

Een verantwoordelijke baan

Hulpverleners kiezen voor een beroep met een hoge verantwoordelijkheid. Ze werken vaak direct met en voor mensen. Werken met mensen heeft als nadeel dat er vele variaties van contact en communicatie aanwezig is. Lichamelijk contact, geestelijk contact, verbale communicatie, non-verbale communicatie, conflicten enzovoorts. Werken met en voor mensen is een andere tak van sport dan werken in een fabriek, kantoor of anderszijds. Met andere banen werk je met je handen of met je hoofd. Natuurlijk werk je vooral met beide onderdelen van het lichaam, maar in de hulpverlening werkt men ook met de ziel. De jong professional werkt ook met zijn karakter. Hij werkt met zijn wezen. Met alles wat er in een mens kan zitten. Gedachten, karakter, gevoelens, emoties, energie. Het 'zijn' als gereedschap in het werkveld van de hulpverlening.

Wie is de werker?

Daarom is het niet zo gek dat er vooral tijdens de opleiding naar je eigen 'ik' moet gaan durven kijken. Wie ben ik, waar sta ik voor, waarom doe ik dit? Ken eerst je zelf en dan kun je een ander helpen. Verantwoordelijkheid nemen is een andere discipline dan verantwoordelijkheid krijgen.

De jong professional is iemand, zoals in de uitwerkingen van het literatuuronderzoek is gebleken, een persoon die vaak nog zoekende is in zijn eigen persoon. Er is nog een ontwikkeling gaande richting stabiele factoren in zijn of haar leven.

We kwamen vaak in de interviews tegen dat de jonge professional eerst bij zichzelf te rade gaat als het gaat om conflictsituaties met de cliënt. Als het mis gaat met de cliënt dan kijkt de jong professional ook vaak naar zichzelf. Ze vragen zich af of ze wel goed gehandeld hebben in een situatie met de cliënt en nemen dit vaak mee naar huis.

Vaak zijn dit jonge professionals die net werkzaam zijn in de zorg. Daarbij geven ze aan dat ze hiermee niet of te laat naar een leidinggevende gaan, omdat ze bang zijn dat ze zich afhankelijk opstellen en teleurstellingen zullen creëren bij de manager. Ze willen laten zien dat ze het kunnen. (diepte-interview, interviews afgenomen door derdejaarsstudenten).

Wat managers zeggen over jonge professionals

De manager ziet dit toch wat anders. Wat we al aan stipten was het verschil in zienswijze wat betreft het werk wat een jong professional moet doen. De manager gaat bij een sollicitatie al keurig na of die persoon wel geschikt is voor het werk (interviews). De jonge professional is aangenomen na 1 of 2 gesprekken en hij krijgt inwerkweken

en trekt samen op met een collega. Na dit gebeuren is het ieder voor zich. Dit is natuurlijk wat overtrokken, maar hoe kan een leidinggevende al van te voren zien of iemand de doelgroep, de complexe cliënt, aan kan?

Marloes is aangenomen op een afdeling binnen de jeugdzorg. Ze heeft van haar manager te horen gekregen dat ze 2 inwerkweken krijgt en een mentor. Ze staat na die 2 weken op haar eigen benen en krijgt een cliënt toe gewezen. Na de kennismaking gaat ze aan de slag met de cliënt. Na een week flipt de cliënt door na een incident op de groep. Marloes doet er alles aan om de gemoederen te sussen, maar niets helpt. Ze gaat naar de manager die haar doorstuurt naar haar mentor. Maar haar mentor heeft de komende tijd alleen maar nachtdiensten. Ze durft het niet meer aan dit aan te kaarten bij haar manager, bang dat ze te veel afhankelijkheid toont (casus uit diepte-interview).

Drang om zichzelf te bewijzen

De jonge professional wil zich graag bewijzen. Hij wil laten zien waarom hij is aangenomen. Hij doet zijn stinkende best, maar krijgt te maken met complexe cliëntfactoren. De jonge professional blijft hard werken en komt zichzelf steeds meer tegen. Maar hij wil zich niet laten kennen.

Dit onderschrijven de managers ook in de interviews. Aan de ene kant geven ze aan dat ze niet al te veel bemoeien met het pad wat een jonge professional loopt. Ze gaan er van uit dat de jonge professional zelf aan klopt als er iets niet goed gaat. Het zij met de cliënt, het zij met hem zelf. Aan de andere kant zien we zeker dat managers oog hebben voor het welzijn van hun jonge werkers. Ze bieden goede ondersteuning. Een respondent gaf een eerlijk antwoord op de vraag: *“Denkt u dat jonge professionals het uit durven spreken als ze problemen ervaren met kenmerkende*

problematiek specifiek voor de doelgroep?”

“Nee, dat denk ik niet. Ik denk dat ze daar wel een beetje onzeker in zijn. Een kenmerk van jonge professionals is dat ze het allemaal stiekem, diep van binnen het best wel spannend vinden..... Je zit ook in een hele onnatuurlijke situatie. De jongeren wonen niet meer bij papa of mama, maar met acht op een groep. Dan kunnen we wel ons best doen om het hier mooi te maken. Maar het is natuurlijk nog steeds een onnatuurlijke situatie. Dus dat brengt spanning met zich mee. Dat is ook zo voor groepsleiding en zeker voor jonge professionals is dit werk spannend. Het is de kunst om dit voor jezelf te houden. Ik denk dat dit werk dat ook van je vraagt. Dat je het niet aan de doelgroep laat zien. Want je maakt onderscheid tussen jezelf als professional en als persoon. Je zet je persoon vaak aan de kant. Dat is karakteristiek voor dit werk. Ik denk daarom dat jonge professionals het soms best wel moeilijk vinden om te zeggen wat ze daar echt in voelen.” (leidinggevende Zonnehuis, Werkzaam met VG-jongeren).

Managers en jonge professionals, twee verschillende geluiden

De manager laat dus twee geluiden horen, zoals hierboven beschreven. Dit zien we ook terug in een interviewvraag. De respondenten moesten aangeven welke factoren er het zwaarst wegen als het gaat om invloed bij uitval. Dit op schaal van 1 tot 10. Twee van deze factoren vielen erg op wat betreft becijfering en scoorden beide op gemiddeld 7 van de 10.

Factor 1 was het gedrag van de (complexe) cliënt. Factor 2 was de persoonlijke eigenschappen van de jong professional.

Deze normering zagen we ook terug bij de interviews die we af namen bij de jong professionals.

Dit geeft aan dat de jong professional zeer onzeker kan zijn in het begin van zijn carrière (zie de paragrafen: brainsearch, emotiehantering) in de zorg en specifiek in de sector jeugd en gezin.

De manager lijkt zich dus wel bewust van de valkuilen waar een jong professional in kan vallen. De onzekerheid die parten speelt, de groei van de jong professional in zijn vak, de eigenschappen die nog in ontwikkeling zijn. Maar ook de moeilijkheid van de cliëntfactoren. Manipulatie, moeilijke situaties die een jong professional ook tegen kan komen in zijn privéleven waardoor het extra binnen komt. Veel jong professionals vinden het moeilijk daarmee om te gaan (interviews derdejaarsstudenten).

Andere geluiden

Zoals ik al eerder aangaf hebben we ook ander geluiden gehoord van managers die wel ondersteuning bieden aan jong professionals. Dit willen we niet weg drukken. Er zijn gelukkig instellingen die maatregelen nemen en bijvoorbeeld een mentor inschakelen of zelf de eerste maanden toezicht houden op de jonge professional. Wel gaven ze vaak aan dat de jong professional het werk wel onderschatten.

Ook personeelsfunctionarissen die deel hebben genomen aan interviews geven (gelukkig) andere geluiden weer. Zij geven vooral aan dat er zeker wordt gekeken vanuit P & O wat voor ervaring een jong professional heeft. En dat er op de afdelingen inwerk cursussen gegeven worden. Tevens wordt er terug gegeven dat er mentoren in gezet worden.

Verdieping noodzakelijk in de begeleiding

Maar wordt er wel goed gekeken tijdens gesprekken en tijdens mentorcontacten,

wat er omgaat in de jong professional? Wat we vooral terugkrijgen in de praktijk is dat de inwerk cursussen en informatiebijeenkomsten over cliënten etc. zeker helpend zijn voor de jong professional, maar dat er weinig stil wordt gestaan bij hoe de jong professional het ervaart. Hij ervaart namelijk meer dat er gepresteerd moet worden en dat hij het gevoel heeft niet te moeten zeuren om het feit dat hij ergens mee zit. Ze missen verdieping, een oprecht luisterend oor over wat voor invloed cliënten kunnen hebben op het welzijn van de jong professional. In hoeverre ze hun professe vast kunnen houden en de deur, na een werkdag, achter zich dicht kunnen doen, zonder er thuis nog over door te malen. Oprechte interesse in hun persoon als werker achtten ze nodig om hun werk op een goede wijze te kunnen doen. Persoonlijke feedback en stimulatie zijn ook punten die de jong professional wil krijgen tijdens zijn werkzaamheden.

Conclusie praktijkonderzoek

Kijkend naar wat er al gedaan wordt voor jong professionals op het gebied van inwerken, dan kunnen we zeggen dat er al veel wordt gedaan om de jong professional goed voor te bereiden en te begeleiden in hun eerste jaren als hulpverlener. De managers hebben een metapositie en zien vanuit hun invalshoek hoe de jong professional werkt. De jong professional lijkt zich goed te gedijen in een structuur van inwerk cursussen, mentorcontacten, cliëntinformatie etc. Hoe komt het dan dat er toch jong professionals uitvallen met als mede oorzaak de cliëntfactoren? Wat we gezien hebben in de interviews is dat de complexe cliënt vooral inspeelt op het wezen van de jong professional. Het zij doordat de cliënt gedrag vertoont in zijn complexiteit, waardoor de jong professional zich geroepen voelt vanuit

zijn professie de cliënt goed te helpen en zijn verantwoordelijkheid te nemen. Hier aan gekoppeld kwamen we vaak tegen dat de jong professional vooral tegen zijn eigen "ik" aan loopt. Hij wil zich bewijzen in het beginstadium van zijn werk als hulpverlener. De behoefte om zorg te leveren kan daarom leiden tot oververantwoordelijkheid. Ook het feit dat het gedrag van de cliënt herkenning oproept in het leven van de jong professional, zodat het aanspraak doet op de emoties van de jong professional. Het gevaar daarbij is dat de jong professional dan mee gaat lijden en zodoende te veel zijn werk integreert in zijn privéleven.

Verdieping in de ondersteuning van de eerste stappen in de carrière van een jong professional zijn dus van belang. Managers lijken het goed te doen wat betreft de jonge professional voor te bereiden op het werk. Maar hiaten op persoonlijk gebied zorgen voor missende elementen in het begeleiden van een jong professional.

Conclusies en aanbevelingen

Cliëntfactoren worden binnen de sector jeugd en gezin meer genoemd dan in andere sectoren hoewel dit verschil niet significant is. Dit gegeven zien we terug in ons vooronderzoek, maar ook in de interviews van de 3^e jaarstudenten.

Het is niet per se gezegd dat jonge professionals die binnen de sector jeugd en gezin niet mee kunnen komen beter tot hun recht komen in andere sectoren. Een vraag die hierbij open blijft is of jonge professionals die in de sector jeugd en gezin uitvallen dit ook in andere sectoren zouden hebben gehad.

Hoewel cliëntfactoren altijd in combinatie met andere factoren worden benoemd, valt het op dat het gewicht van cliëntfactoren zwaar meeweegt. Veel mensen zijn de mening toegedaan dat het uitvallen van jonge hulpverleners over het algemeen bij de hulpverlener zelf ligt. Dit is opvallend omdat er voornamelijk cliëntfactoren worden genoemd die door vrijwel alle hulpverleners als stressvol worden ervaren.

Er blijken cliëntfactoren te zijn die een trigger vormen voor verschillende risicofactoren van jonge professionals. Dit zou kunnen verklaren waarom jonge professionals, die nog vol energie zitten, binnen een korte tijd opgebrand kunnen raken.

Mogelijkheden tot preventie zijn er legio. Het lijkt erop dat meer begeleiding zeker kan helpen. Begeleiders zouden erbij gebaat zijn als ze enige voorkennis hebben over specifieke kenmerken van jonge professionals.

De begeleiding zal beter aansluiten als deze meer gestructureerd en minder vraaggericht wordt vormgegeven. Dit helpt jonge professionals, die het over het algemeen moeilijk vinden om hulp te vragen, om aan de slag te kunnen met problemen waar ze tegenaan lopen.

Aanbevelingen voor organisaties

Wij raden begeleiders en organisaties aan:

- Te investeren in jonge professionals. Er moet rekening mee worden gehouden dat jonge professionals meer investering nodig hebben. Dit zal zich echter uitbetalen in het feit dat deze werkers hierdoor meer plezier in hun werk behouden en daardoor langer aan het werk zullen blijven.
- Op de hoogte te zijn van risicofactoren die jonge professionals extra kwetsbaar maken. Ook moeten zij de jonge professionals serieus nemen en cliëntfactoren niet bagatelliseren.
- Begeleiding in te zetten die minder vraaggericht is. Bepaalde onderwerpen zoals grenzen stellen en het bespreekbaar kunnen maken van cliëntfactoren moeten aan de orde komen, ook als de jonge professional dit niet per se als leerpunt aandraagt.
- Voldoende tijd beschikbaar te maken voor het inwerken van jonge professionals. Anders dan bij ervaren professionals hebben zij nog niet ervaren hoe het is om de volledige verantwoording te dragen voor een cliënt.
- Te zorgen voor voldoende afwisseling in het werk. Hierbij denken we vooral aan het vinden van balans tussen indirect en direct cliëntcontact en moeilijke en makkelijke cliënten.
- Jonge professionals voor te lichten over de gevaren van uitval en burn out en hiermee de drempel verlagen voor het bespreekbaar maken tijdens begeleidingsmomenten.

- Ondersteuning vanuit de peergroup. Jonge professionals delen sneller iets als ze het met iemand kunnen delen die in dezelfde positie zit. Hierbij valt te denken aan een buddy. De jonge professionals deelt zijn caseload met een meer ervaren collega en vice versa. Zo kan er direct gebruik gemaakt worden van de kwaliteiten van de jonge professional.

Literatuurlijst en gebruikte websites

Figley, C. R. (2002). *Treating Compassion Fatigue*. New York: Brunner/Routledge

Jenkins, S. R., & Maslach, C. (1994). Psychological health and involvement in interpersonally demanding occupations: A longitudinal perspective. *Journal of Organizational Behavior*, vol 15, pag 101-127

Saakvitne, K.W., & Pearlman, L.A. (1996). *Transforming the Pain: A Work book on Vicarious Traumatization*. New York: W.W. Norton.

Solano, S. Hersenen van Adolescenten zijn nog in ontwikkeling, Artikel gepubliceerd op 18-04-2005 op www.e-gezondheid.be

NEA, 2007, Geraadpleegd op 06-04-2011.

http://www.tno.nl/downloads/TNO-KvL_NEA_Totaalrapport2007.PDF

NEA, 2006, Geraadpleegd op 06-04-2011

<http://www.tno.nl/downloads/KvL-ARB-NEA2006-Methode.pdf>

Savenije, A. Lawick, M.J. (2009),
Handboek systeemtheorie. Utrecht.
Uitgeverij de Tijdstroom.
Internet. Geraadpleegd op 25 mei 2011.
<http://nl.wikipedia.org/wiki/Complexiteit>

Het studentenbrein is nog niet af,
Beroeps docent jaargang 2 nummer 1, F.
de Booy, 2008

Van der Ploeg J.D. (2003). Knelpunten in
de Jeugdzorg. Nieuwegein, Hentelaar
Boek

Van der Ploeg, J.D.(2007) Knelpunten in
de Jeugdzorg, Houten Bohn Staflau van
Loghum
