

## COMMUNICATIEPROCESSEN & -VAARDIGHEDEN

### Achtergrond voor praktijkwerkers



Dit document maakt deel uit van het Europese Erasmus+ KA202-project, "Participation and Collaboration for Action", acroniem PANDA, september 2020 – augustus 2023. Het project omvat 4 Europese universiteiten/hogescholen: Arteveldehogeschool (België), Noorse Universiteit voor Wetenschap en Technologie (Noorwegen), Queen's University Belfast (Noord-Ierland) en Universidad Complutense de Madrid (Spanje)." Er zijn ook 4 partnerorganisaties: Opgroeien (België); Trondheim Kommune/Link (Noorwegen); Voice of Young People in Care, VOYPIC, (Noord-Ierland) en Fundación Secretariado Gitano, FSG (Spanje).

Dit rapport is opgesteld door de Noorse Universiteit voor Wetenschap en Technologie, Noorwegen.

Auteurs: Juul Randi, Dahlø Husby Inger Sofie, Eerdeken Wendy, Winter Karen, Heirbaut Eva, Mc Cafferty Paul, Mercado García Esther, Blanco Carrasco Marta, Leyra Fatou Begoña, Corchado Castillo Ana, Dorado Barbe Ana.

## Inhoudstafel

Introductie .....	3
1. Samenwerking en communicatie met kinderen: definities .....	4
2. Beïnvloedende factoren bij communicatie en samenwerking .....	4
3. Communicatieve vaardigheden .....	5
4. Contexten waarin communicatie plaatsvindt .....	5
5. Conclusie.....	7
Verwijzingen.....	7

## Introductie

Het doel van het PANDA-project is in een transnationale context, de participatie bij besluitvormingen te bevorderen van jonge kinderen (van 12 jaar en jonger) in jeugdhulp en dit door het versterken van de samenwerking tussen professionals en jonge kinderen in hulpverleningsorganisaties, meer bepaald in de jeugdhulp en de jeugdbescherming.

Via het partnerschap van 8 organisaties - bestaande uit praktijkwerkers, managers, beleidsmedewerkers, academici en trainers uit vier landen (België, Spanje, Noorwegen en Noord-lerland) - heeft het project drie doelstellingen gerealiseerd:

- Het vergroten van de kennis en vaardigheden van professionals d.m.v. van een mediatheek;
- Het aanbieden van een kader voor beleidsmedewerkers en management ter ondersteuning van de implementatie van een participatieve aanpak en het ondersteunen van organisaties bij het scheppen van de voorwaarden die nodig zijn voor participatief werken met jonge kinderen;
- Het aanreiken van nieuwe tools en methodieken aan opleiders.



Figuur 1 Panda concept (2022)

Met deze tekst wordt aandacht gevestigd op het begrip 'samenwerking en communicatie met kinderen' en worden de definities en processen in verband daarmee geschetst.

## **1. Samenwerking en communicatie met kinderen: definities**

Communicatie en samenwerking met kinderen zijn belangrijke aspecten om de participatie van kinderen te versterken en vormen de context waarbinnen hulpmiddelen en methodes kunnen worden gebruikt. Communicatie (zowel verbaal als non-verbaal) is de basis voor samenwerking.

Samenwerking kan worden opgevat als een proces van co-creatie, waarbij nieuwe antwoorden en conclusies over verschillende onderwerpen en problemen worden gegenereerd. Noch de vragen, noch hun oplossingen zijn van tevoren bepaald: de partijen doorwerken de vraagstukken samen door middel van dialoog, die gebaseerd is op een subject-subject relatie (Juil & Husby, 2020).

Inzicht in het proces van dialogische communicatie is belangrijk. Dialogische gespreksvoering is face-to-face communicatie waarbij de deelnemers zich verhouden tot wat de ander zegt en afwisselend spreken en luisteren. Een dialogische aanpak bevordert voor het volledig erkennen van kinderen, omdat zij op die manier worden uitgenodigd om deel te nemen, en de ontmoeting wederkerig is. Uit onderzoek blijkt dat kinderen vragen om meer dialogische communicatie en "chats" met hulpverleners (Inger Sofie Dahlø Husby, Kiik, & Juil, 2019; I. S. D. Husby, Slettebø, & Juil, 2018).

## **2. Beïnvloedende factoren bij communicatie en samenwerking**

De participatie van kinderen wordt beïnvloed door factoren zoals keuzes en voorkeuren van het kind, zijn ontwikkeling, competenties en capaciteiten, leeftijd, geslacht, handicap, seksualiteit, religie, etniciteit, taal, cultuur en erfgoed, alsook zijn vroegere en huidige ervaringen, zijn niveau van vertrouwen, de aard van zijn relatie met de professional en de kwesties die worden besproken, evenals zijn familie- en sociale context en leefomstandigheden.

De participatie van kinderen is ingebed in complexe machtsverhoudingen waarmee rekening moet worden gehouden. Machtskwesties staan immers centraal in alle communicatieve ontmoetingen tussen kinderen en volwassenen (Graham & Fitzgerald, 2010). Kinderen hebben een asymmetrische machtsverhouding ten opzichte van volwassenen en ouders omwille van hun relatieve afhankelijkheidsbehoeften. Machtsverhoudingen moeten zoveel mogelijk worden erkend en aangepakt, aangezien de participatie van kinderen plaats vindt in constante interactie met volwassenen, d.w.z. als een proces van wederzijds leren en wederzijdse socialisatie (Casas et al., 2008).

### **3. Communicatieve vaardigheden**

Professionals hebben goed ontwikkelde communicatieve vaardigheden nodig, waaronder het vermogen om: a) een goede verstandhouding tot stand te brengen; b) verbale en non-verbale boodschappen, zoals knikken, geluiden, gebaren, lichaamstaal en oogcontact te hanteren en zich er op af te stemmen c) passende vraagstelling te gebruiken, zoals het gebruik van open en gesloten vragen; d) actief te luisteren, waaronder samenvatten, parafraseren en terugkoppelen; e) te reageren op uitdagende en moeilijke emoties, problemen en gevoelens, zoals verdriet, woede, vijandigheid, weerstand; f) het gesprek goed af te ronden. Niet alleen zijn deze vaardigheden voor kinderen een uitdaging maar ook voor professionals en volwassenen in het algemeen (Gjems, 2009).

Als we denken aan communicatieve vaardigheden in de praktijk, beginnen kinderen te communiceren zodra ze worden geboren (lichaamstaal, gebaren, geluiden en verbale taal), daarbij hangen hun vaardigheden af van de ervaringen die ze opdoen, zoals het oefenen van woordenschat en het opdoen van gesprekservaringen. Taalvaardigheid is slechts één vorm van communicatie. De ontwikkeling van taalvaardigheid van een kind heeft betrekking op zijn kennis van woorden en concepten en zijn vaardigheden om zichzelf te kunnen uitdrukken, zodat anderen begrijpen wat het wil overbrengen (de boodschap en de intenties).

Gjems (2009) wijst erop dat wanneer kinderen taal- en gesprekskennis verwerven, zij in die mate kunnen gericht zijn op het vinden van woorden en het formuleren van zinnen dat ze niet luisteren naar wat de andere persoon zegt, of ze vergeten om beurt te spreken. Ze kunnen ook moeite hebben om zich in het perspectief van de ander in te leven. Communicatievaardigheden houden in dat er moet aandacht zijn voor de andere gesprekspartners, dat ze begrijpen hoe ze om de beurt moeten spreken en dat ze in staat moeten zijn om hun ervaringen en gedachten met anderen te delen. Daarom moeten professionals zich bewust zijn van het ontwikkelingsniveau en de competentie van elk kind en een breed begrip hebben van communicatie die verder gaat dan taalvaardigheid. Dit is met name zo bij kinderen van wie de eerste taal niet de taal is van het land waarin ze wonen, voor kinderen die een beperking hebben of kinderen van wie de familiale of culturele verwachtingen niet aanmoedigen om te spreken met volwassenen.

### **4. Contexten waarin communicatie plaatsvindt**

Kinderen naar hun mening te vragen is een wijdverbreid, verplicht en routinematig onderdeel van de sociaalwerkpraktijk en kan grofweg worden ingedeeld in drie categorieën: a) consultatieve processen - een proces waarmee informatie wordt verkregen om wetgeving, beleid en / of diensten te verbeteren; b) participatieve initiatieven - vaak geleid door de overheid of organisaties met als doel democratische processen te versterken, kinderen kansen te bieden om democratische principes te begrijpen en toe te passen of kinderen te betrekken bij de ontwikkeling van diensten die van invloed zijn op hen; en c) bevordering van het voor zichzelf opkomen (Lansdown, 2001).

Professionals komen in contact met jonge kinderen in verschillende sociale organisaties en openbare diensten zoals jeugdhulp en jeugdbescherming, kleuterscholen en scholen, tehuizen en therapeutische eenheden, de vrijwilligerssector en andere (private) organisaties.

Belangrijk is dat met kinderen wordt gecommuniceerd om hen te laten participeren, hetzij individueel, hetzij collectief. Individuele participatie wordt gedefinieerd als het wettelijke recht van het kind om betrokken te worden bij en invloed te krijgen op het hele professionele proces (Seim, Slettebø, & Koht, 2007). Het doel is de dienstverlening en de ondersteuningsmaatregelen van individuele beroepskrachten en organisaties te verbeteren.

Collectieve participatie vindt plaats op mesoniveau, d.w.z. bij projecten of -programma's die bedoeld zijn voor de gehele bevolking van een lokale gemeenschap of regio, en heeft vaak betrekking op de verbetering van praktijken en -beleid voor de gehele groep (Seim & Slettebø, 2011). Zo kan het werk van de non-profitorganisaties Change Factory in Noorwegen of VOYPIC in Noord-lerland worden opgevat als een vorm van collectieve participatie. In die zin dat jongeren in deze voorzieningen samenwerken met de professionals om het beleid en de wetgeving inzake jeugdhulp te beïnvloeden en om praktijken in de social profitsector voor elk kind te verbeteren.

Bij het zoeken naar de mening van kinderen in het kader van één van de hierboven genoemde activiteiten (en in verband met andere activiteiten), moeten professionals nagaan wat zij verstaan onder de term 'de mening van een kind zoeken'. Belangrijk is dat de meningen van kinderen niet los van hun bredere context worden begrepen. De context (gezin, gemeenschap, samenleving) beïnvloedt wat hun opvattingen zijn, of ze ervoor kiezen deze te uiten of niet en ook hoe, wanneer en via welk medium ze ervoor kiezen om dit te doen. De context beïnvloedt ook professionals in termen van welke standpunten ze van kinderen vragen en hoe, waarom, wanneer en waar ze dat doen.

Een socioculturele benadering biedt een nuttig kader voor professionals die op zoek zijn naar de mening van kinderen en naar 'betekenisgeving', omdat het de invloed erkent van zowel de context/structuren waarbinnen professionals en kinderen werken en leven alsook de 'agency' van kinderen en professionals. Dat wil zeggen de uitoefening van hun keuzes, voorkeuren, vrije wil (Ulvik, 2009). Het uitgangspunt van de socioculturele benadering is dat kinderen (en volwassenen) hun meningen en opvattingen vormen door interactie met andere mensen. Subjectieve meningen en opvattingen worden gevormd en onderhandeld in een proces van 'gezamenlijke-opinie-creatie' tussen kinderen en de anderen (Ulvik, 2009).

Professionals moeten zich ervan bewust zijn dat het niet alleen gaat over het feit of de kinderen de kans krijgen om deel te nemen, maar ook hoe het specifieke kind participeert, welke mogelijkheden er zijn voor participatie en hoe de mogelijkheden voor participatie kunnen worden versterkt (Ulvik, 2009).

## 5. Conclusie

Communicatie en samenwerking tussen professionals en kinderen omvat complexe sociale, relationele en contextuele processen. Bij ontmoetingen met kinderen moeten professionals zich bewust zijn van het kind en de specifieke problemen waarmee ze worden geconfronteerd, de context van het gezin en de gemeenschap en de bredere sociale structurele aspecten. Ze moeten ook een goed ontwikkeld begrip hebben van communicatievaardigheden en -processen en zich bewust zijn van methoden en instrumenten (zie ook achtergrondtekst voor professionals over methodieken en tools).

## Verwijzingen

- Casas, F. G., M., Montserrat, C., Navarro, D., Malo, S., Figuer, C., & Beltrán, I. (2008). *Technisch rapport over ervaringen met effectieve sociale participatie van kinderen en adolescenten*. Madrid: Ministerie van Onderwijs, Sociaal Beleid en Sport.
- Hide, L. (2009). *Praten met kennis : socioculturele theorieën over het leren van kinderen over taal en door taal*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Graham, A., & Fitzgerald, R. (2010). Vooruitgang van de participatie van kinderen: Het verkennen van het potentieel van een dialogische wending. *Childhood: A Global Journal of Child Research*, 17(3), 343-359. doi:10.1177/0907568210369219
- Husby, I. S. D., Kiik, R., & Juul, R. (2019). Ontmoetingen van kinderen met professionals - erkenning en respect tijdens samenwerking. *Europees Tijdschrift voor maatschappelijk werk*, 22(6), 987-998. doi:10.1080/13691457.2018.1473841
- Husby, I. S. D., Slettebø, T., & Juul, R. (2018). Partnerschappen met kinderen in kindervelzijn: Het belang van vertrouwen en pedagogische ondersteuning. *Maatschappelijk werk voor kinderen en gezinnen*, 23(3), 443-450. doi:10.1111/cfs.12435
- Juul, R., & Husby, I. S. D. (2020). Samenwerking en gesprekken met kinderen in child welfare services - het standpunt van ouders. *Maatschappelijk werk voor kinderen en gezinnen*, 25(S1), 9-17. doi:10.1111/cfs.12707
- Lansdown, G. (2001). *Bevordering van de deelname van kinderen aan democratische besluitvorming*. Florence: UNICEF Innocenti Centrum.
- Seim, S., & Slettebø, T. (2011). Collectieve deelname aan kinderbeschermingsdiensten: partnerschap of tokenisme? *European Journal of Social Work*, 14(4), 497-512. doi:10.1080/13691457.2010.500477
- Seim, S., Slettebø, T., & Koht, H. (2007). Hoe bereik je gebruikersbetrokkenheid bij kindervelzijn? In S. Seim & T. Slettebø (Eds.), *User participation in child welfare services* (pp. 202-218). Oslo: Universitetsforlaget.
- Ulvik, O. S. (2009). Het recht van kinderen op participatie - theoretische en praktische uitdagingen in de samenwerking van professionele helpers met kinderen. *Tijdschrift van de Noorse Psychologenvereniging*, 46(12).