

AUTEURS

GIJS VAN BEEK
ANAND SHEOMBAR
ANNEMARIE VAN HINSBERG
KAREL KOCH
JOKE HERMES



Kennisplatform
Integratie &
Samenleving

MEI 2019



Online jongerenwerk: hoe doe je dat goed?



Inhoud

Inleiding	3
Over het onderzoek: de ophaalsessies	4
1. Sociale media en jongerenwerk	5
2. Behoefte om wederzijds te leren	8
3. Jongerenwerkers en hun nieuwe publieke positie en rol	10
4. Sociale media en gevaarlijke verhalen en praktijken	12
Conclusie	14
Bijlage: samenvatting korte deskresearch	15

Inleiding

Online jongerenwerk: wat is dat? En hoe doe je dat goed? Jongerenwerkers zien hun werk veranderen nu jongeren veel online zijn. Er bestaat bovendien een groep kwetsbare jongeren, onzichtbaar voor het fysieke werk, die wel online te vinden is, maar waar het jongerenwerk nauwelijks contact mee heeft. Denk bijvoorbeeld aan in zichzelf teruggetrokken tieners met een migratieachtergrond die worstelen met identiteitsvragen. Jongerenwerkers ervaren handelingsverlegenheid op de vraag waar en hoe je met jongeren online contact kan leggen en onderhouden, vooral als het gaat om onderwerpen als maatschappelijke spanningen, discriminatie en radicalisering. Deze vraag werd neergelegd bij Kennisplatform Integratie & Samenleving. In samenwerking met Hogeschool Inholland en Zumo Media is vervolgens een verkenning uitgevoerd. We suggereren hierbij vier thema's, die in deze publicatie zijn uitgewerkt in vier hoofdstukken met bijbehorende lessen. De lessen zijn geformuleerd op basis van een korte literatuurstudie naar innovaties rond online sociaal werk – de samenvatting vind je in de bijlage – en drie 'ophaalsessies' met jongerenwerkers en jongeren in Nijmegen. De lessen zijn tevens getoetst in een expertconsultatie.

Over het onderzoek: de ophaalsessies

In drie werksessies met Nijmeegse jongeren en jongerenwerkers is aandacht besteed aan de consequenties en mogelijkheden van online werken en het gebruik van sociale media in het dagelijkse professionele bestaan van jongerenwerkers. Verschillende activerende werkvormen zijn gebruikt. Zo is onder meer een spel gespeeld en zijn er 'pijlen gegooid' volgens de *deep democracy* gespreksmethode¹. In totaal waren er per sessie 6 jongeren en 6 jongerenwerkers aanwezig. De sessies hadden een dubbel doel: om jongerenwerkers samen met jongeren te laten reflecteren op hun digitale vaardigheden en om te kijken met welke tips jongerenwerkers in het algemeen geholpen zijn om hun digitale geletterdheid bij te spijkeren, als ze daar behoefte toe voelen. De sessies zijn in hun geheel opgenomen en getranscribeerd, de transcripten zijn geanalyseerd met de uitkomsten van de deskresearch in het achterhoofd. Hieronder volgen de uitkomsten in vier hoofdstukken.

De hoofdstukken zijn als volgt opgebouwd: als eerste stap is het goed om te kijken hoe online werken al onderdeel is van de dagelijkse werkpraktijk. Misschien valt het met de digitale achterstand nog best wel mee. Of niet natuurlijk, dan is er werk aan de winkel. Het tweede hoofdstuk gaat over hoe je met jongeren kunt samenwerken rond online werken en uitwisselen over wat de trends zijn, bijvoorbeeld rond kennis over welke apps en platforms populair en geschikt zijn om contact te maken en welke juist niet. Het derde hoofdstuk behandelt publieke online aanwezigheid: de jongerenwerker wordt zichtbaarder voor een groter publiek dan de jongeren alleen en kan misschien ook functioneren als 'influencer'? Het vierde hoofdstuk draait om de specifieke gevarenczones in het online leven, waarvan het goed is bewust te zijn.

De tips in de hoofdstukken bieden jongerenwerkers de mogelijkheid om instrumentele kennis, zoals informatie over online gebruik, in de context van het werkveld uit te bouwen. Het zijn handvatten (concrete tips en inspirerende praktijkvoorbeelden uit de deskresearch), die kunnen worden toegepast in de eigen werkomgeving.

¹ Deze methode wordt uitgelegd op <https://deepdemocracy.nl/over-deep-democracy/tools-en-methodiek>.

1. Sociale media en jongerenwerk

Veel jongerenwerkers zijn beter bekend met sociale media als onderdeel van hun professionele praktijk dan dat zij zelf nog wel eens aannemen. De vooronderstelling in media en publiek debat is dat het dagelijks leven en het professionele leven sterk en snel is veranderd onder invloed van digitalisering en sociale media en dat de dagelijkse 'digitale' praktijk van jongeren blijft veranderen. Vaak wordt aangenomen dat er een kloof is ontstaan tussen de dagelijkse 'analoge' praktijk van professioneel handelen door jongerenwerkers en de leefwerelden van jongeren. Is dat zo? Of leven jongerenwerkers net als jongeren allang 'in media', zoals mediahoogleraar Mark Deuze dat noemt.²

'Online' zijn eigenlijk alle media. Televisie, radio, Instagram, Whatsapp: het zijn allemaal vormen van digitale communicatie. Het verschil tussen televisie en radio aan de ene kant en Instagram en Whatsapp aan de andere kant is dat de eerste twee gemaakt worden door professionals binnen instellingen die kwaliteitseisen stellen. Dat is bij Instagram, Facebook of YouTube niet het geval. Daar kunnen gebruikers 'zenders' zijn en ze kunnen persoonlijk communiceren. Die menging is niet altijd makkelijk te hanteren. Als maatschappij zijn we er ook nog niet uit welke codes we willen gebruiken. Het valt bijvoorbeeld op dat sociale mediacommunicatie vaak erg bruusk en hard is.³ Bovendien: een opmerking in een Whatsapp-groep, een foto die rondwaart op sociale mediaplatforms: ze zijn niet zomaar weg. Het internet composteert slecht: wat eenmaal digitaal bestaat laat zich niet als een brief verscheuren. Vervaagt een woordenwisseling in de herinnering, een *tweetje* kan haarscherp blijven terugkomen. Het is daarmee de moeite waard om na te denken over hoe we het best kunnen omgaan met sociale mediaplatforms en wat voor omgangsvormen daar passend en prettig zijn.

Drie lijnen zijn belangrijk: ten eerste, hoe leuk of niet leuk is het op een platform, of in een gesprek. Is er sprake van een gevoel van empowerment of juist van uitsluiting? Ten tweede, welke doelen dient een medium wel en welke niet? Dat heet 'affordance' in de literatuur en gaat erover of een platform geschikt of ongeschikt is voor wat je ermee wil. Ten slotte is er ook nog 'exces': waar ligt de grens tussen veilig en onveilig? Sociale media zijn enorm geschikt voor online flirten en het sturen van spannende foto's. Dat kan leuk zijn. Het kan echter ook uit de hand lopen. Daarop komen we terug in het vierde hoofdstuk: van welke gevaren moet je je als jongerenwerker bewust zijn in de online wereld waarin jongeren verkeren? In dit hoofdstuk gaat het over zicht krijgen op hoe je empowerment, affordance en exces herkent.

ZELFSCAN

Doe een zelfscan: in hoeverre zijn sociale media al geïntegreerd in je dagelijkse werk als jongerenwerker? Wat maken ze makkelijk en mogelijk (empowerment en affordance)? Waar zijn ze risicovol (exces)? De jongerenwerkers in Nijmegen hebben zich een deel van sociale media toegeëigend en onderdeel gemaakt van hun professionele praktijk van alledag, maar geven de sociale media liever niet teveel krediet voor het makkelijker maken van het werk. Zij beschouwen dezelfde activiteiten als voorheen als de *kern* van hun werk: het opsporen van vindplaatsen van jongeren in de wijk; het contact maken met jongeren; het in kaart brengen van netwerken van vrienden en familie van jongeren in de wijk; het ontwikkelen van een sterke vertrouwensband middels het organiseren van activiteiten en voeren van gesprekken; en het bieden van ondersteuning en hulp in (urgente) crisissituaties en moeilijke omstandigheden (langdurige begeleiding). Sociale media hebben deze focus niet veranderd, maar ze bieden wel aanvullende manieren om contact

² Mark Deuze (2017) *Leven in Media*. Amsterdam: AUP.

³ Jens Bosman (2017) in *Overdwars*, de site van Groenlinks jongeren: <https://dwars.org/overdwars/verharding-maatschappelijk-debat-social-media/>.

te maken met jongeren, om netwerken te overzien (affordance), een vertrouwensband op te bouwen en jongeren bij te staan in moeilijke situaties of omstandigheden (empowerment). Sociale media lijken vooral nuttig en handig.

ZELFSCAN BESPREKEN MET JONGEREN

Maar is dat zo? Bespreek je zelfscan daarom met jongeren. Weet dat veel van de vragen over sociale media van andere jongerenwerkers gaan over (digitale) vindplaatsen: waar kan ik jongeren vinden op sociale media? Welke app gebruik je? Ze gaan over het opbouwen van (digitale) netwerken in de buurt (zoals middels vriendschapsverzoeken op Facebook) en het voeren van één op één gesprekken (bijvoorbeeld het begeleiden bij een hulpvraag) of in kleine groepen (Whatsapp). De vraag aan de jongeren die je consulteert, is simpelweg of je dat goed hebt begrepen. Een complicerende factor in het gebruik van sociale media zijn de snelle en plotselinge veranderingen in gebruik van platforms en apps. Onder jongeren zijn er 'digitale generaties', waarover jongeren zelf de beste bron van informatie zijn. De Nijmeegse jongerenwerkers hadden niet veel last van handelingsverlegenheid. Ze gebruikten Facebook, Instagram, Snapchat, Whatsapp in hun dagelijkse beroepspraktijk. Ze waren wel bezorgd over de snelle ontwikkelingen rond het gebruik van sociale media door jongeren en de noodzaak om bij te blijven.

Zelfscans mogen regelmatig worden herhaald, en het gesprek met jongeren over de juiste platforms om hen op te benaderen, moet voortdurend worden gevoerd. Het is een uitdaging om - al scannend - te kijken of het werk zelf vernieuwd en verbeterd kan worden met behulp van sociale media. Veel van de experimentele online hulpverleningsmogelijkheden blijven nu buiten het gezichtsveld van de deelnemende jongerenwerkers. Een regelmatige zelfscan en toets van je gebruik van sociale media in je beroepspraktijk bij jongeren zelf kan de zorg wegnemen dat sociale media jongerenwerk totaal zal veranderen.

EFFICIËNTER WERKEN

Over het inzetten van sociale media voor nieuwe activiteiten met en voor jongeren (dus anders dan voetballen, muziek maken, gamen, koken of knutselen) gingen de gesprekken waar wij bij waren eigenlijk niet. De nadruk ligt vooral op de affordances van sociale media in bijna technische zin: ze staan efficiënter werken toe, bijvoorbeeld als het gaat om het maken van afspraken en toestemming krijgen/geven om mee te doen aan activiteiten. Een voorbeeld: een van de meiden vraagt altijd toestemming aan haar moeder om aan een activiteit van jongerenwerk mee te doen en gebruikt dan Whatsapp. Een jongerenwerker wordt daar ook in betrokken. Dat geeft enerzijds meer 'bewegingsruimte' voor het meisje. Anderzijds blijft de afhankelijkheid van de moeder in stand. Sociale media staan bijvoorbeeld ook empowerment toe en insluiting: verken mogelijkheden! Ten slotte: jongeren vragen zelf vooral om 'andere' activiteiten die hen meer fysiek en sociaal uitdagen en meer van hen vragen. Online rondhangen doen ze voor hun gevoel al genoeg. Grappig genoeg geven jongeren aan dat snel van exces sprake kan zijn bij gebruik van sociale media. Goed om vragen over fysiek contact ook op te nemen in de scan.

LESSEN:

- Uitnodigingen verzamelen: deelnemende jongerenwerkers integreren de bekende en veelgebruikte sociale mediaplatforms in hun werkzaamheden en eigenen zich deze media toe als onderdeel van hun kerntaken. Ze doen (regelmatig) een zelfscan. Onderdeel daarvan is een check op de balans tussen digitaal en fysiek contact.
- Platforms, zoals Whatsapp, Facebook, Instagram en Snapchat, die veel gebruikt worden door jongeren, veranderen nogal eens door de tijd heen en per generatie. Daarom is het voor de jongerenwerkers belangrijk om voeling te houden met veranderend gebruik van sociale media door jongeren en ook om praktisch/instrumenteel bij te blijven. Ken jij het online spel Fortnite al?
- En eigenlijk gebruik je ze al, de sociale media: begrip en gebruik van de (door jongeren) veel gebruikte sociale mediaplatforms en integratie van deze platforms in de dagelijkse praktijk van de jongerenwerker behoort inmiddels tot de belangrijke competenties van de jongerenwerker. Misschien kunnen ze worden ingezet voor meer dan efficiënt werken, als empowermenttool.

2. Behoefte om wederzijds te leren

Tijdens de ophaalsessies kwam naar voren dat de jongeren en jongerenwerkers, rond uiteenlopende onderwerpen, verschillende vragen en behoeften richting elkaar hebben. Vanuit de jongerenwerkers werden vragen gesteld, zoals hierboven beschreven, over ontwikkelingen online: welke communicatieplatforms worden gebruikt? En naar het instrumentele/handige gebruik van sociale media, zoals: waar kan ik vinden hoe ik op (nieuwe) sociale mediaplatforms gesprekken moet voeren? Daarnaast werden algemene vragen aan jongeren gesteld: wat voor activiteiten (qua vorm en inhoud) zou je nu als jongeren willen online en in de buurt?

Vanuit de jongeren werden juist overwegend vragen gesteld en behoeften geuit rond het stimuleren van bezigheden in de fysieke werkelijkheid, zoals: behoefte aan (gevarieerde/combinatie) activiteiten en het samen optrekken bij het voorbereiden van activiteiten, zoals een aantal jongeren eerder ook deed met jongerenwerkers voordat sociale media zo'n belangrijke plaats in het leven van alledag hadden. Ook de vraag om te helpen bij het leggen van nieuwe offline contacten werd gehoord.

Daarnaast werd er door enkele jongeren expliciet gezocht en gevraagd naar manieren om hun online activiteiten in te dammen. De conclusie van een gesprek hierover tijdens de ophaalsessies was dat de meeste jongeren, als ze helemaal opnieuw met internet zouden beginnen, dit met de kennis over hun online gedrag van nu, drastisch zouden willen beperken.

WAT BETEKENT DIT ALLES VOOR HET OPBOUWEN VAN EEN PROGRAMMA ROND ONLINE JONGERENWERK?

Jongerenwerk is naar zijn aard typisch 'slow' en niet 'fast'. Het gaat om het rustig en zorgvuldig opbouwen, onderhouden en bewaken van waarachtige activiteiten, sociale verbindingen en vertrouwen. Sociale media worden eerder geassocieerd met 'fast'. Het gaat in de digitale wereld om snelle, laagdrempelige en instant connecties en 'handige' bewegingen en praktijken van 'digital natives' die de wereld niet anders kennen dan met en via digitale mediaplatforms. We kunnen spreken van 'mediawijze' jongeren in termen van gebruik online enerzijds, en 'levenswijze' jongerenwerkers in termen van gedragingen in *real life* anderzijds.

De eerste stap is dan ook om elkaars kwaliteiten te zien en naar elkaar te bevestigen. Online jongerenwerk en het gebruik van online tools in jongerenwerk wordt dan een vorm van co-creatie waarbij mediawijsheid en levenswijsheid worden uitgewisseld tussen de deelnemers.

De jongeren die wij in Nijmegen spraken, opperen dat zij wellicht online en bij instrumenteel gebruik van platforms jongerenwerkers kunnen ondersteunen. Dat geeft jongerenwerkers de ruimte om hun 'klassieke taak' uit te voeren en jongeren te begeleiden bij hun 'eerste stappen op het levenspad' en empowerment. Wederzijds respect is hier het startpunt, regelmatig afstemmen en actief feedback vragen op online gedrag is een minimumeis naar jongerenwerkers die grenzen willen verleggen in hun online activiteiten. Het aanbieden en faciliteren van offline contact blijft een belangrijke component van jongerenwerk, zoals dat altijd al het geval was.

In de overlap tussen de gesprekken met jongeren en jongerenwerkers ontstaat ook een beeld van genetwerkt jongerenwerk dat beter aansluit op de digitale leefwerelden van jongeren. Een voorbeeld daarvan is toegang krijgen tot afgesloten Facebookgroepen, waar jongerenwerkers in de regel niet worden toegelaten, om sociale noden te signaleren bij jongeren in het algemeen en moeilijk bereikbare jongeren in het bijzonder.

Van deze tweede en derde stap is het niet realistisch te denken dat iedereen die zal kunnen maken. We spraken in dit kader met de jongeren en jongerenwerkers over 'de 10.000 uren regel'. Het is een vuistregel: om ergens goed in te kunnen worden, moet je er eerst veel tijd aan besteden. De meeste jongerenwerkers zijn niet in staat hun 10.000 uren op sociale media nog te halen. Jongeren hebben daarentegen hun 10.000 uur levenswijshouding nog niet opgedaan. Daarbij kunnen jongerenwerkers hen ondersteunen.

LESSEN:

- Waardeer jongeren als online experts die in staat zijn om in de constant veranderende netwerken en sociale mediaplatforms een weg te vinden en je daarover kunnen informeren: werk in co-creatie met jongeren en het jongerenwerk rond sociale media en de fysieke werkelijkheid. Hierbij zijn jongeren in de lead als het gaat om digitale middelen en zijn jongerenwerkers de begeleiders bij fysieke en sociale activiteiten.
- Als je toegang krijgt tot een gesloten online omgeving, waardeer dat als een gift. Check regelmatig of je je 'goed gedraagt' en de geldende codes respecteert.
- Pas op ten slotte: hier geldt wederom dat ook onder 'totaal connected' jongeren, die voortdurend in de digitale wereld bereikbaar en aanwezig zijn, behoefte kan zijn om juist niet online verbonden te zijn. Wees bewust dat jongeren sociale media ook als overkill kunnen ervaren.

3. Jongerenwerkers en hun nieuwe publieke positie en rol

Sociale media worden door jongerenwerkers niet alleen ingepast in hun bestaande beroepspraktijken, ze vormen ook een nieuw werkveld. Deels komt dat in de eerste twee hoofdstukken aan de orde. Een heel nieuw aspect is dat je via sociale media als jongerenwerker ook een publieke rol kunt opnemen. Die is niet altijd makkelijk.

BEREIK BUITEN JE NETWERK

De laagdrempeligheid en transparantie van sociale media maakt dat gesprekken en uitingen van jongerenwerkers online relatief gemakkelijk verspreid en ontvangen kunnen worden door mensen die zich buiten het vertrouwelijke professionele netwerk in de wijk bevinden. Een van de deelnemende jongerenwerkers postte bijvoorbeeld op zijn open Facebookstatus een artikel over etnisch profileren van jongeren door de politie, met tips over hoe in zo'n geval als jongere te handelen. Deze post werd niet alleen gelezen door de jongeren in de wijk, maar ook door de wijkagent. Die vroeg de jongerenwerker of 'dit nou wel verstandig was'. Vervolgens werd de jongerenwerker benaderd door zijn manager, met dezelfde vraag. De jongerenwerker werd in dit geval geconfronteerd met een nieuwe professionele situatie. Het doorgeven van informatie aan 'zijn' jongeren werd niet alleen ontvangen door de jongeren in kwestie, maar door alle volgers, waaronder mensen die twijfels hadden over waar zijn professionele loyaliteit lag en zou moeten liggen. Het eerste deel van dit hoofdstuk is dan ook: weet dat er gereageerd wordt op wat je online post. Neem de tijd om rustig na te denken over die reacties en ga er eventueel 'offline' over in gesprek.

SUCCESSEN DELEN?

Een andere variant van publiek aanwezig zijn, is als je manager vraagt om 'successen te vieren' of leuke verhalen te delen, bijvoorbeeld op de Facebook- of webpagina van de organisatie. Niets op tegen natuurlijk, zolang je de lessen in de eerste twee hoofdstukken voor ogen houdt. Bedenk dus wie je ermee helpt. Levert het empowerment op voor de jongeren met wie je werkt, of voor jou, in je professionele rol? Wat staat het platform waarop je gevraagd wordt te posten, je precies toe (wat is de affordance van het platform)? Foto's zijn bijvoorbeeld een gevarenzone. Als je iemand wil 'taggen' (in beeld of in je tekst) moet je eerst toestemming vragen, en je tekst moet natuurlijk respectvol zijn. De derde as in sociale mediagebruik, die van exces, speelt hier ook: humor gaat vrijwel altijd te ver, het is een vorm van exces en een enorme valkuil. Vraag je af: om wie, of ten koste van wie je lacht. Ook als je het zelf bent, is dat vaak niet leuk.

OFFLINE IN GESPREK

Het tweede deel van dit hoofdstuk gaat over de problemen die jongeren kunnen hebben in allerlei online groepen. Ze vragen daar soms (publieke) steun bij. Wat te doen in het geval van een Whatsapp-ruzie die uit de hand loopt omdat 'iedereen' zich ermee gaat bemoeien? Het simpele antwoord is: kies nooit, maar biedt aan offline in gesprek te gaan. De 'affordances' van sociale media liggen niet in de nuance, in gelijkelijk aandacht geven of 'sorry' zeggen.

LESSEN:

- De dagelijkse praktijk van jongerenwerkers wordt via sociale media makkelijker zichtbaar voor derden en daardoor vaker onderdeel van gesprekken en debatten, ook buiten de wijk. Het ontwikkelen van bewustzijn en handelingsmogelijkheden rond dit thema is daarom van belang.
- Jongerenwerkers en hun organisaties kunnen de mogelijkheden om met een breed publiek te communiceren ook bewust integreren in hun werkzaamheden. Bijvoorbeeld kiezen voor een communicatieplan waarbij (bepaalde) jongerenwerkers een rol krijgen of door het stimuleren en 'vrij' laten ontwikkelen van een dialoog tussen jongerenwerkers en derden. Hier is het devies om te blijven denken in co-creatie en respect, en om je bewust te zijn van de valkuilen die open communicatie via sociale media nu eenmaal in zich draagt.

4. Sociale media en gevaarlijke verhalen en praktijken

Jongeren zijn over het algemeen meer 'digitaal ervaren' dan de jongerenwerkers. Digitale ervarenheid kan echter werken als een rookscherm voor digitale kwetsbaarheid, waar jongeren ook last van hebben (denk aan online discriminatie, sexting, grooming, cyberbullying, jongeren ronselen voor extreme denkbeelden en game- en internetverslaving). Dat blijkt moeilijker te bespreken. Tijdens de ophaalsessies lukte het amper dit aan de orde te stellen en hierop door te vragen. Alsof de jongerenwerkers en jongeren in de sessies er zelf weinig mee te maken hebben. Dat lijkt onwaarschijnlijk. Uit de beknopte literatuurverkenning die we vooraf hebben gedaan, blijkt immers dat al deze vraagstukken in allerlei vormen en gradaties, relatief veel voorkomen.

In de ophaalsessies geven de jongeren aan dat ze wel anderen kennen die in aanraking zijn gekomen met de gevaarlijke kanten van het internet, o.a. naaktfoto's doorsturen en pestfilmpjes op het schoolplein online zetten. Het gaat volgens de jongeren zelf over het *op tijd* 'mediawijs maken' van jongeren op deze onderwerpen. Waar de jongeren het fout zien gaan, is met name bij de jonge jongeren (10 tot 14 jaar). Die zijn onervaren en verleiding ligt op de loer.

LEREN OMGAAN MET INTERNET

Als we de virtuele wereld voor het gemak even zien als een nieuw deel van de wijk waar jongeren verkeren en jongerenwerkers actief zijn, dan gaat het juist bij de gevaarlijke kanten van internet om de aloude taak van jongerenwerk om jongeren te helpen omgaan met de wereld en daarin te bewegen. Het leren omgaan met wat internet allemaal biedt aan mooie en minder mooie zaken is een taak die ook bij het jongerenwerk ligt. Daarvoor hebben jongerenwerkers een zekere mate van oprechte mediawijsheid nodig. Suggestieve koppen in de krant zijn dat niet. Mediawijzer.net biedt bijvoorbeeld links naar gedegen onderzoek. Ook daarmee ben je er nog niet. De belangrijkste stap is respectvol en co-creatief tot een gezamenlijke definitie komen: wat is veilig online gedrag, wat is onveilig? Waar liggen de grenzen van online actief zijn? Hoe vraag je om hulp als het onverhoopt mis gaat? Weet dan dat bijvoorbeeld de nationale politie recentelijk van advies veranderde over sexting (versturen van blootfoto's van jezelf). Was het advies: zorg dat je hoofd er niet op staat, nu is het: doe het niet. Zoekmachines zijn zo goed geworden in het vinden van beelden dat eenmaal uitgelekte gedeeltelijke naaktfoto's regelmatig gekoppeld worden aan gezichten en aan namen. Sexters kunnen daarmee worden gechanteerd en gepest. Onderzoeker Marijke Naezer meent overigens dat de meeste jongeren zich daar niet heel erg druk over maken.⁴

VERTROUWEN

Naast co-creatie en respect, is vertrouwen hier een belangrijke term. Her en der kwam in de ophaalsessies voorbij dat de jongerenwerkers korte lijntjes hebben met verschillende professionals rond criminaliteit, veiligheidsvraagstukken en extremisme, zoals: jeugdhulp, politie, maatschappelijk werk, etc. Het voeren van een open gesprek over gevaren (b)lijkt echter voor zowel jongeren als jongerenwerkers lastig. Jongeren verwijzen naar kinderen (zelf weten ze wel hoe met gevaren om te gaan), professionals verwijzen naar andere professionals (zij komen in beeld als het te gevaarlijk of te complex wordt). Goed voorlichten vraagt om goede voorbeelden. Goed jongerenwerk vraagt om goed luisteren. Eenmaal in de problemen vallen stemmen stil, voorkom dit.

⁴ Marijke Naezer 92018) *Sexy adventures: An ethnography of youth, sexuality and social media*. Proefschrift Radboud Universiteit Nijmegen (<https://repository.ubn.ru.nl/handle/2066/194464>).

LESSEN:

- Inzetten op een stevige rol voor het jongerenwerk omtrent mediawijsheid (creëren van veiligheid, bewustwording rond grenzen en weerbaarheid, met name van de jongste groepen jongeren). Er zijn steeds meer online tools, informatie en organisaties beschikbaar die zich richten op dit terrein, daar kan het jongerenwerk goed gebruik van maken.
- Het onderhouden van goede netwerken om adequaat in te kunnen grijpen als er sprake is van onveilige situaties of als er excessen zijn, omdat escalatie zo snel kan gebeuren online. Dit is een *must* voor het jongerenwerk.
- Verkennen van mogelijkheden om het ongemak over het gesprek met betrekking tot de gevaren van internet aan te gaan tussen jongeren en jongerenwerkers. Dit is inclusief het benoemen van eigen missers, vrienden die in de problemen zijn, mensen met wie je niet meer wilt omgaan, als jongere of jongerenwerker, omdat ze zich raar of onaangenaam gaan gedragen.

Conclusie

De vier hoofdstukken geven antwoord op vragen over wat online jongerenwerk is en hoe je het (goed) doet. Ze zijn ontworpen vanuit aandacht voor empowerment van jongeren en hoe sociale mediagebruik daarbij nuttig kan zijn; voor de 'affordances' die sociale media bieden – waar zijn ze vooral heel geschikt voor? – en voor het op tijd herkennen van excessen in je eigen gebruik als jongerenwerker. Voorkom foute grapjes; ga niet online publiekelijk in discussie, check bij jongeren of je de codes voor met elkaar omgaan goed hebt begrepen. Dat is en blijft het allerbelangrijkst: teruggaan naar de jongeren met wie je werkt om te checken of de gekozen vorm van contact past en of het helpt. Daarin is het werken met sociale media niet anders dan het 'ouderwetse' gesprek.

Bijlage: samenvatting korte deskresearch online jongerenwerk

Welke kansen zijn er voor een effectieve inzet van sociale media en internet ten behoeve van sociaal werk en specifiek jongerenwerk? Onderstaand overzicht is een samenvatting van een korte literatuurstudie naar actuele werkvormen van online sociaal werk en specifiek online jongerenwerk.

Online sociaal werk of online jongerenwerk	
Blended social work	<p>Blended social work kent een spectrum van interventies van alleen offline, via een mengvorm, naar alleen online:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Alleen offline werken2. Van offline naar online en soms weer terug of alternerend3. Van online naar offline en soms weer terug of alternerend4. Alleen online werken <p>Bij blended social work is een individuele of groepsbehandeling of een combinatie daarvan mogelijk. Cliënten kunnen in bepaalde gevallen anoniem blijven tijdens 'de behandeling' of hun identiteit onthullen.</p>
Werkvormen online sociaal werk	<p>Online sociaal werk kent verschillende vormen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none">• Online informatievoorziening• Onbegeleide zelfhulp• Lotgenotencontact• Vraag en antwoord via online contact• Begeleide zelfhulp• Online therapie

Potentiële voordelen van online sociaal werk:	
1. Betrokkenheid met de cliënt	<ul style="list-style-type: none">• Er zijn verschillen in de interpersoonlijke dynamiek voor contact leggen met cliënten op de verschillende sociale media platformen (het ene online communicatiekanaal wordt als intiemer ervaren dan het andere).• Focus op relatieopbouw en vertrouwen winnen voordat verdere verbindingen worden opgebouwd. Wacht totdat je uitgenodigd wordt in de sociale media omgeving van de cliënt.• Houd de interactie via sociale media met de cliënten informeel.• Sociale media bieden een glimp op het leven van de cliënt. Probeer de informatie die de cliënt presenteert te verifiëren.
2. Flexibiliteit door grote beschikbaarheid	<p>Online hulp stelt cliënten in staat om hun eigen behandeling vorm te geven. Cliënten kunnen op ieder gewenst moment en overal hulp of ondersteuning krijgen en in eigen tempo werken.</p>

3. Maatwerk	Door maatwerk wordt de hulp mogelijk beter geaccepteerd.
4. Synchrone communicatie	Synchrone (online) communicatie – dat wil zeggen direct, interactieve dialoog – stimuleert 'social presence' (sociale aanwezigheid) die resulteert in meer openhartige gesprekken met de cliënt.
5. Anonimiteit en ontremming	Sociale media bieden de mogelijkheid om in anonimiteit te communiceren of hulp te vragen (online lijkt daartoe een natuurlijke setting te bieden). Dat biedt ook de mogelijkheid om meer te vertellen dan wanneer de identiteit wel bekend zou zijn.
6. Verandering van machtsverhouding cliënt-jongerenwerker	De cliënt heeft meer regie op de duur van de communicatie, over wat men wil vertellen en wanneer men wil stoppen. Dit wordt ook versterkt door de mogelijkheid van anonimiteit. Mogelijk heeft dit een gunstig effect op de diepgang van online conversaties tussen cliënt en jongerenwerker.
7. Gebruik van tekst, foto's en video in de online communicatie	Uit de literatuurstudie blijkt dat zowel cliënten als sociaal werkers de voordelen en aandachtspunten van schriftelijke online communicatie met elkaar herkennen.
8. Behoeftebepaling van de hulpvrager	Naast de meer informelere wijze van introductie door jongerenwerkers, bieden sociale media de mogelijkheid om wat achtergrondinformatie van mogelijke cliënten te verzamelen voordat de initiële online conversatie start.
9. Efficiency en effectiviteit overwegingen	Sociale media kunnen zorgverleners helpen hun netwerk te vergroten en meer mensen te bereiken die hulp nodig hebben. Sommige studies merken op dat sociale media bijdragen tot 'interventiebetrouwbaarheid'.

Mogelijke nadelen of aandachtspunten van online sociaal werk

1. Professionele ethiek	De vervaging van de grenzen tussen werk en privé, waar het gaat om professionele identiteit en privépersoon of de tijden waarop de sociaal werker beschikbaar is en werkt.
2. Gevoel van 'altijd beschikbaar'	De jongerenwerkers krijgen het gevoel altijd beschikbaar te moeten zijn omdat voor de jongeren zichtbaar is wanneer ze online zijn. Daardoor kunnen (valse) verwachtingen ontstaan. Een mitigatiestrategie zou het aanbieden van een lijst van (eventueel ook telefonische) noodhulpcontacten voor de cliënten kunnen zijn.

3. Uitval en behandeltrouw	Uitval komt bij online hulpverlening meer voor dan bij face-to-face behandelingen. Gebruik van video en geluid in online communicatie of gamificationstrategieën kunnen mogelijk het risico op uitval verminderen.
4. Online reviews online sociaal werk	Er zijn nog beperkt studies waarin melding wordt gemaakt van het gebruik van sociale media voor behandel- en programmaevaluatie (online reviews).
5. Technologische (kennis) issues	Bij online hulpverlening spelen connectiviteit, betrouwbaarheid en veiligheid van de internetverbinding een rol. Daarnaast is het van belang dat zowel de jongere als de jongerenwerker voldoende kennis heeft in het gebruik van de online tools.
6. Bekostiging van anonieme hulp	Hulpvragers zijn niet zonder meer te relateren aan een bepaald terrein. Daarmee kan een diffuse situatie ontstaan waarbij discussie ontstaat over wie verantwoordelijk is voor de bekostiging van de (anonieme) hulp.

Specifieke onderwerpen met een ICT-component m.b.t. jongeren bij online sociaal werk

1. Online jongerenwerk en eHealth	Een belangrijk thema voor jongerenwerkers is gezondheid. Door middel van sociale media kan niet alleen met cliënten gepraat worden over gezondheid, de informatie- en communicatietechnologieën bieden ook nieuwe mogelijkheden voor monitoren of actief interveniëren ter bevordering van de gezondheid. Ook belangrijk is om in de online omgeving aandacht te schenken aan internet-gerelateerde verslavingen zoals sociale media, porno-, online gok- of gameverslaving bij jongeren.
2. Gamification en online jongerenwerk	Steeds meer online hulp maakt gebruik van spelelementen uit de game-industrie, ook bekend als 'gamification'. Uitgangspunt bij gamification is dat deelnemers de informatie via een interactief scenario getoond krijgen waardoor het meer aanspreekt.
3. Radicalisering en polarisatie	Radicaliserende jongeren zijn niet altijd in beeld bij het jongerenwerk en voor veel jongerenwerkers is het moeilijk om radicaliserend gedrag van jongeren goed te signaleren. Positieve ervaringen bij de aanpak van radicalisering en polarisatie zijn in de literatuur te vinden met peer-2-peer aanpakken.

<p>4. Sexting, cyberbullying, online discriminatie en grensoverschrijdend online gedrag</p>	<p>Onderzoekers adviseren om (proactieve) preventieve maatregelen te nemen door in onderwijs en via educatie door jongerenwerkers aandacht te geven aan empathie en besluitvormingstraining in de context van online ongeremdheid en seksuele ontwikkeling van adolescenten. De jeugd heeft geregeld een andere perceptie dan de jongerenwerker en herkent bijvoorbeeld niet wat cyberbullying is omdat de jeugd bepaald online gedrag niet als zodanig bestempelt. Aangeraden wordt om meer in algemene zin aan de jongeren te vragen over hun ervaringen met online vijandigheid of agressie om een beter beeld te krijgen van wat de jongeren meemaken. Er is ook meer voorlichting nodig voor jongeren over de effecten, remedie en coping mechanismes tegen cyberbullying, cyberstalking, grooming of ander grensoverschrijdend online gedrag.</p>
<p>5. Jongeren, nieuws, actualiteit en digitale mediawijsheid</p>	<p>Jongerenwerk biedt jongeren een plek waar zij terecht kunnen met hun vragen, angstgevoelens of ideeën die zij krijgen door heftige gebeurtenissen op andere plekken in de wereld. Mediawijsheid en kennis van de actualiteit is voor de jongerenwerker dan ook onontbeerlijk. Sociale media bieden jongeren mogelijkheden tot zelf-expressie en persoonlijke ontwikkeling, een stem te kunnen geven en hun eigen verhaal te vertellen of om tot actie op te roepen en de buurt te mobiliseren (door bijvoorbeeld misstanden in hun buurt aan te kaarten) en ook voor zelfpromotie van skills ten behoeve van loopbaanontwikkeling.</p>
<p>6. Sociale media en training van jongerenwerkers</p>	<p>Handelingsverlegenheid over het gebruik van internet en sociale media komt voor onder een deel van de welzijns- en jongerenwerkers. Naast de behoefte aan training voor het gebruik van sociale media als sociaal werker/jongerenwerker is ook een kritische reflectievorming nodig voor het goed beschouwen van de effectiviteit van het gebruik van sociale media in het beroep van sociaal werker.</p>

Colofon

Financier: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs: Gijs van Beek (Zumo Media)
Anand Sheombar (Zumo Media)
Annemarie van Hinsberg (KIS)
Karel Koch (Inholland)
Joke Hermes (Inholland)
Ontwerp: Design Effects
Foto: 123RF
Uitgave: Kennisplatform Integratie & Samenleving
Catharijnesingel 47
3511 GC Utrecht
T (030) 789 20 009

De publicatie kan gedownload worden via de website van het Kennisplatform Integratie & Samenleving: www.kis.nl.

© KIS/Movisie, Utrecht 2019.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Movisie. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with Movisie. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Wilt u op de hoogte blijven van alle projecten, vragen en antwoorden en andere vormen van kennisuitwisseling? Zie www.kis.nl, meld u aan voor de [nieuwsbrief](#) of volg ons op [Twitter](#) of [LinkedIn](#).

Kennisplatform Integratie & Samenleving is een programma van het Verwey-Jonker Instituut en Movisie

T 030 230 32 60 E info@kis.nl I www.kis.nl

