

Door:

Manon Boers
Wiantha Kastelijn

S4T

Uitval & Competenties

DE BEGINNENDE SOCIAL PROFESSIONAL:
COMPETENT GENOEG OM STAANDE TE BLIJVEN IN HET WERKVELD?

VERMIST



Een onderzoek naar de invloed van(ontbrekende) competenties van beginnende professionals die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin op uitval en de preventie daarvan.

OVER DE AUTEURS

De Christelijke Hogeschool Ede (CHE) is in 2010 gestart met een groot onderzoek naar uitval onder beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Zij vroegen vierdejaars studenten van de opleidingen Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) en Maatschappelijk Werken Dienstverlening (MWD) om hieraan mee te werken. Wij wilden hier graag aan meedoen en zijn nu een onderdeel van het uitgebreide onderzoek naar uitval en de preventie daarvan onder beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Onze focus ligt hierin op het gebied van de ontbrekende competenties van beginnende professionals en de invloed van deze ontbrekende competenties op uitval.

Door onze eigen ervaring met uitval, werden wij enthousiast om aan dit onderzoek mee te werken. Tijdens het werken in de sector Jeugd en Gezin werden wij beide geconfronteerd met uitval, wij zagen meerdere klasgenoten dezelfde strijd doormaken. Alleen al in onze klas, vierdejaars deeltijd studenten van de opleiding SPH, hebben vier van de tweeëntwintig studenten te maken (gehad) met langdurige uitval. Daarnaast zijn er een aantal studenten die nog wel aan het werk zijn, maar moeite hebben om zich staande te houden. Mede hierdoor werd onze interesse gewekt om ons te verdiepen in het onderwerp uitval en de preventie daarvan onder beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

39% van de vierenveertig ondervraagden beginnende professionals blijken binnen één jaar de sector Jeugd en Gezin te verlaten (De Graaf & Mol, 2011).

Uitval komt veel voor bij beginnende Social Work professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Het is niet duidelijk wat de relatie is tussen uitval en de (ontbrekende) competenties van beginnende Social Work professionals, die werkzaam zijn in deze sector. Daarnaast is het niet duidelijk wat er preventief aan uitval, als gevolg van problemen met competenties, gedaan kan worden. In dit onderzoek willen wij een aanbeveling doen aan beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, om hen bewust te maken van dit veelvoorkomende probleem. Verder hopen wij dat de aanbeveling zal leiden tot vermindering van uitval als gevolg van (ontbrekende) competenties. De opzet van dit onderzoek met de hoofdvraag en de verschillende deelvragen wordt beschreven in paragraaf 1.

In paragraaf 2 staat beschreven wat de resultaten zijn uit ons literatuuronderzoek naar de begrippen uitval, competenties en de relatie tussen deze begrippen. In paragraaf 2.1 wordt het begrip uitval verhelderd. Ook wordt beschreven wat uitval betekend voor beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. In paragraaf 2.2 komt het begrip competenties aan de orde en wordt dit begrip verhelderd. Daarnaast worden er in deze paragraaf verschillende competenties beschreven voor beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

In paragraaf 3 wordt deze lijst vergeleken met de enquêtes en interviews, die wij hebben afgenomen. Er wordt beschreven wat de invloed is van (ontbrekende) competenties van de beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, op uitval. Er wordt duidelijk welke competenties de kans op uitval verminderen bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Daarnaast wordt helder welke competenties deze beginnende professionals bezitten en welke competenties er ontbreken. Tot slot wordt er antwoord gegeven op de vraag wat beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, nodig hebben om uitval te verminderen.

In paragraaf 4 is de conclusie beschreven en doen wij een aanbeveling aan beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Deze aanbeveling heeft als doel, de beginnende professionals bewust te maken van dit veelvoorkomende probleem en om uitval, als gevolg van (ontbrekende) competenties, zo veel mogelijk te verminderen.

Het lectoraat Jeugd en Gezin van de CHE is in 2010 een onderzoek gestart naar uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in sector Jeugd en Gezin. Dit onderzoek is gericht op het vinden van preventieve middelen voor dit veelvuldig voorkomende probleem. Het onderzoek naar uitval onder beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, is verdeeld in zes mogelijke oorzaken van uitval: De organisatie, de leidinggevende, persoonlijke kenmerken, (ontbrekende) competenties, team en samenwerking en cliëntfactoren. Wij richten ons in dit onderzoek op uitval die ontstaat door (ontbrekende) competenties en de preventie hiervan.

De CHE omschrijft het begrip beginnende professionals als: “Medewerkers die minder dan vijf jaar werkzaam zijn als SPH’er of MWD’er binnen een zorginstelling”. De beginnende professionals zijn betrokken bij de directe hulpverlening aan cliënten. De opleidingen SPH en MWD vallen onder de brede opleiding Social Work, waarin het werken met mensen centraal staat. De internationale professionele missie van Social Work, geformuleerd door de International Federation of Social Workers (IFSW) en de International Association of Schools of Social Work (IASSW) luidt:

“The Social Work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilizing theories of human behavior and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to Social Work.”

Beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin,¹ werken bij/in:

- Bureau Jeugdzorg (Gezinsvoogdij, AMK, jeugdreclassering en overig)
- Centrum voor Jeugd en Gezin
- Ambulante gezinsbegeleiding
- Pleegzorg
- Schoolmaatschappelijk werk
- Begeleid kamer wonen
- Leefgroepen
- Behandelingscentra
- Crisisopvang
- Opvang zwerfjongeren
- Jeugdgevangenissen
- Raad voor de kindbescherming

Een aantal vierdejaars studenten van de opleidingen SPH en MWD hebben, in opdracht van het lectoraat Jeugd en Gezin van de CHE, vooronderzoek verricht naar uitval bij beginnende professionals. Een onderdeel van dit vooronderzoek is een enquête (De Graaf & Mol, 2011), gehouden onder ruim duizend Social Work alumni (oud-studenten MWD of SPH). Honderdzes van hen zijn werkzaam in de sector Jeugd en Gezin.

¹ De term ‘sector Jeugd en Gezin’ wordt door veel professionals ook wel ‘Jeugdzorg’ genoemd. Om verwarring te voorkomen houden we de term ‘sector Jeugd en Gezin aan’. In diverse bronnen kan echter de term ‘Jeugdzorg’ voorkomen.

Een aantal cijfers uit de enquête van De Graaf & Mol (2011) over uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin:

- Van de vierenzeventig respondenten die deze vraag hebben beantwoord, is:
 - 39% minder dat één jaar in deze sector blijven werken
 - 30% maximaal twee jaar in deze sector blijven werken
- Van de honderdvier respondenten die deze vraag hebben beantwoord, heeft:
 - 22% wel eens overwogen om (tijdelijk) te stoppen met werken binnen deze sector
 - 3% is korter dan zes weken gestopt geweest
 - 9% langer dan zes weken gestopt geweest
- Als oorzaak om (tijdelijk) te stoppen geven gemiddeld 8,2% van de vijftig respondenten, die deze vraag hebben beantwoord, aan dat dit te maken heeft met (het ontbreken van) hun eigen competenties.

Zoals uit bovenstaande cijfers blijkt, heeft een deel van de uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, te maken met (het ontbreken van) bepaalde competenties. De preventie hiervan zal dan ook gezocht moeten worden in het aanleren van en het omgaan met competenties die, bij het ontbreken ervan, oorzaak kunnen zijn voor uitval.

“Professionals in de jeugdzorg die werken met jeugdigen en hun ouders doen belangrijk werk en dragen hierbij grote verantwoordelijkheden. Bij de uitvoering van dit werk hebben ze alle steun nodig. Nu nog is er een uitval van één op de acht professionals in het eerste jaar. Dit moet veranderen. Medewerkers in de Jeugdzorg moeten weer trots zijn op hun beroep. De sector wil meer aandacht schenken aan het beter toerusten en faciliteren van deze professionals.” (Actieplan Professionalisering in de Jeugdzorg 2009).

Uitval onder beginnende professionals, die werkzaam zijn in sector Jeugd en Gezin, blijkt veel voor te komen. Het is onduidelijk wat de samenhang is tussen uitval en (ontbrekende) competenties van beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Om aan de slag te kunnen met het onderzoeken van deze samenhang, hebben we de volgende hoofdvraag geformuleerd:

Wat is de invloed van (ontbrekende) competenties, van beginnende professionals die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, op uitval en wat hebben beginnende professionals hierbij nodig om de kans op uitval te verminderen?

Om deze hoofdvraag goed te kunnen beantwoorden, hebben we de hoofdvraag opgesplitst in kleinere deelvragen. Elke deelvraag is een logisch gevolg van de vraag ervoor. Steeds wordt de hoofdvraag in het achterhoofd gehouden. Met de beantwoording van de vijf deelvragen, kunnen we een conclusie vormen en de hoofdvraag beantwoorden. De vijf deelvragen zijn:

1. Wat is uitval en wat kan de aanleiding zijn van uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin?
2. Wat zijn competenties en welke zijn beschreven voor beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin?
3. Welke competenties hebben beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, nodig om uitval te verminderen?
4. Welke competenties, die uitval kunnen verminderen, bezitten beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, en welke van deze competenties ontbreken er bij hen?
5. Wat hebben beginnende professionals, werkzaam in de sector Jeugd en Gezin, nodig om de kans op uitval als gevolg van ontbrekende competenties te verminderen?

We hebben relevante informatie verzameld om stapsgewijs de deelvragen te kunnen beantwoorden. De relevante informatie hebben we verzameld door middel van literatuuronderzoek, enquêtes en interviews.

LITERATUUR

Het literatuuronderzoek bestond uit het onderzoeken van websites, artikelen en boeken. De relevante informatie die hier uit voortkwam hebben we gebruikt om de eerste twee deelvragen te beantwoorden. De relevantie van de gevonden literatuur hebben we bepaald aan de hand van de volgende criteria:

- Komen de volgende zoektermen voor in de literatuur?
 - Competenties of termen daaraan gelijk
 - Uitval of termen daaraan gelijk
 - Beginnende (Social Work) professional of termen daaraan gelijk
- Zegt de gevonden literatuur iets over onze hoofd- en deelvragen?
- Is de geraadpleegde bron betrouwbaar? Een bron is betrouwbaar wanneer:
 - De informatie in de bron geverifieerd kan worden aan de hand van andere bronnen
 - De informatie voortkomt uit een van de grotere (inter)nationale organisaties
 - De informatie feiten weergeeft, dus geen door emoties beïnvloede tekst
- Maken we gebruik van de bron met de meest recente datum?

ENQUÊTES

Om de overige deelvragen te kunnen beantwoorden hebben we gebruik gemaakt van enquêtes, die zijn afgenomen door de huidige derdejaars SPH studenten van de CHE. Zij kregen de opdracht om deze enquêtes af te nemen binnen de instelling waar zij stage liepen. Zij zijn in gesprek gegaan met beginnende professionals, leidinggevenden en personeelsfunctionarissen. Wij hebben de vragenlijst opgesteld aan de hand van de deelvragen uit ons plan van aanpak.

Wij kregen achttien derdejaars SPH studenten toegewezen, die voor ons de enquêtes hebben afgenomen. De derdejaars studenten hebben ons de vragenlijsten met de antwoorden toegestuurd. Van de vierenvijftig enquêtes die we terug zouden moeten krijgen, hebben we er uiteindelijk negenendertig ontvangen: Zeventien enquêtes van beginnende professionals, veertien van leidinggevenden en acht van personeelsfunctionarissen.

Deze enquêtes hebben wij geanalyseerd op overeenkomsten en verschillen. De uitkomsten hebben wij naast de eerder verzamelde literatuur gelegd. Doordat we de uitkomsten uit de enquêtes vergeleken hebben met de verzamelde literatuur, hebben we de informatie uit de enquêtes kunnen filteren, waardoor deze betrouwbaarder zijn. De uitkomsten worden ondersteund door literatuur.

INTERVIEWS

Om een volledig antwoord op de laatste drie deelvragen te kunnen geven hadden we verdiepende informatie nodig. Het leek ons goed om dit te bereiken door verdiepende interviewvragen op te stellen naar aanleiding van enquêtes. Deze interviews werden afgenomen bij drie alumni, drie beginnende professionals die de derdejaars studenten de enquête hadden voorgelegd en zes beginnende professionals uit onze eigen omgeving. In totaal hebben we vier vragenlijsten via de email, vier oriënterende interviews en vier specifieke interviews uitgewerkt. Bij de oriënterende interviews hebben we meegeschreven tijdens de interviews, de specifieke interviews hebben we opgenomen en verbatim uitgewerkt.

Om deze uitkomsten zorgvuldig te kunnen verwerken, hebben we aan alle interviews labels en kernlabels verbonden, dit volgens de methode uit het Basisboek Kwalitatief Onderzoek van D.B. Baarda (2010).

We hebben de interviews behandeld volgens de eisen die er in dit boek aan kwalitatief onderzoek worden gesteld. De grote hoeveelheid tekst is door het labelen teruggebracht in kernwoorden met bijbehorende labels en zinnen. De inhoud is niet verloren gegaan, maar teruggebracht tot een hanteerbare hoeveelheid tekst.

Nadat de deelvragen waren beantwoord, konden we deze samenvatten in een conclusie en vervolgens aanbevelingen doen ter preventie en vermindering van uitval onder beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

2. RESULTATEN VAN HET LITERATUURONDERZOEK

Zoals eerder werd beschreven, zijn wij ons onderzoek begonnen met het doen van literatuuronderzoek. Om te kunnen bepalen wat de relatie is tussen competentie van de beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, en uitval moet er eerst een duidelijke definiëring plaatsvinden van de begrippen uitval en competenties.

2.1 UITVAL

In paragraaf 2.1 wordt eerst het begrip uitval gedefinieerd waarna het begrip gekoppeld zal worden aan uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

2.1.1 UITVAL ALGEMEEN

Uitval is het voortijdig beëindigen van school, studie of werkrelatie, zoals een dienstverband in een werkervaringsproject. Uitval is een breed begrip. Uitval is niet alleen beëindiging van een school, studie of werkrelatie, maar ook tijdelijke uitval valt onder deze begripsomschrijving. Dit kan verschillende oorzaken hebben, waaronder:

- Ziekteverzuim
- Het wisselen van baan
- Zwangerschapsverlof
- Uitval door burn-out

Binnen ons onderzoek naar uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, hebben wij een aantal criteria gehanteerd. Deze criteria zijn bepaald in samenspraak met de opdrachtgever van dit onderzoek (het lectoraat Jeugd en Gezin van de CHE) en de overige onderzoekers, die meewerken aan het overkoepelende onderzoek naar uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

- In dit onderzoek gebruiken we de term uitval, wanneer een medewerker langer dan zes weken aaneengesloten zijn functie niet kan vervullen.
- De focus ligt op de gevolgen van uitval, die psychisch van aard zijn:
 - Stress
 - Het werk wordt als te belastend ervaren
 - Te hoge werkdruk
 - Overspanning
 - Depressie of psychische problemen
 - Onverwerkte trauma's
 - Burn-out
- Uitval heeft binnen dit onderzoek ook betrekking op beginnende professionals, die hun werk (te) zwaar vinden en daardoor vertrekken naar een minder cq. anders belastende functie.

- Onze focus ligt niet op de gevolgen van uitval die lichamelijk van aard zijn. Een gebroken been, uitval als gevolg van een rehabilitatie na een operatie of andere lichamelijke oorzaken vallen niet onder uitval binnen ons onderzoek.

2.1.2 AANLEIDING VOOR UITVAL

Uit het vooronderzoek (De Graaf & Mol, 2011) blijkt dat 9% van de ondervraagde beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, te maken heeft (gehad) met uitval. Hoe ontstaat deze uitval, die psychisch van aard is, en wat kan een aanleiding zijn voor uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin?

STRESS

De interactie met cliënten, die voortdurend in beweging is, trekt veel professionals aan. Dit kan de professionals een “kick” geven (spannende stress) maar kan ook frustrerend werken.

Frustrerende stress komt dagelijks voor op de werkvloer en wordt gekenmerkt door het niet bereiken van doelen als gevolg van een slechte overdracht, onduidelijke afspraken, het missen van middelen of een onduidelijke taakverdeling. Deze stress is niet op de persoon gericht en zal voornamelijk bij frustratie blijven. Stress die op de persoon gericht is, geeft negatieve stress en kan leiden tot een burn-out. Voorbeelden hiervan zijn: Conflicten tussen groepsleider en leidinggevende, of tussen groepsleider en cliënt (De Jong & Vugt, 2009).

OVERSPANNEN

Tegenwoordig wordt overspanning als voorstadium van een burn-out beschouwd. Vijfentwintig jaar geleden waren deze begrippen in Nederland nog synoniem (Schaufeli, 2003).

Volgens psychologe Sonja van Zweden, beschreven door Bridié (1992), hebben mensen met de volgende kenmerken een verhoogde kans op stress en overspanning:

- Mensen met een groot verantwoordelijkheidsgevoel
- Mensen die hoge eisen aan zichzelf stellen en die niet kunnen aanvaarden dat zij op een bepaald moment iets niet kunnen.

Het werktempo zakt door vermoeidheid en mensen denken dit probleem op te lossen door harder te gaan werken. De energiereserves raken op en het gevoel van tekortschieten groeit (Bridié, 1992).

BURN-OUT

Burn-out betekent letterlijk opgebrand zijn. Als er langdurig roofofbouw is gepleegd op lichaam en geest, meestal door combinatie van werk- en privéomstandigheden en de problemen zijn werk gerelateerd, dan spreken we van een burn-out. Mensen met de volgende karaktertrekken hebben een verhoogde kans op een burn-out:

- perfectionisme
- moeilijk grenzen stellen
- hoge verwachtingen hebben
- hoge eisen stellen aan zichzelf en anderen
- idealisme
- bereidheid om op te geven en te zorgen.

2.1.3 UITVAL IN DE SECTOR JEUGD EN GEZIN

De sector Jeugd en Gezin richt zich niet alleen op hulp aan jeugdigen bij het opgroeien. De sector richt zich ook op de ondersteuning van ouders bij het opvoeden. Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI, 2009) definieert Jeugdzorg (sector Jeugd en Gezin) als volgt: ‘helpen bij opgroeien en opvoeden’. Het werken in het belang van beide partijen (jeugdigen en hun opvoeders) levert vaak spanningen op voor de professionals, die werkzaam zijn in deze sector. De wensen en behoeften van de jeugdigen zijn namelijk niet vanzelfsprekend ook de wensen en behoeften van de opvoeders. In de sector Jeugd en Gezin hebben professionals dus te maken met een spanningsveld wat vormgegeven wordt door diverse dilemma’s. Het is vervolgens aan de professionals om een verantwoorde keuze te maken die in het belang van de jeugdige is. Dit is een flinke verantwoordelijkheid, vooral voor beginnende professionals die nog weinig praktijkervaring hebben met opgroeien en opvoeden.

“De belangrijkste door werknemers genoemde vertrekreden in de jeugdzorg is het gebrek aan loopbaanperspectief. Daarnaast wordt ook de werkdruk nadrukkelijk genoemd. Opvallend is verder dat de uitstroom met name hoog is bij beginnende beroepsbeoefenaren.”

André Rouvoet, voormalig minister van Jeugd en Gezin, in een brief aan de tweede kamer.

Het werken in de sector Jeugd en Gezin wordt door de professionals, die werkzaam zijn in deze sector, ervaren als een zwaar beroep. Wat betreft de geestelijke en emotionele zwaarte van het werk, de agressie op de werkplek en de beschikbare tijd voor cliënten scoorde de sector Jeugd en Gezin in 2007 slechter dan de totale sector Zorg en Welzijn (Rouvoet, 2009). Daarnaast blijkt uit onderzoek van PiCompany in opdracht van de William Schrikker Groep, dat 75% van de gezinsvoogden, die bij de William Schrikker Groep werkzaam zijn, hun functie als te emotioneel belastend ervaren (PiCompany, 2010).

2.1.4 RISICOFACTOREN VOOR BEGINNENDE PROFESSIONALS DIE WERKZAAM ZIJN IN SECTOR JEUGD EN GEZIN

(Beginnende) professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, worden door de actuele ontwikkelingen voor nieuwe taken gesteld en dat vereist dat zij in bezit zijn van specifieke competenties. Een voorbeeld is de steeds zwaarder wordende problematiek waarmee de sector te maken krijgt. Cliënten (jeugdigen en/of ouders) worstelen vaak met meerdere problemen tegelijk en de samenstelling van de cliënten is diverser geworden. Ook problemen als kindermishandeling en huiselijk- en seksueel geweld dienen zich met steeds meer urgentie aan (Hens, 2008). Een groot deel van die actuele ontwikkelingen komt de beginnende professional pas tegen in de praktijk. Het verwerven, bezitten en waarborgen van competenties is daarom van groot belang. In de inleiding is beschreven dat 39% van de beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, binnen een jaar de sector verlaat. Deze uitstroom heeft diverse oorzaken. Bij beginnende professionals ontstaat deze uitstroom onder andere door de complexiteit van de functies, de zwaarte

van de problematiek en de vele ontwikkelingen. Over de specifieke redenen waarom werknemers de jeugdzorg verlaten is niet veel informatie beschikbaar (Hens, 2008).

Uit een debat tussen FCB (een arbeidsmarktorganisatie van en voor alle werkgevers en werknemers in de sectoren welzijn, jeugdzorg en kinderopvang) en de bureaus jeugdzorg kwam naar voren dat het voor beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, van belang is om een realistisch beeld te hebben van de sector. Vaak blijkt dat beginnende professionals een te rooskleurig beeld hebben van de praktijk. Daarnaast hebben maar weinig organisaties in de sector Jeugd en Gezin een begeleidingsprogramma voor beginnende professionals (Hens, 2008).

2.2 COMPETENTIES

In paragraaf 2.2 wordt het begrip competenties verhelderd. Daarna zal een opsomming volgen van de verschillende competenties die in de literatuur beschreven zijn voor (beginnende) professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

2.2.1 COMPETENTIES ALGEMEEN

Er is geen eenduidige definitie te vinden voor het begrip 'competenties'. Om spraakverwarring te voorkomen, hebben veel instellingen afspraken gemaakt over de afbakening van het woord competenties. Er is echter een duidelijke overeenkomst in al deze begrippen. Een competentie is niet alleen maar een vaardigheid die aangeleerd kan worden, het is een bekwaamheid. De meest volledige en relevante omschrijving is die van de NVMW. Zij omschrijft het begrip competenties als "de bekwaamheid om, met integratie van kennis, houding, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten, adequaat beroepsmatig te handelen in complexe, onvoorspelbare situaties". Deze omschrijving houden we aan als basis voor ons onderzoek. Volgens de NVMW (2009) wordt aan competenties niet 'voldaan', zoals je kunt voldoen aan bepaalde eisen. Ze worden niet 'overgedragen' zoals informatie. Competenties worden 'verworven'. Een (beginnende) professional kan competenties verwerven door actief en vanuit persoonlijke betrokkenheid een leercyclus te doorlopen. Deze cyclus begint met het zo concreet mogelijk reflecteren op de ervaringen, mede vanuit theorie. Vervolgens worden daar conclusies uit getrokken die daarna in de praktijk worden gebracht. Hiermee worden nieuwe ervaringen opgedaan en de cyclus kan opnieuw beginnen. Kenmerkend voor de (beginnende) professional is dat die zich verantwoordelijk voelt voor de ontwikkeling van zijn competenties, er zelf initiatieven toe neemt en er sturing aan geeft (NVMW, 2009).

2.2.2 COMPETENTIES VOOR SPH'ERS EN MWD'ERS

Er zijn verschillende competenties voor SPH'ers en MWD'ers beschreven. Er zijn ook specifieke competenties beschreven voor professionals die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Hieronder volgt een overzicht van de beschreven competenties.

SPH

Sociaal pedagogische hulpverleners dienen volgens het Landelijk Opleidingsoverleg SPH (2009) de volgende kwalificaties (competenties) te bezitten.

1. Methodisch hulpverleners
2. Ontwerpen van programma's
2. Versterken van de cliënt
3. Hanteren van de relatie
4. Benutten van de context
5. Verantwoorden van handelen
6. Professioneel samenwerken
7. Signaleren en initiëren
8. Organiseren en beheren
9. Sturen
10. Innoveren
11. Kritisch reflecteren
12. Profileren en legitimeren
13. Professionaliseren
14. Onderzoeken

MWD

Maatschappelijk werk- en dienstverleners dienen volgens het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (NVMW, 2009) de volgende competenties te bezitten.

De maatschappelijk werker:

1. Legt contact met de cliënt
2. Voert assessment uit: brengt de cliëntsituatie configuratie in beeld
3. Streeft naar een samenwerkingsrelatie met de cliënt, ook vanuit drang of dwang
4. Werkt cliënt- en situatiegericht aan planmatige hulp
5. Richt zich op competentieontwikkeling van de cliënt
6. Hanteert samenwerkingsrelatie als leerproces
7. Werkt eclecticisch- integratief: methodisch niet eenkennig
8. Kan omgaan met conflicten en partijen daarbij helpen
9. Bevordert interculturele communicatie
10. Evalueert en sluit af
11. Signaleert actief probleemveroorzakende of probleemversterkende factoren
12. Werkt aan preventie
13. Telt en vertelt
14. Is als professional loyaal aan zijn organisatorisch kader
15. Werkt productief in teamverband
16. Organiseert en coördineert vormen van samenwerking
17. Onderhoudt eigen professionaliteit en competenties, leert van gevallen
18. Draagt bij aan de ontwikkeling van de professie

2.2.3 SPECIFIEKE COMPETENTIES VOOR HET WERKEN IN DE SECTOR JEUGD EN GEZIN

MOVISIE (een kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling) heeft in samenwerking met onder andere ABVAKABO FNV en de MOgroep, een instrument opgericht voor branches, beroepsorganisaties en instellingen in zorg en welzijn. Dit instrument heeft de vorm van een website: competentieweb. Deze website geeft alle taken, keuzes en dilemma's van beroepskrachten in zorg en welzijn weer. Ook competenties worden hier aan de orde gesteld. Er wordt een onderscheid gemaakt in generieke competenties en specifieke competenties. Generieke competenties zijn competenties die in elke beroepsgroep binnen zorg en welzijn nodig zijn. Deze competenties zijn niet afhankelijk van de context. Daarnaast zijn er voor elke beroepsgroep specifieke competenties nodig. Zo zijn er onder andere specifieke competenties beschreven op het gebied van pedagogische hulpverlening en op het gebied van psychosociale hulpverlening (MOVISIE, z.j.). Deze twee gebieden vinden we terug binnen de verschillende werkvelden in de sector Jeugd en Gezin. De volgende competenties worden genoemd op het gebied van pedagogische hulpverlening.

De beroepskracht:

- maakt gebruik van sociaal-(ped)agogische methoden en technieken om met leeftijdsgebonden problematiek om te gaan;
- ondersteunt de cliënt, het (plaatsvervangend) gezin en/of de groep bij het dragen van eigen verantwoordelijkheid;
- zoekt naar potentieel van de cliënt of het systeem om zo veel mogelijk zelf de draad op te pakken en spoort de veranderingsbereidheid en –mogelijkheden van de cliënt, het gezin en/of de groep op;
- houdt rekening met en speelt in op leeftijdsfasegebonden problematiek en de mate van autonomie van de cliënt, het gezin en/of de groep;
- probeert het initiatief zo veel mogelijk bij de cliënt te laten, geeft ruimte aan de cliënt, weegt risico's af en geeft helder aan waar de grenzen aan de ruimte liggen;
- denkt vanuit het principe dat het aanbod zo dicht mogelijk bij huis, zo tijdig, zo licht en zo kort als mogelijk moet zijn.

De volgende competenties worden genoemd op het gebied van psychosociale hulpverlening.

De beroepskracht:

- biedt op grond van zijn kritische inzicht in sociale, pedagogische en psychologische processen, zijn kennis van methoden en zijn kennis van materiële en immateriële maatschappelijke ontwikkelingen optimaal hulp aan cliënten;
- helpt de cliënt inzicht verwerven in eigen vermogens, hanteert motiverende gesprekstechnieken, biedt inzicht in veranderbaarheid van gedrag en is in staat om cliënten te motiveren tot het experimenteren met en aanleren van nieuw gedrag;
- maakt bij conflicten een gedegen analyse om de problematiek helder te krijgen en zoekt samen met de betrokkenen naar wenselijke en haalbare resultaten;
- maakt impliciete en expliciete normen en waarden bespreekbaar en geeft aan welke normatieve grenzen hij en zijn organisatie stellen en waarom.

3. RESULTATEN UIT PRAKTIJKONDERZOEK

In deze paragraaf komen de resultaten uit het praktijkonderzoek aan de orde. De resultaten uit de enquêtes en interviews, worden gekoppeld aan de resultaten uit de literatuurstudie. Allereerst worden de competenties besproken die kunnen leiden tot uitval, vervolgens worden deze vergeleken met de lijst van competenties voor SPH'ers en MWD'ers. Er wordt beschreven wat de invloed van ontbrekende competenties op uitval is. Tot slot wordt aan de hand van de competenties, die uitval kunnen verminderen, bekeken welke van deze competenties beginnende professionals bezitten en welke er bij hen ontbreken.

3.1 COMPETENTIES EN UITVAL

Een beginnende professional:

“Ik heb zelf een paar maanden in de jeugdzorg gewerkt en ben daar ‘uitgevallen’. Ik kende mijn eigen grenzen niet goed en was geneigd mijzelf constant aan te passen aan anderen. Het lukte me niet om genoeg consequent te zijn. Ook waren collega’s erg mondig en was de onderlinge cultuur hard. Ook het plegen van methodische interventies: bewust handelen vanuit de behandeldoelen vond ik lastig. Deze redenen met elkaar maakten dat ik van baan ben veranderd.

Bovenstaand citaat werd gegeven tijdens de enquête. Een beginnende professional had aan den lijve ondervonden dat zij niet competent genoeg was om in de sector Jeugd en Gezin te blijven werken. Zoals in paragraaf 2.1.3 al werd beschreven is het werken in de sector Jeugd en Gezin zwaar. Het doet een groot appèl op de geestelijke en emotionele vermogens van (beginnende) professionals. Competenties zijn de gereedschapskist voor beginnende professionals. Competenties zijn namelijk “de bekwaamheid om, met integratie van kennis, houding, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten, adequaat beroepsmatig te handelen in complexe, onvoorspelbare situaties” (NVMW, 2009). Het in complexe en onvoorspelbare situaties beroepsmatig kunnen handelen, is een vereiste om te kunnen werken in de sector Jeugd en Gezin.

In hoofdstuk 2.1.2 werden de volgende karaktertrekken benoemd die een verhoogde kans op uitval kunnen veroorzaken: Een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben, hoge verwachtingen hebben, hoge eisen stellen aan zichzelf en idealisme. Beginnende professionals, die werken in de sector Jeugd en Gezin, bezitten vaak veel van deze karaktertrekken. Zo gaf een beginnende professional tijdens een van de interviews aan dat haar “*overtuiging is dat we het goed moeten doen voor onze cliënten (...) zij lijden eronder als er fouten worden gemaakt*”. Zij gaf ook aan: “*Ik ben zelf in mijn werk perfectionistisch*.” Een ander vertelde dat ze in haar werk “*in eerste instantie altijd de kinderen voorop stelt*”.

Eerder werd ook al benoemd dat beginnende professionals aanlopen tegen de praktijk van het werken in de sector Jeugd en Gezin, dit komt door de kloof tussen verwachtingen en de geringe kennis van de praktijk. Een beginnende professional heeft vaak de illusie voldoende kennis te hebben van zijn vak als hij met een, na lang studeren, behaald diploma de hulpverleningspraktijk ingaat. In de praktijk blijkt dat de beginnende professional nog veel moet leren en situaties tegenkomt die een groot beroep doen op normen, waarden en overtuigingen. Een beginnende professional kan gaan twijfelen aan zichzelf of hij het werk wel aan kan en of hij wel geschikt is voor dit werk (Van der Ploeg 2003). De hoge verwachtingen in combinatie met de geringe kennis en zoektocht naar normen, waarden en overtuigingen, kan leiden tot onzekerheid en angst. Wanneer een beginnende professional deze twijfels niet kan reguleren, kunnen de twijfels over de eigen competenties een steeds grotere druk veroorzaken. De beginnende professional kan hierdoor in een negatieve spiraal terechtkomen met als gevolg uitval (Van der Ploeg, 2003).

Een beginnende professional gaf tijdens een interview aan dat zij tijdens een conflict *“niet zeker was van mijn eigen kunnen, ik twijfelde aan mijn capaciteiten als hulpverlener”*. Zij bleek niet in staat om zichzelf te kunnen handhaven tijdens dit conflict. Door haar overtuiging dat ze als professional geen fouten mag maken, werd ze onzeker over haar eigen kunnen.

Het bezitten van de juiste competenties heeft dus invloed op uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Welke competenties precies invloed uitoefenen op uitval en welke competenties er ontbreken bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, wordt in de volgende deelparagrafen uitgelegd.

3.1.1 ONTBREKENDE COMPETENTIES DIE KUNNEN LEIDEN TOT UITVAL

Vanuit het literatuuronderzoek weten we welke competenties beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, zouden moeten bezitten. Niet alle competenties uit deze lijst zullen even belangrijk zijn voor de vermindering en preventie van uitval bij deze beginnende professionals. Zo zal het ontbreken van de competentie ‘het kunnen evalueren en afsluiten van de hulpverlening’ minder invloed hebben op uitval dan ‘het ontbreken van de competentie om kritisch te kunnen reflecteren’. Een van de vragen tijdens de enquêtes onder beginnende professionals, leidinggevend en personeelsfunctionarissen was welke competenties bij het ontbreken ervan een oorzaak zouden kunnen zijn voor uitval. In de volgende grafiek zijn de resultaten weergegeven. De competenties die maar één maal werden genoemd zijn buiten beschouwing gelaten.

Competenties die bij het ontbreken ervan oorzaak kunnen zijn voor uitval



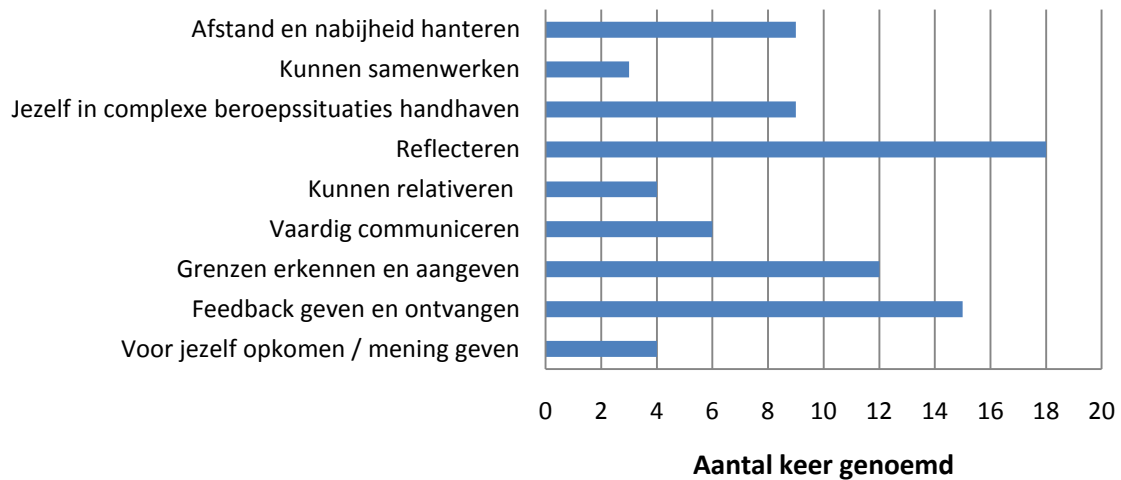
Uit deze grafiek blijkt dat een aantal competenties herhaaldelijk worden genoemd. Zo blijkt dat het niet kunnen hanteren van de eigen grenzen gezien, wordt als een belangrijke oorzaak voor uitval. Een geïnterviewde gaf tijdens een interview aan: *“Mijn grenzen zijn ruim, ik ben van het meebewegen (judohouding) en ook probeer ik conflicten zoveel als mogelijk te voorkomen en zelfs vermijden. Ik ben van mening dat ik niet de juiste competenties bezat / bezit om deze zaak aan te kunnen”*. In paragraaf 2.1 staat beschreven dat mensen die moeite hebben met grenzen stellen, een verhoogde kans hebben op een burn-out.

Niet (kunnen) reflecteren wordt ook als een belangrijke oorzaak van uitval gezien. Reflecteren is een essentieel onderdeel van leren uit praktijkervaring. Reflecteren is niet alleen een terugkijken of nadenken over iets dat is geweest, maar vooral een middel om te leren handelen (denken, voelen) in toekomstige situaties (Groen, 2006). Zo gaf een beginnende professional tijdens een van de interviews aan: *“Maar op zo’n moment denk je dan ook haast niet meer na, en dan doe ik alleen maar en dan zou ik eigenlijk gewoon voor mezelf eventjes willen van: Stop, denk even na, en dan weer verder gaan”*.

De volgende competenties worden ook vaak genoemd: Het niet kunnen geven en ontvangen van feedback, het niet kunnen uiten van eigen gevoelens, het niet kunnen hanteren van afstand en nabijheid en het niet kunnen handhaven van jezelf in complexe beroepssituaties.

Er werd in de enquêtes ook gevraagd naar de competenties die beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, nodig hebben om uitval te verminderen. De deelnemers aan de enquêtes, ontvingen een lijst met daarop de eerder genoemde competenties voor SPH’ers, MWD’ers en de specifieke competenties voor het werken in de sector Jeugd en Gezin. Hierop konden zij aangeven welke competenties zij belangrijk vinden om uitval bij beginnende professionals te verminderen. Er werd hier tijdens de enquête ook een open vraag over gesteld. Het resultaat van de antwoorden is weergegeven in de volgende grafiek.

Welke competenties hebben beginnende professionals nodig om uitval te verminderen



De specifieke competenties voor het werken in de sector Jeugd en Gezin worden nauwelijks aangekruist of genoemd. Er is onvoldoende materiaal om de lijsten van specifieke competenties, voor het werken in de sector Jeugd en Gezin, te vergelijken en representatief te maken. De specifieke competenties voor het werken in de sector Jeugd en Gezin laten we daarom vanaf nu buiten beschouwing. De open vragen hebben tot gevolg dat de benaming van de competenties in de grafiek soms anders zijn dan de benaming van de competenties in de lijst voor SPH'ers en MWD'ers. De betekenis van de competenties komt echter grotendeels overeen. De competenties uit de open vragen van de enquêtes hebben we vergeleken met de competenties zoals deze staan beschreven in de lijst voor SPH'ers en MWD'ers.

De competenties die genoemd werden tijdens de open vragen staan tussen haakjes achter de bijbehorende competenties uit de lijst. De onderstaande competenties hebben beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, nodig om uitval te verminderen.

Uit de lijst voor SPH'ers:

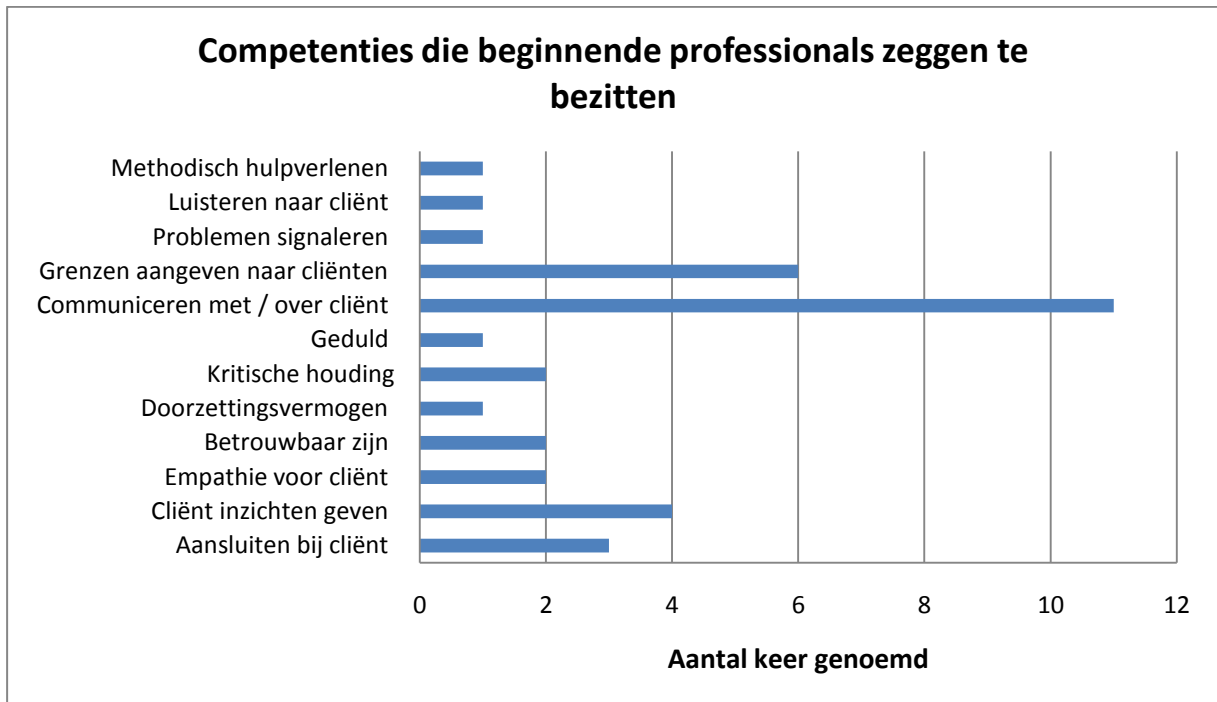
- Hanteren van de relatie (afstand en nabijheid hanteren)
- Kritisch reflecteren
- Professionaliseren (o.a. eigen grenzen hanteren)

Uit de lijst voor MWD'ers:

- Legt contact met de cliënt
- Hanteert de samenwerkingsrelatie als leerproces (geven en ontvangen van feedback, uiten van eigen gevoelens, reflecteren)
- Kan omgaan met conflicten en partijen daarbij helpen (geven en ontvangen van feedback en de eigen grenzen hanteren)
- Onderhoudt eigen professionaliteit en competenties, leert van gevallen (reflecteren)

3.1.2 COMPETENTIES DIE BEGINNENDE PROFESSIONALS BEZITTEN

In de voorgaande sub paragraaf werden een aantal competenties genoemd die belangrijk zijn bij het verminderen van uitval. De vraag is of beginnende professionals deze competenties ook daadwerkelijk bezitten. Tijdens de interviews hebben we beginnende professionals gevraagd aan te geven welke competenties zij bezitten. De uitkomst hiervan is verwerkt in onderstaande grafiek.



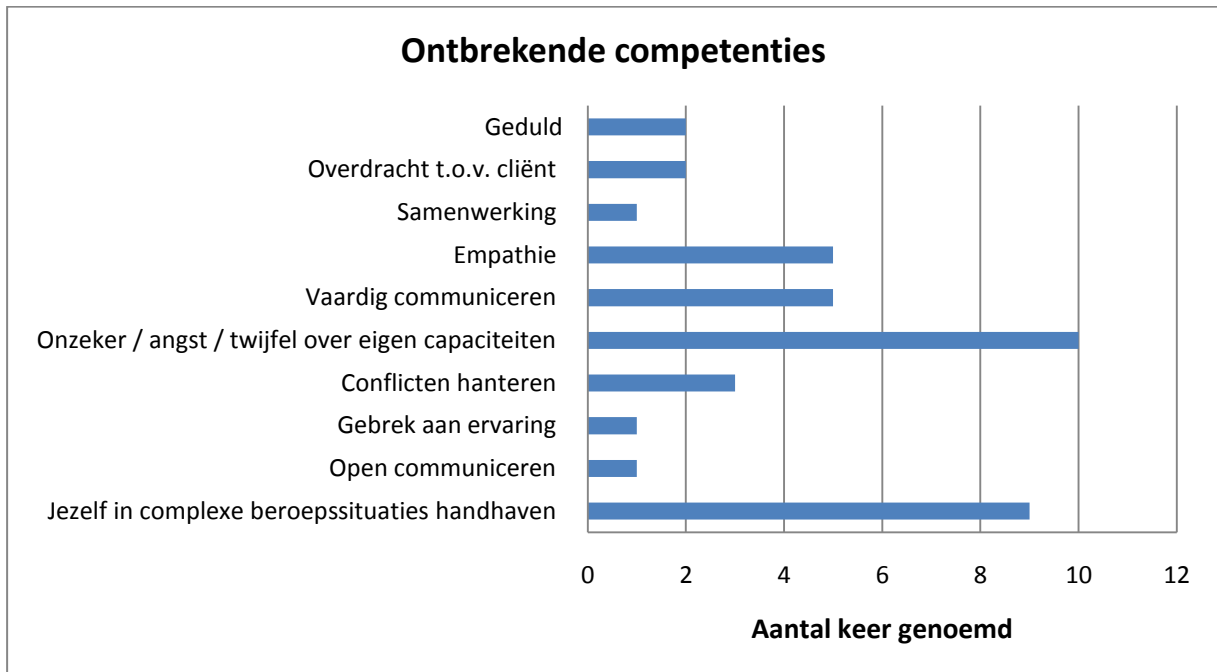
Wat opvalt in deze grafiek is dat beginnende professionals voornamelijk competenties zeggen te bezitten die gericht zijn op de cliënt. Zij zijn als beginnende professionals bezig met het bevorderen van het welzijn van de cliënt door met en over de cliënt te praten, door de cliënt grenzen te stellen en door inzichten te geven waarmee de cliënt verder kan. Zo gaf een van de geïnterviewde aan: *“Ik vind het belangrijk jongeren iets te leren. Ze mogen zich bewust worden van de keuzes die ze maken en hun verantwoordelijkheid hiervoor nemen. Om jongeren te helpen dit te ontwikkelen, stel ik veel vragen”*. En een ander vertelde: *“Dat is het doel van mijn werk, dat ik jongeren iets leer om een evenwichtige persoonlijkheid te worden”*. Beginnende professionals streven naar groei bij cliënten en daar zetten ze zich volledig voor in. In de grafiek is dit terug te zien aan de competenties die zij aangeven te bezitten.

Het aangeven van grenzen naar de cliënt en communiceren met en over de cliënt zijn veel voorkomende competenties bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. De beginnende professionals blijken dus, volgens de competentielijst SPH en MWD, in staat te zijn om:

- De relatie met de cliënt te hanteren
- Om te gaan met conflicten en partijen daarbij te helpen

3.1.3 COMPETENTIES DIE ONTBREKEN BIJ BEGINNENDE PROFESSIONALS

Tijdens de interviews hebben we beginnende professionals gevraagd aan te geven welke competenties zij niet of niet genoeg bezitten. Deze ontbrekende competenties zijn verwerkt in onderstaande grafiek.



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat tien van de twaalf ondervraagden aangeven onzeker en angstig te zijn over hun eigen capaciteiten. Een beginnende professional vertelde tijdens een interview dat zij *“vaak bang is geen goede groepsleider te zijn, door bang te zijn verlies ik een stukje regie, ga ik conflicten uit de weg en ben daardoor inconsequent”*. De beginnende professionals geven aan te twijfelen aan hun kwaliteiten. De grote hoeveelheid problemen van de cliënt kunnen angst oproepen. De angst bestaat voornamelijk uit onzekerheid niet de benodigde persoonlijke en professionele competenties te hebben (De Vries, 2010).

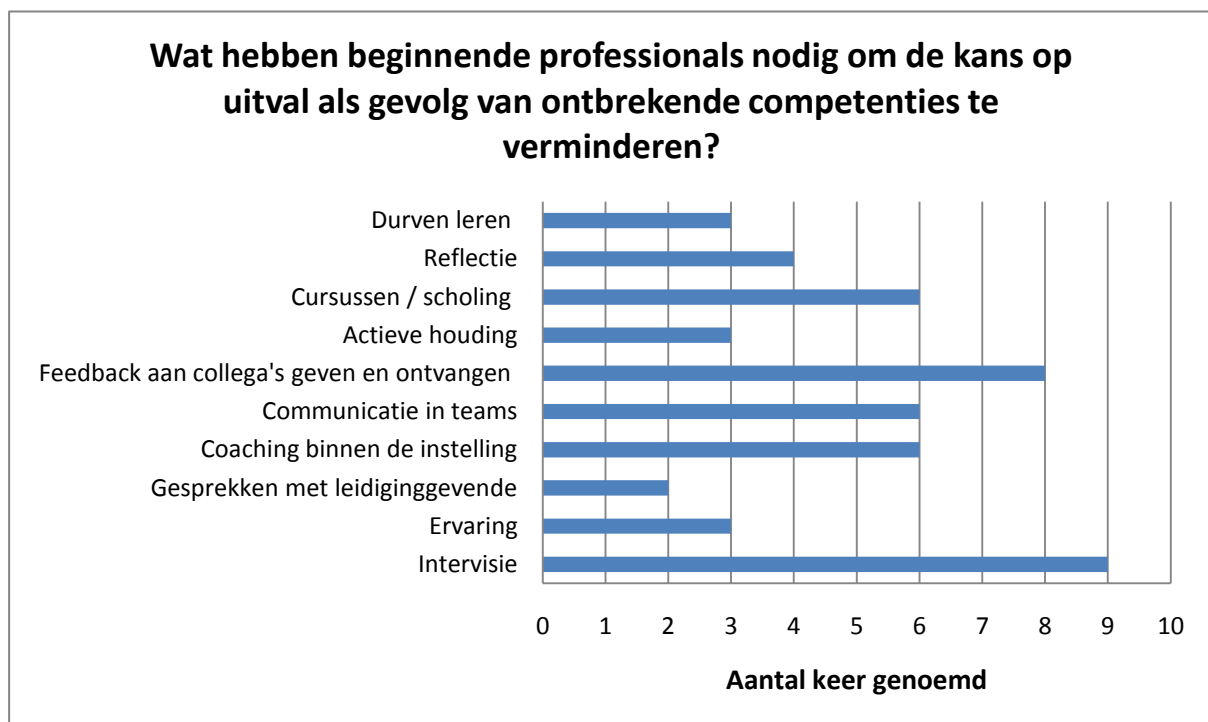
Verder blijkt dat beginnende professionals moeite hebben met het handhaven van zichzelf in complexe beroepssituaties. Dit is een overkoepelende competentie, een voorwaarde voor het bezitten van een competentie. Een competentie is namelijk *“de bekwaamheid om, met integratie van kennis, houding, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten, adequaat beroepsmatig te handelen in complexe, onvoorspelbare situaties”* (NVMW, 2009). Een (beginnende) professional bezit dus pas een competentie als hij deze ook daadwerkelijk in complexe, onvoorspelbare situaties in kan zetten. Daarnaast worden de competenties empathie voor de cliënt en vaardig communiceren een aantal keer genoemd. Uit de interviews blijkt dat deze competenties niet ingezet konden worden wanneer er sprake was van een complexe beroepssituatie. Zo gaf een geïnterviewde aan: *“Een andere competentie die ik had kunnen inzetten is empathie. Deze competentie bezit ik, maar vind ik moeilijk op te brengen wanneer het om onderwerpen gaan waarin ik mij moeilijk kan inleven”*. De geïnterviewde bezit de competentie empathie dus niet omdat hij, in bepaalde situaties, niet in staat blijkt te zijn om zich in te leven in de situatie van de cliënt.

De ontbrekende competenties van beginnende professionals bestaan dus voornamelijk uit:

- Het twijfelen aan hun eigen capaciteiten
- Moeite hebben met het handhaven van zichzelf in complexe beroepsituaties
- Empathie voor de cliënt
- Vaardig communiceren

3.1.4 BENODIGDHEDEN OM UITVAL ALS GEVOLG VAN ONTBREKENDE COMPETENTIES TE VERMINDEREN

Inmiddels is duidelijk dat er een aantal competenties blijken te zijn die in veel gevallen ontbreken bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. De beginnende professionals hebben zelf, tijdens de interviews, een aantal oplossingen aangedragen voor het aanleren van deze ontbrekende competenties. In onderstaande grafiek zijn de diverse oplossingen schematisch weergegeven.



Beginnende professionals geven aan intervisie, feedback, cursussen en scholing nodig te hebben om de kans op uitval te verminderen. Verder geven zij aan behoefte te hebben aan communicatie binnen teams, coaching binnen de instelling en reflectie.

De oplossingen die de beginnende professionals aandragen, hebben (bijna) allemaal betrekking op anderen. Bij intervisie heb je een team nodig, voor feedback en communicatie heb je collega's binnen het team nodig. Deze gebieden worden door anderen onderzocht, waardoor wij deze oplossingen nu buiten beschouwing laten. We zullen verder zoeken naar mogelijke oplossingen die betrekking hebben op de ontbrekende competenties van de beginnende professional, die werkzaam is in de sector Jeugd en Gezin.

Reflecteren is een vaardigheid waar de beginnende professional zelf aan zou kunnen werken. De vraag is echter of reflecteren de oplossing biedt voor de ontbrekende competenties. Wanneer een beginnende professional twijfelt aan zijn eigen capaciteiten en moeite heeft zichzelf te handhaven in complexe beroepssituaties, zal hij stress ervaren. In stressvolle situaties voelt de beginnende professional zich bedreigd. Hij gaat zichzelf bewust of onbewust beschermen om de angst en onzekerheid af te weren en draaglijk te maken. De beginnende professional heeft het gevoel anders niet te kunnen (over) leven. Zo probeert hij zich staande te houden in een complexe beroepssituatie. Het lukt de beginnende professional om zijn hoofd boven water te houden en het kan lijken of alles onder controle is. Maar eigenlijk komt hij in een neerwaartse spiraal terecht. Wanneer een beginnende professional onzeker is over zijn werkwijze en er ontstaat een complexe situatie waarin hij zichzelf moeilijk kan handhaven, zal de onzekerheid toenemen. Wanneer een beginnende professional dan gaat reflecteren, bestaat er een grote kans dat hij in een aantal valkuilen stapt. Hij kan dan zijn gevoelens en emoties rationaliseren bijvoorbeeld. Dit rationaliseren voorkomt dan dat hij praat over de gevoelens van onzekerheid.

Rationaliseren is een vorm van afweermechanismen.

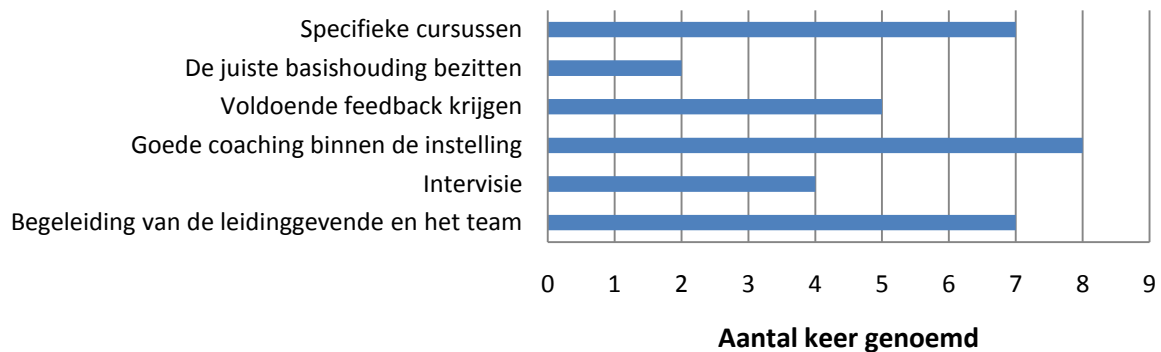
Afweermechanismen, ook wel verdedigingsmechanismen genoemd, staan in verband met het niet ten uitvoer kunnen brengen van bepaalde onaanvaardbare impulsen, waardoor frustratie ontstaat (Rigter, 2008). Om frustraties en spanningen te verminderen of vermijden, worden (onbewust) verschillende mechanismen gehanteerd (Rigter, 2008). Er zijn veel verschillende afweermechanismen. Hieronder volgen de meest relevante:

- Ontkenning: de situatie bagatelliseren, rationaliseren of ontkennen
- Verlamming: angst en onzekerheid verlammen je denken. Je komt tot niets en je bent beïnvloedbaar voor anderen
- Verantwoordelijkheid bij de ander leggen
- Vluchten / vermijden: situaties, gedachten en gevoelens die de angst en onzekerheid veroorzaken uit de weg gaan
- Schuldgevoel: een gevoel van tekortschieten

In sub paragraaf 3.1.2 blijkt dat beginnende professionals zich richten op het welzijn van de cliënt. Zij stellen het belang van de cliënt als prioriteit en geven aan een goede professional te willen zijn. Er ontstaat een gevoel van tekortschieten wanneer zij zich in bepaalde complexe situaties niet blijken te kunnen handhaven. Dit leidt tot onzekerheid, verlamming, het vermijden van situaties en schuldgevoelens.

Tijdens de interviews hebben we beginnende professionals gevraagd naar manieren die uitval, als gevolg van ontbrekende competenties, zouden kunnen verminderen. In de enquêtes is de deelnemers een dergelijke vraag gesteld. Er is hen gevraagd aan te geven welke preventieve middelen ingezet zouden kunnen worden om uitval, als gevolg van ontbrekende competenties, te kunnen verminderen. In de volgende grafiek zijn de uitkomsten weergegeven.

Welke preventieve middelen kunnen ingezet worden om uitval bij beginnende professionals die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin te verminderen?



Zoals eerder werd benoemd willen we een oplossing aandragen die betrekking heeft op de competenties van beginnende professionals. De instelling, leidinggevende of het team laten we buiten beschouwing. Uit ons onderzoek blijkt dat er vier ontbrekende competenties zijn die oorzaak kunnen zijn van uitval.

- Het twijfelen aan hun eigen capaciteiten
- Moeite hebben met het handhaven van zichzelf in complexe beroepssituaties
- Empathie voor de cliënt
- Vaardig communiceren

Om de vier ontbrekende competenties aan te kunnen leren, willen we gebruik maken van de genoemde behoefte aan specifieke cursussen. Een assertiviteitstraining lijkt een effectief middel om aan de vier ontbrekende competenties te werken.

Assertiviteit verwijst naar een adequate manier van opkomen voor jezelf, zelfbewust en weerbaar zijn (Vugts, 2004). Dit vereist een aantal vaardigheden. Deze vaardigheden richten zich op aspecten van het bewust zijn van jezelf, bewust zijn van wat je wilt en niet wilt, en bewust zijn van wat je wel en niet kunt. Een assertiviteitstraining wil doelgericht assertief gedrag versterken. Er wordt praktisch gewerkt aan het versterken van vaardigheden. Zo wordt er geoefend in groepssituaties aan de hand van praktijksituaties die de deelnemers in het dagelijkse leven, maar ook tijdens het werk tegenkomen. Door te oefenen worden de nieuwe vaardigheden aangeleerd en in de praktijk ingezet. Hierdoor wordt een vaardigheid een competentie. Het komt er op neer dat de deelnemers persoonlijk meer en beter in staat zijn om regie over zichzelf en de situatie te krijgen en te houden. Dit zal uiteindelijk een positief zelfbeeld versterken (Schouten, 2002). Concreet leer je tijdens een assertiviteitstraining de volgende vaardigheden (IDEE Haarlem, 2011):

- Contact maken en anderen ontmoeten
- Niet weglopen uit situaties maar er bij blijven
- Je omgang met anderen verbeteren en verdiepen
- Beter je grenzen bewaken en hanteren
- Hoe je overkomt en wat je gedrag teweeg brengt
- Omgaan met je eigen en andermans emoties
- Opener zijn en jezelf op een ontspannen manier uiten
- Jezelf niet laten overspoelen door omstandigheden

- Je mening geven tegenover anderen, ook diegenen waar je tegenop kijkt
- Makkelijker omgaan met conflicten
- Makkelijker omgaan met angst en afwijzing
- Makkelijker feedback geven
- Zicht krijgen op hoe je in elkaar zit
- Beter zicht krijgen op wat je wilt in het leven

De ontbrekende competenties van de beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, komen tijdens de assertiviteitstraining aan de orde. Zo is het leren om niet weg te lopen uit situaties een onderdeel van de ontbrekende competentie 'het handhaven van jezelf in complexe situaties'. Ook het niet laten overspoelen van jezelf door omstandigheden hoort bij deze ontbrekende competentie. Aan het 'geven en ontvangen van feedback' en 'vaardig communiceren' wordt gewerkt tijdens de assertiviteitstraining. De ontbrekende competentie 'empathie voor anderen' komt terug in het zicht krijgen op wat je gedrag bij anderen teweeg brengt en het leren omgaan met je eigen en andermans emoties. De laatste ontbrekende competentie is 'het twijfelen van de beginnende hulpverlener aan de eigen capaciteiten'. Wanneer een beginnende hulpverlener zicht krijgt hoe hij in elkaar zit, zal de twijfel afnemen. Zoals eerder werd benoemd heeft een assertiviteitstraining als resultaat dat je positieve zelfbeeld versterkt zal worden.

Niet alleen de ontbrekende competenties komen aan bod tijdens de training, ook de competenties die als belangrijk worden gezien bij het voorkomen van uitval komen terug in de assertiviteitstraining: Het geven en ontvangen van feedback, open communiceren en het erkennen en hanteren van de eigen grenzen.

Uitval als gevolg van ontbrekende competenties bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin, kan verminderd worden wanneer de beginnende professional deelneemt aan een assertiviteitstraining.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELING

Allereerst wordt in deze paragraaf een samenvatting gegeven van het onderzoek in de vorm van een conclusie. Deze conclusie is het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek. Daarna zal de aanbeveling, het gevolg van het antwoord op de hoofdvraag, worden beschreven.

4.1 CONCLUSIE

De hoofdvraag van dit onderzoek is: *“Wat is de invloed van (ontbrekende) competenties van beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin op uitval en wat hebben beginnende professionals nodig om de kans op uitval te verminderen?”*

Er zijn een aantal risicofactoren beschreven die een verhoogde kans op stress en overspanning kunnen veroorzaken. Deze risicofactoren in combinatie met de complexiteit van de functies in de sector Jeugd en Gezin, de zwaarte van de problematiek in deze sector en de vele ontwikkelingen, kunnen oorzaak zijn voor uitval bij beginnende professionals die in deze sector werkzaam zijn. Werken in de sector Jeugd en Gezin is zwaar, het doet een groot appèl op de geestelijke en emotionele vermogens van (beginnende) professionals. Beginnende professionals kunnen gaan twijfelen aan hun competenties en in een negatieve spiraal terecht komen dat uitval tot gevolg kan hebben.

Verschillende cijfers hebben aangetoond dat het ontbreken van bepaalde competenties invloed heeft op uitval bij beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Zowel voor SPH'ers als voor MWD'ers is er een duidelijke beschrijving gemaakt van de competenties die nodig zijn voor (beginnende) professionals. Daarnaast zijn er een aantal competenties genoemd die specifiek gelden voor (beginnende) professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. Tijdens het onderzoek kwamen er een aantal competenties uit de lijsten van SPH'ers en MWD'ers naar voren die bij het ontbreken ervan, oorzaak kunnen zijn voor uitval:

- Contact leggen met de cliënt
- Hanteren van de relatie
- Kritisch reflecteren
- Legt contact met de cliënt
- De samenwerkingsrelatie hanteren als leerproces
- Omgaan met conflicten en partijen daarbij helpen
- De eigen professionaliteit en competenties onderhouden, leren van gevallen

Uit verschillende resultaten van dit onderzoek blijkt dat de competenties die beginnende professionals bezitten, veelal betrekking hebben op de cliënt. De beginnende professionals blijken in staat te zijn om:

- De relatie met de cliënt te hanteren
- Om te gaan met conflicten en partijen daarbij te helpen

De ontbrekende competenties van beginnende professionals bestaan voornamelijk uit:

- Het twijfelen aan hun eigen capaciteiten
- Moeite hebben met het handhaven van zichzelf in complexe beroepssituaties
- Empathie voor de cliënt
- Vaardig communiceren

Tijdens het praktijkonderzoek werden er diverse oplossingen aangedragen die uitval zouden kunnen verminderen. Veel van deze oplossingen hadden betrekking op andere onderzoeksgebieden, waaronder problemen op het gebied van team en samenwerking en de leidinggevende. Deze oplossingen hebben we buiten beschouwing gelaten.

Een van de oplossingen uit het praktijkonderzoek was het volgen van specifieke cursussen. Om de vier ontbrekende competenties aan te kunnen leren, lijkt een assertiviteitstraining een effectief middel om hier aan te werken en daarmee uitval, als gevolg van ontbrekende competenties, te verminderen. De hoofdvraag van dit onderzoek is hiermee beantwoord.

4.2 AANBEVELING AAN DE BEGINNENDE PROFESSIONAL

De conclusie luidt: Een assertiviteitstraining helpt de beginnende professional, die werkzaam is in de sector Jeugd en Gezin, om de ontbrekende competenties aan te leren en hierdoor uitval te verminderen. Uit de resultaten van de interviews en enquêtes blijkt, dat het volgen van specifieke cursussen een oplossing kan zijn voor uitval als gevolg van ontbrekende competenties van beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin.

De ontbrekende competenties van beginnende professionals staan hieronder beschreven. Daarachter staat tussen haakjes welke vaardigheden aan bod komen tijdens de assertiviteitstraining. Deze vaardigheden helpen de beginnende professionals, die werkzaam is in de sector Jeugd en Gezin, de ontbrekende competenties aan te leren.

- Het twijfelen aan hun eigen capaciteiten (Makkelijker omgaan met angst en afwijzing, zicht krijgen op hoe je in elkaar zit met als resultaat een positiever zelfbeeld)
- Moeite hebben met het handhaven van zichzelf in complexe beroepssituaties (Niet weglopen uit situaties maar er bij blijven en jezelf niet laten overspoelen door omstandigheden)
- Empathie voor de cliënt (Hoe je overkomt en wat je gedrag teweeg brengt en omgaan met je eigen en andermans emoties)
- Vaardig communiceren (Makkelijker feedback geven)

Niet alleen de ontbrekende competenties komen aan bod tijdens de training. Ook de competenties die belangrijk worden gevonden bij het voorkomen van uitval komen terug in de assertiviteitstraining: Het geven en ontvangen van feedback, open communiceren en het erkennen en hanteren van de eigen grenzen.

Tijdens een assertiviteitstraining wordt er gewerkt aan vaardigheden die het inzetten van de vier ontbrekende competenties mogelijk maakt. Beginnende professionals die deelnemen aan een assertiviteitstraining nemen hun praktijkervaring mee tijdens de training en kunnen actief oefenen met die situaties die problemen opleveren. De beginnende professional leert nieuwe vaardigheden aan door casussen uit te spelen die betrekking hebben op praktijksituaties. Doordat er tijdens de training praktisch wordt geoefend met deze vaardigheden, leert de beginnende professional deze in

te zetten. Want, zoals duidelijk werd tijdens dit onderzoek, is een competentie pas een competentie als deze ook in complexe en onvoorspelbare situaties ingezet kan worden.

Door een assertiviteitstraining wordt de beginnende professional weerbaarder, zelfverzekerder en leert specifieke vaardigheden aan en oefent hiermee tijdens het uitspelen van casussen.

De beginnende professional zal zelfverzekerder aan het werk zijn in de sector Jeugd en Gezin, de stresservaring zal afnemen en de uitval, als gevolg van ontbrekende competenties, zal verminderen.

De training zal het meeste effect hebben op beginnende professionals wanneer de groep deelnemers bestaat uit meerdere beginnende professionals, die werkzaam zijn in de sector Jeugd en Gezin. De deelnemers komen dan uit hetzelfde werkveld waardoor er veel herkenning zal zijn bij elkaar. Op die manier ontstaat er veiligheid in de groep, wat essentieel is om te oefenen met moeilijke en confronterende situaties die tijdens de training aan bod zullen komen.

LITERATUURLIJST

BOEKEN

- Baarda, D.B. (2010). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Groen, M (2006). *Reflecteren: de basis*. Groningen/ Houten: Wolters - Noordhoff B.V.
- LOO SPH (2009). *De creatieve professional - met afstand het meest nabij*. Amsterdam: SWP.
- NVMW (2009). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.
- NJi (2009). *Jeugdzorgwerker*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Ploeg, J.D. van der (2003). *Knelpunten in de Jeugdzorg*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Rigter, J. (2008). *Het palet van de psychologie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Schaufeli, W. (2003). *De psychologie van arbeid en gezondheid*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Schouten, J. (2002). *Ik ben d'r ook nog. Handleiding voor assertiviteitstraining*. Zaltbommel: Uitgeverij Thema.
- Vries, S. de (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Vugts, J. (2004). *Durf jezelf te zijn*. Kampen: Uitgeverij Kok.

PUBLICATIES

- Bridié, A. (1992). Opgebrand en uitgeput, de gevolgen van een gebrek aan zelfmanagement. *Opzij*, 1992 (februari), 8-12.
- Graaf, M. de & Mol, M. (2011). Analyse enquête 'Uitval onder jonge social professionals'. Ede: CHE.
- Hens, H. (2008). De lerende beroepskracht in de jeugdzorg. *Jeugd en Co*, 2008 (nummer3), 33-44.
- IDEE Haarlem (2011). Assertiviteitstraining. Geraadpleegd op 3 augustus 2011, van www.idee-pmc.nl
- Jong, N. de & Vugt, J. (2009). Jong en opgebrand. *Sozio*, 2009 (nummer 86), 19.
- MOVISIE (z.j.). *Specifieke competenties*. Geraadpleegd op 13 juni 2011, van www.competentieweb.nl
- PiCompany (2010). *Inzet van de persoonlijkheidsvragenlijst bij de werving van gezinsvoogden bij de William Schrikker Groep*. Geraadpleegd op 25 juni 2011, van www.picompany-zorg.nl/includes/download.asp?media_id=664
- Rouvoet, A. (2009). *Arbeidsmarktbeleid, brief van de Minister van Jeugd en Gezin*. 's Gravenhage: Sdu uitgevers.

WEBSITES

- www.competentieweb.nl
- www.iassw-aiets.org
- www.isfw.org
- www.methodieken.nl
- www.thesauruszorgenwelzijn.nl