



1. Referentie

Referentie	van den Bogaard, M., Elbers, E. & van Nijnatten, C. (2003). Waarom tehujsjongeren (g)een klacht indienen. De rol van denkpatronen. <i>Kind en Adolescent</i> , 24, (2), 64-76.
Taal	Nederlands
ISSN	0167-2436
Publicatievorm	Tijdschriftartikel

2. Abstract

In de residentiële jeugdhulpverlening hebben jongeren klachtrecht. Om te onderzoeken of zij psychologisch tot gebruik maken daarvan in staat zijn, werden 52 jongens en 15 meisjes uit zes residentiële instellingen in Nederland geïnterviewd. Er werd binnen het onderzoek in de eerste plaats gevraagd aan de jongeren om een aantal hypothetische conflictsituaties op te sommen die het indienen van een klacht zouden rechtvaardigen. Daarnaast kwamen de ervaringen van jongeren met hypothetische conflictsituaties aan de orde. De resultaten worden gekaderd binnen de theorie van Selman (stadia theorie) en dienden tot toetsing van diens theorie.

3. Trefwoorden

Thema('s)	Welzijn
Trefwoord(en)	Cognitieve vermogens, conflicten, jongeren, klachtrecht, residentiële jeugdhulpverlening, tehuizen

4. Onderzoeker

Opdrachtgever	/
Onderzoeker(s)	Van den Bogaard Michel, Elbers Ed & van Nijnatten Carol Capaciteitsgroep Algemene Sociale Wetenschappen Faculteit Sociale Wetenschappen Universiteit Utrecht Postbus 80.140 3508 TC Utrecht Nederland Tel: +3130/ 253 14 08 Fax: +3130/ 253 47 33 aswsecr@fss.uu.nl http://www.uu.nl/uupublish/defaculteit/organisatie/capaciteitsgroep/13289main.html

5. Onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag	Wat is het verband tussen de cognitieve vermogens van minderjarige tehujsbewoners en hun ideeën over hoe zij conflicten met professionele groepsopvoeders kunnen oplossen? Hoe vatten jongeren conflictsituaties op: welke gebeurtenissen zijn klachtwaardig? Beoordelen jongeren deze gebeurtenissen moreel, conventioneel of persoonlijk? Wat is het verband tussen de cognitieve vermogens van jongeren en hun ideeën over hoe conflicten met groepsopvoeders op te lossen?
Hypothesen	/

6. Methode

Onderzoeks-methode	Open interviews
--------------------	-----------------

Onderzochte groep	67 jongeren tussen elf en achttien jaar oud werden geïnterviewd. Zij waren afkomstig uit zes residentiële instellingen in Nederland. De onderzoeksgroep bestaat uit 52 jongens en 15 meisjes. De gemiddelde leeftijd van de jongens was 16,0 jaar en die van de meisjes 15,9 jaar.
Bereik	/

7. Resultaten

Conflictsituaties	De meest klachtwaardige gebeurtenis is volgens de jongeren dwingen tot seks, gevolgd door fysiek geweld, bedreigen, discriminatie en onzedelijk betasten. Opvallend is dat problemen in verband met eigendom slechts tweemaal vermeld werden. De meeste gebeurtenissen werden geklasseerd als 'moreel', enkele als 'conventioneel' of persoonlijk. Vooral fysiek geweld wordt wel eens als conventioneel beschouwd: slaan uit zelfverdediging is toegestaan, groepsopvoeders mogen wel eens een mep uitdelen, jongeren maken het er zelf naar en je kunt soms leren van een tik.
Cognitieve vermogens	De verhalen werden ingedeeld in de stadia eenzijdig, wederkerig en coöperatief. Deze indeling bleek te grofmazig. Sommige respondenten lieten, al voordat zij het wederkerig stadium bereikten, een vorm van wederkerigheid zien. Zij gingen in op de suggestie van de interviewer, dat ook het perspectief van de groepsleider in aanmerking moest worden genomen. Deze jongeren waren dus in staat een reconstructie in termen van wederzijdse posities te bevestigen zonder uit zichzelf zo'n reconstructie te kunnen maken. Deze groep wordt door de onderzoekers 'pre-reciproque' genoemd. De meeste jongeren bleken eenzijdig te redeneren, enkele pre-reciproque en enkele wederkerig. De eenzijdig en pre-reciproque redenerende jongeren hebben een ontwikkelingsachterstand. Het principe van de rekening met rente vereffenen, was bij de eenzijdig redenerende jongeren nadrukkelijk aanwezig. Alhoewel zij aangaven dat conflicten het beste uitgepraat konden worden, gaven ze de voorkeur aan een gewelddadige oplossing wanneer ze inschatten situaties binnen een afzienbare tijd naar hun hand te kunnen zetten of problemen te ontlopen wanneer ze taxeerden aan het kortste eind te trekken. Klachtprocedures namen in hun overwegingen geen plaats in, zij gaven de voorkeur aan eenzijdige kortetermijnoplossingen. Jongeren die van enige wederkerigheid getuigen, zijn minder agressief in hun bewoordingen en kunnen zich beter de positie van de groepsleiding voorstellen. Zij probeerden informeel tot een vergelijk te komen of hadden het idee uiteindelijk toch aan het kortste eind te trekken en lieten het daarbij.

8. Publicaties op basis van hetzelfde onderzoek

/

9. Beleidsaanbevelingen

Nee

10. Samenvatting

In dit onderzoek werd nagegaan hoe verschillende fasen in de cognitieve ontwikkeling het gedrag van thuisjongeren in conflicten met hun groepsleiders structureren. Er volgt een uitleg over de psychologische aspecten van klagen en de ontwikkelingspsychologische gezichtspunten over conflicten en de cognitieve mogelijkheden van kinderen op dat vlak. Verder worden het onderzoeksopzet en de resultaten besproken. Het onderzoek bestond uit twee delen. In een eerste deel werd de jongeren gevraagd hypothetische conflictsituaties op te noemen en aan te geven of deze in hun ogen het indienen van een klacht zouden kunnen rechtvaardigen. Ze somden seksueel misbruik, geweld, bedreigen, discriminatie, onzedelijk betasten en anderen voortrekken. De overgrote meerderheid beschouwde die situaties als morele conflicten. Een kleine minderheid beschouwde sommige conflicten als persoonlijk of conventioneel, maar dan bestond er meestal een tegenstelling tussen de indeling en de toelichting. In acht nemend dat kinderen die in een thuis worden opgevoed relatief vaker het slachtoffer zijn geweest van (seksueel) misbruik, is het begrijpelijk dat zij (seksueel) geweld en intimidatie de belangrijkste klachtwaardige gebeurtenissen vinden. Deze interpretatie moet echter met enige terughoudendheid worden gelezen, omdat de onderzoeksgroep niet werd vergeleken met een controlegroep.

In het tweede deel van het onderzoek kwamen ervaringen met hypothetische conflictsituaties aan de orde. De verhalen werden ingedeeld in de stadia eenzijdig, wederkerig en coöperatief. Deze indeling bleek te grofmazig.

Sommige respondenten lieten, al voordat zij het wederkerig stadium bereikten, een vorm van wederkerigheid zien. Zij gingen in op de suggestie van de interviewer, dat ook het perspectief van de groepsleider in aanmerking moest worden genomen. Deze jongeren waren dus in staat een reconstructie in termen van wederzijdse posities te bevestigen zonder uit zichzelf zo'n reconstructie te kunnen maken. Wij noemen deze groep pre-reciproque. Naar analogie van de Vygotskiaanse 'zone van de naaste ontwikkeling' (Vygotsky, 1978) zou gesproken kunnen worden van een 'zone van naaste wederkerigheid'.

Zeven jongeren bleken eenzijdig te redeneren, drie pre-reciproque en vier wederkerig. De eenzijdig en pre-reciproque redenerende jongeren hebben een ontwikkelingsachterstand. Normaalbegaafde kinderen bereiken het wederkerige stadium tussen zeven en dertien jaar, terwijl in onze onderzoeksgroep de eenzijdig redenerende jongeren gemiddeld 13,08 jaar oud zijn en de pre-reciproque jongeren gemiddeld 15,01 jaar oud zijn. Alhoewel de gemiddelde leeftijd van de wederkerig redenerende jongeren (16,09 jaar) de leeftijdsgrens van het coöperatieve stadium overschrijdt, hebben zij geen ontwikkelingsachterstand. Immers; slechts een minderheid van de adolescenten en volwassenen bereikt het coöperatieve stadium; voor de meesten is het wederkerige stadium het hoogste niveau.

Het principe van de rekening met rente vereffen, was bij de eenzijdig redenerende jongeren nadrukkelijk aanwezig. Alhoewel zij aangaven dat conflicten het beste uitgesproken konden worden, gaven ze de voorkeur aan een gewelddadige oplossing wanneer ze inschatten situaties binnen een afzienbare tijd naar hun hand te kunnen zetten of problemen te ontlopen wanneer ze taxeerden aan het kortste eind te trekken. Klachtprocedures namen in hun overwegingen geen plaats in, zij gaven de voorkeur aan eenzijdige kortetermijnoplossingen.

Jongeren die van enige wederkerigheid getuigen, zijn minder agressief in hun bewoordingen en kunnen zich beter de positie van de groepsleiding voorstellen. Zij probeerden informeel tot een vergelijk te komen of hadden het idee uiteindelijk toch aan het kortste eind te trekken en lieten het daarbij.

De antwoorden die jongeren gaven over de beslissingen die zij in conflicten met groepsleiders zouden nemen, worden door de auteurs gezien als retrospectieve rationalisaties van een keuzeprocess. Jongeren gebruiken alleen bepaalde elementen en factoren in hun afwegingsproces. Wat voor elementen en factoren dat zijn en hoe ze gewogen worden hangt af van de wijze waarop zij een conflictsituatie construeren (domeinspecifieke oordelen) en hun cognitieve vermogens (perspectiefcoördinatie).

Tenslotte besluiten de auteurs dat de mogelijkheden van kinderen om te klagen over groepsleiders sociaal en cognitief beperkt zijn. Jongeren zijn bang voor de negatieve sociale gevolgen van een klachtenprocedure. Ze zijn ook niet altijd overtuigd van de neutraliteit van de procedure. Velen zijn niet in staat zich in de plaats te denken van degene waarmee ze een conflict zouden kunnen hebben.

De auteurs brengen de uitkomsten van het onderzoek in verband met de betekenis die ze hebben voor het kwaliteitsmanagement van de residentiële voorzieningen. Het is belangrijk rekening te houden met de beperkte reikwijdte van klachtprocedures. Om tal van redenen beginnen tehuisjongeren niet aan een formele klachtprocedure. Velen zijn bang dat hun situatie er daardoor op achteruitgaat, omdat zij de groepsleiding meer macht toedichten dan zichzelf. Vaak proberen zij op informele manier wraak te nemen of hun gelijk te halen. Dit betekent volgens de auteurs echter niet dat klachtprocedures geen nut zouden hebben; de meeste jongeren zijn op de hoogte van het bestaan van de regeling en beschouwen die als een goede zaak. Ook wordt geen misbruik van de klachtprocedures geconstateerd. De meeste jongeren blijken conflicten vanuit één positie te bekijken en kunnen deze maar moeilijk bevatten als een sociale kwestie met meerdere posities, belangen en gezichtspunten. Wel lijken sommige jongeren deze posities te ontdekken als de interviewer hen erop wijst. Jongeren kunnen dus leren klagen. Conflictsituaties kunnen worden opgevat als leersituaties. Dat vereist een ruimere benadering dan een louter formele. Dit onderzoek laat zien dat residentiële voorzieningen zich niet mogen beperken tot informatieverstrekking in folders en dergelijke, omdat minderjarigen daarmee als veel te passieve recipiënten beschouwd worden.