

# Conflicthantering bij jongeren

Ervaringen en behoeften van professionals



# Conflicthantering bij jongeren

Ervaringen en behoeften van professionals

mevrouw dr. C. Mes  
mevrouw drs. M. Blanken  
drs. T. Schatorjé

PON, kennis in uitvoering

april 2009

Deze uitgave werd mede mogelijk gemaakt door de Provincie Noord-Brabant.

**Provincie Noord-Brabant**



ISBN 978-90-5049-462-5

© 2009 PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant.  
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke  
overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toege-  
staan na schriftelijke toestemming van het PON.

Deze publicatie is te bestellen onder vermelding van PON-publicatie 09-13.

PON  
Postbus 90123  
5000 LA Tilburg  
Telefoon: (013) 535 15 35  
Fax: (013) 535 81 69  
E-mail: [info@hetpon.nl](mailto:info@hetpon.nl)  
Internet: [www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)

# Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Maatschappelijke relevantie	5
1.2	Doel	6
1.3	Werkwijze	6
2	Het aanbod van conflicthantering	8
2.1	Gericht op het individu	8
2.1.1	Cognitieve gedragstherapie	9
2.1.2	Vergroten van sociale competenties	10
2.1.3	Medicatie	10
2.1.4	Jeugdinstellingen	11
2.2	Gericht op het gezin	12
2.2.1	Multi-systeem therapie (MST)	12
2.2.2	Functionele Gezinstherapie	13
2.2.3	MultiDimensionele Familiotherapie (MDFT)	13
2.2.4	Parent Management Training (PMT)	14
2.2.5	Database interventies bij jeugd van het NJI	14
2.2.6	Amerikaanse database voor interventies	15
2.3	Gericht op de school	16
2.3.1	C&SCO	16
2.3.2	Mediation en peer-mediation	17
2.3.3	Traject Conflicthantering in scholen	18
2.3.4	Anti-pest programma's	18
2.3.5	Methode Leefstijl	19
2.3.6	Internetcursussen/-programma's	19
2.3.7	Keuzegids Sociale Competentie	20
2.4	Gericht op de samenleving	20
2.4.1	Politieke reacties op gewelddadig gedrag bij jongeren	21
2.4.2	Campagnes	21
2.4.3	Rol van de politie	22
2.4.4	Internet	22
3	Ervaringen en behoeften van het jongerenwerk	23
3.1	Deelnemende instellingen	23
3.2	Spelende conflicten	23
3.3	Methoden van conflicthantering	25
3.3.1	Aan- en afwezigheid van methoden	25
3.3.2	Oplossing van conflicten	26
3.3.3	Preventie van conflicten	28
3.3.4	Wat je als jongerenwerker niet doet	29
3.4	Behoeften van jongerenwerkers	30
4	Ervaringen en behoeften van het onderwijs	34
4.1	Gebrek aan tijd	34
4.2	Internet	35
4.3	Ouders	35
4.4	Fusie	35

5	Tot slot	<b>36</b>
5.1	De behoeften samengevat	36
5.2	Match tussen vraag en aanbod: conclusies en aanbevelingen	37
6	Referenties	<b>39</b>
	Bijlage: Theatervoorstelling Walther P5	<b>41</b>

# 1 Inleiding

Veel jongeren reageren niet adequaat op conflictueuze situaties en ruzies. Uit onderzoek blijkt dat in Nederland de jeugdcriminaliteit sinds 1997 qua omvang nagenoeg gelijk is gebleven. Wel is er vaker sprake van een verergering van geweldsdelicten (Lodewijks, 2006). Ook in de Verenigde Staten wordt geobserveerd dat jongeren gewelddadiger worden (Farrington & Loeber, 2000). Scholen en jongerenwerkorganisaties hebben in toenemende mate te maken met 'lastige' jongeren. Het vermogen om met spanning, ruzie en conflicten om te gaan volstaat vaak niet. Dit is overigens geen nieuwe informatie. Door de jaren heen heeft het thema 'jeugdgeweld' ruimschoots aandacht gekregen. Er zijn inmiddels boekenkasten over vol geschreven en het internet staat er bol van; brochures, wegwijzers, vraagloketten, trainingen en cursussen. Toch blijkt dat vraag en aanbod elkaar niet altijd effectief ontmoeten. Een aantal zaken vallen daarbij op:

- De methodieken betreffen meestal interventies als reactie op geweld.
- De trainingen zijn vaak eenmalig.
- De literatuur over bijvoorbeeld oorzaken van geweld heeft meestal een wetenschappelijk karakter.

Het PON heeft dit signaal aangegrepen om in 2007 en 2008 aandacht te besteden aan het thema jongeren, geweld en conflicthantering. Zo organiseerde het PON in 2007 in het kader van het symposium *Brabant Bekent Kleur* de winnende workshop *Het korte lontje*. De ervaringen van de daarbij aanwezige professionals wezen op de algemene behoefte hun kennis over achtergronden van geweldgebruik te versterken. Het PON heeft daarop een antwoord geformuleerd in de vorm van een publicatie, getiteld *Zoek je ruzie? Risicofactoren bij geweld door jongeren* (Blanken, 2008), die te gebruiken is als lesmateriaal bij diverse trainingen met het thema jeugd en geweld voor uitvoerende professionals zoals docenten, jongerenwerkers en sporttrainers.

In 2008 heeft het PON hieraan vervolg gegeven middels een inventariserend onderzoek naar de vraag en het aanbod op het gebied van conflicthantering bij scholen en jongerenwerkorganisaties.

## 1.1 Maatschappelijke relevantie

Het project sluit aan bij een van de doelstellingen voor beleid die de Provincie Noord-Brabant zichzelf stelt in haar bestuursakkoord. Jeugd staat bovenaan als het gaat om de uitwerking in speerpunten van het programma Perspectiefrijk Brabant. De provincie houdt zich samen met gemeenten onder andere verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een sluitende aanpak én een sluitende (zorg)keten voor jeugdigen. Als kernthema daarbij stelt de provincie: het eerder in de keten organiseren van indicatiemethodieken.

Jongerenwerkers, leerkrachten en docenten vormen met anderen de eerste (soms iets ondergewaardeerde) schakels uit de keten. Zij zien al snel de eerste signalen van problematisch gedrag bij jeugdigen. Door in deze schakel al effectief en vooral duurzaam te investeren op het herkennen en hanteren van ongewenst gedrag kan mogelijk verdere druk op de zorgketen worden voorkomen.

## 1.2 Doel

Het doel van dit project is het inzichtelijk maken van de vraag en het aanbod op het gebied van conflicthantering binnen scholen in het voortgezet onderwijs en bij jongerenwerkinstellingen. Op deze manier wil het PON een bijdrage leveren aan het verbeteren van de match tussen vraag en aanbod op dit terrein. Daarnaast heeft het project tot doel de in 2007 verzamelde kennis over risicofactoren bij geweld door jongeren over te dragen aan de praktijk.

## 1.3 Werkwijze

Om zicht te krijgen op de behoeften die er bestaan binnen het onderwijs en het jongerenwerk op het gebied van conflicthantering, wat het bestaande aanbod op dit terrein en wat de eventuele mismatch is, is een antwoord gezocht op drie centrale vragen:

- 1 Wat is het actuele aanbod aan methoden op het gebied van conflicthantering, vanuit zowel de geïndiceerde hoek als vanuit het preventieve domein?
- 2 Aan welk type aanbod hebben scholen en jongerenwerkinstelling behoefte?
- 3 Van welk aanbod maken scholen en jongerenwerkinstelling gebruik?
  - Welke methoden bleken effectief en waar was dat aan te merken?
  - Welke methoden bleken niet effectief en waardoor kwam dat?

Om deze vragen beantwoord te krijgen, is een verkennend onderzoek opgezet, bestaande uit de volgende stappen:

- 1 Desk research, waarbij het meest recente aanbod aan methoden op het gebied van conflicthantering in kaart is gebracht.
- 2 Inventarisatie van de bestaande behoefte bij en ervaringen van scholen en jongerenwerkinstellingen met het aanbod op conflicthantering. In totaal zijn er twee scholen en zes jongerenwerkinstellingen bezocht. De inventarisatie gebeurde op twee manieren:
  - We hebben aangesloten bij teamvergaderingen van professionals binnen het onderwijs en het jongerenwerk en probeerden via een groepsdiscussie de centrale vragen beantwoord te krijgen.
  - Bij twee onderwijsinstellingen en één jongerenwerkinstelling zijn we dieper ingegaan op de materie. Het theater dat ook ingezet is tijdens de workshop *Het korte lontje* is ook nu weer ingezet om de professionals en hun management warm te maken om dieper in te gaan op het eigenlijke probleem. De daarop volgende groepsdiscussie heeft bijgedragen bij aan het scherper formuleren van de daadwerkelijke behoefte aan aanbod op het gebied van conflicthantering. Voor achtergrondinformatie over de theatervoorstelling wordt verwezen naar de bijlage.

Voorafgaand aan bovengenoemde discussies en voorstellingen is een presentatie gegeven over de resultaten van het in 2007 uitgevoerde project over risicofactoren bij geweld door jongeren, waarbij een toelichting is gegeven op de publicatie *Zoek je ruzie? Risicofactoren bij geweld door jongeren* (Blanken, 2008) en de door het PON reeds verzamelde kennis over het thema jeugd en geweld overgedragen is aan de praktijk.

In het voorliggende rapport worden de resultaten beschreven van de desk research (hoofdstuk 2) en de groepsdiscussies onder professionals binnen het jongerenwerk (hoofdstuk 3) en het voortgezet onderwijs (hoofdstuk 4). In hoofdstuk 5 van dit rapport worden conclusies getrokken en, voor zover mogelijk, aanbevelingen gedaan naar aanleiding van het project voor de Provincie Noord-Brabant.

## 2 Het aanbod van conflicthantering

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de desk research, waarbij het actuele aanbod op het gebied van conflicthantering in kaart is gebracht. Uitgaande van het levensloop- of ontwikkelingsmodel, zoals toegelicht in de publicatie 'Zoek je ruzie.....?' (Blanken, 2008), is hierbij een onderscheid gemaakt tussen (preventieve en repressieve) interventies gericht op het individu, op het gezin, op de school dan wel op de samenleving. Het beschreven aanbod biedt geen volledig overzicht van beschikbare methoden, maar er is voor gekozen om een selectie van methoden te benoemen die voor dit project het meest gangbaar en relevant leken.

Dit hoofdstuk richt zich met name op 'alledaags' geweld. Hiermee wordt geweld bedoeld van de 'normaal' opgroeiende jongere die zich schuldig maakt aan agressie-uitingen en geweld tegenover anderen door antisociaal gedrag te vertonen. Voorbeelden hiervan zijn ruziemaken met een leerkracht of medeleerling, afpersen van een leeftijdsgenoot of meedoen aan een vechtpartij (Blanken, 2008). Dit 'alledaagse' geweld is ook de focus van de meeste interventies. Wanneer in het komende hoofdstuk een interventie gericht is op zwaardere vormen van geweld (strafbare feiten als mishandeling, verkrachting of moord), zal dit expliciet vermeld worden.

### 2.1 Gericht op het individu

Interventies gericht op het individu worden veelal toegepast bij jongeren met (ernstige) gedragsproblemen of -stoornissen. Dit heeft te maken met het tijdrovende, intensieve en dure karakter van dit type interventies. Jongeren met gedragsproblemen of -stoornissen hebben vaker aanvaringen met ouders, school of justitie dan 'normaal ontwikkelde' jongeren. Een vermindering van de gedragsproblemen bij deze groep zou al een groot effect kunnen sorteren, temeer daar slechts een klein deel van de jongeren verantwoordelijk is voor het merendeel aan geweldplegingen (Farrington & Loeber, 2000). Om effectief om te gaan met de beschikbare capaciteit van behandelaars en hulpverleners, is risicotaxatie (zie tekstvak) een belangrijk instrument.

#### ***Belang van risicotaxatie***

*Risicotaxatie is de inschatting van de kans dat een jongere, gegeven zijn individuele en sociale/contextuele kenmerken, binnen een bepaalde termijn opnieuw een delict zal plegen (Lodewijks, 2006). Een kleine groep jeugdige delinquenten is verantwoordelijk voor een groot deel van de ernstige criminaliteit. Voor de overheid brengt deze groep hoge kosten met zich mee. Door interventies juist zo effectief mogelijk op deze groep recidiverende jongeren te richten, kunnen de kosten voor de samenleving worden beperkt (zowel van materiële en immateriële schade als van dure interventieprogramma's). Daarnaast is gebleken dat jongeren met een hoog-recidive risico meer gebaat zijn met intensieve behandelprogramma's dan diegenen met een lager recidive risico. Hierdoor lijkt het aan te bevelen om gestandaardiseerde risicotaxatie te gebruiken voor het uitwerken van behandelplannen en voor evaluatiedoeleinden.*

Met behulp van individuele interventies wordt geprobeerd om een gedragsverandering teweeg te brengen bij de jongere. Om dit te bewerkstelligen wordt veelal uitgegaan van de (sociale-cognitieve) leertheorie (Bandura, 1977; 1986). Uitgangspunt hierbij is dat mensen gedrag en cognities kunnen aanleren. Hierdoor kunnen de probleemgedragingen worden vervangen door meer (sociaal) gewenste gedragingen. Dit gebeurt door beloning van gewenst gedrag en (gepast) straffen van ongewenst gedrag. Cognitieve gedragstherapie is de exponent van dit paradigma. Daarnaast kan bij individuele interventies gedacht worden aan interventies gericht op het vergroten van sociale competenties (De Haan & De Bie e.a., 1999). Jongeren met gedragsproblemen of -stoornissen kunnen tenslotte baat hebben bij medicatie of residentiële opname (jeugdinstelling). Elk van de interventies wordt in de volgende subparagrafen besproken.

### **2.1.1 Cognitieve gedragstherapie**

Het uitgangspunt van (cognitieve) gedragstherapie is het opsporen van gedachten en gevoelens die zorgen voor het probleemgedrag. Men gaat ervan uit dat agressieve jongeren geneigd zijn om sociale situaties snel als vijandig waar te nemen. Hun perceptie en verwerking van de werkelijkheid verloopt verstoord, met name in onduidelijke situaties (Kazdin, 1997, aangehaald door Konijn, 2003). Door problematische denkpatronen te veranderen, zou het gedrag ook moeten veranderen. Een combinatie van technieken wordt ingezet om ervoor te zorgen dat jongeren situaties anders leren inschatten: cognitieve herstructurering, zelfmonitoring, ontspanning, probleemoplossende vaardigheden aanleren en woedebeheersing (Konijn, 2003).

Er zijn aanwijzingen dat cognitieve gedragstherapie een positieve invloed heeft op onder andere (ernstige) gedrags- en agressiviteitsproblemen van met name jongens. Conform de cognitieve ontwikkeling, lijken adolescenten hierbij meer te profiteren van cognitieve gedragstherapie dan jongere kinderen (Konijn, 2003). Echter, de (lange termijn)effecten van deze therapie zijn moeilijk in beeld te krijgen. Niet alleen blijkt dit methodologisch lastig te zijn. Ook blijkt dat van lang niet alle geweldplegingen aangifte wordt gedaan. Daarnaast lijkt zelfrapportage niet altijd een juist beeld van de werkelijkheid weer te geven. Enerzijds vermelden Farrington en Loeber (2000) een sterk verhoogde weergave van het aantal geweldplegingen in zelfrapportage vergeleken met arrestatie- en politiegegevens. Anderzijds wordt door Lodewijks gewezen op de mogelijkheid tot sociaal wenselijke antwoorden, geheugeneffecten en selectieve non-respons (Lodewijks, 2006).

Mensen met een antisociale persoonlijkheidsstoornis vertonen over het algemeen sneller gewelddadig gedrag. De effectiviteit van cognitieve gedragstherapie blijkt in deze groep gering. De motivatie om deel te nemen aan therapie blijkt laag en zeventig procent van deze doelgroep stopt voortijdig met de therapie (Comer, 2002). Om uitval te voorkomen zijn door Kazdin enkele suggesties geformuleerd (Kazdin, 1997, aangehaald door Konijn, 2003). Zo kunnen de ouders en overige gezinsleden geïnformeerd worden over de voortgang, zodat zij bij eventuele obstakels tijdens de therapie ook ingeschakeld kunnen worden. Daarnaast dient de jongere het belang van therapie duidelijk te worden gemaakt.

Voor een verbetering van het resultaat van de individuele gedragstherapie kan het wenselijk zijn om ook de sociale omgeving training te laten ondergaan. Deze vormen van training worden hierna onder 'gezin' en 'school' besproken (onder andere ouderbegeleiding, schoolcounseling, multisysteemtherapie). Ook wordt er onderzocht of een combinatie van psychotherapie met medicatie effect kan hebben.

### **2.1.2 Vergroten van sociale competenties**

Sociale competentie wordt in de Keuzegids Sociale Competentie (Roede e.a., 2005) omschreven als 'het vermogen om adequaat te handelen in sociale situaties', waarbij adequaat betekent dat iemand tegemoet komt aan zijn eigen belangen én rekening houdt met de belangen van andere personen en van de maatschappij als geheel. Sociale competenties ontwikkel je in interactie met anderen. Vaak verloopt dit proces vanzelf, maar sociale competenties kunnen ook bewust aangeleerd worden, waarbij een bepaalde begeleider de persoon bewust aanstuurt, dingen laat doen en erover laat nadenken. Sociaal cultureel werkers kunnen bijvoorbeeld zo'n aansturende rol vervullen. Een effectieve methode daarbij biedt het werken volgens het 'Plan-Do-Review' principe<sup>\*1</sup>, waarbij het kind vaststelt wat er gedaan gaat worden, wanneer, volgens welke taakverdeling en met welke middelen. Ook stellen ze vooraf vast wat ze als opbrengst willen zien (Plan). Vervolgens worden de activiteiten uitgevoerd (Do). Het is belangrijk dat een begeleider met het kind terugkijkt op wat er is gedaan, hoe het is verlopen en of de verwachtingen zijn waargemaakt (Review). Het kind wordt zo bewust van zijn eigen leerproces. Het gaat erom dat het zelf leert ontdekken waarom dingen wel of niet gelukt zijn.

Indien niet bewust aangestuurd, vindt het aanleren van sociale competenties bij kinderen en jongeren in de meeste gevallen plaats op gezins- dan wel schoolniveau. Interventies die daar (mede) op gericht worden in paragraaf 2.2. en 2.3 beschreven.

### **2.1.3 Medicatie**

Jongeren die kampen met een gedragsstoornis kunnen gebaat zijn bij bepaalde medicatie. Het is bekend dat een verminderde serotonine functie in de hersenen geassocieerd wordt met impulsieve agressie. Onderzoek naar medicatie dat als aangrijpingspunt serotonine heeft (een type van antidepressiva: selectieve serotonine reuptake inhibitors, oftewel SSRI's), laat een vermindering van irritaties en agressie zien. Ook zijn agressieverminderende effecten aangetoond bij lithium, andere stemmingsstabilisatoren en atypische antipsychotica (Siever, 2002). Deze effecten zijn vooral gedemonstreerd bij mensen met een antisociale persoonlijkheidsstoornis.<sup>2</sup> Nadelen van deze vorm van behandeling zijn de bijwerkingen (met name libidoverlies), die een negatieve impact op de therapietrouw kunnen hebben. Het is nog niet bekend of andere doelgroepen ook gebaat kunnen zijn bij het verminderen van agressie. Zeker zullen de effecten van medicatie op agressieve jongeren nog nader bestudeerd dienen te worden. In het algemeen is de verwachting dat in de toekomst de combinatie van cognitieve gedragstherapie of psychoanalyse met medicatie een versterkend effect van de behandeling zou kunnen hebben (Siever, 2002).

---

\* Voor verwijzing zie weblinks in referentielijst.

#### 2.1.4 Jeugdinstellingen

Veel van de op het individu gerichte interventies worden binnen jeugdinstellingen gepleegd. Lodewijks (2006) illustreert welke aanpak wordt gehanteerd binnen jeugdinstelling Rentray. Deze methode wordt het 'model van vijf beschermende factoren' genoemd. Basiselementen hierbij zijn: risico's verminderen, negatieve sociale mechanismen voorkomen of doorbreken, zelfoplossend vermogen van de jongere vergroten, nieuwe uitdagende kansen creëren en basale relaties intact houden. (Lodewijks, 2003 in: Lodewijks, 2006 Gewelddadige jongeren). Deze elementen zullen in het hiernavolgende worden besproken.

##### *Risico's verminderen*

Om risico's te kunnen verkleinen, dienen deze eerst per individueel geval in kaart te worden gebracht. Hiervoor zijn enkele instrumenten ontwikkeld. Lodewijks (2006) benoemt de Structured Assessment of Violence Risk in Youth (SAVRY). De SAVRY is ontwikkeld om een inschatting te kunnen maken van het risico op toekomstig geweldsgebruik. Daarnaast geeft het inzicht in de uiteenlopende risicofactoren die van invloed zijn op het ontstaan van toekomstig geweld. Hierbij worden naast risicofactoren ook beschermende factoren in kaart gebracht. Deze taxatie speelt een rol tijdens verschillende fases van het contact met de instelling. Hierbij valt te denken aan beslissingen met betrekking tot verlof, voordrachten voor doorplaatsing naar een open instelling, en beslissingen ten aanzien van plaatsing in een scholings- of trainingsprogramma.<sup>3</sup> Naast een taxatie van risicofactoren kan de SAVRY (of gelijksoortige instrumenten) een rol spelen in het onderkennen van factoren waarop interventies gericht zouden moeten zijn. Hierbij kan gedacht worden aan Multi Systeem Therapie of Functionele Gezinstherapie (zie 2.2).

##### *Negatieve sociale mechanismen*

Jongeren met ernstige gedragsproblemen krijgen vaak te maken met negatieve reacties die zij door hun gedrag bij anderen oproepen. Dit heeft vervolgens weer een sterke invloed op hun zelfbeeld en hun eigen reacties naar anderen. Om dit te doorbreken bestaan er trainingsprogramma's voor met name professionele hulpverleners. Een voorbeeld hiervan is de Interactiewijzer<sup>4</sup> (Verstegen & Lodewijks, 2003). Deze methode richt zich op het leren kennen en herkennen van valkuilen waar hulpverleners in kunnen stappen, gegeven ieders eigen pedagogische stijl. Ook wordt gepoogd om ontbrekende sociale vaardigheden bij jongeren te onderkennen en te ontwikkelen.

##### *Zelfoplossend vermogen vergroten*

Door jongeren actief te betrekken bij hun eigen behandeling en de beslissingen hierover, wordt verantwoordelijkheidsgevoel en zelfoplossend vermogen gestimuleerd. Zeker na residentiële opname zal de jongere weer moeten kunnen omgaan met zijn eigen vrijheden.

##### *Nieuwe uitdagende kansen creëren*

Sociale re-integratie van jongeren verdient de nodige aandacht. Door aan te sluiten bij de belevingswereld kan de jongere gemotiveerd raken voor bijvoorbeeld school/opleiding of werk en kan het risico op uitval worden verminderd. Het bedrijfsleven speelt hierin een belangrijke rol, omdat het bereid moet zijn banen voor deze doelgroep toegankelijk te maken. Uit een samenwerking van justitiële jeugdinstellingen is een handboek gemaakt: Work Wise (2001). Dit is er primair op gericht om, vooruitlopend op re-integratie, de arbeidsvaardigheden te vergroten.

Er kan bijvoorbeeld al begonnen worden met het uitvoeren van bepaalde klussen, zoals koken, serveren, administratief werk et cetera.

#### *Basale relaties intact houden*

Contacten met gezins- of familieleden blijken belangrijk te zijn voor een evenwichtige ontwikkeling. Wanneer deze ontbreken, dient men zich te richten op het opbouwen van alternatieve sociale netwerken voor de jongere. Bij verstoorde gezinspatronen kan worden geboogd op de principes uit de Functionele Gezinstherapie (zie 2.2.2).

## **2.2 Gericht op het gezin**

In Nederland zijn verschillende trainingen of therapieën beschikbaar die specifiek op de ouders (en soms de sociale omgeving) van het kind gericht zijn. Deze interventies richten zich veelal op het verbeteren van pedagogische vaardigheden. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de ouders van het kind de meeste kans hebben om het gedrag van hun kind te beïnvloeden. Het is van belang ouders bewust te maken van de invloed die zij uit kunnen oefenen op hun kinderen. Daarnaast kunnen bepaalde handvaten worden aangereikt om dit effectiever te doen. In de volgende paragrafen zullen achtereenvolgens multi-systeem therapie, functionele familie therapie, multidimensionele familietherapie en parent management training worden besproken. Binnen de beschikbare literatuur zijn dit de meest prominente interventies. Vervolgens worden enkele voorbeelden van gezinsinterventies uit de database van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) aangestipt. Ten slotte wordt nog een Amerikaanse database besproken.

### **2.2.1 Multi-systeem therapie (MST)**

MST is een zeer intensieve behandelmethode, die zich voornamelijk richt op jongeren van twaalf tot achttien jaar met ernstig asociaal en delinquent gedrag. Alle belangrijke sociale netwerken (gezin, familie, school, vrienden, vereniging) waarin iemand actief is, worden bij MST betrokken (Henggeler & Borduin, 1996). Door de probleemoplossende en opvoedkundige vaardigheden binnen het systeem rondom een jongere te versterken, wordt de jongere gestimuleerd zijn/haar gedrag te veranderen. Naast het behandelen van het systeem zijn de interventies tevens gericht op de sociale vaardigheden van de jongere zelf.

De behandeling wordt uitgevoerd door een MST therapeut, die supervisie krijgt over de aanpak door andere MST hulpverleners. De therapeut legt huisbezoeken af en is ten alle tijden bereikbaar tijdens de therapie.

Eerst worden risico- en beschermende factoren geïnventariseerd. Door het versterken van de steunsystemen (familie, buurtbewoners, vrienden et cetera) en risicofactoren te omzeilen (bijvoorbeeld veel stress, weinig vriendschappen, drugsgebruik door ouders) wordt de ouders de kans geboden om beter te functioneren als opvoeder. Het gedrag van de jongere wordt gepoogd te verbeteren door bijvoorbeeld een training te geven in woedebeheersing of probleemoplossende vaardigheden (Konijn, 2003). Het programma is sterk gericht op het heden en is actiegericht. De interventies worden ontwikkeld en uitgevoerd samen met alle betrokken systemen en de therapeuten.<sup>5</sup>

In een vrij recente metastudie werd aangetoond dat de lange termijn effecten van MST op recidivevermindering nagenoeg nul zijn (Litell, Popa & Forsythe, 2005, aangehaald door Lodewijks, 2006). Wél lijkt MST een positief effect te hebben op verbetering van de gezinssituatie en verbetering van sociale vaardigheden (Lodewijks, 2006).

### **2.2.2 Functionele Gezinstherapie**

Functionele gezinstherapie (Functional Family Therapie (FFT); Alexander & Sexton, 2002) is een psychotherapeutische interventie die verstoorde gezinspatronen bewerkt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van interactionele principes en de positieve krachten in gezinssystemen. Doel is om de probleemoplossende competenties van de ouders te versterken.

FFT is voornamelijk gericht op jongeren van elf tot achttien jaar met gedragsproblemen en hun gezinnen. De therapie verloopt in drie fasen:

- 1 De therapeut probeert een verbinding te maken met het gezin en het te motiveren voor de therapie. De problemen die binnen het gezin individueel worden beleefd, dienen als gemeenschappelijk gezinsprobleem te worden ervaren.
- 2 Daarna zal de therapeut door middel van conflicthantering, communicatietraining en vaardigheidstraining proberen te werken aan gedragsverandering.
- 3 Tijdens de generalisatiefase dienen de nieuwe gedragsvaardigheden te worden gebruikt in en buiten het gezin.

Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat probleemgedrag in gezinnen behandeld met FFT meer afneemt dan in onbehandelde gezinnen (Konijn, 2003). Voor zover bekend zijn er geen Nederlandse effectiviteitsmetingen naar FFT voorhanden. Op de website van het NJI valt dan ook te lezen dat deze interventie in theorie effectief lijkt<sup>6</sup>. Een nadeel van deze interventie is dat veel mensen voortijdig stoppen of niet komen opdagen (Konijn, 2003).

### **2.2.3 MultiDimensionele Familietherapie (MDFT)**

MDFT<sup>7</sup>, in 1985 ontwikkeld aan de Universiteit van Miami (VS), is een behandelprogramma voor jongeren met uiteenlopende problematiek die nog een actieve of een te activeren gezinsband hebben. In de therapie komen verschillende dimensies, waaronder de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg, jeugdzorg en justitie, samen om probleemjongeren weer op het rechte pad te krijgen. MDFT verloopt in drie fasen en richt zich op vier kerngebieden in het leven van een jongere: de jongen of het meisje zelf, de ouders, het gezin en externe systemen, zoals school, werk en vrije tijd. MDFT is dus gezinstherapie uitgebreid tot andere systemen. Voor elk van die kerngebieden (domeinen) kent MDFT een beproefde set van interventies. Doel van MDFT is de jongere te helpen een leven te leiden waarin probleemgedrag verdwijnt en bevredigende maatschappelijke participatie mogelijk wordt. Om dit te bereiken denkt MDFT niet louter in termen van stoornissen. De therapeut streeft naar verbetering van het functioneren van de jongere in het gezin, op school of werk en in de buurt, en naar bevordering van leeftijdsadequate vrijetijdsbesteding met gezonde relaties met leeftijdgenoten.

MDFT is sinds 1985 getest in een reeks van onderzoeken. De methode blijkt in de VS al jaren succesvol. Onderzoek wijst uit dat MDFT werkt bij uiteenlopende problematiek. Dit komt doordat de therapie in het geheel aan stoornissen waaraan jongeren kunnen lijden weinig problemen buiten beschouwing laat, bemoeizorg

niet schuwt en intensief krachten activeert in familie en andere kringen (systemen). In Europa wordt de therapie vanaf 2003 toegepast. Sinds 2006 wordt het effect van MDFT in België, Duitsland, Frankrijk, Nederland en Zwitserland vergeleken met reguliere zorg. De eerste analyses wijzen uit dat de bereidheid van jongeren en gezinnen om de behandeling door te zetten, bij MDFT groter is dan bij de controle-behandeling.

#### **2.2.4 Parent Management Training (PMT)**

PMT is met name gericht op moeilijk opvoedbare kinderen in de leeftijd van vier tot twaalf jaar. Door de opvoedkundige vaardigheden van ouders te trainen, wordt gepoogd negatieve interacties met het kind te vervangen door positievere. De opvoedcompetenties van de ouders worden vergroot op verschillende vlakken: stimuleren van vaardigheden bij het kind, regels en grenzen stellen, toezicht houden, samen problemen aanpakken en positieve betrokkenheid (Konijn, 2003). De behandeling is zeer intensief. De ouders hebben twee keer per week contact met de therapeut (een keer telefonisch, een keer in de praktijk). Er wordt veel geoefend met het in de praktijk brengen van nieuw geleerde vaardigheden. Gemiddeld zijn er rond de twintig sessies nodig.<sup>8</sup>

De behandeling blijkt zowel voor ouders als kinderen effectief. Het meest effectief blijkt een interventie bij gezinnen met jonge kinderen of pubers. Het vermindert gedragsproblemen en verbetert het gezinsfunctioneren. Daarnaast wordt de kans op recidieven met de helft vermindert (Konijn, 2003). Bij adolescenten lijkt er minder effect te zijn. Dit komt doordat de opvoedingsmethoden van deze ouders minder makkelijk veranderen (de opvoedingspatronen zijn al verder ingesleten) en ze voortijdig afhaken. Een aanpassing van de therapie voor deze doelgroep wordt dan ook voorgesteld (Kazdin, 1997, aangehaald door Konijn, 2003).

#### **2.2.5 Database interventies bij jeugd van het NJI**

Het NJI heeft een database opgezet waarin een overzicht wordt gegeven van de effectiviteit van uiteenlopende jeugdinterventies. De thema's waar deze interventies zich op richten zijn onder andere droog-bed trainingen, anti-roken campagnes et cetera, maar er zijn ook een aantal interventies gericht op agressie- en geweldhantering. Deze worden hieronder beschreven.

##### *Minder Boos en Opstandig*

Het programma Minder Boos en Opstandig richt zich op kinderen van acht tot twaalf jaar met een disruptieve gedragsstoornis (of een verhoogde kans hierop). De aanpak is tweeledig: enerzijds volgen de ouders groepsgesprekken, waarin de observatievermogens en opvoedkundige vaardigheden onder de loep worden genomen. Anderzijds volgt het kind groepssessies met vijf andere kinderen. Hierin wordt de kinderen aangeleerd hun gevoelens te onderkennen en na te denken voordat ze handelen. De therapie heeft elementen van andere interventies in zich, waaronder cognitieve gedragstherapie en PMT. Het NJI beoordeelt het behandelprogramma Minder Boos en Opstandig als deels effectief. Met name agressief gedrag neemt af.<sup>9</sup>

### *Zelfcontrole*

Een ander behandelprogramma dat in de database van het NJI een goede effectiviteitsbeoordeling krijgt is het programma 'Zelfcontrole'. Dit is een sociaal-cognitief programma voor kinderen (negen tot twaalf jaar) met gedragsstoornissen, met name agressief en oppositioneel gedrag. Door middel van groepstherapie (vier tot zes kinderen per groep) wordt geprobeerd de sociaal-cognitieve vaardigheden te verbeteren en de zelfcontrole te verhogen. Onderzoek naar de effectiviteit laat een gematigd positief behandel-effect zien, met name ten aanzien van verbetering van sociaal gedrag, zelfcontrole en sociaal-cognitieve vaardigheden.<sup>10</sup>

### *Stevig Ouderschap*

Het NJI beschrijft het programma Stevig Ouderschap.<sup>10</sup> Dit preventieve programma heeft tot doel het risico op ernstige opvoedingsproblemen te verkleinen. De doelgroep betreft ouders met een pasgeboren kind die voldoen aan een aantal risicocriteria. Deze worden geïnventariseerd aan de hand van een vragenlijst waarbij wordt gelet op: voorgeschiedenis ouders, persoonlijke kenmerken ouders, (sociaal-maatschappelijke) context, observaties van hulpverlener. Indien nodig worden in totaal zes huisbezoeken gedaan door een verpleegkundige van de jeugdgezondheidszorg. Vooral door ondersteunende gesprekken worden kennis en verwachtingen van ouders over kinderen en opvoeding in beeld te gebracht en uitgebreid. Uit effectonderzoek met follow-up komen over het algemeen positieve resultaten naar voren. Het risico op ernstige opvoedingsproblemen lijkt af te nemen door deze interventie.

### *Multidimensional Treatment Foster Care (MTFC)*

MTFC richt zich op het verminderen van antisociaal gedrag bij jongeren en het verbeteren van de opvoedingsvaardigheden van hun ouders of verzorgers<sup>10</sup>. Het gaat hierbij voornamelijk om jongeren van twaalf tot zeventien jaar met ernstig antisociaal gedrags- of denkpatronen. De problematiek is dusdanig ernstig dat uithuisplaatsing of gedwongen hulpverlening aan de orde is. De jongere wordt voor zes tot twaalf maanden in een 'opvoedgezin' opgenomen. Dit gezin biedt structuur en getrainde ouders geven positieve feedback op gedrag. Zo wordt in kleine stappen gepoogd een positieve ontwikkeling te doorlopen. Daarnaast werkt een gedragstrainer samen met de jongere aan het ontwikkelen van alternatief, gepast gedrag. Ook onderneemt een activiteitenbegeleider allerlei activiteiten buiten de deur, waarbij deze fungeert als rolmodel. Tijdens deze activiteiten kunnen de nieuw geleerde gedragingen worden toegepast. Tot slot werkt een aparte gezinstrainer met de ouders/het gezin van de jongere. De gezinstrainer werkt in wekelijkse bijeenkomsten intensief met de ouders aan het versterken van opvoedingsvaardigheden, het oplossen van gezinsconflicten en het coachen van jongere en ouders bij bezoeken thuis. Na terugplaatsing in het eigen gezin wordt het kind nog zeker drie maanden begeleid. Amerikaanse effectonderzoek laat zien dat er sprake is van positieve resultaten in het voorkomen van recidive.<sup>11</sup>

## **2.2.6 Amerikaanse database voor interventies**

Een overzicht van programma's (en hun wetenschappelijke effecten) in de VS wordt geboden door het Center for the Study and Prevention of Violence in Colorado.<sup>12</sup> Hierbij gaat het om programma's die zich onder andere richten op drugsgebruik, pesten en schoolprestaties.

Een deel van deze programma's zijn gericht conflicthantering bij jongeren. FFT, MST en MTFC zijn eveneens opgenomen in deze database. Deze zijn al eerder in 2.2 beschreven.

#### *Nurse-Family-Partnership*

Nurse-Family-Partnership is gericht op zwangere vrouwen met lage inkomens. Door al tijdens de zwangerschap begeleiding te bieden, wordt de toekomstige moeder beter voorbereid op de opvoeding. Uit onderzoek blijkt deze vorm van begeleiding te leiden tot minder probleemgedragingen van kinderen in de toekomst, vergeleken met vrouwen die deze training niet kregen.<sup>13</sup> Het programma Stevig Ouderschap vertoont sterke gelijkenissen met het Nurse-Family-Partnership, met dien verschil dat de Amerikaanse variant al vóór de geboorte aanvangt. Mogelijk is dit vervroegde aangrijpingspunt ook toepasbaar in Nederland.

#### *Big Brothers, Big Sisters of America*

In een ander project, 'Big Brothers, Big Sisters of America', wordt ondersteuning aan eenoudergezinnen geboden door vrijwilligers. Deze vrijwilligers zorgen voor regelmatig één-op-één contact met het kind. Door gezamenlijk sociale activiteiten te ondernemen, leert de vrijwilliger het kind kennen en vice versa. Dit alles verloopt vrij ongedwongen en behelst activiteiten die het kind leuk vindt of waarbij het kind hulp wil hebben. Dit project is een relatief goedkope manier om de kans op toekomstige problemen te verkleinen. Zo werd er minder drugs- en alcoholgebruik en gewelddadig gedrag geconstateerd bij gezinnen die mee hebben gedaan aan dit programma. Daarnaast bleken gezinsrelaties en schoolprestaties beter dan bij onbehandelde gezinnen.<sup>14</sup>

Binnen het MTFC wordt ook gewerkt met een activiteitenbegeleider. In de Nederlandse variant is dit een professional, in de Amerikaanse is het een vrijwilliger. Gezien de financiële tekorten in de Nederlandse zorg, zou het werken met vrijwilligers die één-op-één begeleiding geven een goed aanknopingspunt kunnen zijn.

## **2.3 Gericht op de school**

Er is een grote verscheidenheid aan methodieken die scholen ter beschikking staat om scholieren en leerkrachten te leren omgaan met conflictsituaties. Veel van deze methoden overlappen elkaar. Wat volgt is een beschrijving van enkele methodieken. Dit is geen uitputtende analyse van het totale aanbod, maar een beschrijving van enkele methodieken die veelvuldig voortkomen uit zoekacties op het internet of binnen wetenschappelijke literatuur.

### **2.3.1 C&SCO**

C&SCO (uit te spreken als 'casco'), wat staat voor 'Conflicthantering & Sociale Competentie in het Onderwijs' is ontwikkeld door de unit Onderwijspraktijk en -organisatie van Sardes in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (Roede, Derriks, Ledoux, Ten Dam, 2007). C&SCO werd in 2001 geïmplementeerd en heeft tot doel de sociale competenties in het onderwijs te verbeteren. Dit moet erin resulteren dat conflicten op een constructieve en geweldloze manier worden opgelost. Voorop staat hierbij dat voor iedere school een traject op maat wordt gemaakt. Samen met een getrainde professional (met ervaring in veranderingsprocessen op scholen) wordt een diag-

nose van een school gemaakt, aan de hand waarvan een meerjarenplan wordt opgesteld. Er wordt niet zozeer uitgegaan van kennisoverdracht in de vorm van een bepaalde didactiek, maar meer van bewustwording en zelfbeschouwing. Van leerkrachten wordt verwacht dat ze de context van een krachtige leeromgeving scheppen, waarin de leerkrachten zich bewust zijn van hun eigen conflictstijlen. Ook kunnen leerlingen getraind worden als conflictbemiddelaar.<sup>15</sup> Deze training tot conflictbemiddelaar (ook wel mediator genoemd) wordt ook apart aangeboden. Een beschrijving hiervan wordt nog gegeven in 2.3.2.

Een evaluatie van het traject is in 2007 gepubliceerd door Roede, Derriks, in samenwerking met Ledoux en Ten Dam. Door uiteenlopende meetproblemen heeft een kwantitatieve effectmeting weinig resultaat opgeleverd. Gevonden effecten konden niet causaal worden geïnterpreteerd. Een voorzichtige interpretatie laat vooral positieve effecten zien in het primaire onderwijs. Bij scholen die open staan voor deze methode, lijkt het schoolklimaat te verbeteren.

Kwalitatief gezien is gebleken dat de sterkte van het concept vooral naar voren komt in de teambenadering binnen scholen (waarin zowel docenten als leerlingen grote rollen spelen). Een minpunt bleek de concretisering van het concept. Er waren onvoldoende handreikingen om het C&SCO-concept in de praktijk te kunnen brengen. Daarnaast blijkt het lastig om een omslag in houding bij docenten te kunnen bewerkstelligen (Roede, Derriks, Ledoux en Ten dam, 2007).

### **2.3.2 Mediation en peer-mediation**

Mediation (oftewel bemiddeling) is een manier om een conflict op te lossen met inmenging van een onpartijdige derde persoon. Mediation is toepasbaar in vrijwel alle soorten geschillen, ongeacht de omvang van het conflict of de organisatie (Zandijk, 2001). Op basis van wederzijds begrip wordt door een bemiddelaar gezocht naar een oplossing voor twee zich strijdende partijen. Uitgangspunt is dat in ieder conflict een passende oplossing schuilt. Bemiddeling kan plaatsvinden door een leerkracht, maar ook door leerlingen zelf (oftewel peer-mediation). Er is een groot aanbod van cursussen of trainingen die scholen kunnen volgen om (peer-)mediation te implementeren. Zo heeft het Schooladviescentrum in Utrecht naar Amerikaans voorbeeld een programma ontwikkeld, Vreedzame School genaamd, waarin een gedrags- en cultuurverandering binnen basisscholen wordt beoogd (zie Contrast, jaargang 11, nr. 12, p.18-20). Binnen dit programma krijgt peer-mediation een stevige rol toebedeeld. Ander voorbeelden zijn de Stichting Mediation Door Leerlingen<sup>16</sup> of Buro Mediation<sup>17</sup>. Binnen de programma's van deze instituten ontdekken leerlingen door middel van rollenspellen wat de taak van een bemiddelaar inhoudt. Ook leerkrachten worden getraind hoe zij leerlingen meer verantwoordelijkheid kunnen geven bij het oplossen van ruzies.

Vaardigheden om zelf problemen op te lossen worden aangeleerd aan al het personeel (en de ouders) dat contacten heeft met de leerlingen. Deze vaardigheden (het ABC van conflicthantering) worden vervolgens door docenten overgebracht op de leerlingen. Het toepassen van deze vaardigheden leidt tot een veiliger schoolklimaat. Via een nominatiesysteem komen leerlingen naar voren die opgeleid worden tot leerling mediator. Doel is dat de leerling mediators bemiddelen bij conflicten tussen leeftijdgenoten. Deze leerling mediators bemiddelen altijd met z'n tweeën. Een mediation coördinator is tijdens de bemiddeling aanwezig in de school, zodat de leerling mediators bij te zware problemen altijd bij de coördinator kunnen aankloppen. Dit is een veiligheid, die er voor zorgt dat de leerling mediators niet overbelast zullen raken en ook altijd hun hart kunnen luchten als dat nodig blijkt. De coördinator beoordeelt of een conflict thuishoort bij de schoolleiding of

mentor of een zaak zou kunnen zijn voor de leerling mediators. Na een opstartfase is het de bedoeling dat scholen zelfstandig deze methode kunnen uitvoeren.<sup>16,17</sup>

Een sterk voordeel van deze vorm van bemiddeling door leeftijdsgenoten is het laagdrempelige karakter. Veel conflicten op scholen blijven nu verborgen voor de leerkrachten. Juist onbekende conflicten kunnen leiden tot onrust in de klas, concentratieverlies en ziekteverzuim.<sup>16</sup>

Ervaringen uit de praktijk laten positieve ervaringen zien. Leerlingen geven aan dat er een prettig schoolklimaat ontstaat, doordat iedereen bewuster bezig is met het omgaan met conflicten. Leerkrachten signaleren dat leerlingen verdraagzamer naar elkaar worden. De inzet van (peer-) mediation komt het algehele schoolklimaat te goede (zie Contrast jrg. 11, nr. 12, p.18-20). Deze effecten zijn ook door wetenschappelijk onderzoek aangetoond (Johnson & Johnson, 1996), alhoewel ander onderzoek laat zien dat peer-mediation programma's het af moeten leggen tegenover gedragsmatige interventies en individuele begeleiding (Wilson, Lipsey & Derzon, 2003).

### **2.3.3 Traject Conflicthantering in scholen**

Het traject 'Conflicthantering in scholen' is ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (Van der Bolt, 2001). Vaak wordt bij het oplossen van conflicten op scholen niet verder gekeken dan het probleem zelf, het conflict en het (probleem)gedrag van de leerling. Vanuit deze gedachte is een contextbenadering ontwikkeld die schoolbreed ingezet kan worden. Uitgangspunt is om leerlingen geen moraal op te leggen, maar juist hun eigen ervaringen te laten delen. Leerlingen wordt op 'natuurlijke' leermomenten de kans gegeven zelf na te denken over afspraken en regels.

De werkwijze van 'Conflicthantering in scholen' gaat uit van een aantal te doorlopen fases. Hierin wordt eerst een analyse gemaakt van schoolhouding en visie. Aan de hand hiervan wordt een werkplan gemaakt. Daarna wordt de Conflictwijzer gebruikt. Dit is een instrument om bewust te kijken naar de eigen manier van werken aan sociale relaties en conflicthantering in de klas of met eigen collega's. Scholen die systematisch werken aan conflicthantering, zien dat de methode 'Conflicthantering in scholen' werkt (Prior, Vaessen en Walraven, 2001). Het aantal conflicten neemt af en veel pesten wordt voorkomen. Leerlingen blijken veel conflicten zelf op te kunnen lossen zonder tussenkomst van een volwassene. Daarnaast krijgen zowel leerlingen als ouders een positiever beeld van de school.

### **2.3.4 Anti-pest programma's**

Naast het aanbod op het gebied van conflicthantering in bredere zin, bestaan er ook meer specifieke programma's die zich richten op pesten of moeilijk groepsgedrag. Dit zijn gedragingen die veelal ten grondslag liggen aan een negatief (school- of samenlevings)klimaat, wat conflicten in de hand werkt. Trainingen op het gebied van pesten zijn er meestal op gericht om leerkrachten de vaardigheden aan te leren hoe met pesten om te gaan. De websites stopmobbing.nl<sup>18</sup> en pestweb.nl<sup>19</sup> geven informatie over hoe om te gaan met pesten (zowel op scholen als op de werkvloer). Met name pestweb.nl<sup>19</sup> biedt trainingen en workshops voor leerkrachten aan. Hierbij komen uiteenlopende onderwerpen aan bod zoals: de verschillende vormen van pestgedrag, signaleren van pesten, creëren van een veilig klasklimaat en gespreksvaardigheden.

De anti-pest-programma's blijken een positieve uitwerking te hebben op het sociale klimaat van een school en duidelijk een afname van pestgedrag te bewerkstelligen (Prior, Vaessen & Walraven, 2001).

### 2.3.5 Methode Leefstijl

Leefstijl<sup>20</sup> is een doelgerichte leermethode om kinderen zowel op de basisschool als in het voortgezet onderwijs te laten oefenen met hun sociale en emotionele vaardigheden, zoals het beslechten van conflicten en het leren verwoorden waarom je kwaad bent. Naast het bevorderen van sociaal-emotionele competenties beoogt de methode ook gezondheidsvaardigheden te bieden. Deze dienen preventief te werken bij roken, alcohol en drugs. Ouders worden ook betrokken bij dit programma d.m.v. thuisopdrachten of workshops aan de hand van bepaalde thema's.

In de Verenigde Staten zijn diverse studies verricht naar de effecten van Skills for Adolescence, waarvan Leefstijl voor het voortgezet onderwijs een bewerking is. Er zijn positieve effecten gevonden op kennis, attitudes en gedrag van leerlingen ten aanzien van middelengebruik. Ook zijn er op schoolresultaten van de leerlingen positieve effecten gevonden.<sup>21</sup> Onderzoek naar de effecten van Leefstijl voor het basis- en voortgezet onderwijs wordt momenteel door het SCO-Kohnstamm instituut uitgevoerd. De resultaten zijn naar verwachting in 2008 bekend.

### 2.3.6 Internetcursussen/-programma's

Er zijn verschillende instanties in Nederland die zich toeleggen op trainingen/ cursussen gericht op conflicthantering. Een korte zoektocht op het internet levert enkele voorbeelden op: Centrum voor Conflicthantering<sup>22</sup>, Twice<sup>23</sup>, Learn it<sup>24</sup> en Jota<sup>25</sup>. De laatste spitst zich ook expliciet toe op scholen, waarbij zowel leerlingen als leerkrachten kunnen deelnemen aan de cursus.

Algemene ingrediënten die in genoemde trainingen naar voren komen zijn: stijlen van conflicthantering, herkennen van soorten conflicten, onderhandelen. Deze thema's worden veelal aan de hand van groepsopdrachten en onderlinge feedback behandeld.

Naar de effectiviteit van deze programma's is geen specifiek onderzoek gedaan. Uit onderzoek van Wilson, Lipsey en Derzon (2003) kan echter wel geleerd worden dat met name intensieve en gerichte interventies een afname laten zien van agressief gedrag daar waar routinematige programma's minder effectief zijn. Dit pleit ervoor om in te spelen op actuele problemen binnen de school.

Een punt van bewustwording is dat de meeste interventies op scholen zich voornamelijk toeleggen op preventie van probleemgedrag. Hierbij dient echter in acht te worden genomen dat jongeren in de ontwikkelingsfase zich doorgaans terdege bewust zijn van welke gedragingen wel of niet wenselijk zijn. Meestal trekken ze zich daar liever niets van aan. Hun doel is juist om de grens op te zoeken teneinde zich te kunnen ontwikkelen (Blanken, 2008).

Tenslotte moet opgemerkt worden dat op het niveau van de school secundaire preventie (ingrijpen nadat een incident heeft plaatsgevonden) zinvoller is gebleken dan primaire interventie zoals het geven van voorlichting (Blanken, 2008).

Jongeren, met name pubers, weten doorgaans goed welk gedrag al dan niet gewenst is, maar zijn geneigd om de grenzen van hun gedrag op te zoeken (wat nodig is voor hun ontwikkeling). Leerkrachten moeten mede dit gedrag in goede banen leiden. Als leerkracht is het dan ook beter om te investeren in passende sancties in plaats van voorlichting.

### **2.3.7 Keuzegids Sociale Competentie**

De hierboven beschreven methoden bevatten allen elementen ter vergroting van sociale competenties van leerlingen. Scholen hebben samen met de ouders de verantwoordelijkheid om kinderen voor te bereiden op het maatschappelijke leven. Dit betekent dat scholen zich niet alleen moeten concentreren op kennisoverdracht, maar dat zij, samen met ouders, een bijdrage moeten leveren aan de ontwikkeling van sociale competenties van leerlingen. Het beschikbare aanbod aan methoden ter vergroting van sociale competenties op school is erg groot en divers. Om scholen, leerkrachten en onderwijsbegeleiders te ondersteunen bij de keuze van een geschikte methode, is op initiatief van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de Keuzegids Kiezen voor sociale competentie ontwikkeld door het Instituut voor de Lerarenopleiding en het SCO-Kohnstamm Instituut van de Universiteit van Amsterdam en de CED-Groep (Educatieve Diensten) uit Rotterdam (Roede e.a., 2005). De Keuzegids heeft als doel scholen en anderen in en om het onderwijs op grond van de beschikbare wetenschappelijke kennis en ervaringen van gebruikers te helpen een doordachte keuze te maken. In de Keuzegids wordt op een rij gezet welke werkwijzen en materialen er beschikbaar zijn voor scholen en hoe je daaruit een goede keuze kunt maken. Voor een verder overzicht van methoden ter vergroting van sociale competenties op scholen wordt naar de Keuzegids verwezen.

## **2.4 Gericht op de samenleving**

Er bestaat vanuit de media en de samenleving momenteel veel aandacht voor agressief en gewelddadig gedrag van jongeren. Voorbeelden hiervan zijn de recente problemen met (hang)jongeren in de Goudse wijk Oosterwei, waarbij naar aanleiding van agressief gedrag door jongeren in september 2008 besloten werd om een busdienst tijdelijk niet meer door de wijk te laten rijden, en het Utrechtse Kanaleneiland. Hier werd sinds oktober 2008 (voor de duur van 6 maanden) een samscholingsverbod ingesteld voor een groep van 80 bekende overlastveroorzakers met als doel om overlast en criminaliteit in een zo vroeg mogelijk stadium aan te kunnen pakken.

Ook vormen van 'zinloos geweld' zijn in recente jaren meermaals in het nieuws geweest, waarbij ook jongeren betrokken zijn geweest. Te denken valt hierbij aan de ernstige mishandeling van een eerstejaars student door een medestudent tijdens de introductieweek in Utrecht in september 2008.

Vanuit de publieke opinie worden regelmatig strenge maatregelen verlangd tegen de onrustveroorzakers. Gewelddadig gedrag van jongeren is ook een van de aandachtspunten van de politiek en beleidsmakers. Interventies gericht op de samenleving hebben veelal betrekking op het maken en uitvoeren van beleid ten aanzien van risico- en beschermende factoren van geweld of het aanpakken van bepaalde normen en waarden rondom geweld. De aandacht gaat hierbij steeds meer uit naar vroegtijdige herkenning van probleemgedrag en preventief ingrijpen in gezinssituaties (Blanken, 2008). De ontwikkelingen op dit terrein zullen hieronder worden weergegeven.

### 2.4.1 Politieke reacties op gewelddadig gedrag bij jongeren

Onderzoek heeft uitgewezen dat het aanspreken van beschermende mechanismen een essentieel aangrijpingspunt is voor positieve resultaten (Blanken, 2008). Dit zijn processen die, ondanks de aanwezigheid van risicofactoren, een evenwichtige ontwikkeling bevorderen. Beschermende mechanismen zijn als het ware een beschermende laag tijdens de ontwikkeling.

Het herstellen van normen en waarden is een veelgehoorde uitspraak vanuit de politiek in recente jaren. De overheid probeert hier op wijkniveau op in te spelen. Door jongerenwerkers in te zetten hoopt men enkele cruciale factoren te verbeteren. Deze factoren, zoals geformuleerd door het adviesorgaan Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (Van Wijk, 2008), zijn: contacten met de buurt leggen, voldoende participatie bevorderen en een positieve sfeer creëren. Contacten binnen de buurt (tussen jongeren en bewoners) kunnen door buurtmediation verbeterd worden. Participatie kan veelal bevorderd worden door verenigingen, winkels en andere partijen in een buurt te activeren om zich meer op jongeren te richten. Bijbaantjes, (maatschappelijke) stages en vrijwilligerswerk dragen bij aan participatiebevordering. Een bijdrage aan een positieve sfeer kan gegeven worden door jongeren het gevoel te geven dat hun aanwezigheid gewaardeerd wordt. Door de (lokale) media te zoeken bij positieve gebeurtenissen kan negatieve beeldvorming worden doorbroken.

### 2.4.2 Campagnes

Via (landelijke) campagnes wordt geprobeerd de algemene opinie (normen en waarden) en het gedrag van burgers te beïnvloeden. Eén van de stichtingen die zich hiermee bezighoudt is de stichting SIRE. Dit is een onafhankelijke stichting die zich ten doel stelt onderbelichte maatschappelijke onderwerpen publiekelijk aan de orde te stellen, bespreekbaar te maken en te agenderen bij burgers, opinieleiders en besluitvormers. SIRE heeft geen banden met de overheid of andere organisaties. De afgelopen jaren heeft SIRE met verschillende campagnes geprobeerd om het onderwerp pesten, geweld en agressie onder de aandacht te brengen, waaronder de campagnes 'De maatschappij dat ben jij', 'Digitaal pesten' en 'Kort lontje'.

Een andere instantie die zich bezig houdt met het streven naar een mentaliteits- en gedragsverandering bij jongeren met betrekking tot de onderwerpen pesten, agressie en geweld is de Landelijke Stichting Tegen Zinloos Geweld (LSTZG). De LSTZG ontwikkeld daartoe projecten en campagnes die jongeren bewust moeten maken van de oorzaken van zinloos geweld en geeft hen handreikingen om hun eigen leefomgeving te verbeteren. De stichting werkt samen met gemeenten om haar doelstellingen te realiseren en ontvangt financiële ondersteuning van onder andere de overheid, particulieren, maar ook van het bedrijfsleven.

Een instantie die wel banden heeft met de overheid is Postbus 51. Postbus 51 is een onderdeel van de Rijksvoorlichtingsdienst van het ministerie van Algemene Zaken en hét informatieloket voor burgers met vragen aan de rijksoverheid. De Informatiedienst is daarnaast ook bekend van campagnespotjes op radio en televisie. Ook Postbus 51 zou ingezet kunnen worden om de publieke opinie van burgers ten aanzien van geweld van jongeren te beïnvloeden.

### **2.4.3 Rol van de politie**

De politie draagt zorg voor het bewaken van de openbare orde en kan zo nodig een geweldpleger beboeten of arresteren. In het uiterste geval kan iemand door justitie (voor bepaalde tijd) buiten de samenleving geplaatst worden door een gevangenisstraf. Uit onderzoek blijkt echter dat te lange detentie kan leiden tot maatschappelijke vervreemding, verharding en rancune en afhankelijkheid van de institutionele zorg. Ook bleken ambulante uitgevoerde programma's grotere effecten te hebben op geweldsplegers dan programma's in gesloten inrichtingen (Lodewijks, 2006).

De politie kan ook een belangrijke rol spelen in het creëren van een positievere sfeer in een wijk. Door jongeren niet alleen negatief te benaderen maar door middel van bijvoorbeeld stages te betrekken bij het werk, kan meer wederzijds begrip ontstaan (Van Wijk, 2008).

### **2.4.4 Internet**

Niet zozeer een interventie als wel een mogelijk aanbod voor geïnteresseerden zijn online cursussen en handleidingen via het internet. Op websites wordt informatie uitgewisseld over de verschillende manieren hoe met conflicten kan worden omgegaan<sup>26</sup>. Over de effectiviteit van internetcursussen is geen informatie gevonden. Wel lijkt het bereik slechts beperkt, aangezien deze informatie enkel door belangstellenden opgezocht zal worden. Het digitale aanbod zal in de toekomst enkel nog toenemen.

### 3 Ervaringen en behoeften van het jongerenwerk

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de discussies die plaatsvonden bij een aantal jongerenwerkinstellingen. Deze discussies werden gevoerd aan de hand van de volgende vragen:

- 1 Met welke conflicten hebben jongerenwerkers in de praktijk te maken?
- 2 Welke methoden van conflicthantering worden toegepast?
  - a) Met het oog op preventie van conflicten?
  - b) Met het oog op oplossen van conflicten?
  - c) Is er een verschil in aanpak per leeftijdscategorie (bijvoorbeeld 12-15 jaar versus 16+)?
  - d) Wat zijn de effecten van deze methoden?
- 3 Wat zijn de behoeften van jongerenwerkers ten aanzien van conflicthantering?

In paragraaf 3.1 wordt een beschrijving gegeven van de instellingen die aan dit project hebben deelgenomen. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 ingegaan op conflicten die spelen binnen deze instellingen. Paragraaf 3.3 beschrijft welke methoden de jongerenwerkers hanteren om met conflicten bij jongeren om te gaan. Tenslotte gaat paragraaf 3.4 in op behoeften die jongerenwerkers hebben ten aanzien van kennis en kunde op het gebied van conflicthantering.

#### 3.1 Deelnemende instellingen

In totaal hebben we bij vijf welzijnsinstellingen een discussie gevoerd, te weten bij Paladijn (Valkenswaard), Merites (Oosterhout), Radius (Land van Cuijk), Brede Welzijnsinstelling Geldrop-Mierlo en Nuenen en bij Stichting Integraal Welzijn Roosendaal. Bij één andere instelling, Stichting Vivaan (Veghel, Uden en Oss) hebben we daarnaast voorafgaand aan de discussie de theatervoorstelling Walther P5 georganiseerd ter verdieping op het onderwerp (zie bijlage). Voor Stichting Vivaan blijkt de theatervoorstelling wat minder van toepassing te zijn, aangezien daarin een conflictsituatie tussen leerlingen en docenten wordt neergezet. Toch is de achterliggende oorzaak van het conflict wel herkenbaar en biedt deze voldoende stof tot discussie.

Voor deelname aan de bijeenkomst met theatervoorstelling zijn alleen de grotere jongerenwerkinstellingen benaderd. Het bleek gezien de beschikbare tijd, drukke bezigheden en prioriteiten van instellingen niet mogelijk om bij meerdere instellingen de theatervoorstelling te organiseren.

Bij alle bijeenkomsten waren jongerenwerkers (straatwerkers, opbouwwerkers, sporttrainers) aanwezig, sommigen als stagiair. Daarnaast waren bij een aantal bijeenkomsten ook anderen aanwezig, zoals beheerders van jongerencentra, leerplichtconsulent en casemanager.

#### 3.2 Spelende conflicten

Binnen het jongerenwerk heeft men met verschillende soorten van conflicten te maken. Ook de partijen die bij een conflict betrokken zijn, variëren per conflict. Voor wat betreft de jongeren kunnen er conflicten spelen met andere jongeren onderling, met jongerenwerkers, met ouders/gezin, met buurtbewoners, met docenten/school en met gezagdragers of andere instanties die bij de jongeren betrokken zijn.

Afhankelijk van de leeftijd van jongeren, worden conflicten eerder als groot dan wel klein ervaren. Jongeren blijken op straat eerder in conflict te komen met anderen dan bijvoorbeeld binnen de jongerenwerkinstelling.

Conflicten tussen jongeren onderling hebben in veel gevallen te maken met onderlinge ruzies over bijvoorbeeld familie- of financiële kwesties of vrienden. Ook vinden conflicten, agressie en geweld vaak plaats vanuit onbegrip en frustratie, miscommunicatie, machteloosheid of wanneer men zijn positie wil bepalen. Bij Paladijn heeft zich in het verleden bijvoorbeeld een groot conflict voorgedaan tussen twee groepen van hangjongeren, een allochtone en een autochtone groep. Aanleiding van het conflict was het idee bij één van deze twee groepen dat het jongerencentrum speciaal voor die groep was gebouwd. Blijkbaar was niet goed gecommuniceerd dat dit centrum voor alle jongeren opgericht was. Uiteindelijk is het conflict dusdanig uit de hand gelopen dat het jongerencentrum voor acht maanden werd gesloten. Ook medewerkers van SIW Roosendaal hebben regelmatig te maken met conflicten tussen allochtone en autochtone jongeren en geven daarbij aan dat er een duidelijk verschil is in conflicten tussen, zoals zij dat noemen, 'witte' en 'zwarte' jongeren. Bij witte jongeren bestaan meer conflicten vanuit huis. Het gaat hier vaker om straatjongeren. Conflicten bij zwarte jongeren zijn meer gevarieerd. Witte jongeren zijn over het algemeen wat beleefder en beter aanspreekbaar, terwijl zwarte jongeren minder gevoelig zijn voor autoriteit en minder positief ingesteld zijn qua communicatie.

Conflicten bij meiden onderling ontstaan vaak naar aanleiding van conflicten die bestaan binnen hun gezin. Daarnaast treden bij hen conflicten op als gevolg van roddelen of wanneer het gaat om vriendjes. De meiden zijn dan vaak bang om hun vriendje kwijt te raken en dat hij afgepakt wordt door andere meiden.

Conflicten tussen jongeren en jongerenwerkers ontstaan in de meeste gevallen wanneer de jongeren zich niet aan de (huis)regels van het jongerencentrum houden, zoals bijvoorbeeld regels ten aanzien van rook- en drinkgedrag of wanneer jongeren niet aan activiteiten deelnemen, maar wel bij het jongerencentrum blijven hangen en daarmee de activiteiten verstoren. Daarnaast komen de volgende situaties voor:

- De jongere wil zijn of haar gezicht niet verliezen ten opzichte van de groep. Dit speelt wat meer bij allochtone dan bij autochtone jongeren.
- Geen respect voor autoriteit.
- Haantjesgedrag, uittesten van de jongerenwerker, stoer doen (met name jongens).
- Eergevoel, speelt ook meer bij allochtone jongeren.

Conflicten met buurtbewoners ontstaan in de meeste gevallen wanneer buurtbewoners een bepaalde mate van overlast ervaren van de jongeren. Zo vertelden medewerkers van Paladijn over een hanggroep die in conflict was met de buurt en het gezag vanwege criminaliteit en de handel in en het gebruik van drugs. Daarop werd de hanggroep zo vaak door het gezag gecontroleerd dat de groep uit frustratie uiteenviel in vier andere groepen, waardoor het probleem zich verspreidde en verergerde.

Vaak spelen bij conflicten met de buurt vooroordelen, misverstanden of verschillen van inzicht en belangen een rol. Met name in geval van conflicten met allochtonen blijken onbegrip en vooroordelen bepalende factoren te zijn bij het ontstaan van conflicten (onbekend maakt onbemind).

Jongerenwerkers zelf kunnen, behalve in conflicten met jongeren, natuurlijk ook in conflict komen met andere partijen, zoals bijvoorbeeld met andere medewerkers van de instelling (collega-jongerenwerkers, beheerders, bestuur/directie, vrijwilligers), met ouders of met instanties die om de jongeren heen spelen. Ook daar spelen vaak als belangrijke oorzaak van conflict een verschil van inzicht of belangen of misverstanden een rol.

### **3.3 Methoden van conflicthantering**

In deze paragraaf wordt ingegaan op methoden die jongerenwerkers hanteren om met conflicten bij jongeren om te gaan. Tijdens de discussies met de jongerenwerkers liepen we tegen het gegeven aan dat binnen het jongerenwerk niet of nauwelijks van 'methoden' wordt gesproken. Hier wordt in de volgende subparagraaf dieper op ingegaan. Vervolgens wordt in paragraaf 3.3.2 ingegaan op handelswijzen om conflicten op te lossen en in paragraaf 3.3.3 op handelswijzen om conflicten te voorkomen. Tenslotte wordt in paragraaf 3.3.4 ingegaan op handelswijzen die je als jongerenwerker niet hanteert.

De jongerenwerkers geven in ieder geval aan dat je als jongerenwerker in de meeste gevallen naar alle partijen toe vanuit het standpunt van de jongeren werkt. Bij het jongerenwerk is er sprake van dienstverlening, geen hulpverlening. Er worden alleen conflicten ten aanzien van privé- of schoolsituaties opgelost als men daar zelf mee komt en behoefte aan heeft.

#### **3.3.1 Aan- en afwezigheid van methoden**

Bij één jongerenwerkinstelling, Stichting Vivaan, vond voorafgaand aan de discussie de theatervoorstelling Walthar P5 plaats (zie bijlage). Na afloop van deze voorstelling zijn door de discussieleider drie manieren genoemd om met een conflict om te gaan: ontwijken, uitpraten en doorzetten. In het algemeen kan elk van deze manieren door iedereen in verschillende situaties gehanteerd worden, waarbij de meeste mensen een voorkeur hebben voor een bepaalde manier. Elke manier heeft zowel voor- als nadelen. Het ontwijken of uitstellen van een conflict heeft als voordeel dat men even tot rust kan komen, er even over na kan denken. Nadeel is dat het de ander misschien het gevoel geeft dat er niet naar hem of haar wordt geluisterd. Ook kost uitstellen van een conflict meer tijd, waardoor het conflict kan verwateren zonder dat het echt is opgelost.

Het voordeel van uitpraten of bemiddelen bij een conflict is dat dit de ander het gevoel geeft dat er geluisterd wordt. Door vragen te stellen en te luisteren kun je erachter komen wat de oorzaak van het conflict is. In veel gevallen ligt de oorzaak van dat conflict vaak dieper dan in eerste te zien is. Nadeel is dat het op dat moment tijd kan kosten om het conflict daadwerkelijk op te lossen en deze tijd is niet altijd beschikbaar. Het voordeel van doorzetten of doordrammen in een conflict is dat je daadwerkelijk stelling kunt nemen. Nadeel is dat deze manier op weerstand bij de ander kan stuiten, waardoor het conflict in stand blijft.

Globaal gezien kan gesteld worden dat elke methode op het gebied van conflicthantering één of meer van de beschreven manieren bevat om met conflicten om te gaan. Ook volgens de jongerenwerkers van Stichting Vivaan worden de drie bovengenoemde manieren van omgang met conflicten toegepast naar gelang de situatie. Op basis van de discussies met de andere vijf betrokken jongerenwerkinstellingen (zie paragraaf 3.1) kan hetzelfde worden gesteld. Wanneer aan de jongerenwerkers echter gevraagd wordt welke specifieke *methoden* worden inge-

zet, dan speelt het gegeven dat binnen het jongerenwerk niet of nauwelijks van methoden gesproken wordt. Een aantal jongerenwerkers geeft aan dat je ook tijdens de opleiding tot jongerenwerker niet zozeer in methoden leert denken, maar meer in hoe je dingen aanpakt. Men geeft aan hoe men handelt in bepaalde situaties, maar heeft geen specifieke naam voor de ingezette strategie of handelswijze. Medewerkers van Paladijn geven aan ook geen behoefte te hebben aan het denken in methoden, zij ervaren dat als weinig zinvol. Om deze reden is tijdens de discussies niet meer over methoden gesproken maar over handelswijzen en is voor een aantal aangedragen conflictsituaties in kaart gebracht hoe men heeft gehandeld. Deze handelswijzen worden in de volgende paragrafen beschreven.

### 3.3.2 Oplossing van conflicten

In veel gevallen heeft de jongerenwerker een intermediërende rol en kan zijn of haar handelen bestempeld worden als (peer) mediation.

De jongerenwerker grijpt normaliter in zodra één van de betrokken partijen niet meer tegen de situatie is opgewassen of als een situatie uit de hand dreigt te lopen. Bij een conflict tussen twee of meer personen binnen een groep worden de ruziënde partijen in de meeste gevallen geïsoleerd van de rest van de groep, zodat de invloed van deze groep (o.a. haantjesgedrag, stoer doen, opjuttten) wordt uitgeschakeld. Vervolgens laat de jongerenwerker beide partijen in gesprek gaan en hun kant van de zaak toelichten, al dan niet na eventueel eerst een adempauze ingelast te hebben. Er wordt geluisterd naar ieders verhaal en mening, achterhaald waar precies de schoen wringt en er wordt begrip gezocht voor ieders standpunt. Het laatste probeert men veelal door de rollen om te draaien en elkaar in ieders standpunt in te laten leven. Geprobeerd wordt om de eigenwaarde van ieder te herstellen of van bijvoorbeeld ook de wat stillere jongere de mening kenbaar te maken. Tenslotte wordt een oplossing gezocht waarbij beide partijen gebaat zijn. Hierbij worden de jongeren gestimuleerd om ook zelf met suggesties te komen en te zoeken naar manieren die voor alle partijen bevredigend zijn. Alternatief gedrag wordt altijd besproken.

Ook bij een conflict tussen twee of meerdere groepen of tussen een groep jongeren en de buurt of het gezag speelt de jongerenwerker in veel gevallen een (inter)-mediërende rol, waarbij hij de standpunten van de betrokkenen kenbaar maakt en hier begrip voor probeert te krijgen. De jongerenwerker probeert om de groepen weer bijeen te brengen, met elkaar in gesprek te laten gaan en te zoeken naar een compromis. Pas wanneer deze aanpak niet werkt, worden groepen apart genomen om eerst bij hen afzonderlijk een realistisch beeld van de situatie te laten ontstaan en naar mogelijkheden voor oplossing van het conflict te zoeken. Zo heeft het jongerenwerk in het geval van het conflict tussen hanggroep en buurtbewoners, aangehaald door Paladijn en beschreven in paragraaf 3.2, betrokken partijen in eerste instantie apart benaderd en toezichthouders en politie geadviseerd om een tijdlang weg te blijven (geen aanwezigheid van autoriteit). Een jongerenwerker is gaan rondlopen in de betreffende buurt en heeft de jongeren niet veroordelend aangesproken. Hij heeft geprobeerd het waarom van het conflict te achterhalen, de jongeren leren nadenken over het waarom en de impact van hun gedrag. De buurtbewoners zijn daarnaast aangesproken om geen commentaar meer te leveren op de jongeren en bij problemen contact op te nemen met de jongerenwerker. In geval van conflict moet door het jongerenwerk bij alle partijen in ieder geval duidelijk worden gemaakt wat voor gevolgen het gedrag van de betrokkenen heeft.

Echter, bij sommige, met name allochtone jongeren werkt dit minder goed aangezien in bepaalde culturen nooit wordt toegegeven dat men iets fout deed (zijn minder geneigd tot reflectie).

In een aantal gevallen heeft de jongerenwerker niet zozeer een intermediërende maar meer een corrigerende of toezichhoudende rol en dient hij duidelijke grenzen aan gedrag te stellen (repressie). Met name wanneer iemand de regels van het jongerencentrum overtreedt, wordt hij hier door de jongerenwerker op gewezen. Om duidelijk de regels te kunnen stellen en te handhaven, dient de verbale vaardigheid van de jongerenwerker groot te zijn. In bepaalde gevallen worden activiteiten gestaakt of wordt door de jongerenwerker een taak- of haltstraf uitgedeeld wanneer men zich niet aan de regels houdt of vindt schorsing plaats. Pas in het uiterste geval wordt de politie of een andere gezaghebbende instantie ingeschakeld.

De intermediërende rol van de jongerenwerker wordt meer bij de wat 'oudere' jongeren toegepast (>16 jaar), daar met hen beter in gesprek is te gaan en zij beter kunnen meepraten. Bij jongere jongeren (6-15 jaar) kunnen en moeten nog meer zaken of regels worden opgelegd. Deze laatste groep is mondeling nog beter te sturen. Daarbij is het van belang dat deze jongere zich eerst voldoende veilig voelt voordat nieuwe regels kunnen worden aangeleerd. Met het ouder worden, worden jongeren steeds meer individuen en kunnen zij als individu op hun gedrag worden aangesproken.

Als jongerenwerker dien je een groep te kunnen sturen en toe te zien op gelijke rechten en plichten binnen de groep. Bij het benaderen van een groep jongeren, is het handig wanneer de jongerenwerker de informele leider van deze groep aanspreekt en deze daarmee bevestigt in zijn rol als leider. Indien je hem of haar hebt overtuigd, wordt het makkelijker om ook de rest van de groep te overtuigen. Daarnaast kan de jongerenwerker feedback geven op het gedrag van de leider en op deze manier duidelijk maken wat zijn of haar gedrag voor gevolgen heeft voor de groep. Door dit gesprek als voorbeeld te gebruiken kunnen jongeren leren hoe ze het met elkaar bepaalde conflicten kunnen oplossen.

In sommige gevallen zal een jongerenwerker het conflict juist opzoeken. Door flink boos te worden kan hij of zij duidelijk maken dat er grenzen overschreden zijn. De 'chaos' of zekere angst die dit bij de jongeren teweegbrengt kan ertoe bijdragen dat jongeren gaan nadenken over hun gedrag en hier inzicht in krijgen. Ook wordt er soms voor gekozen om jongeren toch even met elkaar te laten stoeien (maar niet knokken). Dit is goed om jongeren hun grenzen te leren kennen en aan te leren geven. Op deze manier kunnen jongeren ook zelf leren hoe ze een situatie moeten oplossen.

Een aantal jongerenwerkers geeft aan dat er verschil kan zijn in aanpak of de uitwerking daarvan, afhankelijk van het geslacht van de jongerenwerker of het geslacht van de betrokken jongere. In sommige gevallen wordt hier bewust mee omgegaan. Zeker in het geval van een conflict waarbij fysiek geweld aan de orde is, zal dit conflict eerder door een man worden aangepakt dan door een vrouwelijke jongerenwerker, alleen al vanwege het fysieke verschil in kracht tussen man en vrouw. Daarentegen wordt in sommige situaties juist een vrouwelijke medewerker gestuurd, omdat deze minder gauw worden geslagen. Ten tweede blijkt dat vrouwelijke jongerenwerkers minder vaak serieus worden genomen door alloch-

tone jongeren. Met name jongeren van Marokkaanse afkomst laten zich minder makkelijk door een vrouw aanspreken. Een belangrijke rol hierbij speelt wel de band die de jongerenwerker met de jongeren heeft. Daarentegen lijkt het erop dat moeders, dat wil zeggen vrouwelijke jongerenwerkers met kinderen, vaak meer voor elkaar krijgen.

Tenslotte is het verstandig om bij (het aanpakken van) een conflict tussen een mannelijke jongerenwerker en een jongere van het vrouwelijk geslacht altijd te zorgen voor de aanwezigheid van een getuige, zodat misverstanden ten aanzien van seksuele intimidatie en dergelijke te voorkomen.

### 3.3.3 Preventie van conflicten

Ten aanzien van de preventie van conflicten kunnen en worden door de jongerenwerkers verschillende strategieën ingezet. Zo wordt met de inrichting van het interieur van jongerencentra rekening gehouden dat een prettige, gezellige sfeer wordt gecreëerd die uitnodigt tot openheid. Daarbij wordt gelet op het gebruik van licht en wordt bepaalde muziek die agressie op kan roepen niet gedraaid. Door als jongerencentrum netjes te zijn, ordelijkheid, structuur en openheid te bieden, geeft men een goed voorbeeld. Zo worden bepaalde activiteiten die een agressieve uitwerking bleken te hebben of waarbij vaak drugs om de hoek komt kijken (bijvoorbeeld speed hardcore feesten), niet (meer) georganiseerd. Tot slot is humor een belangrijk ingrediënt voor het creëren van een prettige sfeer.

Een tweede belangrijke preventieve strategie is het opstellen en handhaven van huisregels in de jongerencentra over hoe men met elkaar en het centrum omgaat. Daarbij zijn sommige regels in een aantal gevallen door de jongeren zelf opgesteld. Op deze manier voelen zij zich meer verantwoordelijk voor het naleven van de regels.

Andere preventieve strategieën die genoemd worden zijn, onderverdeeld naar strategieën gericht op jongerenwerkers en op jongeren en hun omgeving:

#### *Strategieën gericht op jongerenwerkers*

- Cursus en training 'omgang met conflicten' voor betrokken vrijwilligers (bijvoorbeeld videotraining, casusbespreking).
- 'Jongeren in de buurt', een samenwerkingsverband tussen jongerenwerk, jeugdagenten en ambtenaren, waarin bepaalde groepen en dreigende probleemgevallen worden besproken. Dergelijke netwerken zijn van belang voor een betere communicatie over en afstemming van beleid en acties.
- Contacten met jeugdagenten.

#### *Strategieën gericht op jongeren en hun omgeving*

- (Jaarlijks) overleg met buurtbewoners van het jongerencentrum. Klachten worden daarbij eerst met de buurtbewoners zelf besproken, voordat andere partijen worden ingeschakeld.
- Gesprekken arrangeren met buurtbewoners om elkaar te leren kennen.
- Het geven van halt- en taakstraffen aan jongeren die de regels overtreden. Dit geeft andere jongeren een beeld van wat er gebeurt als je je niet aan de regels houdt.
- Stoppen van een stoeipartijtje voordat hieruit ruzie kan ontstaan.
- Jongeren even apart nemen en bijvoorbeeld een klusje laten doen. Dit kan afleiding bieden voor een dreigend conflict.

- In sommige gevallen worden jongeren apart aangesproken op hun gedrag en niet in de groep, waardoor afgang ten opzichte van de groep wordt voorkomen.
- Organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten of activiteiten met specifieke thema's (bijvoorbeeld over pesten, middelengebruik, loverboys), met name wanneer men aanvoelt dat bepaalde problemen heersen.
- Een methode die door één van de Paladijnmedewerkers wordt genoemd betreft de Morele Dilemma Discussie Methode (MDDM). De methode houdt in dat dreigende conflicten bespreekbaar worden gemaakt aan de hand van stellingen. In een discussie moeten aanwezigen op zoek gaan naar hun morele grenzen ten aanzien van deze stellingen. Een enkele keer wordt, al dan niet in een aparte activiteit, van deze methode gebruik gemaakt om op een meer natuurlijke manier met jongeren in gesprek te gaan over bijvoorbeeld huisregels, pesten, seksualiteit en dergelijke. De medewerker geeft aan dat je wel heel bewust met deze methode om moet gaan en de discussie goed moet leiden, maar dat de meeste medewerkers niet echt bekend zijn met deze methode.
- Soms worden foefjes verzonnen om bepaalde jongeren buiten de deur te houden, bijvoorbeeld door op bepaalde feesten met toegangspasjes te werken.
- Inzet van allochtone medewerkers kan in bepaalde gevallen een positieve uitwerking hebben in conflictsituaties waarbij allochtone jongeren betrokken zijn. Allochtone jongerenwerkers blijken vaak makkelijker Nederlandse jongeren te kunnen corrigeren, zolang hij of zij maar respect afdwingt.

Het jongerenwerk op zich kan al als een methode gezien worden ter preventie van conflicten. De activiteiten die aangeboden worden bieden jongeren een zinvolle tijdsbesteding en door (al dan niet op straat) met jongeren in contact te treden en naar hen te luisteren, hun uit te leggen waarom bepaalde maatregelen (van instanties, gezag en dergelijke) worden genomen en als spreekbuis voor hen op te treden naar de omgeving toe, kan in veel gevallen worden voorkomen dat bepaalde conflicten optreden. Door jongeren daarnaast bij spelende conflicten de 'andere kant van de zaak' te laten zien en inzicht te geven in het doen en laten van de tegenpartij, kan worden voorkomen dat conflicten verder uit de hand lopen.

Als jongerenwerker kun je meer openheid creëren, ook op straat, wat uitnodigt tot meer communicatie. Hiervoor moet een jongerenwerker zelf ook reëel, eerlijk en open zijn en vertrouwen en respect geven en nemen. Van belang hierbij dat de jongerenwerker een vertrouwensband met de jongeren opbouwt en van daaruit verder werkt. Als je alleen met de jongeren contact zoekt als er al een conflict is, dan ontbreekt deze band vaak en wordt een gesprek en daarmee verandering van gedrag haast onmogelijk.

### **3.3.4 Wat je als jongerenwerker niet doet**

Het spreekt voor zich dat jongeren in geen geval door middel van een pak slaag worden gecorrigeerd. Ook dreigen en chanteren van jongeren om iets voor elkaar te krijgen zijn geen opties. Daarnaast zijn er nog verschillende andere methoden of handwijzen die niet door jongerenwerkers worden toegepast. Zo wordt een jongere niet persoonlijk afgewezen, wel zijn of haar gedrag. Ook worden jongeren niet op hun prestaties be- of veroordeeld en worden binnen het jongeren centrum geen activiteiten georganiseerd die alleen gericht zijn op competentiestrijd.

In sommige gevallen zal een jongerenwerker bewust niet ingrijpen, zodat een bepaalde jongere zagezegd eens 'op z'n bek kan gaan', omdat hij het anders nooit leert. Soms is het ook van belang om eerst de situatie even af te tasten en de betrokkenen eerst zelf naar een oplossing laten zoeken, omdat ingrijpen in zo'n geval tot escalatie zou kunnen leiden.

Jongerenwerkers dienen consequent te zijn, te zoeken naar de kwaliteiten van de jongeren en voorkomen dat ze zelf in het conflict belanden, bijvoorbeeld door te gaan schelden of door hun privéleven toe te laten. Daarbij is geen enkele situatie hetzelfde en dient de aanpak van conflicthantering af te hangen van de betreffende situatie en de betrokkenen.

Bij conflicten wordt pas in het uiterste geval een beroep gedaan op de politie. Ook wordt in principe geen contact opgenomen met ouders, aangezien dit de vertrouwensband tussen jongere en jongerenwerker kan schaden en daarmee de kans bestaat dat de jongere voortaan wegblijft. Alleen in zeer dringende gevallen en als dit zeer nodig blijkt te zijn, wordt contact opgenomen met de ouders.

### **3.4 Behoeften van jongerenwerkers**

Tijdens de bijeenkomsten op de jongerenwerkinstellingen is aan de jongerenwerkers en andere aanwezigen gevraagd wat er aan uitwisseling c.q. training plaatsvindt, wat de behoeften zijn ten aanzien van conflicthantering en of er behoefte is aan bepaalde kennis of training. Hierbij is onder andere nagegaan of er situaties zijn geweest waarbij men (achteraf) dacht dat men die onvoldoende in de hand had (onvoldoende vaardigheden/competenties), waar men over vijf jaar staat, of ze dan hetzelfde werk doen en welke ontwikkelingen men wil doormaken. Ook is gevraagd of men zich voldoende in staat voelt om met de veranderende jeugd mee te gaan en hoe men dit dan doet.

Binnen Stichting Vivaan vindt wekelijks teamoverleg tussen de jongerenwerkers plaats waarbij intervisie plaatsvindt. Specifieke gevallen van conflicten worden besproken, waarbij wordt nagegaan hoe men gehandeld heeft en hoe men had kunnen handelen. Daarnaast vindt ook via informele weg intervisie plaats (in de wandelgangen). Behoeftte aan training ten aanzien van de omgang met 'normale', alledaagse conflicten is er niet, men heeft het gevoel die voldoende in de hand te hebben. Wel is er behoefte aan training ten aanzien van de omgang met excessen, extreme situaties van conflict, zoals bijvoorbeeld situaties waarbij drugsgebruik een rol speelt. Voor dat soort onvoorspelbare situaties van agressie zou men graag meer handvatten willen tijdens een op de praktijk toegespitste training.

Bij Radius vindt ook wekelijks intervisie plaats tussen de jongerenwerkers, waarbij bepaalde casussen worden besproken. Daarnaast vindt vakgroepoverleg plaats (ambulant) waarbij ervaringen worden uitgewisseld. In het verleden hebben de medewerkers wel agressietraining gevolgd. Tot slot bestaat er binnen Radius een vrijwilligersvergadering, waarbij de doelgroep wordt besproken en huisregels worden uitgelegd. Met name voor nieuwe vrijwilligers wordt een training 'Omgang met agressie' georganiseerd.

Specifieke behoeften aan kennis of training bestaan er binnen Radius momenteel niet (zolang je niet weet wat er is, heb je er ook geen behoefte aan, zo wordt gezegd). Bijblijven doet men door met de doelgroep om te gaan en gezamenlijk dingen op te pakken. Theoretische achtergronden van conflicten en conflicthantering zijn wel welkom, maar er is geen echte behoefte om hier een aparte training

voor te volgen. Eventueel zouden ze het thema 'conflicthantering' instellingbreed willen oppakken waarbij kennis bij iedereen wordt opgefrist. Daarbij dient de aangereikte kennis behapbaar te zijn en makkelijk door te geven aan volgende nieuwe medewerkers. Ook een training 'omgaan met conflicten' zou men best willen volgen, op voorwaarde dat deze past bij het jongerenwerk (maatwerk). Een probleem waar de jongerenwerkers van Radius tegenaan lopen betreft het grote verloop onder jongerenwerkers, met name in het ambulante werk. Er zijn verschillende oorzaken aan te wijzen hiervoor, onder andere de zwaarte van het werk, het werk wordt ondergewaardeerd (vaak onderbetaald) en de loopbaanmogelijkheden zijn minimaal. Dit blijkt niet alleen binnen de jongerenwerkinstelling een probleem te zijn, maar ook bij de instanties daaromheen. Het is van belang om te zorgen voor continuïteit en men is van mening dat hier vanuit de instelling meer in geïnvesteerd zou moeten worden.

Een tweede probleem is dat jongeren vaak minder goed blijken te weten wat ze willen, zeker niet als ze net afgestudeerd zijn van de middelbare school. Met name de opleiding tot sociaal cultureel werker blijkt vaak een vergaarbak te zijn van jongeren die niet weten wat ze willen. Daarnaast is volgens de jongerenwerkers van Radius de opleiding tot jongerenwerker op MBO niveau onder de maat (met name ROC). Gedemotiveerd door school, waar nauwelijks kwaliteit wordt gevraagd, studeert men af zonder duidelijke richting die men op zou willen. Op HBO niveau geldt dit niet zozeer en hebben jongeren meer bewust voor deze opleiding gekozen. Van belang is dus dat met name op MBO niveau het vakgebied op peil wordt gebracht en gehouden.

De medewerkers van Paladijn geven aan niet het gevoel te hebben competenties te missen op bepaalde vlakken en hebben dan ook geen behoefte aan training of cursussen. Zij geven aan dat je het echte vak van jongerenwerker leert door met anderen mee te lopen en al doende te leren. Het bijblijven bij de veranderende jeugd kun je dan ook alleen doen door met jongeren om te blijven gaan. Enkele medewerkers geven aan wel behoefte te hebben aan een handzaam boekje á la *Zoek je ruzie?* (Blanken, 2008) met daarin een overzicht van bestaande methoden van conflicthantering, alsook ten aanzien van projectmatig werken maar ten aanzien van het laatste weet men ook wel dat dergelijke literatuur er al wel is. Wat door Paladijn als een steeds groter wordend probleem wordt ervaren is de invloed van internet. Jongeren hebben tegenwoordig veelvuldig onderling contact met elkaar via internet (via email, MSN, Hyves en dergelijke). Ook bij deze vorm van contact kunnen conflicten ontstaan, zeker omdat snel misverstanden kunnen ontstaan wanneer auditieve en visuele onderdelen van communicatie ontbreken (gezichtsuitdrukkingen, emoties, nuanceringen, intonaties in stem en dergelijke). Wanneer een conflict ontstaat, dan wordt die uitbarsting door de jongerenwerkers als zeer plots ervaren. Indien een jongere een conflict bij hen bespreekbaar maakt, dan is het conflict al ontstaan. Voor de jongerenwerker wordt het lastiger om hierop in te spelen aangezien de voorgeschiedenis voor hem of haar vaak onbekend is. Kennis van het proces geeft de mogelijkheid om een keuze te maken voor bepaald ingrijpen en deze kennis ontbreekt vaak in deze situaties. Bij de Paladijn medewerkers bestaat dan ook behoefte om beter met dergelijke situaties om te leren gaan. Daarnaast geven zij aan dat mensen meer bewust gemaakt moeten worden van de voor- en nadelen van internet, de emoties die met dit medium teweeggebracht kunnen worden alsook de consequenties daarvan.

De jongerenwerkers van BWI Geldrop-Mierlo en Nuenen houden hun kennis en vaardigheden op peil door middel van nieuwsbrieven, gezamenlijke bespreking van aanpakken en door werkbezoeken. Zo zijn zij bijvoorbeeld in Den Bosch wezen kijken naar de methoden die daar worden gehanteerd. Voor wat betreft het blijven met de doelgroep gaat het huns inziens om inlevingsvermogen, niet om hoe oud je bent. Je moet scherp blijven op wat de doelgroep op dat moment nodig heeft.

Verder verwachten zij in de toekomst een versmalling voor wat betreft de inhoud van hun werk als gevolg van de toename van buitenschoolse opvang (BSO) op scholen, welke meer normerend van aard is.

De BWI medewerkers hebben behoefte aan communicatietechnieken ten aanzien van allochtonen. Tevens is er behoefte om te oefenen voor wat betreft het omgaan met conflictsituaties, onder andere door middel van rollenspelen. Daarbij moeten wel concrete, praktische situaties worden geoefend (maatwerk), zoals:

- Leren hoe je iemand corrigeert of grenzen stelt met behoud van vertrouwensband en respect.
- Leren omgaan met iemand die de toegang tot het jongeren centrum is geweigerd maar die toch op de erfafscheiding blijft rondhangen.
- Omgaan met situaties waarin je lichamelijk niet de sterkste bent.
- Leren hoe je een dreigende escalatie met fysiek geweld nog net kunt omzetten tot alleen een verbaal conflict (gesprekstechnieken).

Ook de jongerenwerkers van BWI geven aan dat de opleiding van jongerenwerkers te wensen over laat. Niet alleen maakt het jongerenwerk slechts een zeer klein onderdeel uit van de opleiding (meer aandacht voor SPH dan voor specifiek het jongerenwerk), is de opleiding van een kwalitatief laag niveau, maar veelal is ook de koppeling met de praktijk van het jongerenwerk slecht. Dit geldt dan met name voor de opleiding op HBO niveau. Zo noemt één van de jongerenwerkers als voorbeeld dat iemand stage liep op een kinderboerderij, wat niet echt van toepassing is voor het jongerenwerk. De kwaliteit van de opleiding valt of staat met de kwaliteit van de stageplek, zeker omdat het grootste deel van het jongerenwerk al doende wordt geleerd. De stage dient dan ook van een redelijk niveau te zijn. Verder dient er tijdens de opleiding meer aandacht te zijn voor interactie/discussie tussen studenten onderling en met docenten. Momenteel moet men teveel zelfstandig leren. Om het jongerenwerk goed te leren is het nodig dat studenten meer praktijkvoorbeelden te zien krijgen en meer oefenen, en niet alleen op het gebied van SPH.

Jongerenwerkers van SIW Roosendaal geven aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid omtrent de grens tussen zorg en welzijn: wat doe je als je bij iemand niet verder komt en diegene weg moet sturen terwijl het conflict nog niet is opgelost? Hoe ver kun je bij zo iemand gaan?

Een cursus conflicthantering zou gewenst zijn, met name voor het beherend personeel. Ook is er behoefte aan kennis over hoe je oudere jongeren naar hulpverlening kunt toeleiden (inzetten van bemoeizorg om iemand verder te helpen) en is er behoefte aan technieken om met situaties van geweld om te gaan in geval men zelf fysiek niet de sterkste is. Daarnaast geeft men aan dat het nuttig zou zijn om meer kennis te vergaren van culturele achtergronden van jongeren. Ook heeft men behoefte om in sommige gevallen de GGZ in te kunnen schakelen bij jongeren die geweld blijven gebruiken en dat men meer wil samenwerken met ouders en school. Ouders zouden vaker bij bepaalde conflicten betrokken moeten worden en op hun verantwoordelijkheid hierbij gewezen moeten worden, zonder dat de

vertrouwensband van de jongerenwerker met de jongere hieronder lijdt. Tenslotte wil men beter leren omgaan met verslaafde jongeren. Hoe krijg je hen zo ver dat zij (meer) hulp gaan zoeken (motiveren)?

Voor wat betreft de opleiding tot jongerenwerker geven ook de SIW medewerkers aan dat men tijdens de opleiding meer aandacht moet besteden aan het maken van leerdoelen en dat studenten een beter beeld moeten krijgen van wat ze willen.

De medewerkers van Merites geven aan behoefte te hebben aan een opfriscursus 'omgaan met crimineel gedrag'. Daarnaast bestaat behoefte om beter te leren omgaan met Marokkaanse jongeren. Culturele verschillen in de omgang met conflicten en de omgang met elkaar leren ze veelal al doende en door jezelf open te stellen voor andere culturen. Daarnaast leert men dit door interculturele gespreksvoering (ook tijdens de studie) en door de ander gewoon te vragen waarom men bepaalde dingen doet of denkt. Voor de Marokkaanse cultuur blijkt dit toch wat lastiger te zijn dan voor andere allochtone culturen.

Verder bestaat er behoefte aan faciliteiten om het jongerenwerk uit te voeren. Veel van de accommodaties, wijkagenten en jongerenwerkers zijn wegbezuinigd en een jongerencentrum ontbreekt in Oosterhout. Men zou vervolgprojecten willen organiseren voor kinderen die aan kinderwerk deelnemen (deze kom je bij het jongerenwerk weer tegen) en men wil meer inhoud geven aan het jongerenwerk zelf in plaats van alleen te scoren hoeveel jongeren je gezien en gesproken hebt.

In de hierna volgende tabel staan de vaker genoemde bestaande initiatieven en behoeften van de jongerenwerkers overzichtelijk weergegeven.

Tabel 1 Overzicht van de vaker genoemde bestaande initiatieven en behoeften van de jongerenwerkers

Type activiteit	Bestaande initiatieven	Behoeften
kennisuitwisseling over spelende conflicten en mogelijke handelingswijzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>casusbespreking in teamvergadering en vrijwilligersoverleg</li> <li>interviewbijeenkomsten</li> </ul>	afstemming met andere professionals over doorverwijzing en dergelijke
kennisvergroting over het thema conflicthantering	<ul style="list-style-type: none"> <li>nieuwsbrieven</li> <li>werkbezoeken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>achtergrondinformatie en theorievorming</li> <li>informatie á la het boekje <i>Zoek je ruzie?</i></li> <li>meer kennis vergaren over speciale groepen jongeren (bijvoorbeeld verslaafden, met verschillende culturele achtergronden)</li> </ul>
training in het kader van omgaan met conflicten	opleiding tot jongerenwerker biedt handvatten voor conflicthantering (de kwaliteit van de opleiding laat echter volgens sommigen te wensen over)	<ul style="list-style-type: none"> <li>training in het omgaan met specifieke conflicten (excessen, internet, fysiek geweld)</li> <li>training voor de beheerders van de jongerencentra</li> <li>communicatietechnieken ten aanzien van allochtone jongeren</li> <li>concrete en op de praktijkgerichte rollenspellen</li> </ul>

## 4 Ervaringen en behoeften van het onderwijs

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de discussies die plaatsgevonden hebben bij een aantal scholen in het voortgezet onderwijs. In totaal hebben we bij twee scholen een discussie gevoerd, met daaraan voorafgaand de theatervoorstelling Walther P5 ter verdieping op het onderwerp (zie bijlage). Deze scholen waren het Hanzecollege in Oosterhout en het Midden-Brabant College (MBC) te Tilburg. Gezien de beschikbare tijd (projectduur en eindejaarsdrukte op scholen), bleek het niet mogelijk om bij meerdere scholen een bijeenkomst te organiseren. Tijdens de twee bijeenkomsten was er, na afloop van de theatervoorstelling, weinig tijd om uitgebreid in te gaan op methoden die binnen het onderwijs worden gehanteerd ten aanzien van conflicthantering. Wel kon tijd worden besteed aan de behoeften van docenten die er op dit vlak spelen. In het navolgende wordt ingegaan op de problemen waar het onderwijs mee te maken heeft als het gaat om conflicthantering, alsook op de behoeften die docenten ten aanzien van dit onderwerp hebben.

### 4.1 Gebrek aan tijd

Eén van de docenten gaf tijdens de discussie aan dat je als docent moet durven erkennen dat je niet altijd alle conflicten kunt oplossen en in sommige gevallen iemand anders in moet schakelen. Ook is het zaak niet altijd meteen met oplossingen aan te komen zetten, soms is luisteren veel belangrijker. Een probleem waar deze docent, maar ook andere aanwezige docenten en specifiek mentoren vaak tegenaan lopen is dat zij niet altijd de tijd hebben om met hun leerlingen te praten en naar hen te luisteren, met name vanwege extra, veelal administratieve taken. Gezien de drukte van de werkzaamheden en de prioriteiten daarin, zouden conflicten het liefst in één zin worden opgelost, met als gevolg dat leerlingen soms het gevoel hebben dat er niet naar hen wordt geluisterd. Ook kan dit tot miscommunicatie en soms tot escalatie van een conflict leiden.

Beide onderwijsinstellingen gaven aan dat er behoefte is om (blijvend) aandacht te besteden aan conflicthantering, zowel voor docenten alsook voor de leerlingen. Binnen het Hanzecollege is behoefte aan meer scholing, ook binnen de klas, met name op het gebied van gespreksvoering.

Medewerkers van het MBC geven aan dat zij zich ervan bewust zijn dat samenwerking tussen docenten, beveiliging, ouders(raad) en jongeren noodzakelijk is wanneer het gaat om aandacht voor conflicthantering. Echter, veelal ontbreken de financiën en de tijd om (blijvend) aandacht te besteden aan conflicthantering.

Om zo goed mogelijk met conflicten om te leren gaan moet men beginnen om daar eerst de tijd voor de nemen (eerst luisteren en horen en vervolgens daarnaar handelen). Binnen het MBC is men in het brede kader van veiligheid en sociale omgeving gestart met het project 'persoonlijke begeleiding'. Dit houdt in dat een mentor is aangesteld per acht leerlingen in plaats van 24. Dit biedt meer tijd en ruimte om aan de leerlingen en eventuele conflicten te besteden. De mentoren volgen daarbij een twee weken durend coachingstraject om hun functie beter te kunnen vervullen. Het is de bedoeling dat dit project een vervolg krijgt, maar op dit moment is nog niet bekend hoe daar invulling aan zal worden gegeven.

## 4.2 Internet

Een tweede probleem waar men als docent steeds vaker tegenaan loopt wordt gevormd door het internet (email, MSN e.d.). Zoals ook door de jongerenwerkers van Paladijn in paragraaf 3.4 werd aangegeven, kunnen door het communiceren middels dit medium snel misverstanden en daardoor conflicten ontstaan.

Daarnaast worden veel jongeren gepest via dit medium (digipesten). Ook voor deze meer ongreepbare vormen van conflict zouden docenten technieken aange-reikt willen krijgen om hier mee om te leren gaan.

## 4.3 Ouders

Een aantal docenten geeft aan dat ouders eens steeds groter wordend probleem vormen wanneer het gaat om het omgaan met conflicten. De docenten zouden graag handvaten willen hebben hoe ze met de conflicten met ouders om kunnen gaan die ontstaan als gevolg van conflicten waarbij hun kinderen betrokken zijn. Veel ouders willen inbreng hebben in de manier waarop de school met hun kind omgaat. Natuurlijk is dit voor een groot deel terecht, je wilt als ouders natuurlijk het beste voor je kind. Voor scholen is deze ouderparticipatie dan ook officieel en wettelijk georganiseerd in de ouderraad en de gekozen vertegenwoordigers van de ouders in de medezeggenschapsraad.

Maar een te grote bemoeienis van ouders is in veel gevallen ook niet wenselijk. Wellicht speelt hier een probleem dat ouders onvoldoende vertrouwen hebben in de kennis en kunde van een school om te bepalen op welke manier zij haar leerlingen moet corrigeren. Nader onderzoek moet uitwijzen wat de redenen zijn van betreffende ouders om zich met het schoolbeleid te bemoeien op andere manieren dan de mogelijkheden die hier al voor aanwezig zijn.

## 4.4 Fusie

Binnen het MBC bestaan op dit moment veel conflicten als gevolg van een fusie tussen een 'jongens-' (Techniek) en een 'meisjesschool' (Zorg en welzijn). Een fusie brengt op zich al de nodige wrijving met zich mee, tussen de leerlingen maar ook tussen de medewerkers. Om een veilige sfeer op school te kunnen creëren, is het van belang dat aandacht wordt besteed aan 'teambuilding'. Zowel voor de medewerkers als voor de leerlingen geldt dat men elkaar beter moet leren kennen, moet leren waar elkaars krachten liggen, en moet leren bij wie je waar voor moet zijn. Daarnaast is men er zich van bewust dat meer samenwerking plaats moet vinden tussen docenten, beveiliging, ouders(raad) en jongeren, zeker wanneer het gaat om aandacht voor conflicthantering.

## 5 Tot slot

In dit hoofdstuk wordt allereerst een samenvatting gegeven van de behoeften die naar voren zijn gekomen tijdens de discussies met de jongerenwerkers en de docenten. Vervolgens wordt op basis van de resultaten van het project een aantal conclusies getrokken en worden daar waar mogelijk aanbevelingen gedaan voor het beleid ten aanzien van conflicthantering.

### 5.1 De behoeften samengevat

Tijdens de discussies met jongerenwerkers en docenten zijn een aantal behoeften ten aanzien kennis en training naar voren gekomen. Deze behoeften worden hieronder samengevat.

*Behoeften binnen het jongerenwerk:*

- Er is behoefte aan een op de instelling toegesneden training 'omgang met agressie en conflicten' (maatwerk), waarbij aandacht is voor specifieke culturele achtergronden. Daarnaast moet aandacht besteed worden aan de omgang met excessen, dat wil zeggen extreme situaties van conflict zoals bijvoorbeeld situaties waarbij drugsgebruik of crimineel gedrag een rol speelt. Voor dit soort onvoorspelbare situaties van agressie wil men handvatten aangereikt krijgen tijdens een op de praktijk toegespitste training.
- Er moet meer aandacht besteed worden aan de opleiding tot jongerenwerker. Niet alleen dienen de inhoud en kwaliteit van deze opleiding verbeterd te worden. Ook dient de stageplek hiervoor van voldoende niveau te zijn.
- Er zou meer geïnvesteerd moeten worden in de continuïteit van jongerenwerkers. Het verloop onder jongerenwerkers is groot, waardoor telkens opnieuw aandacht besteed moet worden aan het inwerken van nieuwe medewerkers.
- Communicatie via email en internet kan al snel misverstanden en daarmee conflicten de wereld in helpen. Mensen zouden meer bewust gemaakt moeten worden van de voor- en nadelen van internet, de emoties die met dit medium teweeggebracht kunnen worden en de consequenties daarvan. Daarnaast zouden jongerenwerkers specifieke technieken aangereikt willen krijgen om met conflicten die via email of internet zijn ontstaan om te leren gaan.
- In veel gemeenten heeft men te maken met jongeren van allochtone afkomst. In veel gevallen noodzaakt dit tot een specifieke aanpak voor wat betreft de omgang met conflicten. Jongerenwerkers geven aan meer kennis te willen hebben over culturele achtergronden van deze jongeren en over verschillen tussen culturen voor wat betreft de aanpak van/omgang met conflicten.

Naast deze wat grotere behoeften, zijn nog een aantal andere behoeften bij jongerenwerkers naar voren gekomen, te weten:

- Leren omgaan met situaties waarin je lichamelijk niet de sterkste bent.
- Leren omgaan met verslaafde jongeren.
- Het aanleren van gesprekstechnieken waarmee een dreigende escalatie met fysiek geweld omgezet kan worden tot alleen een verbaal conflict.
- Er is behoefte aan meer (financiële) mogelijkheden om het jongerenwerk uit te kunnen voeren, waarbij het van belang is dat ook de gemeente achter het jongerenwerk staat en zich hiervoor hard maakt. Dit laatste wordt niet altijd door de jongerenwerkinstellingen ervaren.

### *Behoeften binnen het onderwijs:*

De behoefte bij docenten en mentoren bestaat met name uit een behoefte aan meer tijd en (financiële) ruimte om naar leerlingen te luisteren en om aandacht te besteden aan conflicthantering. Gezien de drukte van hun werkzaamheden en de prioriteiten daarin, komen veel docenten er niet aan toe om voldoende tijd aan hun leerlingen te besteden en om voldoende tijd aan conflicten en conflicthantering te besteden.

Andere behoeften die duidelijk naar voren zijn gekomen tijdens de discussies betreffen het willen aanleren van (gespreks)technieken om met digipesten en de bemoeienis van ouders om te gaan.

## **5.2 Match tussen vraag en aanbod: conclusies en aanbevelingen**

Op basis van de resultaten beschreven in hoofdstuk 3 en 4 kan geconcludeerd worden dat de conflicten die bij de diverse instellingen spelen niet veel van elkaar verschillen. Daarentegen verschillen de behoeften aan kennis en training op het gebied van conflicthantering wel per instelling en wordt hier binnen de ene instelling meer aandacht aan besteed dan binnen de andere instelling. Duidelijk is dat er bij alle ondervraagde instellingen wel een behoefte aan kennis of technieken bestaat en het lijkt erop dat, indien een aan de instelling op maat gemaakte training zou worden georganiseerd, alle instellingen hieraan deel zouden willen nemen. Binnen een aantal instellingen wordt al wel aandacht besteed aan conflicthantering. Echter, met name een aantal jongerenwerkinstellingen heeft ervaren dat veel trainingen onvoldoende toepasbaar zijn in de praktijk van conflicten waarmee deze instellingen te maken hebben. Ook binnen het onderwijs is duidelijk de behoefte aan aandacht voor conflicthantering naar voren gekomen, maar hier ontbreekt het vaak weer aan tijd en geld om dit voldoende en blijvend tot stand te brengen.

Zoals uit de resultaten van de desk research is gebleken, bestaat er een groot aantal methoden om met conflicten om te gaan. Deze zijn niet alleen gericht op jongeren als individuen of als deelnemers van een gezin. Er bestaat ook een heel aantal trajecten dat binnen het onderwijs opgezet kan worden. Docenten die aan het huidige project hebben deelgenomen, gaven aan met name in (peer) mediation geïnteresseerd te zijn. Tegelijkertijd gaven zij aan dat gebrek aan tijd en geld de aandacht voor conflicthantering bemoeilijkt. Om de aansluiting tussen vraag en aanbod van conflicthantering binnen het onderwijs te verbeteren, wordt dan ook aanbevolen dat vanuit de overheid meer aandacht wordt besteed aan dit probleem en daar waar mogelijk meer geïnvesteerd wordt in mogelijkheden van conflicthantering op scholen. Daarnaast dienen onderwijsmedewerkers zelf ook aandacht aan intervisie op dit terrein te besteden, wat hun eigen professionaliteit op dit gebied kan vergroten.

Op grond van de desk research konden geen methoden van conflicthantering worden benoemd die specifiek binnen jongerenwerkinstellingen toegepast worden. Wellicht kunnen deze instellingen wel gebruik maken van de methoden of trajecten die voor scholen zijn ontwikkeld, al dan niet met de nodige aanpassingen. Voor een groot deel maken jongerenwerkers, al dan niet bewust, ook al wel gebruik van (elementen van) dergelijke methoden. Naar aanleiding van dit onderzoek echter is een duidelijk gegeven naar voren gekomen dat speelt ten aanzien van het jongerenwerk. Wanneer de jongerenwerkers gevraagd wordt naar specifieke *methoden* die worden ingezet op het gebied van conflicthantering, dan blijkt dat binnen het jongerenwerk niet of nauwelijks van methoden gesproken wordt.

Men geeft aan hóe men handelt in bepaalde situaties, maar heeft geen specifieke naam voor de ingezette strategie of handelwijze. Ook speelt dat verschillende technieken en handelwijzen worden ingezet voor het bereiken van hetzelfde doel. Hoewel jongerenwerkers zelf dit momenteel niet als probleem ervaren en het - zo lijkt het - als weinig zinvol achten om specifiek in methoden te handelen en denken, zou dit voor beleidsmakers en onderzoekers wel zinvol zijn aangezien dit gevolgen heeft voor de mate waarin de effectiviteit van methoden kan worden gemeten en aangetoond en de mate waarin de activiteiten van jongerenwerkers herhaalbaar zijn. Tijdens de discussies is hier overigens niet verder op ingegaan. Het gegeven dat jongerenwerkers niet in methoden denken is als feit aangenomen. Dit neemt niet weg dat de gemiddelde jongerenwerker het wenselijk acht te weten hoe effectief zijn of haar inzet is geweest. Om het verband tussen de inzet van het jongeren- c.q. welzijnswerk en het resultaat daarvan aan te tonen en te kunnen verklaren en om eventuele verschillen in resultaat tussen instellingen te kunnen vergelijken, is het namelijk nodig dat zowel de handelwijzen (diensten) als de doelen en resultaten op een meer eenduidige wijze geoperationaliseerd worden. Niet alleen moeten de diensten en resultaten eenduidig omschreven worden, ze moeten ook meer objectief en meetbaar omschreven worden (standaardisatie). Op grond van deze meer evidence-based manier van werken, kan beter worden nagegaan in hoeverre het jongerenwerk de gewenste doelen bereikt. Een tweede aanbeveling betreft dan ook het besteden van aandacht aan de standaardisatie van het jongeren-/welzijnswerk opdat de effectiviteit daarvan beter in kaart kan worden gebracht. Op grond van een meer evidence-based manier van werken, kan het beleid ten aanzien van jongerenwerk beter worden onderbouwd en kan het jongerenwerk zich zelf meer professionaliseren.

Tot slot blijkt het tegenwoordige opleidingsniveau en het verloop van jongerenwerkers een knelpunt te vormen ten aanzien van de match tussen vraag en aanbod op conflicthantering. Door een aantal jongerenwerkers wordt ervaren dat de kwaliteit en inhoud van de opleiding te wensen over laat en dat het pas afgestudeerde jongerenwerkers aan voldoende knowhow ontbreekt om het vak van jongerenwerker naar behoren uit te voeren. Daarnaast vraagt ook het grote verloop van jongerenwerkers om de nodige tijdsinvestering voor het inwerken van jongerenwerkers. Aanbevolen wordt om te achterhalen wat de precieze redenen zijn voor het grote verloop onder, met name ambulante werkende jongerenwerkers, en of de kwaliteit en inhoud van opleiding hierbij een rol speelt (onvoldoende professionalisering, methodisch werken, aansluiting praktijk).

De conclusies die op basis van dit project getrokken zijn, moeten met de nodige terughoudendheid worden gezien. Bedacht moet worden dat het huidige rapport is opgesteld aan de hand van de ervaringen van slechts twee scholen en zes jongerenwerkinstellingen. De mogelijkheid tot het trekken van conclusies op basis van met name de ervaringen binnen het onderwijs is hierdoor zeer beperkt.

## 6 Referenties

- Alexander, J.F. & Sexton, T.L. (2002). Functional Family Therapy: A model for treating high risk acting-out youth. In: J. Lebow (ed) *Comprehensive Handbook of Psychotherapy Volume IV: Integrative/Eclectic*. New York: John Wiley.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Blanken, M. (2008). *Zoek je ruzie? Risicofactoren bij geweld door jongeren*. Tilburg: PON instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling.
- Comer, R. J. (2002). *Fundamentals of abnormal psychology*. Worth Publishers and W.H. Freeman and Company, New York.
- Contrast jaargang 11, nr12. Niet meppen, maar praten.
- Farrington, D.P. & Loeber, R. (2000). *Epidemiology of juvenile violence*. *Juvenile Violence*, 9, 733-748.
- Haan, W.J.M. de, Bie, E.F.A.E. de e.a. (red.). (1999). *Jeugd en geweld. Een interdisciplinair perspectief (Zicht op Jeugd)*. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Henggeler, S. & Borduin, C. (1990). *Family therapy and beyond: a multisystemic approach to problem solving*. Eugene, OR: Castalia Press.
- Johnson, D.W. & Johnson, R.T. (1996). *Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research*. *Review of Educational Research*, Vol. 66, No. 4, 459-506.
- Kazdin, A.E. (1997). Practitioner Review: psychosocial treatments of conduct disorder in children. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 62, 161-182.
- Roede, E., Voorst van Beest, K. van, Joosten, F. (2005). Kiezen voor sociale competentie. Een keuzegids. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut van de Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen, Universiteit van Amsterdam (SCO-rapport 738, projectnummer 44468).
- Konijn, C. (red.) (2003). *Internationaal overzicht effectieve interventies in de jeugdzorg*. NIZW, Utrecht.
- Lodewijks, H.P.B. (2006). Gewelddadige jongeren: perspectief vanuit verschillende paradigma's. In A. Boon en Z. Haijer (red.). *Een vasthoudende behandeling. Orthopsychiatrie: ontwikkeling, methodieken, dilemma's* (pp.29-42). Amsterdam: SWP.
- Prior, F., Vaessen, K., Walraven, G. (2001). Samen werken aan een leefbare en veilige school. Uitgave van het Transferpunt 'jongeren, school en veiligheid' 2001, 35.

Roede, E., Derriks, M., in samenwerking met Ledoux, G., & Ten Dam, G. (2007). *De effecten van het C&SCO-traject (2001-2005), eindrapport*. Amsterdam; SCO-Kohnstamm, Instituut van de Faculteit der Maatschappij- en Gedragswetenschappen, Universiteit van Amsterdam.

Siever, L.J. (2002). Neurobiology of impulsive-aggressive personality-disordered patients. *Psychiatric Times*, Vol. 19 No.8.

Van der Bolt, L. (2001). Leeromgeving staat centraal bij aanpak conflicten. *Uitleg*, 20, p.20-21.

Wijk, van, B. (2008). De jongerenwerker, tolk van de straat. *Jeugd en co*, Kennis, 3.

Wilson, S.J., Lipsey, M.W., & Derzon, J.H. (2003). The effects of school-based intervention programs on aggressive behavior: A meta-analysis. *Journal of consulting and clinical psychology*, 71, 136-149.

Zandijk, J. (2001). Mediation in de jeugdzorg. *Nederlands tijdschrift voor de jeugdzorg*, nummer 3, 144-153.

## Weblinks

- 1 [www.primo-nh.nl/index.php?id=3846](http://www.primo-nh.nl/index.php?id=3846)
- 2 [www.trimbos.nl/default13275.html](http://www.trimbos.nl/default13275.html)
- 3 [www.rentray.nl/kennis.php?id=2](http://www.rentray.nl/kennis.php?id=2)
- 4 [www.interactiewijzer.nl/](http://www.interactiewijzer.nl/)
- 5 [www.zonmw.nl/fileadmin/cm/vraagsturing/Zorg\\_voor\\_Jeugd/Deelprogramma\\_s/Systeeminterventies/080610\\_beschrijving\\_drie\\_therapieen.pdf](http://www.zonmw.nl/fileadmin/cm/vraagsturing/Zorg_voor_Jeugd/Deelprogramma_s/Systeeminterventies/080610_beschrijving_drie_therapieen.pdf)
- 6 [www.nji.nl/eCache/DEF/50/577.cmVjb3Jkbnl9MzEmdmFudWI0PSZ6b2VrPSZ0b29uPWRIldGFpbA.html](http://www.nji.nl/eCache/DEF/50/577.cmVjb3Jkbnl9MzEmdmFudWI0PSZ6b2VrPSZ0b29uPWRIldGFpbA.html)
- 7 [www.mdft.nl](http://www.mdft.nl)
- 8 [www.pmtto.nl](http://www.pmtto.nl)
- 9 [www.nji.nl](http://www.nji.nl)
- 10 [www.nji.nl/eCache/DEF/1/07/135.cmVjb3Jkbnl9MTIy.html](http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/07/135.cmVjb3Jkbnl9MTIy.html)
- 11 [www.nji.nl/eCache/DEF/1/07/135.cmVjb3Jkbnl9MjE4.html](http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/07/135.cmVjb3Jkbnl9MjE4.html)
- 12 [www.colorado.edu/cspv/blueprints/index.html](http://www.colorado.edu/cspv/blueprints/index.html)
- 13 [www.colorado.edu/cspv/blueprints/modelprograms/NFP.html](http://www.colorado.edu/cspv/blueprints/modelprograms/NFP.html)
- 14 [www.colorado.edu/cspv/blueprints/modelprograms/BBBS.html](http://www.colorado.edu/cspv/blueprints/modelprograms/BBBS.html)
- 15 [home.wanadoo.nl/sol-web/C&sco%20Index.htm](http://home.wanadoo.nl/sol-web/C&sco%20Index.htm)
- 16 [www.mediationdoorleerlingen.nl](http://www.mediationdoorleerlingen.nl)
- 17 [www.buromediation.nl](http://www.buromediation.nl)
- 18 [www.stopmobbing.nl](http://www.stopmobbing.nl)
- 19 [www.pestweb.nl](http://www.pestweb.nl)
- 20 [www.leefstijl.nl](http://www.leefstijl.nl)
- 21 [www.nji.nl/smartsite.dws?id=107189&recordnr=39](http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=107189&recordnr=39)
- 22 [www.cvc.nl](http://www.cvc.nl)
- 23 [www.twice.nl](http://www.twice.nl)
- 24 [www.learnit.nl](http://www.learnit.nl)
- 25 [www.jotatrainingen.nl](http://www.jotatrainingen.nl)
- 26 [www.leren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/conflicthantering/](http://www.leren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/conflicthantering/)

## Bijlage: Theatervoorstelling Walther P5

Ter verdieping op het onderwerp conflicthantering wordt voor een aantal scholen en jongerenwerkinstellingen de theatervoorstelling Walther P5 georganiseerd. De voorstelling laat zien:

- Hoe een klein misverstand kan leiden tot een groot conflict met een dramatisch gevolg.
- Dat gebrekkige communicatie hier een grote rol bij speelt.
- Op welke verschillende manieren mensen om kunnen gaan met een conflict.

In *Walther P5* spelen de docenten een belangrijke rol in de escalatie van het conflict. Conflicten komen overal voor, dus ook op school. Tussen leerlingen, tussen docenten en leerlingen en tussen docenten onderling. *Hoe gaan docenten op school met al deze conflicten om? Is er op school een gezamenlijke aanpak? Is dat nodig? Wordt er onderling over gesproken?* De voorstelling is aanleiding voor een uitwisseling van visies over dit onderwerp. De voorstelling gaat over in een verwerking door de acteurs in interactie met de docenten. Hierin wordt gebruik gemaakt van verschillende spel- en discussie vormen. Daarmee onderzoeken de docenten:

- Hoe je kunt bereiken dat je de verschillende personages in het stuk elkaar en zich zelf beter gaan begrijpen.
- Wat de invloed daarvan is op het verhaal.
- Op welke verschillende manieren je kunt reageren op een conflict.
- Van welke factoren het afhangt welke manier je het beste kunt kiezen.

Na afloop van het nawerk vindt een discussie plaats over het nut of de noodzaak aandacht te besteden aan conflicthantering en wordt de behoefte aan aanbod op het gebied van conflicthantering scherper geformuleerd.