

Communicatie tussen hulpverleners en jongeren

Academische Werkplaats Jeugd C4Youth

Wat is het?

Een onderzoek naar het verbeteren van de communicatie tussen hulpverleners en jongeren met gedrags- en emotionele problemen.

Aanleiding

Of hulp aan jongeren effectief is, hangt niet alleen af van de inhoud van de hulp, maar ook van de kwaliteit van de communicatie tussen de jongere en de hulpverlener. Als de communicatie goed is, dan is dat een stimulans voor de jongere om actief deel te nemen aan het proces en het hulptraject ook af te maken. Is de communicatie niet goed, dan kan dit leiden tot ontevredenheid, voortijdige beëindiging van de hulp en zelfs tot het verergeren van de problemen.

Het onderzoek

In het onderzoek werden jongeren (en hun ouders) in de leeftijd van 12 t/m 18 jaar betrokken die problemen hebben op het gebied van emoties, gedrag, concentratie en sociale relaties. Zij werden behandeld in de jeugdgezondheidszorg, de jeugdzorg en kinder- en jeugdpsychiatrie. Er werden 4 aspecten van communicatie onderscheiden:

- Affectieve communicatie: empathie, aandachtig luisteren en respect.
- Interprofessionele communicatie: privacy, elkaar op de hoogte houden, overdracht.
- Informatieverstrekking: behandeling, andere opties.
- Gezamenlijke besluitvorming: samen plan opstellen, cliënt zelf dingen laten regelen.

In totaal hebben 400 jongeren, hun ouders en de meest betrokken hulpverleners vragen beantwoord over de communicatie. De communicatie-ervaringen van jongeren zijn vergeleken met wat zij belangrijk vinden en er is gekeken of verschillen tussen behoeften en ervaringen samenhangen met uitkomsten als participatie, leren en verandering in psychosociale problematiek. Daarnaast zijn op basis van video-opnames van therapiegesprekken met jongeren die kampen met ernstige emotieregulatieproblematiek gedetailleerde analyses gedaan naar het geven van complimenten en het reageren op antwoorden als *Ik weet het niet*.

Resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat het belang van affectieve communicatie bij zowel ouders als jongeren het hoogste scoorde. Jongeren vinden het minder belangrijk dan ouders om zelf te kunnen meebeslissen over de hulp of de behandeling die ze krijgen. Een aantal andere uitkomsten:

- Jongeren met emotionele problemen hechten meer belang aan alle aspecten van communicatie dan jongeren zonder dit type problemen.
- Jongeren met negatieve ervaringen met hulpverlening hechten minder belang aan affectieve communicatie dan jongeren met positieve ervaringen.
- Uitleggen waarom de jongere een compliment verdient, lijkt een belangrijke strategie om het gedrag van de jongere positief te bekrachtigen.

Tot slot blijkt dat wanneer de aansluiting tussen voorkeuren en ervaringen van cliënten op het gebied van affectieve communicatie ontbreekt, de jongeren minder therapietrouw tonen, minder begrijpen van hun problematiek en minder (zelf)vertrouwen opbouwen dan jongeren bij wie de

ervaringen met communicatie overeenkomen met hun voorkeuren. Hulpverleners moeten dus op de hoogte zijn van de communicatievoorkeuren van hun cliënten en hier – indien mogelijk – op anticiperen.

Toepassing en toekomst

Praktijk

De onderzoeksresultaten zijn verwerkt in een toolkit 'Communicatie met jongeren en hun ouders'. Dit is gebeurd in nauwe samenwerking met hulpverleners van verschillende jeugdhulpinstellingen (Elker, Accare, Bureau Jeugdzorg, CJG, GGD, Molendrift) en docenten (Hanzehogeschool, Rijksuniversiteit Groningen).

De toolkit bestaat op dit moment uit de volgende producten met toelichting:

- Factsheet 'Aansluiten bij communicatievoorkeuren van cliënten in de zorg voor jeugd'.
- Kijkopdracht Dialectische Gedragstherapie.
- Vragenlijsten communicatievoorkeuren en –ervaringen: hiermee kunnen hulpverleners de communicatievoorkeuren en –ervaringen van een cliënt in kaart brengen (inclusief handleiding hoe de resultaten te interpreteren en in te zetten).
- Werkbladen met besprekingsprotocol: om binnen een team/ college de resultaten van het onderzoek op een interactieve manier te bespreken aan de hand van een uitgewerkt besprekingsprotocol.

In 2016 werden kennis en producten op het gebied van cliënt- en omgevingsgericht werken die zijn ontwikkeld door verschillende academische werkplaatsen, gebundeld in het digitale magazine 'In Dialoog!'. Ook de toolkit is daarin meegenomen.

Opleidingen

De producten die onderdeel uitmaken van de toolkit zijn beschikbaar gemaakt voor studenten van de Bachelor- en Masteropleidingen van de Academie voor Sociale Studies (SASS) van de Hanzehogeschool Groningen, namelijk:

- de Bacheloropleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) en Toegepaste Psychologie (TP);
- de Masteropleiding (European) Master in Social Work;
- Hanze Professionals en Bedrijven (inclusief Deeltijd bachelor MWD/SPH).

Projectgegevens

Titel Communicatie tussen cliënt en professional in de zorg voor jeugd

Uitvoering door Academische Werkplaats C4Youth

Contactgegevens

Margot Jager
m.jagero2@umcg.nl
06 42 72 74 12

augustus 2017

Producten en publicaties

- www.c4youth.nl
- [Projectpagina](#) op de C4Youth website
- Jager, M. (2016) Unravelling the role of client-professional communication in adolescent psychosocial care. [Proefschrift Rijksuniversiteit Groningen](#)
- [Magazine 'In Dialoog!'](#): Cliënt- en omgevingsgestuurd werken in de zorg voor jeugd