

4

Contact maken met jongeren uit de straatcultuur

4.1 Inleiding

'Ik weet al na drie seconden of ik met die man wil praten of niet.'

Deze uitspraak van een jongere uit Kanaleneiland illustreert een belangrijk gegeven: je eerste contact met een jongere is bepalend voor je werkrelatie met hem. Al heb je nog zulke goede ideeën en al heb je de beste technieken voor gedragsverandering paraat, je zult eerst contact met hem moeten leggen en zijn vertrouwen moeten winnen.

In hoofdstuk twee is uitgelegd hoe straatjongeren door het 'plegen van *rwina*' en het daaropvolgende afwijzende gedrag van gezaghebbenden gaan denken dat volwassenen het op hen gemunt hebben. In de straatcultuur is geen ruimte voor zelfreflectie. Zodra hier een beroep op wordt gedaan, volgt het aangeleerde mechanisme van ontkenning. Dit ontkennen houden jongeren zo hardnekkig vol, dat ze het zelf gaan geloven; ze *voelen* zich werkelijk gekrenkt. Ze gaan geleidelijk aan denken dat alle buschauffeurs en alle docenten negatief tegenover hen staan.

Daarnaast gaat de maatschappelijke discussie over allochtonen, en dan vooral Marokkanen, niet aan hen voorbij. Behalve individuele afwijzing door bijvoorbeeld een buschauffeur of een docent, ervaren zij ook afwijzing door de anonieme massa. Waar kinderen in de straatcultuur nog volop openstaan voor contact met gezaghebbenden, is dit geleidelijk aan veranderd tegen de tijd dat zij puber zijn. De basishouding tegenover volwassenen met een gezagsfunctie is dan wantrouwend geworden.

Als ze nog wat ouder zijn en op zoek gaan naar stageplaatsen of bijbaantjes, worden de allochtone jongeren ermee geconfronteerd dat dit heel moeilijk lukt. Dit sterkt hen in hun gedachten dat ze afgewezen worden.

Als je met een jongere uit de straatcultuur een samenwerkingsrelatie wilt, met als doel dat zijn levensomstandigheden verbeteren, moet je je realiseren dat het eerste contact van groot belang is. Hier staan we in het eerste deel van dit hoofdstuk bij stil. Vervolgens stellen we aan de orde hoe je kunt bouwen aan een samenwerkingsrelatie. Wat is belangrijk in het telkens weer opnieuw contact hebben met een jongere die je

langere tijd begeleidt. Het laatste onderdeel gaat over het werken met jongeren in een groep. Welke principes zijn daarbij belangrijk? Op welke manier geef je vorm aan het contact met deze jongeren in combinatie met het leidinggeven en uitvoeren van gezag?

We spreken met een groep van acht jongeren uit Kanaleneiland. Wat vinden zij belangrijk in het contact met volwassenen? Daarnaast maken we gebruik van de ervaringen van hulpverleners en politieagenten van de Jongerenteams en van andere deskundigen op dit gebied.

4.2 Het eerste contact

Een dinsdagavond in april. Acht jongeren van het Jongerenteam in Kanaleneiland in Utrecht en drie van hun begeleiders - een agent, een jongerenwerker en een jeugdhulpverlener – zijn bij elkaar in een buurthuis. Er staat een interview voor dit boek op het programma.

*‘Hoe kun je het beste met jullie omgaan als je als volwassene goed contact wilt?’
‘Je moet niet doen alsof je bij ons hoort,’ is een van de eerste opmerkingen. ‘Je moet niet populair lopen doen.’
Anderen stemmen in: ‘Je moet normaal doen en respect tonen.’
‘Maar hoe weet je of iemand respect voor jullie heeft? Stel nou dat je Mustafa, jullie begeleider, nog niet kent, en hij stapt voor de eerste keer op je af om een praatje te maken...’
‘Dan weet ik al na drie seconden of ik met hem wil praten of niet.’
‘Maar hoe weet je dat dan? Waar let je op?’
‘Je ziet het aan zijn gezicht,’ legt iemand uit. ‘Als hij een goede blik heeft, dan wil ik best praten. Maar als hij vies naar me kijkt, dan zeg ik niks.’*

Verschillende referentiekaders

Niet doen alsof je bij hen hoort, duidelijker kan het niet: er is een groot verschil tussen jou – volwassen hulpverlener uit de burgercultuur – en een jongere in de straatcultuur. Het is relatief eenvoudig om een gesprek te voeren met iemand die op je lijkt, een collega bijvoorbeeld. Je spreekt grotendeels dezelfde taal, je hebt een vergelijkbaar opleidingsniveau en in veel opzichten herken je elkaars belevingswereld. Maar zelfs dan zijn er regelmatig communicatiestoornissen en misverstanden. De cartoon op pagina 72 illustreert hoe snel een eenvoudig gesprek kan uitlopen op een misverstand: iedereen denkt en redeneert vanuit zijn eigen referentiekader.

Je kunt ervan uitgaan dat jouw referentiekader op veel punten afwijkt van dat van de gemiddelde straatjongere, waardoor de kans op misverstanden nog veel groter is. Het sluit niet uit dat je een goed contact kunt hebben en opbouwen, maar je moet de referentiekloven wel zien te overbruggen.

'Oh, was dat een grote aap?'



Links: 'Had hij een lange staart?'



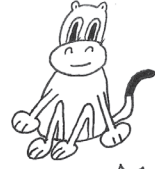
'Welke kleur?'



'Ach, wat een leuke aap!'



'Gisteren was ik in de dierentuin en zag daar een leuke aap!'



'Nee, hij was niet zo groot'



'Nee, het was een korte'



'Zwart-wit.'



'Ja, leuk is hij he?'



We noemen drie verschillen:

1. De jongere is een jongere, jij bent volwassen.
2. De jongere leeft in de straatcultuur, jij leeft in de burgercultuur.
3. In veel gevallen heeft de jongere een andere culturele achtergrond.

Uiteraard geldt het laatste niet als je dezelfde – Nederlandse of allochtone – achtergrond hebt als de jongere. Zo'n overeenkomst kan een groot voordeel zijn.

Hoe overbrug je de kloof?

Je kunt van mening verschillen over de vraag hoe je de kloof overbrugt. Je kunt je bijvoorbeeld in allerlei – niet bij je eigen referentiekader passende – bochten wringen om contact te leggen. Hans Kaldenbach geeft in *Respect!* (2010) een aantal nuttige tips voor de omgang met straatjongeren. Maar bij het lezen ervan kan het gevoel je bekruipt dat je je soms wel heel ver aan de jongeren moet aanpassen: wie iets met deze jongeren wil, moet hun manier van communiceren gebruiken.

In onze optiek is het beter om jezelf te blijven. Probeer de jongeren niet te imiteren of naar de mond te praten. Daar prikken ze snel genoeg doorheen. 'Je moet gewoon normaal doen,' zei een jongere tijdens het interview. Nu is 'normaal' een ruim begrip, maar je moet in ieder geval geen dingen doen die niet bij je passen en waar jij je ongemakkelijk bij voelt.

Het overwinnen van de kloof vergt geen volledige, slaafse aanpassing van je gedrag aan dat van de jongeren. Integendeel, je doel is wederzijds respect en daarvoor is het nodig dat de jongeren zien hoe je bent. Het is goed om je te realiseren wat de verschillen tussen jou en de jongeren zijn. Verwacht niet dat ze volgens jouw normen zullen reageren. Als je dit verwacht, reageer je al snel teleurgesteld en geïrriteerd.

Maar het kan ook andersom. Zo schrijft Kaldenbach dat straatjongeren nooit 'sorry' zeggen. Het is goed om hier rekening mee te houden en niet te verwachten dat ze het zullen doen. Tegelijkertijd moet je het ook niet uitsluiten en bovendien kunnen de jongeren het leren. In de Jongerenteams wordt regelmatig spontaan 'sorry' gezegd. Als je blij verrast bent, is het goed om de jongeren te complimenteren.

Een jeugdhulpverlener uit het Jongerenteam: 'Het maakt natuurlijk verschil of je met een groep in gesprek bent of met een individu. Deze wijk is net een dorp, alle jongeren weten alle nieuwtjes. Wat er in het Jongerenteam gebeurt, wordt ook allemaal op straat besproken. De begeleiders zijn voor veel jongeren bekende gezichten en dat is lang niet altijd wederzijds. Je naam wordt geroepen als je langsfiets. Ik zwaai altijd, ook al heb ik geen idee wie het zijn en af en toe maak ik een praatje met zo'n groepje. Je merkt dat ze nieuwsgierig zijn en zin hebben in een lolletje. De kunst is om daar deel van uit te maken in plaats van het onderwerp te worden. Ik geef altijd iedereen een hand en stel me voor. Hoogstwaarschijnlijk zeggen zij een andere dan hun eigen naam en daar kun je meteen een grapje over maken: "Ben benieuwd wie er net zijn echte naam gezegd heeft."

De jongens testen je een beetje uit, ik geef altijd direct mijn grenzen aan, bij voorkeur met een grapje. Ik maak bijvoorbeeld duidelijk dat ik geen dubbelzinnige opmerkingen wil, bijvoorbeeld door te zeggen: "Oh, ben jij er zo-een!" En dan tegen een andere jongen: "Is hij altijd zo'n viezerik, heeft hij geen respect voor getrouwde vrouwen of zo?". Dan moeten ze lachen en is het vrijwel altijd afgelopen. Het moet er wel goedmoedig aan toegaan; als je een jongen voor schut probeert te zetten, voelt hij zich geroepen om zijn eer te redden. Je stelt vervolgens meteen een vraag om van onderwerp te veranderen en toont daar interesse bij.

Ik blijf niet te lang staan, gewoon even een paar minuten en dan ga ik weer. Het is heel nuttig om goede oppervlakkige contacten in de wijk te hebben, omdat het Jongerenteam sowieso besproken wordt. Een goed imago is onontbeerlijk, zowel onder winkeliers, politie, burgers als onder de straatjeugd. Als je imago slecht is, heb je gelijk geen aanmeldingen meer.

Ik ben veel directer dan tegen mijn eigen vrienden, het is een combinatie van gevat reageren en interesse tonen. Ik blijf te allen tijde rustig en ik laat me niet op de kast jagen. Als ik vind dat ze toch over m'n grenzen gaan, zeg ik: "Als jullie geen respect voor me hebben ga ik maar weer eens verder. Adios." Ik heb nog nooit meege maakt dat het vervelend werd, ik vind het juist altijd wel leuk.

Als je een eerste contact hebt met een jongen alleen verloopt het heel anders. Hij is vrijwel altijd verlegen en beleefd. Je stelt hem op zijn gemak en toont interesse. Je maakt grapjes, het werkt altijd heel goed om te laten merken dat je straattaal kent. Niet dat je het zelf op een wannabe-manier gaat gebruiken, maar je laat gewoon even merken dat je weet wat bepaalde woorden betekenen. Bijvoorbeeld: "Heet je echt Rachid? Ik ben gewend dat de meeste jongens t'nawies⁵ bij me doen als ze hun naam zeggen." Het maakt hem aan het lachen en dat breekt het ijs.

Als vrouw heb je snel aansluiting als je een zorgzame kant van jezelf laat zien. De meeste straatjongens hebben een grote liefde voor hun moeder en als ze je "lief" vinden, zullen ze je met respect behandelen en snel open tegen je zijn. Natuurlijk hoef je niet een moederrol aan te nemen en heb je ook je andere eigenschappen nodig, maar het is in ieder geval nuttig om te weten.'

Respect en een goede blik

We vervolgen het gesprek in Kanaleneiland:

'Hoe wil je dat volwassenen met je omgaan?'

'Ze moeten ons met respect behandelen. Als iemand vies naar je kijkt, dan heeft hij geen respect.'

'Maar hoe kijkt zo iemand dan, hoe ziet het eruit als iemand vies naar je kijkt?'

De jongeren vertellen een aantal ervaringen. Over een wijkagent bijvoorbeeld en over een winkelier. Maar het blijkt moeilijk om goed onder woorden te brengen wat 'vies kijken' precies is. Het blijkt vooral over gedachten en aannames te gaan. De jongere

⁵ Uitspraak: tenauwies. 'Tnawies doen' bij iemand betekent, in ieder geval in deze wijk: liegen, voor de gek houden.

denkt dat iemand die in het contact niet toeschietelijk is negatieve dingen over hem denkt. Het zal wel weer zo'n volwassene zijn die een hekel heeft aan ons soort jongeren. 'Ik ga ook echt niet aardig tegen zo iemand doen.'

Het komt erop neer dat 'vies kijken' staat voor 'een negatieve grondhouding hebben ten opzichte van de jongere'.

'We moesten pas om de beurt allemaal bij de directeur komen. Er was in de klas tien euro van iemand gestolen. Ik zag al gelijk aan zijn gezicht dat hij dacht dat ik het had gedaan.'

Wat dan wel?

Als we doorpraten met de jongeren over wat ze waarderen in een eerste contact met volwassenen komt daar een aantal concrete adviezen uit:

- Iemand met een goede blik is iemand die glimlacht.
- Begroeten is belangrijk; in de straatcultuur geven jongeren elkaar vaak een hand. Bied je als onbekende volwassene bij een begroeting je hand aan, en kijk je er vriendelijk bij, dan wordt je hand zelden of nooit geweigerd.
- Kijk de jongere aan. Dit is een opvallend advies; veel allochtone jongeren hebben in hun opvoeding geleerd dat het niet respectvol is om volwassenen aan te kijken. De geïnterviewde (allochtone) jongeren noemen het toch als een pre.
- Vraag hoe het met de jongere gaat.
- Voel aan of iemand met je wil praten en waarover, zeker als hij zich in een groep bevindt. Let op hoe jongeren in een groep met elkaar omgaan. Is de sfeer wat gespannen, groet dan en loop door.
- Zet de jongere niet voor schut.
- Let op degene die het meest opvalt of het meest praat in de groep. Deze persoon is 'hoog' op straat. Als je met hem een praatje maakt en dat gaat goed, word je door de hele groep gerespecteerd.
- Begin in een groep *nooit* zelf over problemen van jongeren; praat *nooit* over informatie die je hebt over het privéleven van een jongere.

4.3 Opbouwen van een samenwerkingsrelatie met een jongere

Straatjongeren zijn gebaat bij continuïteit in de relatie met een hulpverlener of begeleider (Bol, 2002; Bartels e.a., 2001). Deze jongeren hebben het meest aan een hulpverlener die langere tijd met hen optrekt en die hen goed leert kennen in de verschillende onderdelen van hun leven. Andersom betekent het dat zij de hulpverlener ook goed leren kennen. We horen van de jongeren waarom dit zo belangrijk is.

Vertrouwen

'In het begin weet je niet of je iemand kunt vertrouwen, dus dan vertel ik nog niet zoveel.'

'Aan J. vertelde ik wel vrij snel wat ik allemaal had gedaan, want ik had van andere jongeren in de wijk gehoord dat je hem die dingen wel kan vertellen. Hij helpt je echt en verraadt je niet.'

De laatste opmerking heeft alles te maken met imago. Als je in een wijk de naam hebt opgebouwd dat je te vertrouwen bent, dan zal de samenwerking met nieuwere jongeren soepeler op gang komen. Voor de jongeren is vertrouwen het sleutelwoord. Een hulpverlener moet betrouwbaar zijn. Het is daarom belangrijk dat je erg zorgvuldig bent met de informatie die je van jongeren krijgt:

'Bij het eerste gesprek in het Jongerenteam vertelde A. me dat ik haar gewoon kon vertellen wat ik allemaal had meegemaakt. Ze zei dat ze die dingen niet zomaar aan mijn ouders zou vertellen. Dat gaf een leuk gevoel van binnen.'

Maar het kan ook anders. Even later vertelt dezelfde jongen:

'Ik was net op mijn nieuwe school. Mijn leraar weet dat ik diabetes heb, maar daar praat ik verder met niemand over. Een keer in de pauze zei hij opeens hardop in de klas: "Denk je er wel aan dat je zo moet spuiten?" Ik stond toen echt voor schut! Nu maken klasgenoten hier steeds grappen over. Die man vertel ik nooit meer iets.'

De docent was onbedoeld onbetrouwbaar voor deze jongen. Hij overtrad een essentiële regel door zonder overleg vertrouwelijke informatie in een groep te vertellen. Hij wilde de jongen ongetwijfeld helpen – die vergeet nogal eens tijdig insuline te spuiten met alle gevolgen van dien – maar deed dit op een wijze waarmee hij zijn vertrouwen verspeelde.

We zetten het op een rij. Wanneer ben je betrouwbaar voor jongeren?

- Als je doet wat je zegt.
- Als je informatie over het leven van jongeren nooit zonder overleg aan een ander doorgeeft.
- Als je niet praat over persoonlijke zaken van een jongere waar anderen bij zijn, tenzij je dit met hem afgesproken hebt.
- Als je duidelijk en eerlijk zegt over welke zaken je geen geheimhouding kan beloven.
- Als je consequent bent; zowel in het belonen en waarderen van gedrag, als in het corrigeren en afwijzen van gedrag.

Dan komt het gesprek op de inhoud van de hulpverlening. Wat doet een goede hulpverlener in hun optiek? Wanneer zijn ze bereid om met een hulpverlener te praten over hun gedrag en wat er verbeterd moet worden?

'Ze moeten aan mij vragen wat ik zelf wil, wat ik wil veranderen.'
'Een hulpverlener moet goede doelen met je maken.'
'Hulpverleners moeten niet meteen streng gaan doen als er iets misgaat, maar vragen stellen.'
'Ze moeten geen vragen stellen waar je maar één antwoord op kunt geven.'
'Het moet ook gaan over wat ik goed gedaan heb.'
'Een hulpverlener moet me ook uitleggen waarom iets niet goed is.'
'Ze moeten me zelf laten denken.'

Als we doorpraten over hulp bij het stoppen met criminaliteit, vertellen de jongeren wat hen of hun vrienden – dat laten we in het midden – geholpen heeft. Ook hier komt naar voren dat ze het prettig vinden als ze in vertrouwen kunnen vertellen wat ze hebben gedaan of meegemaakt. Verder noemen ze als een belangrijk doel: 'Leren nee te zeggen'.

4.4 Contact leggen als leider van een groepsactiviteit

Wanneer is iemand een goede leider van een groep?

'Als hij aardig is en je hem kan vertrouwen.'
'Ja, maar hij moet ook stevig zijn.'
'Dat hij niet over zich heen laat lopen.'
'Nee, dan ben je als leider kansloos. Ook al ben je aardig.'
'Dan blijven ze gewoon met je spelen.'

Al pratend komen de jongeren met voorbeelden wat een goede leider *wel*, maar ook wat hij *niet* moet doen.

Wel doen:

- rustig zijn en blijven;
- stevig zijn: het niet pikken als jongeren regels overtreden;
- meteen reageren als iemand een regel overtreedt;
- jongeren bij voorkeur niet in de groep corrigeren, maar eerst apart nemen;
- als je een jongere apart genomen hebt: eerst naar zijn verhaal luisteren;
- eerlijkheid belonen;
- consequent zijn: als het nodig is iemand straf geven of wegsturen, maar daar moet je niet bij preken.

Niet doen:

- terugschreeuwen of schelden;
- dreigen;
- een jongere in de groep voor schut zetten;
- meteen beschuldigen;
- straf geven zonder uitleg.

Het onderwerp gezag komt uitgebreider aan de orde in hoofdstuk zes over het werken met een groep. In ieder geval staat of valt het uitoefenen van gezag met de manier waarop je als gezagsdrager het contact met de jongeren vormgeeft.

Voor schut zetten

Tijdens het interview zeggen de jongeren meer dan eens dat een begeleider nooit iemand in de groep voor schut moet zetten. Wanneer een jongere zich misdraagt, moet een begeleider hem buiten de groep corrigeren. Maar dan zegt jongerenwerker Mustafa dat hij vindt dat dit niet altijd kan, en dat het ook niet altijd goed is. Hij vertelt over een recent voorval in een activiteitencentrum waar hij begeleider was.

Als hij binnenkomt, merkt hij dat er onrust is bij een groepje jongeren. Al snel hoort hij dat de mobiele telefoon van een van hen zojuist gestolen is. Mustafa besluit om meteen de hele groep hierover te informeren en laat duidelijk merken dat hij erg boos is over het voorval. Hij deelt ook zijn maatregelen mee: 'Ik ga nu de politie bellen. Ik wil dat jullie blijven wachten tot de politie er is. Ik doe dit omdat ik wil dat M. zijn mobiel terugkrijgt.' Op dat moment wordt een jongen ineens erg kwaad. Hij begint tegen Mustafa te schreeuwen: 'Waarom bel je de politie. Ik heb hier niks mee te maken!'

Dan vraagt Mustafa de acht jongeren van het interview wat een begeleider in zo'n situatie moet doen. Ze begrijpen dat hij in dit geval wel in de groep móet reageren. Ze zijn het erover eens dat hij dit niet moet pikken. Maar wat moet hij dan doen? Daarover zijn ze het niet eens. Een jongere is van mening dat hij direct terug moet schreeuwen. Want: 'Je moet laten zien dat je niet bang voor hem bent.' Anderen kiezen voor minder luidruchtige oplossingen, maar vinden ook dat hij vooral geen zwakte moet tonen.

Mustafa vertelt het vervolg: Hij doet een stap vooruit naar de jongen toe en zegt met stemverheffing: 'Ik accepteer geen diefstal in mijn buurthuis! Als jouw mobiel gejat was, had ik precies hetzelfde gedaan! Dan was het ineens wel goed. Als je er niks mee te maken hebt hoeft je je ook niet druk te maken. Ik wil dat die mobiel terugkomt. Zorg jij daarvoor? Dan hoeft ik geen politie te bellen.' De jongen bindt in en er ontstaat geen rumoer, de jongens wachten tot de politie er is. Overigens zijn er in Kanaleneiland goede samenwerkingsafspraken tussen jongerenwerk en politie, zodat er niet lang gewacht hoeft te worden.

Wat gebeurt hier nu precies? Allereerst laat Mustafa verbaal en non-verbaal zien dat hij het voor het zeggen heeft. Hij zet de jongen op zijn plaats, maar hij zet hem niet voor schut. Hij gaat in op wat hem dwarszit. Ondanks de onredelijke manier waarop de jongen zijn kritiek uit, krijgt hij toch uitleg. Als hij weet waarom Mustafa deze beslissing neemt, zal zijn verzet verminderen. Dat is in Mustafa's belang, want de boosheid van de jongen kan overslaan op de hele groep.

Mustafa doet ook een beroep op zijn inlevingsvermogen: 'Als het jou was overkomen had je ook gewild dat er werk van werd gemaakt.' Dat kan hij niet ontkennen. Hij plaatst de jongen even in zijn positie door hem te vragen of hij het op kan lossen. Met andere woorden: weet jij een betere manier? Zo weet hij de situatie te de-escaleren door enerzijds op zijn strepen te gaan staan, maar anderzijds aan de jongen zijn handelwijze uit te leggen.

Judo en karate

De manier waarop Mustafa met deze jongen omgaat, is een mooi voorbeeld van de 'karate-aanpak' (Kaldenbach, 2010). Bij de karate-aanpak ga je direct de confrontatie aan. Je deinst niet terug voor je 'tegenstander', maar gebruikt je kracht om hem uit het veld te slaan. Overwicht is erg belangrijk, maar het kan ook helpen om een verrassingsaanval uit onverwachte hoek te doen.

Het tegenovergestelde van de directe karate-aanpak is de indirecte judo-aanpak. Daarbij maak je vooral gebruik van de kracht van je tegenstander. Je beweegt met hem mee en probeert daarmee zijn balans te verstoren om hem uiteindelijk te 'verslaan'. In het contact met straatjongeren betekent het dat je bijvoorbeeld niet ingaat op bedreigingen of provocaties, maar de jongere juist vraagt om je te helpen en hem belangrijk maakt (Kaldenbach, 2010; Van Strijen, 2009). Zo is er in Mustafa's aanpak ook een judo-element te ontdekken: hij geeft de jongen de kans om het mobieltje boven water te krijgen, zodat de politie er niet aan te pas hoeft te komen.

4.5 De professional die het verschil maakt

De jongeren uit Kanaleneiland zijn duidelijk over wat ze waarderen in het contact met een professional en wat niet. In feite hebben zij het over de aard van de relatie die er tussen hen en een professional ontstaat. In deze paragraaf gaan we nog wat dieper op deze relatie in.

4.5.1 De samenwerkingsrelatie tussen jongere en professional

De geïnterviewde jongeren vinden het belangrijk dat er een band is tussen hen en hun hulpverlener(s). Pas als er zo'n band is, durven ze hun vragen, twijfels en falen openlijk te bespreken. Hierin zijn ze niet alleen; verschillende onderzoeken naar de relatie tussen hulpverleners en delinquente jongeren bevestigen dit (o.a. Geenen, 2010; Maruna & Immarigeon, 2004).

Inmiddels is er voldoende onderzoek gedaan naar de effectiviteit van interventies voor delinquente jongeren en jongeren met gedragsproblemen om te kunnen concluderen dat de aard van de relatie tussen professional en jongere bepalend is voor de resultaten van de interventie (o.a. Dowden & Andrews, 2004; Rovers & Moors, 2008).

Dit geldt overigens ook voor de hulpverlening aan andere doelgroepen: de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en hulpverlener bepaalt voor een groot deel de uitkomst van de hulp, zo blijkt uit onderzoek naar de effectiviteit van therapieën en hulpverlening. Lambert (1992) en Thomas (2006) zijn op basis van studies van mening dat dertig procent

van de effectiviteit is toe te schrijven aan een goede samenwerkingsrelatie. Wampold (2001) gaat nog verder in zijn conclusies: een goede relatie én hoop en verwachting zijn voor zeventig procent verantwoordelijk voor positieve veranderingen in het functioneren van cliënten. En juist bij kinderen en jongeren met externaliserende problemen, zoals veel straatjongeren zijn, is er een sterk verband tussen gedragsverandering enerzijds en de relatie tussen cliënt en hulpverlener anderzijds (Shirk & Karver, 2003).

Maar hoe krijg je als professional nu een goede, constructieve samenwerkingsrelatie met een jongere? En hoe ziet zo'n effectieve relatie eruit?

Alliantie

Je hebt het als professional niet volledig in de hand of je met een jongere een goede match hebt, of je een constructieve relatie met hem op kunt bouwen. Tegelijk is het zo dat je veel kunt doen om de kans erop te vergroten. In de literatuur wordt zo'n constructieve relatie regelmatig een 'alliantie' genoemd (o.a. Hermanns & Menger, 2009). Deze term suggereert een zekere mate van gelijkwaardigheid. Met je 'bondgenoot' werk je samen om een door beiden gewenst resultaat te bereiken. Een jongere heeft het gevoel dat je een alliantie met hem vormt als hij merkt dat je niet boven maar naast hem staat. De relatie met een jongere wordt een vruchtbare alliantie als hij zich gekend, gezien en gehoord voelt, als jongere en begeleider dezelfde doelen nastreven en wanneer de jongere erop durft te vertrouwen dat de begeleider zich voor hem in zal zetten. Gezien het wantrouwen dat veel straatjongeren hebben ten opzichte van volwassenen lijkt dit misschien een hele kluit. Toch is de ervaring dat – als je een jongere regelmatig individueel spreekt – een samenwerkingsrelatie redelijk eenvoudig van de grond kan komen. De jongeren hebben in groepsverband veel bravoure. Buiten de groep zijn ze plotseling kwetsbaar, ze zitten er bij die eerste paar gesprekken vaak wat onwennig bij. Als ze tijdens een aantal individuele gesprekken merken dat een volwassene wezenlijk in hen geïnteresseerd is, niet met oordelen klaarstaat en laat merken dat hij wil helpen, is dat een nieuwe en prettige ervaring. Omdat een dergelijk contact nieuw is, vallen ook de vaste patronen van uitproberen en tegenspreken weg.

In een programma waarbij groepswerk gecombineerd wordt met individuele begeleidingscontacten, zoals het Programma Jongerenteams, ligt het iets ingewikkelder. In groepsinterventies zul je vaak 'boven' de groep moeten staan. Daar ben je de leider, de opvoeder, en dien je gezag te handhaven. Botst dat niet met het mooie ideaal van de alliantie? Gelukkig niet: de begeleiders hebben de ervaring dat doordat ze in de individuele contacten naast de jongeren staan, deze zich ook in een groep welwillend gaan gedragen. Het blijkt goed mogelijk om corrigerend en sanctionerend op te treden. Als er al een jongere in hevige protest gaat, dan krijgt de begeleider vaak bijstand van andere jongeren. Er hoeft niet vaak ingegrepen te worden en als het dan gebeurt is het ook voor iedereen duidelijk waarom.

Ook in het boek *Straatcultuur* (Smelt e.a., 2010) lezen we het pleidooi om in het contact met jongeren in de straatcultuur ervoor te kiezen om naast hen te staan en niet boven hen. De auteur heeft jarenlange ervaring als agent met straatjongeren in

Kanaleneiland en schreef dit boek met medewerking van enkele andere politiecollega's uit krachtwijken. Hij adviseert agenten om niet standaard vanuit hun machtspositie het contact aan te gaan. Ze moeten ook met groepen jongeren in gesprek gaan tijdens hun surveillances. Zo pleit hij in feite ook voor (een vorm van) een samenwerkingsrelatie. Maar bij politieagenten is het spanningsveld tussen relatie en gezag een stuk groter dan voor een jeugdhulpverlener die met groepen werkt. De kans is groot dat je als agent een jongere moet aanhouden of beboeten, met wie je de dag ervoor nog een leuk gesprek had over de nieuwste rappers. Kan dat wel?

Smelt spreekt in dit verband over werken met 'open vizier'. Een goed contact is niet hetzelfde als vriendjes worden. Hij adviseert: 'Blijf altijd dicht bij jezelf en wees open en transparant over je rol en positie.' Als je op straat een goed contact met jongeren opbouwt, is het vaak niet nodig om veel machtsvertoon te gebruiken wanneer je een van hen moet aanhouden. Meestal lukt het dan om een jongere door communicatieve 'judotechnieken' op rustige wijze mee te nemen voor verhoor, is zijn ervaring.

4.5.2 Wanneer maak je als professional het verschil?

Maar nu concreet: wanneer en hoe maak je als hulpverlener het verschil? We geven in deze laatste paragraaf een aantal suggesties, die gebaseerd zijn op uitspraken van jongeren en jongvolwassenen over professionals.

Bied zowel praktische als morele steun

Jongeren die na een periode van detentie zijn begeleid, vinden dat een professional zowel morele als praktische steun moet bieden (Geenen, 2010). In het contact met straatjongeren – bij wie je probeert te voorkomen dat het ooit op detentie uitdraait – is dit ook belangrijk.

In het Jongerenteam is de ervaring dat jongeren in het begin vaak de kat uit de boom kijken. Ze zijn rustig en stil en laten niet het achterste van hun tong zien. Het kan dan zinvol zijn om juist aandacht te besteden aan praktische zaken. Als de jongeren ervaren dat ze daarbij hulp krijgen is er meteen een deur geopend.

Een jeugdhulpverlener: 'Er was een meisje met een extreem slecht gebit. Ik zag dat ze haar hand voor haar mond deed als ze moest lachen. Ik vroeg haar of ze iets aan haar tanden wilde laten doen en dat wilde ze heel graag. Ze kwam uit een gezin met veel problemen en haar ouders konden al hun kinderen niet de zorg en aandacht bieden die ze nodig hadden.

Ik zocht na overleg met haar ouders uit hoe ze verzekerd was en ging met haar naar de tandarts. Daar bleek dat de schade zo groot was, dat ze in het ziekenhuis behandeld moest worden door een kaakchirurg. Ik ben een aantal keren met haar meegegaan en hield tijdens de pijnlijke behandelingen haar hand vast. Op de heen- en terugweg in de auto ontstonden de eerste vertrouwelijke gesprekken.'

Als het gaat om morele steun, doen jongeren uitspraken als: 'Ik word niet behandeld als een crimineel.' 'Ze hebben niet direct een oordeel klaar.' 'Ze nemen me serieus.' 'Ze doen moeite voor me.'

Doe gewoon, wees jezelf

Jongeren zien haarscherp wanneer professionals zich anders voordoen dan ze zijn. Jongeren waarderen het wanneer een professional ongenueanceerd zegt hoe hij of zij ergens over denkt, of eens een keer zijn emoties laat zien. Zo leren ze de persoon achter de hulpverlener kennen, en in die persoon zijn ze geïnteresseerd.

Een jeugdhulpverlener: 'Ik had een keer hulpverlening georganiseerd voor een oudere broer van een Jongerenteamlid. Bij die hulpverlener kwam deze jongen niet los. In de periode dat zijn broertje in het Jongerenteam zat, hoorde ik een keer dat hij die een flinke klap had gegeven. Ik heb hem toen pijnlijk opgebeld en gezegd dat ik dit nooit meer over hem wilde horen, omdat ik anders een melding zou doen bij Bureau Jeugdzorg. Hij reageerde woedend terug: "Bedreig je mij?!" Ik zei: "Ja, beschouw dit maar als een dreigement, ik maak geen grap."

Een jaar later, toen zijn jongere broer al uitgestroomd was, wilde hij graag solliciteren voor een plek in het Jongerenteam. Tijdens het gesprek vertelde hij open over zijn problemen. Ik vroeg hem waarom hij dit niet besproken had met zijn vorige hulpverlener. Hij zei: "Ik ken jou al veel langer, je kwam bij ons thuis voor mijn broertje enzo". Ik antwoordde: "Maar we hebben ook een keer flinke ruzie gehad". "Ja dat maakt me niet uit, je had ook gelijk." Het verbaasde me echt dat het kennelijk nauwelijks van invloed was geweest.'

Veel jongeren zijn erg geïnteresseerd in het privéleven van een professional. Sommige onderzoekers onderstrepen dat het voor jongeren belangrijk is dat de professional daar ook over vertelt (Geenen, 2010). Tenslotte wordt ook van hen gevraagd dat ze hun levensverhaal vertellen.

Voor jou als professional geldt dat je ook hierin jezelf kunt blijven. Bepaal op basis van je eigen gevoel en normen, en mogelijk ook van de afspraken binnen je team, wat je wel en niet aan deze jongeren kwijt wilt. De meeste begeleiders zullen niet snel zeggen waar ze precies wonen, maar vertellen bijvoorbeeld wel over hun vakantie. De intensiteit van het contact speelt in dit verband ook een rol. Als je in een Jongerenteam werkt heb je twaalf contacturen met de groep per week, dan heb je natuurlijk een andere relatie dan wanneer je eens per drie weken een afspraak op een kantoor hebt. Als begeleider word je vaak gezien als rolmodel. Als je veel en intensief contact met jongeren hebt, speelt de functie van rolmodel een grotere rol in de relatie met jongeren. Je kunt hier bewust op inspelen door dingen over jezelf te vertellen waar zij zich aan kunnen spiegelen.

Een jeugdhulpverlener: 'Toen een van onze agenten ging trouwen, heeft hij de groep uitgenodigd in het gemeentehuis en de kerk. We hadden op dat moment alleen allochtone jongens in de groep en hij wilde ze een keer laten meemaken hoe Nederlanders hun huwelijk sluiten. Dit verloopt heel anders dan in hun eigen cultuur. Ze waren erg onder de indruk. Op zo'n Nederlandse bruiloft wordt in woord en gebaar de liefde beleden en dat kennen zij eigenlijk niet zo. Openlijk je liefde

tonen is niet stoer. De bruidegom was zichtbaar verliefd op zijn bruid en ik vond het leuk om te merken dat ze daar niet lacherig over deden. Een van de jongens zei: "Ik wil ook zo'n bruiloft, ik ga met een Nederlands meisje trouwen." En een ander zei: "Het mooiste van alles vond ik dat de vader van de bruid tranen kreeg toen ze 'ja' had gezegd." Ik denk dat ze deze ervaring nooit vergeten, ze hebben voor het eerst een beeld van een Nederlandse bruiloft en ze weten nu bijvoorbeeld hoe een kerk er van binnen uitziet.'

Wees helder en duidelijk

Jongeren willen weten waar ze met je aan toe zijn. Elke begeleider maakt mee dat vrijwel alle nieuwe jongeren na een tijdje uittesten waar zijn grenzen liggen. Hoe ver kan ik gaan met seksueel getinte opmerkingen tegen een vrouwelijke begeleider? Hoe hard kan ik zijn in een stoepartij met een mannelijke begeleider? Gaan ze echt de sancties geven die ze genoemd hebben, als ik een regel overtreed?

Tijdens het interview zeggen de jongeren dat ze liever hebben dat een begeleider streng is, dan dat hij dingen laat gebeuren en ze daar achteraf straf voor krijgen. Duidelijk is ook betrouwbaar. Dit geldt bij regels en grenzen, maar ook bij toezeggingen en beloften.

Stel je op als een 'niet-hulpverlener'

Jongeren die vertellen over negatieve ervaringen met professionals, labelen veel van die ervaringen als 'typisch hulpverlenersgedrag' (Geenen, 2010). Het gaat dan bijvoorbeeld om hulpverleners die hen het gevoel geven dat ze een nummer zijn, of bij wie het protocol belangrijker lijkt dan hun persoonlijke behoeften. Ook het in moeten vullen van allerlei formulieren valt eronder. Verder noemen ze hulpverleners die erg gericht zijn op controle, macht en correctie, zonder dat ze ooit stilstaan bij succes.

Jongeren waarderen professionals die zich niet gedragen volgens het stereotype dat zij kennen. Daarom noemt Van Regenmortel (2009) dit de houding van 'niet hulpverleners'. Zij doelt hiermee op een meer natuurlijke en persoonlijke benaderingswijze van professionals. Professionals die zorg op maat bieden en soms activiteiten ondernemen die buiten de normale gang van zaken vallen.

Een agent: 'Een jongen had een ontzettende rottag gehad. Ik ben als verrassing naar zijn huis gereden met de motor en een extra helm en heb een ritje met hem gemaakt. Het is al een paar jaar geleden, maar ik heb zijn bedank-sms'je nog steeds.'

Het is duidelijk dat deze begeleider iets doet wat niet binnen zijn taakomschrijving valt. Hetzelfde geldt voor het voorbeeld van het meisje met gebitsproblemen. Toch zijn het juist dit soort activiteiten die jongeren erg waarderen. Tegelijk is het ook hierbij weer van belang om goed je grenzen te bepalen. Je rol moet ook nooit die van 'vriendje' worden, je blijft de professional.

Creëer hoop en vertrouwen

Wanneer cliënten hoop krijgen op een goede afloop en een positieve toekomst, is dat een belangrijke succesfactor van de hulpverlening (Thomas, 2006; Lambert, 1992). Sommige onderzoekers menen dat je dit effect nog kunt versterken door het expliciet in te zetten in de hulp (Hubble e.a., 2010). Dit kun je bijvoorbeeld doen door bij een evaluatie expliciet vragen te stellen over de hoop en de verwachting die cliënten hebben. Om vervolgens te vragen: wat zou ervoor zorgen dat je de volgende keer nog wat meer hoop hebt?

De belangrijkste manier om hoop en verwachting te stimuleren is het benoemen van successen van een cliënt, het uiten van je vertrouwen in zijn capaciteiten en van je waardering voor zijn inzet. Als je consequent op deze manier met cliënten omgaat, zal dat de alliantie versterken.

Ook in de hulpverlening aan delinquente jongeren spelen hoop en het uiten van vertrouwen een grote rol. Als je laat merken dat je vertrouwen hebt in de mogelijkheden van een jongere, dan genereert dat hoop bij hem op een goede en criminaliteitsvrije toekomst. Het heeft dan ook een positief effect op de inzet van jongeren bij het werken aan gedragsverandering (Maruna, LeBel e.a., 2004; Van Binsbergen, 2003).

Het uiten van vertrouwen in de mogelijkheden van een jongere gebeurt vaak in woorden, maar het kan op meer manieren:

Een jongen vertelt een begeleider over zijn verleden. Hij vertelt dat hij tot voor kort gewend was vrijwel dagelijks chips, snoep en drank te jatten in de supermarkt. 'Maar nu wil ik leren daarmee te stoppen.' De jongen kijkt verbaasd als de begeleider hem een halfuur later een briefje van tien euro geeft met de vraag: 'Wil jij even met Mo wat limonade en roze koeken halen voor straks in de pauze?'

Reflecteer veel op je handelen, vraag vaak om feedback

Deze laatste suggestie is niet direct gebaseerd op uitspraken van jongeren of cliënten, maar is afkomstig uit een onderzoek onder psychotherapeuten (Hubble e.a., 1999). De onderzoekers concluderen dat de sleutel voor succesvolle therapieën ligt in de mate van zelfreflectie door de therapeuten. Therapeuten die voorturend bezig zijn hun handelingswijze te analyseren en te verbeteren door veel feedback te vragen aan cliënten, collega's en werkbegeleiders, bereiken de beste resultaten. En dat ongeacht de therapiesoort die zij uitvoeren.

Ook als het gaat om de samenwerkingsrelatie met jongeren is het van belang om voortdurend en veelvuldig te reflecteren op je handelen. Je kunt reflecteren op je eigen handelen door zelf na te denken over een gesprek of een interventie. Het effect zal groter zijn als je een collega of een werkbegeleider benut om je handelen te analyseren. Methodisch werken wil zeggen dat je als hulpverlener je interventies en acties weloverwogen, bewust en doelgericht toepast. Werken op intuïtie of onbewuste bekwaamheid, ontwikkelt zich tot bewuste bekwaamheid. Daarmee neemt je professionaliteit toe. Wanneer je meer 'bewust bekwaam' wordt, dan leer je steeds beter te anticiperen op gebeurtenissen die de samenwerkingsrelatie met jongeren beïnvloeden.

De doelgroep waar het in dit boek over gaat, vraagt veel van je professionaliteit. Mede daardoor is het nodig dat je organisatie voorzieningen treft waardoor het reflecteren op je handelen een systematisch onderdeel is van je werk. Het is van belang dat je hierbij een coach hebt die je ondersteunt. Als je in een team werkt, dan leidt teamcoaching tot een toename van de gezamenlijke bewuste bekwaamheid en professionaliteit. Door reflectie op methodisch handelen in teamverband ontstaat er meer eenheid in taal, in houding en in werkwijze van de verschillende teamleden. Teamcoaching en individuele coaching zijn onontbeerlijk bij de implementatie en ontwikkeling van een methodisch programma als het Programma Jongerenteams. De investering in coaching zal indirect je doelgroep ten goede komen. Een wezenlijk kenmerk van coaching is een fenomeen dat we het 'parallele proces' noemen (Bolt, 2007). Als je werkt in een programma waarin van je wordt verwacht dat je oplossingsgericht en competentiegericht werkt, dan wil een parallel proces zeggen dat je ook op een oplossings- en competentiegerichte manier wordt gecoacht.

Dit hoofdstuk steunt voor een belangrijk deel op de uitspraken van jongeren over begeleiding, hulpverlening en professionals. In de dagelijkse praktijk is hun feedback minstens zo bruikbaar. Als je als hulpverlener regelmatig feedback vraagt aan je client, dan komt dat de effectiviteit van de hulp ten goede (Hubble, Duncan & Miller, 1992).

Schroom daarom niet om jongeren feedback te vragen over jouw handelen, over jullie samenwerkingsrelatie en over het programma. Jongeren waarderen het als hun mening ertoe doet. Veel straatjongeren maken het niet zo vaak mee dat volwassenen naar hun opvattingen vragen. Het zal de samenwerkingsrelatie over het algemeen positief beïnvloeden.

Bovendien kom je op deze manier te weten welke acties, uitspraken en vragen zinvol zijn en jongeren geholpen hebben. Deze kennis kun je inzetten door de alliantie te versterken met de jongere die je de feedback gaf. Tegelijk kun je de kennis gebruiken bij het opbouwen van een samenwerkingsrelatie met elke straatjongere die je nog zult ontmoeten.