

Advies diversiteit in de jeugdhulp

Maart 2022

De gemeente Amsterdam is sinds 2021 actief bezig om invulling te geven aan het speerpunt cultuur- en diversiteits sensitief werken. Dat doen ze o.a. door te onderzoeken wat ervaringen, wensen en behoeften zijn van alle partijen die met jeugdhulp te maken hebben. Jeugdplatform Amsterdam is gevraagd om gesprekken met jongeren en ouders te organiseren en daarover advies te geven. De bevindingen die hieruit komen helpen de gemeente om voorwaarden te kunnen stellen aan jeugdhulpaanbieders en het gesprek met ze aan te gaan over onderwerpen die belangrijk zijn voor jongeren en ouders.

In aanloop naar dit advies zijn twee bijeenkomsten georganiseerd, één met 7 jongeren van 14 t/m 21 jaar, en één met 9 ouders en verzorgers. Daarnaast zijn verschillende gesprekken gevoerd met beleidsadviseurs van de gemeente, om met elkaar meer grip te krijgen op het onderwerp.

In onderstaand advies lees je eerst een korte beschrijving van hoe wij het thema diversiteit benaderd hebben. Daarna lees je de resultaten uit beide bijeenkomsten en signalen afkomstig uit onze databank, inclusief bijbehorende adviezen.

Diversiteit – waar gaat dat over?

Als een organisatie diversiteit als speerpunt heeft, dan denk je al gauw aan diversiteit in etnische of culturele achtergrond. Dat is wat ons betreft een te smalle benadering. In een stad zo divers als Amsterdam komen jeugdhulpverleners tenslotte veel verschillende cliënten tegen. Mensen die verschillen op basis van cultuur, leeftijd, gender, geloofsovertuiging, seksuele oriëntatie, etc. En door rekening te houden met de identiteit van jongeren en ouders kan hulp beter aansluiten. Daarvoor is het van belang dat een hulpverlener kan omgaan met verschillen en verschillen kan overbruggen. Diversiteit zit 'm dus in veel meer dan alleen etnische achtergrond, het gaat in feite om álles waar mensen, maar in het bijzonder cliënten en hulpverleners van elkaar kunnen verschillen. Vanuit deze benadering zijn dus ook de gesprekken met jongeren en ouders gevoerd.

Een hulpverlener die op jou lijkt hoeft niet altijd

Een hulpverlener die op zijn/haar cliënt lijkt (innerlijk en/of uiterlijk) kan bevorderend werken voor de match/klik. Jongeren en ouders geven aan dat de behoefte voor een hulpverlener die op hen lijkt vaak komt door de gedachte en ervaring dat ze dan beter begrepen en geholpen worden. Opvallend was dat jongeren 'iets gemeenschappelijks hebben' belangrijker vonden dan ouders, maar dat beiden het hebben van een klik belangrijker vinden. Ook vragen jongeren en ouders vaker om een hulpverlener die meer op hen lijkt na een teleurstellende ervaring met een hulpverlener die dat niet deed. Op die manier proberen ze herhaalde teleurstelling te voorkomen.

Waar ze de match in vinden kan verschillen per persoon. Tijdens de gesprekken met jongeren en ouders kwamen enkele voorbeelden naar voren: intelligentieniveau, humor, etniciteit, man/vrouw, seksuele oriëntatie. Dit kan gelden op individueel niveau, maar ook voor groepen, zoals de match tussen kinderen op een school en het jongerenwerk dat op die school aangeboden wordt. Het kan ook voorkomen dat het juist niet klikt met een hulpverlener die op hen lijkt. Een jongere beschreef een ervaring waarbij ze de culturele achtergrond van haar hulpverlener kent en begrijpt, maar ze toch niet goed overweg konden met elkaar door de manier waarop de hulpverlener met haar en de

mensen om haar heen omging. Of dat het juist wel klikt met een hulpverlener die niet op hun lijkt, omdat er ook voordeel te halen valt uit de verschillen. Een ouder vertelt over een ervaring waarbij het perspectief van de hulpverlener verruimend werkte en zij op ideeën werd gebracht waar ze zelf niet op zou komen. Voor jongeren en ouders is het hebben van een klik, begrepen en goed geholpen worden belangrijk. Het is daarom belangrijk om te investeren in goede matching aan de start. Een goed voorbeeld uit de coronatijd is het online kennis maken met een aantal hulpverleners en zelf een hulpverlener kunnen uitkiezen.

Als er geen match is met of de aanpak/denkwijze sluit niet aan bij het gezin, dan moet het ook makkelijker worden om van hulpverlener te wisselen. Jongeren geven aan dat dat nu nog met veel gedoe gaat. Niet alle jongeren en ouders zijn ook mondig genoeg om knelpunten hierbij aan te geven. Daarom is het belangrijk om als hulpverlener tussentijds te blijven checken of de aanpak nog aansluit en de match er nog is.

Een goede kennismaking en voldoende tijd om elkaar te leren kennen is cruciaal

Jongeren en ouders zijn van mening dat er meer tijd nodig is om elkaar te leren kennen. De realiteit is dat daar nu maar beperkt tijd voor is, dus hebben we nagedacht over hoe hulpverleners in de tijd die ze hebben toch kunnen werken aan een goede kennismaking. De tips om je beter in te leven en jongeren en ouders te begrijpen hieronder helpen ook om zo veel mogelijk uit de beperkte tijd te halen.

- Het is niet voor iedereen even makkelijk om open te zijn over kwetsbaarheden en problemen. Jongeren en ouders **op hun gemak stellen om open te kunnen zijn** is dus belangrijk om de tijd effectief te besteden. Bij jongeren kan het helpen om ook leuke dingen samen te doen of iets anders wat jullie normaal niet doen, zoals wandelend praten of een activiteit. Jongeren en ouders geven ook aan dat het de drempel verlaagd als hulpverleners zelf ook open zijn over kwetsbaarheden en drijfveren, en eerlijk vertellen als ze iets niet weten. Hierdoor laat de hulpverlener zijn/haar menselijke kant zien en dat stelt jongeren en ouders op hun gemak om ook open te zijn. Ook het gesprek aangaan over veiligheid is hierin belangrijk, vooral m.b.t. taboe onderwerpen.
- **Gebruik geen standaard vragenlijsten**, maar bedenk samen met de jongeren en ouders wat nodig is om van elkaar te weten, zodat jullie kunnen starten met de hulp. Dat maakt het contact ook persoonlijker en je gaat hierdoor meer gericht het gesprek aan.
- **Heb aandacht voor het gesprek**. Hulpverleners zijn vaak bezig met tegelijkertijd het gesprek voeren en aantekeningen maken. Hierdoor is de aandacht verdeelt en dat helpt niet mee als je maar beperkt tijd hebt. Bij online afspraken kan je gesprekken opnemen om later een verslag van te maken.
- Elkaar leren kennen doe je niet alleen aan de start van een traject, maar dat **bouw je op**.

In gesprek gaan én blijven om elkaar beter te begrijpen

Ongeacht of een hulpverlener op zijn/haar cliënt lijkt of niet, het kunnen inleven, luisteren en begrijpen van het gezin met een hulpvraag zijn belangrijke vaardigheden om gezinnen goed op weg te helpen in de jeugdhulp. Als je als hulpverlener lijkt op jouw cliënt kan je je op bepaalde vlakken misschien beter inleven en het gezin (helpen) begrijpen als de match/klik er is. Maar ook dan moet je blijven investeren in het beter leren kennen van het gezin, tussentijds blijven checken en in gesprek gaan over onderwerpen waar jullie verschillend of hetzelfde over kunnen denken.

Hulpverleners, jongeren en ouders kunnen verschillend denken over veel verschillende onderwerpen die je in een jeugdhulptraject tegenkomt. Een aantal voorbeelden die voorbijkwamen: normaliseren, regie voeren, veiligheid, aanpak pesten, het betrekken van ouders of anderen uit het netwerk bij 18-/18+. Wees er bewust van dat waar je op het ene vlak op elkaar lijkt, je op een ander vlak juist van elkaar kan verschillen. En je komt achter verschillen en overeenkomsten als je daarover het gesprek met elkaar aangaat.

Om elkaar beter te leren kennen en begrijpen is het belangrijk om zelfinzicht te hebben, zodat je over jezelf kan vertellen. Sommige jongeren hebben daar hulp bij nodig. Een vraag zoals 'wat heb je nodig?' of 'waar heb je last van?' wordt dan als te direct ervaren. Dit vraagt om een meer sturende houding van hulpverleners, waarbij je instrumenten kan gebruiken om jongeren te helpen meer begrip te krijgen voor hun situatie. Een jongere met hoogbegaafdheid vertelde over een positieve ervaring met een hulpverlener die de theorie van Maslow gebruikte om inzicht te geven. Deze manier van helpen begrijpen sloot goed aan bij haar intelligentieniveau. Ook noemen jongeren de rolmodelfunctie als belangrijk instrument om meer begrip te krijgen voor hun eigen situatie en daarmee om te gaan. Daar halen ze veel inspiratie uit. Volgens jongeren zijn dat o.a. hulpverleners die open zijn over soortgelijke ervaringen, die werken met hun hart, jongerenwerkers en ervaringsdeskundigen.

Bij ouders gaat het voornamelijk over het bij elkaar brengen van perspectieven en naast de ouders staan. Dit vraagt om een flexibele houding van hulpverleners waarbij je in samenspraak met ouders ondersteuning inzet. Een aantal tips van jongeren en ouders die kunnen helpen bij het inleven en begrijpen:

- **Verdiep je van tevoren in de leefwereld** van jongeren en ouders en ga hierover het gesprek aan om te checken hoe zaken bij jouw cliënt(en) werken – wensen en behoeften hierbij verschillen, maar opties die zijn meegegeven zijn inlezen van het dossier, meer te weten komen via hulpverleners en/of ouders die al betrokken zijn of inlezen over cultuur (tradities en gewoontes).
- **Een open houding** kan helpen om je in te kunnen leven in jongeren en ouders en ze beter te begrijpen. Ga open minded (zonder vooroordelen) het gesprek aan, wees nieuwsgierig en toon oprechte interesse. Sta daarbij ook open voor (nieuwe) ideeën van jongeren en ouders en houd niet te veel vast aan de theorie die je geleerd hebt (maatwerk).
- Kijk verder dan het gedrag en de diagnose, en **kijk naar het totaalplaatje** vanuit menselijk en professioneel oogpunt.
- **Maak gebruik van ervaringsdeskundigen** om verschillen te overbruggen – dit moet een optie zijn, want wensen en behoeften kunnen hier ook in verschillen.
- Praat niet over jongeren, maar betrek ze bij het gesprek
- Ga **in gesprek over leidende principes volgens jeugdigen en opvoeders** – serieus nemen, samen beslissen, veiligheid en rust, alle leefgebieden, relatie en klik, mijn leefwereld, mijn netwerk, uitgaan van kracht – hierdoor kom je achter verschillen en overeenkomsten, en wat jongeren en ouders persoonlijk wenselijk vinden.
- Jongeren geven aan dat hulpverleners zonder dezelfde of soortgelijke ervaring beter kunnen **zeggen dat ze iets snappen** dan zeggen dat ze iets begrijpen. Begrijpen kan je alleen als je het ook echt hebt ervaren, aldus de jongeren.

Behoeftte aan meer diversiteit in aanpak en denkwijze

Jongeren en ouders kwamen beiden tot de conclusie dat er niet voldoende diversiteit in aanpak en denkwijze onder hulpverleners in de jeugdhulp is. Dat komt volgens ouders o.a. doordat ze in de opleiding leren over de 'witte', Westerse manier van opvoeden dat niet overeenkomt met de diversiteit aan culturen die je in de hulpverlening tegenkomt. Dit zorgt ervoor dat – ondanks een diversiteit aan hulpverleners – zij nog steeds niet divers zijn in hun aanpak en denkwijze. Ook geven jongeren aan dat hulpverleners vaak vasthouden aan methoden die 'evidence-based' zijn, ook als het volgens jongeren niet werkt. Er moet meer ruimte zijn voor maatwerk en samen zoeken naar een passende aanpak, ook als die niet 'evidence-based' is. Zorg dat diverse hulpverleners in opleiding ook goed begeleid worden in het cultuur- en diversiteits sensitief werken en maatwerk leveren. Daar zien wij nu wel ontwikkelingen, maar ook verbeterkansen.

Hoe moeten hulpverleners omgaan met verschillen?

Hulpverleners hebben te maken met allerlei verschillende jongeren en ouders die soms hetzelfde probleem hebben, maar toch een andere oplossing nodig hebben. En net zoals het thema van dit advies zijn wensen en behoeften ook divers. Dat betekent dat het omgaan met verschillen ook onderdeel is van maatwerk leveren en hulpverleners vooral het gesprek moeten aangaan om te onderzoeken wat persoonlijke wensen en behoeften zijn.

Onze 5 belangrijkste adviezen rondom het thema diversiteit in de jeugdhulp zijn:

1. Een goede kennismaking is cruciaal
2. Zorg voor een goede match tussen cliënt/gezin en hulpverlener en ga er flexibel mee om als deze match er niet blijkt te zijn
3. Heb in opleidingen aandacht voor cultuur- en diversiteits sensitief werken en voorkom dat de 'witte' en 'Westerse' manier van opvoeden de norm is.
4. Ga en blijf met elkaar in gesprek om elkaar beter te leren kennen en achter verschillen en overeenkomsten te komen
5. Help jongeren bij het ontwikkelen van zelfinzicht, zodat zij beter kunnen vertellen wie ze zijn en wat ze nodig hebben

We kunnen concluderen dat diversiteit een breed en ingewikkeld onderwerp is, waar geen eenvoudige oplossing voor is. Het vraagt om openheid, sensitiviteit en reflectie van alle partijen. Dit advies kan de gemeente helpen om voorwaarden te stellen aan jeugdhulpaanbieders en het gesprek met hen aan te gaan over de onderwerpen uit dit advies. Daarnaast kan de gemeente een rol spelen in het sturen op meer tijd voor kennismaking. Volgens jongeren en ouders dé manier om diversiteit en onderlinge verschillen te overbruggen. Door het delen van de ervaringen en perspectieven van jongeren en ouders hopen we dat dit advies een aanzet is voor verdere actie en ontwikkeling. We stimuleren de gemeente en jeugdhulpaanbieders dan ook om met elkaar verder te onderzoeken wat hulpverleners nodig hebben om meer cultuur- en diversiteits sensitief te werken én hen daarin te faciliteren. Als er naar aanleiding van dit advies nog vragen zijn, dan kun je altijd contact met ons opnemen.

Vriendelijke groet,

Jeugdplatform Amsterdam