



**Departement Social Work**

**Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

## **WEERSTAND, DE UITDAGING!**

Hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst?*

**Door Melissa Soetaerts**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt**

**Academiejaar 2013- 2014**

## Voorwoord

Na 14 weken stage kan ik u met trots mijn eindwerk voorstellen. Mijn eindwerk draait rond de centrale vraag 'Hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst?*'.

Ik heb de kans gekregen om de opgedane kennis en vaardigheden binnen mijn opleiding Sociaal werk aan de Hogeschool PXL te Hasselt in de praktijk te brengen binnen de organisatie Kans OP Arbeid (Kopa) Limburg zvw. Ik ben hiervoor heel dankbaar.

Ik ben deze stage begonnen met het motto dat we het grootste deel van ons leven aan het werken zijn, maar dat 'werken' zoveel meer betekent dan een inkomen alleen. Je maakt er nieuwe vrienden, ontmoet er fijne collega's en je ontwikkelt er je kwaliteiten, waardoor je gelukkiger in het leven gaat staan.

Ik kan volkomen beamen dat ik dankzij deze stage interessante mensen heb ontmoet. Enerzijds de cursisten binnen de opleiding *Zappen naar je toekomst*, anderzijds mijn collega's en mede-hulpverleners van de organisatie Arktos en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). Ze hebben allen een grote bijdrage geleverd aan mijn eindwerk. Elke hulpverlener had een andere hulpverleningsstijl en gedachtegang, maar dit maakte het allemaal zo boeiend.

Mijn grootste dank gaat uit naar mijn stagementor Pedro Mineur en eindwerkbegeleider Johan Vandersmissen! Hun tips, feedback en inzichtelijke vragen hebben mij geholpen om mijn eindwerk een betere vorm te geven, daarom een welgemeende 'bedankt'!

Tot slot wil ik mijn vrienden bedanken voor de steun doorheen het schrijven van mijn eindwerk en ben ik mijn ouders dankbaar voor de kansen die ik krijg om te studeren en mij blijvend te ontwikkelen.

# Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	5
<b>1. Voorstelling van de stageplaats.....</b>	<b>6</b>
1.1. Achtergrond .....	7
1.1.1. Missie/Visie .....	7
1.1.2. Doelgroep en doelstelling .....	7
1.1.3. Aanbod.....	8
1.1.4. Opdracht lesgever/begeleider.....	9
1.2. Kader & theorie .....	10
1.2.1. Leeromgeving.....	10
1.2.2. Grens tussen begeleiding en therapie .....	11
1.3. Rol van de VDAB .....	12
1.4. Rol van de ABVV .....	12
1.5. Rol van de Koepelorganisatie.....	12
1.6. Besluit.....	13
<b>2. Theoretisch deel.....</b>	<b>14</b>
2.1. De jongen en de vissenkom .....	14
2.2. Project <i>Zappen naar je toekomst</i> .....	15
2.2.1. Ontstaan.....	15
2.2.2. Inhoud .....	15
2.2.3. Resultaten & Meting .....	17
2.3. Weerstand tegen verandering .....	18
2.3.1. Wat is weerstand? .....	18
2.3.2. Functie .....	18
2.3.3. Soorten.....	19
2.3.4. Uitingvormen .....	20

2.3.5.	Voorwerp .....	22
2.4.	Hoe omgaan met weerstand? .....	24
2.4.1.	Veranderingscirkel Prochaska en Di Clemente .....	25
2.4.2.	Motiverende gespreksvoering .....	28
2.4.2.1.	Principes .....	28
2.4.2.2.	Technieken .....	29
2.4.3.	Oplossingsgericht coachen.....	31
2.4.3.1.	Principes volgens de Zevenstappendans .....	31
2.4.3.2.	Technieken.....	34
2.5.	Besluit .....	36
<b>3.</b>	<b>Praktisch deel.....</b>	<b>37</b>
3.1.	Gebruikte methode.....	37
3.2.	Hoe gaan de begeleiders van Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren?.....	38
3.2.1.	Interview 1: casus eigen praktijk.....	38
3.2.1.1.	Analyse .....	40
3.2.1.2.	Omgaan met de weerstand gekoppeld aan de theorie .....	41
3.2.2.	Interview 2: casus begeleider Kopa .....	42
3.2.2.1.	Analyse .....	44
3.2.2.2.	Omgaan met weerstand gekoppeld aan de theorie .....	46
3.2.3.	Interview 3: casus begeleidster Kopa .....	47
3.2.3.1.	Analyse .....	49
3.2.3.2.	Omgaan met weerstand gekoppeld aan de theorie .....	50
3.3.	Hoe gaan andere organisaties om met weerstand bij werkloze jongeren? .....	51
3.3.1.	Interview VDAB .....	51
3.3.2.	Interview Arktos.....	52
3.3.2.1.	Recente Methodiek: Missing Link.....	52
3.4.	Algemene conclusies en aanbevelingen .....	56
3.5.	Besluit .....	58
<b>4.</b>	<b>Kritische kijk.....</b>	<b>59</b>

4.1. Kopa Limburg vzw.....	59
4.2. Thema en uitwerking.....	60
4.3. Persoonsgebonden traject .....	61
4.4. Actualiteit .....	62
4.5. Besluit .....	63
<b>Algemeen besluit.....</b>	<b>64</b>
Bibliografie .....	66
Bijlagen .....	68
Bijlage 1: Definities VDAB kansengroepbepaling voor partners	
Bijlage 2: Kwint-vragenlijst	
Bijlage 3: Interview VDAB	
Bijlage 4: Interview Arktos	
Bijlage 5: Interview Kopa	
Bijlage 6: Instrumenten Methodiek Missing Link	
Bijlage 7: Artikel VDAB 'Stuur jongeren die schoolmoe zijn naar VDAB'	

## Inleiding

Alle veranderingen roepen weerstand op en daarom moeten hulpverleners er aandacht aan besteden.

Elke hulpverlener is al ooit in contact gekomen met een persoon die weerstand vertoonde tegen een bepaalde interventie. Is dit negatief? Neen, in tegendeel. Weerstand is een grote bron van informatie over de cliënt. Zodra de hulpverlener weet hoe hij moet omgaan met de weerstand is hij vertrokken binnen zijn hulpverleningsrelatie.

Als maatschappelijk assistent in wording ben ik vanuit een grote interesse aan dit eindwerk begonnen. Weerstand is overal en toch bestaat er geen eenduidige handleiding over hoe we als hulpverlener precies kunnen omgaan met iemand die weerstand vertoont.

Ik ben daarom op vraag van mijn stageplaats Kopa Limburg vzw een eindwerk gestart rond de centrale vraag: 'Hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst?*'. De vragen 'waar duikt weerstand op binnen het project *Zappen naar je toekomst?*' en 'hoe gaan begeleiders om met weerstand bij werkloze jongeren?' staan centraal in mijn eindwerk.

Mijn eindwerk is opgebouwd uit vier delen. In het eerste deel geef ik een voorstelling van mijn stageplaats **Kans OP Arbeid** (Kopa) Limburg. Ik bespreek wat Kopa Limburg precies is in combinatie met zijn belangrijkste partnerorganisatie de **Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleidingen** (VDAB).

Het tweede gedeelte van dit eindwerk, het theoretisch kader, bestaat uit drie delen en begint met een interessante anekdote. In het eerste deel bespreek ik het ontstaan en de inhoud van de opleiding *Zappen naar je toekomst*. In het tweede deel bespreek ik de theorie rond weerstand tegen verandering en in het laatste deel bespreek ik de veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente en twee methodieken die kunnen helpen in het omgaan met weerstand.

Het derde deel van mijn eindwerk omvat mijn praktijkstudie. Ik ben gaan onderzoeken waar weerstand precies opduikt en hoe begeleiders omgaan met jongeren die weerstand vertonen. Ik heb eerst een interview afgenomen van de begeleiders van Kopa, die ik heb verwerkt in casusbesprekingen. Daarna heb ik een interview afgenomen van VDAB en Arktos om te bekijken hoe andere organisaties omgaan met weerstand. Op het einde van mijn praktijkstudie geef ik mijn organisatie Kopa Limburg enkele aanbevelingen. Belangrijk is dat ik ben gaan onderzoeken in hoeverre de theorie overeenkomt met de praktijk. Welke methodieken werken wel en welke niet om zo uiteindelijk tot een besluit te komen.

In het vierde deel van dit eindwerk geef ik mijn kritische kijk op de stageplaats, de uitwerking van mijn eindwerk en mijn persoonsgebonden traject.

Tot slot eindig ik mijn eindwerk met een algemeen besluit.

Ik hoop u alvast te boeien met dit eindwerk en wens u veel leesplezier!

## 1. Voorstelling van de stageplaats

Arbeid heeft een dubbelzinnige betekenis in onze cultuur. Werken wordt enerzijds beschouwd als een vloek of een noodzakelijk kwaad, geassocieerd met pijn en moeite. Anderzijds wordt werken beschouwd als een edele activiteit, het hoogste goed, een belangrijke waarde en een belangrijk middel tot zelfrealisatie.<sup>1</sup>

Vlaanderen telt in de maand april 2014 nagenoeg 224.790 werkzoekenden waarvan 41.831 (18,60%) jongeren onder de 25 jaar. Opvallend is dat van alle werkzoekenden er 106.296 (47,30%) laaggeschoold zijn, waarvan 21.256 jongeren onder de 25 jaar. Dit blijkt uit de cijfers van Arvastat van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB).

Niet enkel speelt de grote recessie van 2008 hier een belangrijke rol in. De hoge eisen die onze maatschappij stelt aan de beroepsbevolking vervullen een even belangrijke rol. Zo verwacht onze huidige maatschappij dat elk individu een kwalitatieve vorming en opleiding heeft genoten. Hierdoor hebben laaggeschoolden het moeilijk om een job te vinden en te behouden.<sup>2</sup>

Omdat werk wordt gezien als het hoogste goed organiseert onze maatschappij initiatieven om werkloosheid tegen te gaan, waaronder de sector van beroepsopleidingen en trajectbegeleidingen waarin mijn stageplaats **Kans OP Arbeid** (Kopa) Limburg vzw kan worden gesitueerd.

Om meer te kunnen vertellen over weerstand bij werkloze jongeren tussen de 18 en 30 jaar binnen het project *Zappen naar je toekomst*, moet ik eerst een duidelijk beeld vormen van de werking van Kopa Limburg.

Kopa is een samenwerkingsverband van opleidingsprojecten, opgericht in de schoot van het **Algemeen Belgisch Vakverbond** (ABVV) en staat in voor de toeleiding tot de arbeidsmarkt en de begeleiding van werkzoekenden die behoren tot een kansengroep.

Eerst bespreek ik de achtergrond van de organisatie Kopa Limburg waaronder de missie/visie, doelgroep, het aanbod en de opdracht van de lesgevers en begeleiders. Nadien bespreek ik het kader en de theorie van de organisatie Kopa Limburg bestaande uit de leeromgeving en de grens tussen begeleiding en therapie. Tot slot bespreek ik de verbondenheid met de VDAB, het ABVV en de koepelorganisatie Kopa.

---

<sup>1</sup> GLORIEUX, I., *De arbeid als zingeving. een onderzoek*. Brussel, VUBPress, 1995, p.11.

<sup>2</sup>Kansengroepen in kaart , laaggeschoolden op de Vlaamse arbeidsmarkt. Internet, 25 maart 2014 ([https://www.vdab.be/trends/kik/doc/KiK\\_Laaggeschoolden\\_2013.pdf](https://www.vdab.be/trends/kik/doc/KiK_Laaggeschoolden_2013.pdf))

## 1.1. Achtergrond<sup>1</sup>

Kopa is een initiaalwoord. Met de beginletters worden twee verschillende uitdrukkingen gemaakt. De officiële benaming **Ko**epelorganisatie **O**pleidings **P**rojecten **ABVV**-Limburg vzw en de tweede uitdrukking **K**ans **OP** **A**rbeid.



Zoals het logo van Kopa weergeeft, slaat Kopa de brug naar werk. Kopa situeert zich in de sociale sector binnen het luik van sociale opleidingscentra en is een vereniging zonder winstoogmerk (vzw). Kopa wil de arbeidsmogelijkheden voor kansengroepen, namelijk werkzoekenden en werknemers, vergroten door ze te begeleiden naar een duurzame tewerkstelling.

Om duurzame tewerkstelling te bekomen, gaat men vertrekken vanuit de kwaliteiten én behoeften van de cursisten. Kopa wil de cursisten hun zelfredzaamheid op de arbeidsmarkt versterken en de basiscompetenties (kennis, vaardigheden en attitudes) uitbreiden.

### 1.1.1. Missie/Visie

In Vlaanderen begeleidt Kopa Limburg werkzoekenden en werknemers uit kansengroepen naar duurzame tewerkstelling. Elke kopa-medewerker wil voor zijn/haar cliënt maximale kansen bieden op de arbeidsmarkt.

Kopa realiseert dit door opleidingen, begeleiding en coaching. Hierbij bieden ze beroepsopleidingen aan, zoals een beroepsopleiding *Verkoop* en de oriënterende opleiding *Zappen naar je toekomst*. Tijdens deze opleidingen krijgt elke cursist individuele begeleiding. In combinatie met een opleiding kan de cursist genieten van één of meer stages bij diverse werkgevers. Indien de cursist nog geen één jaar tewerkgesteld is, kan hij genieten van job- of taalcoaching. Kopa zal op een constructieve manier samenwerken met andere organisaties en diensten en gaan noden en suggesties signaleren aan de VDAB.

In de omgang met klanten vertaalt Kopa de basiswaarden van het ABVV, namelijk solidariteit, rechtvaardigheid, democratie en gelijkheid, in 7 leidende principes. Deze principes zijn: gelijkwaardigheid, respect voor het individu, zelfsturing, job/opleiding, persoonlijke ontwikkeling, duidelijkheid in combinatie met eerlijkheid en als laatste een focus op de krachten (empowerment).

### 1.1.2. Doelgroep en doelstelling

De Vlaamse overheid omschrijft een kansengroep als “categorieën van personen waarvan de werkzaamheidsgraad lager ligt dan het gemiddelde bij de totale Vlaamse beroepsbevolking.”<sup>1</sup>

<sup>1</sup> KOPA vzw. *Kopa roadbook*, Brussel, vzw Kopa, 2010, p. 8-11. (niet gepubliceerde nota)



Na advies van de **Sociaal-Economische Raad (SER)** bepaalt de Vlaamse Regering jaarlijks een omschrijving van deze groepen. Er zijn vier kansengroepen: laaggeschoolde werklozen, ouderen (50-plussers), personen van allochtone herkomst en/of met een arbeidshandicap (*zie bijlage 1: definities VDAB: kansengroepbepaling voor partners*). Deze vier kansengroepen behoren tot de doelgroep van Kopa Limburg.

De vierde kansengroep, deze van de arbeidsgehandicapten, verschilt echter van de andere drie. Een arbeidshandicap wordt omschreven als “elk langdurig en belangrijk probleem van deelname aan het arbeidsleven dat te wijten is aan het samenspel tussen functiestoornissen van mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke aard, beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten en persoonlijke en externe factoren.”<sup>2</sup>

Kopa is niet gespecialiseerd in het omgaan met personen met een handicap, afhankelijk van de zwaarte of de ernst van de arbeidshandicap of -beperking verwijst Kopa deze personen door naar andere organisaties binnen de sector beroepsopleidingen en trajectbegeleidingen zoals de Gespecialiseerde opleidings-, begeleidings-, en bemiddelingsdienst (GOB's). Zo kan een persoon met een visuele beperking niet terecht bij Kopa, maar wel bij de GOB Brailleliga.

Kopa wil de kansen van deze groepen op de arbeidsmarkt vergroten door middel van begeleidingen en opleidingen op maat. Dit maatwerk biedt de cursist eerst een opleiding waarbij hij/zij het hele proces individueel wordt begeleid. Daarbij horend is er aangepaste coaching en nazorg voor de cursist zijn specifieke noden.

Tegenwoordig is er een nieuwe trend waaronder een opkomende vijfde kansengroep: de jongeren! Ook bekend onder de naam NEET Jongeren - **N**ot in **E**ducation, **E**mployment, or **T**raining. Als de economie zich langdurig in recessie bevindt, zal de arbeidsmarkt daar de gevolgen van ondervinden. Het aanbod wordt groter dan de vraag naar werknemers. Elk jaar komen er nieuwkomers op de arbeidsmarkt. Zij ondervinden de gevolgen van een recessie door het lang uitblijven van het vinden van een baan.<sup>3</sup>

Door deze zorgwekkende tendens is er dankzij de samenwerking tussen VDAB en Kopa maatwerk ontstaan, namelijk het project *Zappen naar je toekomst*. De VDAB merkte op dat de meeste jongeren zonder diploma op de arbeidsmarkt terecht komen en niet weten welke richting ze precies uit willen gaan op deze markt.

### 1.1.3. Aanbod<sup>4</sup>

Kopa Limburg biedt een vast aanbod. Hieronder valt de verkoopopleiding en de oriënterende opleiding *Zappen naar je toekomst*. Daarnaast biedt Kopa een modulair aanbod dat aangevraagd kan worden door externe diensten zoals het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), interimkantoren, dienstencheques-bedrijven of de

---

<sup>1</sup> Vlaamse Overheid Sociale Economie, Kansengroepen. *Internet*, 23 november 2014. (<http://www.socialeconomie.be/kansengroepen>)

<sup>2</sup> Federatie Gespecialiseerde opleidings-, begeleidings-, en bemiddelingsdienst, Onze doelgroep. *Internet*, 19 maart 2014. (<http://www.fegob.be/Home/FeGOB/Doelgroep>)

<sup>3</sup> Kansengroepen in kaart , laaggeschoolden op de Vlaamse arbeidsmarkt. *Internet*, 25 maart 2014 ([https://www.vdab.be/trends/kik/doc/KiK\\_Laaggeschoolden\\_2013.pdf](https://www.vdab.be/trends/kik/doc/KiK_Laaggeschoolden_2013.pdf))

<sup>4</sup> KOPA vzw. *Informatieve folder*, Hasselt, z.u., 2013

**Gespecialiseerde Trajectbegeleiding en – Bepaling (GTB).** De duur en de inhoud van ieder programma wordt aangepast aan de specifieke noden. Tot het aanbod behoort: communicatie, computerinitiatie, talen (nieuwe spelling, Frans en Nederlands), sollicitatietraining, assessment, assertiviteit, arbeidsattitudes, sociale vaardigheden en mobiliteit.

De opleiding *Zappen naar je toekomst* is in het leven geroepen omdat vele jongeren tussen de 18 en 30 jaar nog niet weten welke richting ze uitwillen op de arbeidsmarkt. Het project biedt een antwoord op de vragen: welke werkomgeving past het beste bij mij, welke basiscompetenties bezit ik en welke moet ik nog aanleren, heb ik de juiste sociale vaardigheden, ben ik assertief genoeg en heb ik voldoende zelfvertrouwen? De antwoorden op deze vragen leert de cursist zelf ontdekken doorheen de opleiding. Niemand kent de cursist zijn dromen en wat hem/haar motiveert zo goed als hij/zij zelf.

Kortom, het hoofddoel van deze opleiding is om zichzelf en de arbeidsmarkt beter te leren kennen zodat deze beter op elkaar kunnen worden afgestemd.

Naast de verschillende opleidingen geeft Kopa eveneens jobcoaching, taalcoaching en jobmatching.

Job-en taalcoaching is een voordeel voor de werknemer en de werkgever. Bij jobcoaching wordt iedere nieuwe werknemer binnen een bedrijf gedurende zijn/haar eerste werkjaar op maat begeleid door een kopa-medewerker. Gedurende 6 maanden wordt de werknemer gecoacht op de werkvloer. Hierbij wordt er gewerkt aan de arbeidsattitudes zoals flexibiliteit, zorgzaamheid en aan sociale vaardigheden, zoals conflicthantering en communicatie. Taalcoaching is een opleiding gedurende 12 maanden, georganiseerd op de werkvloer. Deze richt zich tot werknemers die ondersteuning nodig hebben in de Nederlandse taal.

Jobmatching is een samenwerking tussen een kopa-medewerker en de cliënt. De kopa-medewerker gaat de cliënt van dichtbij ondersteunen in zijn werkzoekgedrag. Hierbij leert de cliënt een overzichtelijk curriculum vitae en correcte motivatiebrief opstellen. Op basis van het CV gaat de begeleider samen met de cliënt op zoek naar vacatures bij een netwerk van werkgevers. Andersom gaat het netwerk van werkgevers zelf vacatures aanbieden. Door middel van empowerment (autonomie versterken) en activatie wil de organisatie Kopa Limburg de cliënt zelfstandigheid bijbrengen zodat deze in de toekomst op een correcte manier kan solliciteren.

#### **1.1.4. Opdracht lesgever/begeleider<sup>1</sup>**

De werknemers bij Kopa dragen de dubbele functie lesgever-begeleider. De doelgroep bestaat uit cursisten in opleiding of cliënten in begeleiding bij jobmatching, nazorg, Tender Activering Zorg (TAZ) en job- of taalcoaching. Om alles duidelijk te houden gebruik ik de benamingen lesgever-begeleider en cursist. Terwijl er voor cursist ook cliënt kan worden ingevuld.

---

<sup>1</sup> KOPA vzw. *Kopa roadbook*, Brussel, vzw Kopa, 2010, p.11. (niet gepubliceerde nota)

Kopa heeft een creatieve manier om contacten te leggen tussen de arbeidsmarkt en de werklozen. Zij hebben de opdracht om elke cursist als gelijkwaardig te beschouwen en te geloven in zijn of haar intrinsieke mogelijkheden. Deze basishouding komt tot uiting in alle acties zoals begeleiden, bijsturen, evalueren, informeren en lesgeven. Al deze acties worden uitgevoerd met een warme mensgerichte aanpak.

De begeleider bij Kopa bouwt een netwerk uit binnen het brede werkveld (VDAB, derden,..) en heeft relevante kennis van de arbeidsmarkt. De begeleiders maken met de cursist concrete afspraken over verwachtingen en verantwoordelijkheden voor beide partijen. Dit zorgt ervoor dat de cursist realistische verwachtingen heeft die leiden tot duidelijke keuzes. Daarnaast gaat de begeleider op weg naar kwalitatieve tewerkstelling op maat via verschillende stappen; oriëntatie, begeleidingen en persoonsgerichte vorming. De cursist wordt mensgericht en intensief geholpen zodat onderstaande vaardigheden optimaal ontwikkeld worden. De kansen van de cursist worden hierbij verhoogd. Daarnaast gaat de begeleider de cursist stimuleren om zijn loopbaan bewust in eigen handen te nemen door hem in groep en/of individueel zijn aanwezige competenties te laten verbeteren en nieuwe competenties bij te brengen. Het kan gaan om technische competenties zoals solliciteren en beroepsvaardigheden, (arbeids-)attitudes, sociale vaardigheden of om het werken aan randvoorwaarden zoals kinderopvang, mobiliteit. Al deze competenties moeten de weerbaarheid en de zelfredzaamheid van de cursist op de arbeidsmarkt vergroten. Taken waar geen enkele begeleider onderuit kan, zijn administratieve (dossierbeheer, registratie) - en ondersteunende taken (ontwikkeling, toeleidings- en logistieke acties).

Altijd werkt een lesgever-begeleider in teamverband. Binnen een project is het team de sturende factor. Communiceren voor een goede wisselwerking, inbreng geven, weten dat je altijd kan terugvallen op je team, reflecteren en communiceren over het eigen functioneren, zijn of haar vakken geven en bespreken, verschillende opleidingen en de gehele werking binnen het team zijn de successen van een project. Zeker als belangrijke beslissingen over cursisten en de dagdagelijkse werking van Kopa worden gedragen en genomen door het hele team. Dit alles zorgt voor kwaliteitszorg waaronder er vernieuwing, verbetering en voortdurende evaluatie wordt verstaan.

## **1.2. Kader & theorie<sup>1</sup>**

### **1.2.1. Leeromgeving**

Het proces "leren" speelt zich af binnen een bepaalde context. Kopa wil een leeromgeving scheppen die aan de volgende kenmerken beantwoordt.

Kopa voorziet opleidingen en begeleidingen. De lesgever stuurt het leren maar nodigt de cursist uit om het eigen leren in handen te nemen (oplossingsgericht werken). De focus van het oplossingsgericht werken is om stap voor stap de gewenste situatie te bereiken. Men focust dus niet op probleem van het individu. Het gaat om het bereiken van

---

<sup>1</sup> KOPA vzw. *Kopa roadbook*, Brussel, vzw Kopa, 2010, p 12-16. (niet gepubliceerde nota)

successen en niet om de missers of het falen. De begeleiders van Kopa bekijken de competenties en mogelijkheden in de plaats van de zwakten en beperkingen.

Doordat men de combinatie opleiden en begeleiden maakt, biedt Kopa enerzijds een context waarin ze de cursist voldoende bagage willen bijbrengen. Anderzijds wil Kopa mogelijkheden creëren om samen met de cursist te zoeken waarin hij/zij goed is.

De leeromgeving is realistisch. De cursist zijn leerproces heeft een bepaald doel, zijnde terug aansluiting vinden met de arbeidsmarkt. Hierbij is de leeromgeving gericht op zelfinzicht en zelfontwikkeling. Kopa gaat niet enkel cursisten opleiden naar competenties. Ze gaan eveneens het zelfbewustzijn bij de cursist stimuleren. Kopa gaat ervan uit dat elk individu zijn eigen intrinsieke mogelijkheden bezit zodat men de cursist kan stimuleren om het eigen leren in handen te nemen.

De leeromgeving bij Kopa is laagdrempelig en uitdagend. Ze creëert een sfeer waarbij de cursisten tijdens het leren zo weinig mogelijk remmingen ondervinden. Laagdrempeligheid gaat de klant motiveren om te leren en zijn zelfinzicht te vergroten. Een sfeer van vertrouwen, rekening houdend met de leerstijl van elk individu. Dit wil zeggen dat men geen voorkennis moet bezitten om een opleiding bij Kopa te starten.

Als laatste is er de mix van leeractiviteit. Er is een combinatie van leermethodes waardoor de klant via verschillende wegen kan bijleren. Men realiseert individuele ontwikkeling via individuele opvolging of interacties tussen de groep en de cursist of de begeleider en de cursist.

### **1.2.2. Grens tussen begeleiding en therapie**

Kopa medewerkers proberen tijdens de begeleiding en opleidingen een sfeer van vertrouwen op te bouwen met hun cursist. Wanneer zij dit bereikt hebben, gaat de cursist bepaalde persoonlijke problemen meedelen aan de lesgever, die hen qua stijl het beste ligt. Wanneer de cursist persoonlijke problemen gaat meedelen, begint het gevaarlijk te worden. De medewerkers van Kopa leiden en coachen naar en op het werk. Het bespreken van problemen ligt dus niet binnen hun opdracht. Hierbij ontstaat een gevoelige grens tussen een goed gesprek en een therapeutisch gesprek. De grens is heel vaag en daarom dient elke casus besproken te worden binnen het team.

Cliënten helpen zichzelf door te ventileren over wat er op hun lever ligt. De begeleiders van Kopa gaan actief luisteren naar de cursist zijn/haar situatie. Door te ventileren, maakt de cursist de situatie overzichtelijk voor zichzelf en neemt hij de situatie zelf in handen. Men spreekt hier van een emancipatorische en oplossingsgerichte aanpak.

Wanneer de casus is voorgelegd op het team en er besproken wordt dat er nood is aan een intensere begeleiding moeten de medewerkers de cursist duidelijk maken dat ze hen graag willen helpen door hem/haar door te verwijzen. De begeleiding van Kopa heeft niet de opdracht en mogelijkheid om in deze problematieken te helpen. Elke doorverwijsactie wordt gecommuniceerd aan de VDAB en opgenomen in het cursistendossier.

### 1.3. Rol van de VDAB<sup>1</sup>

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) speelt een belangrijke rol binnen Kopa. De VDAB slaat een brug tussen werkgevers en werkzoekenden. VDAB heeft een goed zicht op de vraag en het aanbod van de arbeidsmarkt.

Kopa is verbonden met de VDAB dankzij een raamakkoord en de subsidies die ze ontvangen van de VDAB. Het raamakkoord zorgt dat Kopa bepaalde richtlijnen moet volgen van de VDAB. Zo mag Kopa het opleidingsaanbod niet eenzijdig veranderen. Dit moet in samenspraak met de VDAB. De VDAB leidt toe en Kopa begeleidt. De VDAB leidt werkloze personen toe naar de organisatie Kopa. Kopa gaat deze personen begeleiden met het oog op tewerkstelling. In het geval van de opleiding *Zappen naar je toekomst* gaat het om het begeleiden naar het verkrijgen van inzicht in de arbeidsmarkt met kans op tewerkstelling.

De trajectbegeleiders van de werkwinkels te Limburg verwijzen hun werkloze jongeren door naar Kopa om deel te nemen aan de oriënterende opleiding *Zappen naar je toekomst*. De VDAB verwacht dat 50 procent van de jongeren binnen de 3 maand door- en uitstroomt. Doorstromen wil zeggen dat de jongeren verbonden blijven aan de VDAB maar bijvoorbeeld een opleiding of cursus volgen. Uitstroom wil zeggen dat de jongeren officieel een job hebben gevonden en niet meer verbonden zijn aan Kopa of de VDAB.

### 1.4. Rol van de ABVV<sup>2</sup>

In 1989 is Kopa opgericht door het Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV) binnen het opleidingsproject *Actief Limburg*. Kopa is een verzamelnaam voor een samenwerkingsverband in opleidingsprojecten binnen het ABVV. Het doel van *Actief Limburg* was om werkzoekenden voor te bereiden op het volgen van een gespecialiseerde beroepsopleiding.

Naast het opleidingsproject *Actief Limburg* ontstonden er meer opleidingsprojecten onder de verzamelnaam *Kelchtermansprojecten*. Deze projecten staan onder leiding van de Vlaamse Gemeenschap. Het ABVV kreeg bij de opstart van Kopa steun van het Europees Sociaal Fonds (ESF). Het Europees Sociaal Fonds heeft een belangrijke financiële rol gespeeld in de opbouw van Kopa.

### 1.5. Rol van de Koepelorganisatie<sup>3</sup>

Kopa breidde uit, waardoor men vandaag de dag kan spreken over 8 autonome teams verspreid over Vlaanderen. De teams bevinden zich in Limburg, Antwerpen, Oost Vlaanderen en West Vlaanderen. De koepelorganisatie Kopa wordt ondersteund door het landelijk secretariaat te Brussel. Zij gaat innovatieve projecten aansturen, vormings- en

---

<sup>1</sup> BOLLEN, R. Coördinator KOPA Limburg, *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 23 april 2013.

<sup>2</sup> BOLLEN, R. Coördinator KOPA Limburg, *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 23 april 2013.

<sup>3</sup> BOLLEN, R. Coördinator KOPA Limburg, *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 23 april 2013.

beleidsplannen uitvoeren, know-how en good practices uitwisselen en samenwerkingen optimaliseren door eveneens de communicatie te bevorderen.

Hierdoor kunnen we vandaag spreken over Kopa als succesvolle organisatie binnen de koepelorganisatie voor opleidingsprojecten binnen het ABVV.

## **1.6. Besluit**

Mijn stageplaats **Kans OP Arbeid** situeert zich binnen de sector beroepsopleidingen en trajectbegeleidingen. Kopa is opgericht in de schoot van de ABVV en verspreidt zich over acht autonome teams binnen Vlaanderen om de werkloosheid tegemoet te gaan.

Kopa Limburg staat in voor het toeleiden en begeleiden van werkzoekenden die behoren tot een kansengroep. Hierdoor bieden ze diverse opleidingen gaande van verkoop tot de oriënterende opleiding *Zappen naar je toekomst* waarover mijn eindwerk gaat. Daarnaast is er nog het modulaire aanbod en de jobmatching, job- en taalcoaching.

De VDAB is een belangrijke partner van Kopa Limburg. De VDAB subsidieert en leidt werkloze personen toe naar de organisatie Kopa. Kopa gaat deze personen begeleiden met het oog op tewerkstelling. In het geval van de opleiding *Zappen naar je toekomst* gaat het om het begeleiden van de cursist zodat deze zichzelf en de arbeidsmarkt beter leren kennen en kunnen afstemmen op elkaar, hopelijk met tewerkstelling als resultaat.

## 2. Theoretisch deel

### 2.1. De jongen en de vissenkomp<sup>1</sup>

Een jongen heeft een kleine vissenkomp geërd met daarin drie goudvissen. De kom past perfect in de palm van zijn hand. De jongen kijkt met medelijden naar zijn nieuwe huisdieren in hun omgeving. De vissen zien er pover uit en zwemmen alsmäär weer dezelfde kleine kringetjes in het water. Er is te weinig ruimte voor ze alle drie waardoor ze weinig kanten kunnen uitzwemmen. Daar gaat de jongen iets aan doen!

Hij werkt wekenlang aan zijn ontwerp: een vijver met diverse inhammen, bochten en met variatie in diepte. Een paradijs voor goudvissen met veel ruimte en plekken om te ontdekken. Dan pakt hij zijn gereedschap en begint bij te bouwen. Na vier maanden is zijn project af.

De jongen loopt met zijn vissenkomp naar de rand van zijn vijver. Het grote moment is aangebroken. Hij gaat op zijn knieën zitten en laat de dieren in hun nieuwe verblijf plonzen. Vol verwachting kijkt de jongen naar zijn drie goudvissen. Tot zijn verbazing zwemmen ze met hun drie in dezelfde kleine kringetjes als voorheen in de vissenkomp. Cirkelend, kop aan staart, in het midden van zijn creatie.

De jongen uit het verhaal is het team op mijn stageplaats Kopa, dat samenwerkt met de VDAB. Zij willen jongeren die werkloos zijn, helpen en daarom hebben ze het project *Zappen naar je toekomst* opgestart. De goudvissen zijn enkele van die werkloze jongeren. Zij vertonen weerstand en blijven zoals de goudvissen rondjes zwemmen. Ze maken gebruik van het project *Zappen naar je toekomst*, maar benutten deze kans niet optimaal.

Binnen dit theoretische gedeelte bekijk ik eerst het project *Zappen naar je toekomst*. Als tweede bespreek ik wat weerstand tegen verandering precies is, welke functie het heeft, welke soorten er bestaan, wat voor uitingsvormen het heeft en wat het voorwerp is van weerstand. Ten slotte ga ik na waar weerstand kan optreden binnen een veranderingsproces aan de hand van de veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente. Hier leg ik ook uit hoe de hulpverlening het best kan omgaan met weerstand aan de hand van de methodieken *motiverende gespreksvoering*, ontwikkeld door Miller en Rollnick en de methodiek *oplossingsgericht coachen*, ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg.

In mijn theoretisch gedeelte maak ik geen gebruik van de termen hulpverlener en cliënt, maar begeleider en cursist, omdat dit binnen Kopa de gebruikelijke benamingen zijn.

---

<sup>1</sup> KORREL, M., Het begeleiden van effectieve leerprocessen: over interventiekunde, de waarden van weerstand en de interventiekaart als wegwijzer. Soest, Nelissen, 2009, p.13.

## 2.2. Project *Zappen naar je toekomst*<sup>1</sup>

In mijn praktijkgedeelte onderzoek ik weerstand voor en tijdens de opleiding *Zappen naar je toekomst*. Hiervoor is het belangrijk dat ik het ontstaan en de inhoud van het project bespreek.

### 2.2.1. Ontstaan

De gedelegeerd bestuurder van de VDAB, Fons Leroy, voelde de nood van de jongeren om de arbeidsmarkt te leren kennen. Zo werd de georiënteerde opleiding *Zappen naar je toekomst* in het leven geroepen.

Deze opleiding behoort tot de Kelchtermansprojecten, die tal van activiteiten omvatten, zoals screenings van competenties, jobcoaching, begeleidingen en opleidingen. Ze worden gesubsidieerd door het Vlaams Subsidie Agentschap (VSA) en de VDAB die de premies vanuit het VSA aanvult of bijpast.

### 2.2.2. Inhoud<sup>2</sup>

De oriënterende opleiding *Zappen naar je toekomst* is opgericht voor jongeren tussen de 18 en 30 jaar, die nog niet weten welke richting ze precies uit willen qua opleiding of werk. Ze leren via deze opleiding de arbeidsmarkt kennen. Het project *Zappen naar je toekomst* is op te delen in zes stappen.

#### ➤ **Stap 1: Contact en intake**

Voor de aanvang van de opleiding nemen de trajectbegeleiders van de VDAB contact op met de werkloze jongeren om hen te vragen deel te nemen aan *Zappen naar je toekomst*. Indien ze weigeren, kunnen er negatieve gevolgen aan vast hangen, zoals het verliezen van werkloosheidsuitkeringen.

Wanneer een werkloze jongere toestemt, neemt een begeleider van Kopa per cursist een individuele intake af. Doorheen de opleiding blijft deze begeleider de vaste contactpersoon van de cursist.

De cursist beantwoordt samen met de begeleider vragen over wie hij is, wat hij kan en wat hij wil. Daarnaast vult hij de KWINT-vragenlijst in waarvan de resultaten later teruggekoppeld worden. KWINT is een gekwalificeerde intake, waarmee wordt nagegaan of de cursist rijp is voor de arbeidsmarkt. (*bijlage 2: KWINT-vragenlijst*)

#### ➤ **Stap 2: Realistisch jobdoelwit bepalen**

Tijdens de opleiding *Zappen naar je toekomst* gaan de begeleiders de interesses, waarden en kwaliteiten van de cursisten onderzoeken via online testen en extra vragen.

---

<sup>1</sup> MINEUR,P. Lesgever KOPA Limburg, *Mondelinge mededeling: informeel gesprek*, 20 november 2013.

<sup>2</sup> MINEUR,P. (Pedro.Mineur@Kopalimburg.be), *Project "Zappen naar je toekomst"*, e-mail aan SOETAERTS,M., (melissasoetaerts@student.pxl.be), 24 oktober 2013.



Tijdens de individuele begeleidingen worden de resultaten van de online testen besproken met de cursist om zo te komen tot een jobdoelwit. De grote vraag is waar de beroepsvoorkeur van de cursist naar uit gaat. De opleiding *Zappen naar je toekomst* gaat ervan uit dat de eerste belangrijke stap naar werk, weten is wat de cursist wil qua werk. Om zo'n realistisch mogelijk jobdoelwit te bepalen, gaan de begeleiders met de cursisten op bedrijfsbezoek of komen er gastdocenten langs. De bedrijfsbezoeken en gastdocenten zijn gekozen aan de hand van de interesses van de cursisten.

### ➤ **Stap 3: Werkplekleren**

Werkplekleren is een constructief en actief leerproces dat de mogelijkheid geeft om ervaring binnen een echte arbeidssituatie op te doen. De cursist kiest twee werkomgevingen waar hij telkens één dag mag werkplekleren. Het doel van werkplekleren is dat de cursist een antwoord kan vormen op de vraag 'Past deze job bij mij en heb ik er de nodige vaardigheden voor?' om zo een antwoord te kunnen vormen op de steeds terugkerende vraag 'Waar gaat de cursist zijn beroepsvoorkeur naar uit?'

### ➤ **Stap 4: Beroepsverkennde Stage**

Als kers op de taart krijgt de cursist de mogelijkheid om een beroepsverkennde stage uit te voeren. Die duurt twee keer vijf volle dagen en vindt plaats in twee verschillende werkomgevingen naar keuze van de cursist. Dit kunnen ook de plaatsen zijn waar de cursist aan werkplekleren heeft gedaan. De stage is erop gericht om te weten te komen of deze werkomgevingen bij het profiel van de cursist past, en dus niet om technische kennis te verwerven!

### ➤ **Stap 5: Overtuig een werkgever om je een kans te geven**

Tijdens de opleiding *Zappen naar je toekomst* leren de cursisten een werkgever overtuigen om hen een kans te geven op werkplekleren, een beroepsverkennde stage en een eventuele job. De cursisten krijgen hiervoor enkele hulpmiddelen aangeleerd, zoals het opstellen van een CV, het schrijven van een motivatiebrief en het aanleren van sollicitatiegesprekken.

Tijdens de opleiding *Zappen naar je toekomst* komt sollicitatietraining aan bod. Er wordt aandacht besteed aan alles wat te maken heeft met solliciteren en hoe de cursist een goede eerste indruk maakt.

Als eerste leert de cursist een curriculum vitae en motivatiebrief opstellen. Nadien komt er een les over het aanvragen van werkplekleren en stages. Het gaat vooral over welke gegevens er zeker in de aanvraag van werkplekleren en stage moeten staan en ook over de manier waarop je iets brengt (houding, oogcontact, lichaamshouding). Nadien gaan de cursisten de aanvraag voor werkplekleren en stage inoefenen via rollenspelen.

Als laatste wordt er veel aandacht besteed aan het sollicitatiegesprek omdat dit het hart van de selectieprocedure is. De cursisten krijgen de kans om hun sterke kanten in de verf te zetten en hun zwakke kanten te verdedigen. Eerst oefenen de cursisten de sollicitatiegesprekken in via rollenspelen. Er worden lastige vragen aan elkaar gesteld en tips en trics rond het sollicitatiegesprek besproken.

Als laatste komt er een simulant (extern persoon) om een sollicitatiegesprek af te nemen met de cursist. De simulatie wordt gefilmd en individueel teruggekoppeld aan de cursist.

Indien er tijdens de opleiding *Zappen naar je toekomst* problemen blijken te zijn in de groep of individueel rond mobiliteit, samenwerken, zelfbeeld of communicatie worden hier lessen rond georganiseerd. Niet elke cursist heeft een laag zelfbeeld, maar indien dit wordt opgemerkt tijdens de opleiding wordt hier individueel een les rond gegeven.

### ➤ **Stap 6: Nazorg**

Na de opleiding wordt de cursist telefonisch opgevolgd om te horen of hij/zij aan het werk is of een opleiding volgt. Als de cursist niet aan het werk is of geen opleiding volgt, maakt de begeleider een afspraak met de cursist. Nazorg behelst drie sessies van twee uur waarin de begeleider de cursist effectief ziet. De begeleider helpt de cursist intensief te solliciteren teneinde de tewerkstelling van de cursist te bekomen. Indien nodig, kan er een vierde sessie ingelast worden.

Wanneer de cursist aan het werk is, kan hij buiten de opleiding *Zappen naar je toekomst* een beroep doen op jobcoaching. Hierbij wordt de cursist de eerste zes maanden van zijn tewerkstelling bijgestaan op de werkvloer door een begeleider van Kopa Limburg.

### **2.2.3. Resultaten & Meting<sup>1 2</sup>**

De VDAB verwacht dat 50% van de werkloze jongeren binnen de opleiding *Zappen naar je toekomst* drie maanden na de einddatum van de opleiding uitstroomt naar werk. Dit is opgenomen in de beheersovereenkomst (2011-2015) tussen de VDAB en Kopa Limburg vzw.

Bijvoorbeeld: een groep van 12 werkloze jongeren neemt deel aan de opleiding *Zappen naar je toekomst* die loopt van begindatum 10 februari 2014 tot en met 4 april 2014. Drie maanden na de einddatum, 4 april 2014, dit wil zeggen 4 juli 2014 wordt de uitstroom van jongeren naar werk gemeten door de VDAB. Dit wil zeggen dat minstens 6 jongeren van de opleiding *Zappen naar je toekomst* moeten uitgestroomd zijn naar werk. Deze jongeren worden dan positief gecodeerd als 'de betrokkene is uitgestroomd naar werk'. Personen die werken, worden door de VDAB aan de hand van codes ingedeeld in categorieën. Zo heeft de VDAB een lijst met codes waaruit ze kunnen bepalen of iemand gecodeerd wordt als werkend. Bijvoorbeeld code 85 staat voor werkzoekende in Individuele Beroepsopleiding (IBO) en code 30 voor vrijwillig ingeschreven werknemers Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap (PWA). Indien één van onze cursisten op 4 juli 2014 een IBO volgt of is tewerkgesteld in een PWA, wordt hij positief gecodeerd.

---

<sup>1</sup> De PAUW, E. (edwin.depauw@vdab.be), *Uitstroommeting*, e-mail aan SOETAERTS, M., (melissasoetaerts@student.pxl.be), 25 maart 2014.

<sup>2</sup> De PAUW, E. Stafmedewerker Arbeidsmarktregie VDAB, *Mondelinge mededeling: telefoongesprek*, 25 maart 2014.

## 2.3. Weerstand tegen verandering

### 2.3.1. Wat is weerstand?

Weerstand wordt volgens de Van Dale beschreven als “tegenstand, verzet. Elke kracht (of elk lichaam) waardoor een andere kracht wordt tegengewerkt.”<sup>1</sup>

Egan (2007) beschrijft weerstand als “de tegenwerking van cliënten wanneer zij het gevoel hebben dat zij ergens toe gedwongen worden. Cliënten die denken dat zij op de een of andere manier niet goed worden behandeld door hun hulpverlener, zijn geneigd weerstand te bieden.”<sup>2</sup>

Jaspers (1996) beschrijft weerstand als “de feedback die de ander mij geeft. Weerstand is mijn interpretatie van het gedrag van de andere. Weerstand is mijn probleem.”<sup>3</sup>

Korrel (2009) zegt op zijn beurt dat “weerstand tegen verandering pas kan verdwijnen als er met andere ogen naar weerstand kan gekeken worden. Als de waarde van weerstand wordt ontdekt, kan weerstand tegen verandering een van de belangrijkste instrumenten voor die verandering worden.”<sup>4</sup>

Ten slotte is weerstand niet hetzelfde als tegenzin. Volgens Egan (2007) is tegenzin “de terughoudendheid van de cliënten om het werk te gaan doen dat gedaan moet worden in de verschillende fasen en stappen van het hulpverleningsproces.”

Vanuit dit laatste standpunt wordt de bron van tegenzin gelegd bij de cursist. Terwijl de bron van weerstand wordt gelegd bij de begeleider of de situatie rondom de begeleider. Hieruit kunnen we besluiten dat weerstand niet hetzelfde is als tegenzin.

Weerstand is een tegenkracht die zich voordoet tijdens een wederzijds interactieproces tussen de begeleider (of de situatie rondom de begeleider) en de cursist. Hoe een begeleider kijkt naar weerstand, bepaalt hoe hij omgaat met personen met weerstand. Het is belangrijk dat de waarde van weerstand wordt ontdekt bij de werkloze jongeren zodat men van daaruit kan werken aan verandering.

Kortom, weerstand kan door de begeleider worden bekeken als een last, een extra belasting of als een grote kans, een uitdaging binnen de hulpverleningsrelatie.

### 2.3.2. Functie<sup>5</sup>

Weerstand heeft een signaalfunctie. De begeleider intervineert in het leven van de cursist. Bij weerstand geeft de cursist het signaal dat hij het bedreigend vindt dat de

---

<sup>1</sup> Van Dale Pocketwoordenboek. Internet, 6 november 2013.

([http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=weerstand&lang=nn#.Un6ql\\_ILPEQ](http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=weerstand&lang=nn#.Un6ql_ILPEQ))

<sup>2</sup> EGAN, G., *Deskundig hulpverleners*. Assen, Van Gorcum, 2007, p.206-217.

<sup>3</sup> JASPERS, L., Omgaan met weerstand. Een communicatieve en interactieve kijk. *Impuls*, 26<sup>ste</sup> jaargang, nr. 3, 1996, p 2.

<sup>4</sup> KORREL, M., o.c., p.44.

<sup>5</sup> JASPERS, L., o.c., p.4.

begeleider zijn terrein betreedt. Hierdoor kan weerstand gezien worden als een feedback-reactie.

Weerstand geeft niet enkel feedback aan de begeleider, maar eveneens informatie over de cursist. Zo kan enerzijds een cursist apathie vertonen ten aanzien van elke vorm van hulpverlening zonder de hulpverlening gezien te hebben (pre-weerstand). De cursist kan dan denken dat hij het allemaal zelf wel kan en hier niemand voor nodig heeft of de cursist kan zoveel slechte ervaringen met hulpverleners hebben gehad, dat hij niemand meer vertrouwt. Weerstand kan dus al ontstaan wanneer er nog geen interactie tussen de cursist en de begeleider heeft plaatsgevonden.

Wanneer er toch interactie plaatsvindt tussen de begeleider en de cursist kan het zijn dat de cursist geen toestemming geeft aan de begeleider om in zijn leven te interveniëren. De cursist voelt de interventie van de begeleider dan aan als onaangenaam en bedreigend. De weerstand kan dan groot zijn en kan nog groter worden als de cursist zich niet enkel door de begeleider bedreigd voelt, maar ook eveneens door de boodschap binnen een bepaalde context. De begeleider voelt die weerstand en herformuleert het als 'De cursist werkt niet mee, hij doet totaal niet wat ik wil, hij is echt lastig.' Hij heeft niet de bedoeling om zijn cursist te af te schrikken, maar hij moet door de bril van de cursist leren kijken.

Wanneer een cursist weerstand vertoont, vraagt hij om rekening te houden met hem. Hij geeft aan dat hij voor of tegen een bepaalde interventie (oplossing) is. Hij vraagt aan de begeleider om erkenning, om rekening te houden met zijn eigen belangen, zoals zijn huidige situatie.

De functie van weerstand is een signaal geven aan de begeleider. Het is geen hindernis. De weerstand moet dus begrepen worden in plaats van bestreden.

### **2.3.3. Soorten<sup>1</sup>**

Volgens Jaspers (1996) kunnen we drie soorten weerstand onderscheiden. Hoe de begeleider de cursist benadert en de wijze waarop hij dit doet, kan botsen met de culturele, praktische en psychologische aspecten uit de wereld van de cursist.

#### **➤ Culturele weerstand**

Iedereen is door diverse loyaliteiten verbonden aan verschillende groepen. De normen, waarden, opvattingen en gewoonten van de groep zitten vervat in elk individu uit die groep. In eerste instantie hebben gesloten groepen de neiging om alles wat van buitenstaanders komt, te verwerpen. Hierdoor nemen zij snel de uitspraak 'Bij ons is het allemaal anders' in de mond.

Bij culturele weerstand kan de formule van Maier,  $E = K \times A$  (Effect = Kwaliteit x Acceptatie), verheldering brengen. Groepen of individuen zijn meer geneigd om binnen veranderingsprocessen mee te werken als zij er zelf het nut van inzien. De begeleider kan de groepen of individuen al van bij aanvang op een constructieve wijze (waar zij zelf wat aan hebben) betrekken in het hulpverleningsproces. Ze beschouwen het

---

<sup>1</sup> JASPERS, L., Omgaan met weerstand. Een communicatieve en interactionele kijk. Impuls, 26<sup>ste</sup> jaargang, nr. 3, 1996, p 4-5.

veranderingsproces dan als 'hun' veranderingsproces, waardoor ze meer energie zullen steken in het slagen van hun eigen proces naar verandering.

#### ➤ **Praktische weerstand**

Wanneer van iemand verandering gevraagd wordt, maakt die persoon een kosten- en batenanalyse op. De cursist vraagt zich af welke investeringen er moeten gebeuren, hoeveel druk en tijd er voor nodig is en of de voordelen opwegen tegen de nadelen. Deze kosten-batenanalyse speelt een belangrijke rol in het ontstaan, aanwezig zijn en blijven voortduren van de praktische weerstand. De kosten-batenanalyse bepaalt dus de medewerking van de cursist en de acceptatie van het veranderingsproces.

#### ➤ **Psychologische weerstand**

Wanneer een cursist psychologische weerstand vertoont, wil hij weergeven dat de begeleider rekening moet houden met zijn zelfwaarde en relationele positie. De begeleider vraagt tijdens een interventie een reactie, een aanpassing van de cursist om het veranderingsproces te doen slagen. Wanneer de cursist dan psychologische weerstand vertoont, wil hij aangeven dat de begeleider rekening moet houden met zijn zelfwaarde en relationele positie.

Een vraag om verandering geeft de cursist het gevoel dat hij moet afstappen van zijn oude leven, zijn oude gewoonten. Het kan zelfs zo erg zijn dat de cursist zijn oude leven als verkeerd gaat zien. Daarom moet de begeleider aangeven dat de oude gewoontes en het oude leven geplaagd kunnen worden naast het nieuwe leven met nieuwe vaardigheden en komende gewoontes, zodat het nieuwe het oude aanvult.

Bij psychologische weerstand spelen cognitieve, affectieve en relationele factoren een rol. Cognitieve factoren zijn inzichten, vaardigheden en kennis die een cursist bezit. Bij de affectieve factoren binnen een hulpverleningsrelatie moet de vraag gesteld worden: voldoet dat wat de begeleider zegt aan de behoeften en noden van de cursist?

Als laatste spelen de relationele factoren een belangrijke rol. Het gaat over welke positie de cursist aanneemt ten aanzien van de begeleider en de begeleider zijn context. Omgekeerd is ook mogelijk. De cursist of de begeleider vraagt dan om rekening te houden met zijn autonomie en eigen identiteit.

### **2.3.4. Uitingvormen<sup>1</sup>**

Er zijn zes mogelijke uitingvormen van weerstand en die kunnen zowel bij de cursist als bij de begeleider voorkomen. Ik bespreek de uitingvormen aan de hand van de cursist, maar hier kan evengoed de begeleider ingevuld worden omdat weerstand een wederzijds interactieproces is. Weerstand kan langs beide kanten voorkomen.

#### ➤ **Verbaal en non-verbaal**

Weerstand wordt net zoals elke communicatie verbaal en non-verbaal geuit. Verbale communicatie gaat over de woorden die gebruikt worden. Non-verbale communicatie gaat

---

<sup>1</sup> JASPERS,L., o.c., p.2-3.

over de manier waarop iets gezegd, geschreven of uitgebeeld wordt, zoals via lichaamshouding. De zender zet via non-verbale communicatie (zijn gevoels-, wils, relatieaspect) de verbale boodschap kracht bij.

#### ➤ **Vecht- en vluchtgedrag**

Weerstand is de manier waarop een cursist terugvecht. Het kan zich uiten in vlucht- en vechtgedrag.

Vluchtgedrag is passief, indirect en heeft vaak een terughoudend karakter. Voorbeelden van vluchtgedrag zijn rond de pot draaien, stiltes laten vallen, afwezig zijn, hulpeloos lijken, uitstellen, afwachten en het probleem ontkennen.

Vechtgedrag is actief, direct en heeft een agressief, open karakter. Voorbeelden van vechtgedrag zijn tegenovergestelde initiatieven nemen, de spot drijven, verbaal geweld gebruiken, tegenspreken, sarcastische opmerkingen geven, negativisme tonen en ja-maar-reacties uiten. Reacties van vechtgedrag worden gezien als tegenaanvallen.

Begeleiders vinden vluchtgedrag lastiger dan vechtgedrag. Bij vechtgedrag is de cursist duidelijk over zijn gevoel tegenover de begeleider of de context waarin de hulpverlening verloopt. Hij geeft een directe reactie (boodschap) terwijl bij vluchtgedrag de boodschap niet altijd duidelijk is. Het is bijvoorbeeld niet omdat de cursist stil is of een keer afwezig is, dat hij binnen de hulpverleningsrelatie weerstand vertoont.

#### ➤ **Emotioneel en rationeel**

Een reactie kan emotioneel zijn en is anders gezegd een gevoelsuiting van de cursist. Een rationele reactie is daarentegen eerder doordacht, bijvoorbeeld een argument.

Rationele en emotionele reacties worden meestal gecombineerd. Er kan niet in pure zin een emotionele reactie worden getoond, aangezien er in gevoelsuitingen ook redeneringen zitten om deze gevoelens te verwoorden.

Cursisten gebruiken liever rationele reacties omdat emotionele reacties door mensen binnen onze maatschappij worden gezien als een zwakte.

#### ➤ **Intensiteit**

De intensiteit van een reactie kan ervoor zorgen dat weerstand escaleert tot een conflict. Dit kan uitmonden in een ware oorlog tussen de begeleider en de cursist. Men wil de andere vernietigen of doen falen.

#### ➤ **Individu of groep**

Weerstand kan zowel van een individu als van een groep komen. De begeleider zal gemakkelijker kunnen omgaan met weerstand van een individu.

Bij weerstand van een groep moet de hulpverlener de grootte en de kracht van de groep leren kennen en rekening houden met de communicatie- en interactieprocessen binnen die groep. Toch mogen we niet vergeten dat elk individu, bijvoorbeeld de cursist, een netwerk heeft en loyaal kan staan tegenover dit netwerk.

### ➤ **Pre- en postweerstand**

Bij pre-weerstand gaat de cursist al weerstand vertonen voordat de begeleider zijn mededeling of actie heeft ondernomen. De cursist heeft weerstand op basis van geruchten of vermoedens over wat hij denkt dat hem te wachten staat.

Bij postweerstand is er weerstand ontstaan door de boodschap van de begeleider naar de cursist. Het is de feedback van de cursist op de begeleider, zijn boodschap, de wijze waarop die boodschap gebracht werd, de context waarin dit alles zich afspeelt en op derden.

Bij weerstand zegt de cursist iets over zichzelf en over de hulpverleningsrelatie zoals die door de cursist wordt ervaren.

### ➤ **Besluit**

Weerstand heeft dus volgens Jaspers zes uitingscriteria, maar toch moet hier een kleine kanttekening bij gemaakt worden. Elke begeleider kijkt naar zijn cursisten door een bepaalde bril. De ene begeleider bestempelt een cursist die stil is als iemand die weerstand vertoont, terwijl de andere diezelfde cursist als een aangenaam persoon ziet. Het gaat erover hoe de begeleider kijkt naar de cursist en niet over de gedraging of de reactie op zich. De begeleider etiketteert tenslotte het gedrag of de reacties van de cursist of de groep.

### **2.3.5. Voorwerp<sup>1</sup>**

Het is belangrijk om het voorwerp van weerstand te bespreken. De begeleider moet weten dat hij rekening moet houden met de cursist. Daarnaast moet hij ook weten dat verschillende elementen een effect hebben op de cursist. Denk maar aan de begeleider zelf, zijn organisatie, zijn boodschap en de wijze waarop hij iets brengt. De begeleider moet weten welk effect elk element heeft op de cursist. Wanneer de begeleider dat allemaal weet, kan hij binnen situaties efficiënter leren communiceren en zo weerstand voorkomen.

Weerstand kan gericht zijn op:

### ➤ **De zender (de begeleider)**

Een begeleider moet zo overkomen dat de cursist hem vertrouwt en zich op zijn gemak voelt. Het vertrouwen zit vervat in de begeleider zelf, in zijn ervaringen en zijn competenties. De begeleider kan zich tal van vragen stellen om na te gaan of hij de juiste signalen geeft zoals: 'Heb ik aandacht voor de ontvanger van mijn boodschappen (de cursist)?', 'Hou ik rekening met de belangen van mijn cursist?', 'Toon ik dat ik als begeleider mee wil zoeken naar betere oplossingen?' en 'Sta ik open voor de reacties van de cursist?'.

Wanneer de cursist geen positieve ervaringen heeft met de begeleider of de organisatie is het belangrijk om dit bespreekbaar te maken en onaangename gevoelens uit te klaren. Zo

---

<sup>1</sup> JASPERS,L., o.c., p.5-7

geeft de begeleider de boodschap dat hij de cursist serieus neemt en hij belang hecht aan een positief klimaat binnen de hulpverleningsrelatie.

➤ **De boodschap (inhoud, verpakking en context)**

De boodschap van de begeleider moet inhoudelijk aangepast zijn aan de psychische, praktische en culturele mogelijkheden van de cursist.

Als begeleider is het belangrijk om een goede diagnose te stellen van de cultuur en het netwerk van de cursist, maar ook van de krachten, beperkingen en mogelijkheden die bevorderend of remmend werken. Het is van belang om waardering en respect op te brengen voor wat de cursist tot nu toe heeft bereikt.

Wanneer de begeleider intervenueert in het leven van de cursist moet de cursist deze interventie als nuttig ervaren. De informatie die de begeleider meedeelt moet aansluiten bij het referentiekader van de cursist, zodat die cursist meer bereid zal zijn om mee te werken. Jaspers (1996) verwoordt dit als "Mensen zullen eerder bereid zijn om op een trein te stappen als ze weten waar die trein naar toe gaat."

De cursist wil weten welke investering nodig is om de gebrachte boodschap van de begeleider uit te voeren. Een bottom-up-project brengt meestal meer motivatie tot verandering met zich mee dan een top-down-project. Bij een bottom-up-project gaat de stroom van informatie en beslissingen van de lagere niveaus naar de hogere niveaus. In zo'n project wordt er met andere woorden geluisterd naar en rekening gehouden met de cursist. Het tegenovergestelde is de hiërarchische benadering top-down.

De cursist moet ook overtuigd zijn van de voordelen die de hulpverlening met zich meebrengt (kosten-batenanalyse). Het is belangrijk dat de cursist weet dat het verleden niet slecht was maar, dat er nu meer perspectieven en inzichten worden geopend. Kortom, de cursist moet weten dat het belangrijker is om oude gewoonten te verbeteren in plaats van te streven naar een onmogelijke ideale toekomst.

➤ **Derden**

Soms zijn de reacties van de cursist niet op de begeleider gericht maar op derden. De begeleider is dus een bliksemafleider. De cursist reageert al zijn frustraties af op de begeleider: frustraties tegenover de organisatie waarvan de begeleider deel uitmaakt of tegenover anderen die er niets mee te maken hebben. In dergelijke situaties geeft de begeleider de cursist het best de ruimte om te ventileren. Na de ventilatie kan hij ruimte vragen voor datgene wat hij wil bespreken met de cursist.



## 2.4. Hoe omgaan met weerstand?<sup>1</sup>

Binnen de hulpverlening worstelt elke begeleider wel eens met een cursist die weerstand vertoont. De cursist lijkt maar niet te willen veranderen, al is zijn gedrag niet bevorderlijk voor zichzelf. Verandering is iets wat niet plotseling optreedt, meestal is er een aanleiding voor. Geldtekort zorgt er bijvoorbeeld voor dat de persoon opnieuw wil gaan werken.

Over hoe de begeleiders kunnen omgaan met weerstand heb ik twee methodieken gekozen. Enerzijds de methode *gemotiveerde gespreksvoering* ontwikkeld door Miller en Rollnick en anderzijds de methode *oplossingsgericht coachen* ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg.

In de methode *gemotiveerde gespreksvoering* zijn de principes voor relatieopbouw (echtheid, empathie en onvoorwaardelijke acceptatie) vanuit de humanistische visie van Rodgers geïntegreerd met de strategie van Prochaska en Di Clemente, gericht op de veranderingsstadia waar een cursist kan doorgaan. Het oplossingsgericht coachen sluit hierbij aan. Atkinson en Amuse (2007) hebben oplossingsgerichte technieken eveneens geïntegreerd in het model van Prochaska en Di Clemente waarop motiverende gespreksvoering is gebaseerd. Enkele van deze technieken zijn de mirakelvraag, yes-setting, doelen formuleren en de schaalvraag.

Voor de begeleiders van Kopa is het belangrijk dat zij zicht krijgen op de verschillende fasen in een veranderingsproces. Zo kunnen ze weerstand binnen een begeleiding beter begrijpen, met als gevolg dat ze de cursist kunnen ondersteunen. Hiervoor bespreek ik eerst de veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente. Nadien ga ik dieper in op de stijl *motiverende gespreksvoering*, die leert hoe iemand tijdens een hulpverleningsproces een cursist kan motiveren om te veranderen. Binnen deze methode leert de begeleider ook omgaan met weerstand van een cursist. Als laatste bespreek ik het oplossingsgericht coachen. Ik integreer de oplossingsgerichte technieken in de veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente en bespreek de principes van het oplossingsgericht coachen in de zevenstappendans. Tot slot bespreek ik de techniek: *weerstand omzeilen*.

Ik heb gekozen voor motiverende gespreksvoering omdat deze stijl gemakkelijk inpasbaar is in een reeds bestaande werkwijze. Het is zelfs zo dat een kleine hoeveelheid motiverende gespreksvoering al genoeg is om een positief effect te verkrijgen bij de werkloze jongeren.

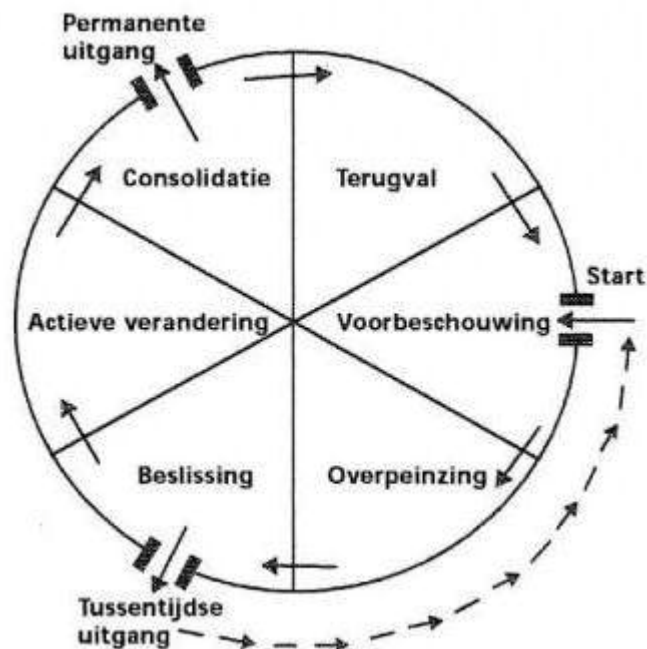
Als tweede heb ik gekozen voor oplossingsgericht coachen omdat deze methodiek aansluit bij de algemene aanpak van mijn organisatie. Niet enkel kan deze methodiek worden gebruikt voor het omgaan bij personen met weerstand, het kan eveneens gebruikt worden voor het voorkomen van weerstand. Ik bespreek enkel de techniek *weerstand omzeilen* binnen de methodiek oplossingsgericht werken.

---

<sup>1</sup> BARTELINK, C., Wat werkt: motiverende gespreksvoering, internet, 10 november 2013, p. 2. ([http://www.nji.nl/nl/\(311053\)-nji-dossierDownloadsWatwerkt\\_Motiverendegespreksvoering.pdf](http://www.nji.nl/nl/(311053)-nji-dossierDownloadsWatwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf)).

### 2.4.1. Veranderingscirkel Prochaska en Di Clemente<sup>12</sup>

De veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente bespreekt vijf veranderingsstadia die een cursist kan doorlopen. In elk veranderingsstadia kunnen oplossingsgerichte technieken worden geïntegreerd, volgens Atkinson en Amuse (2007).



#### ➤ Fase 1: Voorbeschouwing

Wanneer de trajectbegeleider belt naar de werkloze jongere, krijgt die de keuze zich kandidaat te stellen voor het project *Zappen naar je toekomst*. Indien ze weigeren, kunnen er negatieve gevolgen aan vast hangen.

De trajectbegeleider van de VDAB bedoelt het goed en ziet het project als een kans voor de kandidaat om zijn levenswijze te veranderen. Maar onrechtstreeks kan de begeleider met zijn telefoontje een signaal geven aan de jongere, dat werkloos zijn een probleem is. Dat hij toch moet deelnemen, of hij nu wil of niet. Die verplichting roept weerstand op, vooral wanneer de jongere zelf nog geen besef heeft van zijn probleem.

Volgens het oplossingsgericht coachen is het nuttig om in deze fase de mening aan te halen van een derde persoon. Dit kan de begeleider doen door als voorbeeld te vragen aan de cursist wat hij vindt van de mening van een politica. Zo zegt politica Gwendoline Rutten dat we sneller moeten ingrijpen en stoppen met zomaar wachttuitkeringen uit te delen aan mensen die geen moeite doen om werk te zoeken. Iedereen moet zijn verantwoordelijkheid opnemen en daarom zegt ze: 'Wacht niet op die droomjob, maar zoek werk!'

<sup>1</sup> BARTELINK, C., o.c., p.5-6.

<sup>2</sup> BARTELINK, C., Wat werkt: oplossingsgerichte therapie, *internet*, 5 maart 2013, p 4-5, ([http://www.nji.nl/nl/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt\\_Oplossingsgerichtetherapie.pdf](http://www.nji.nl/nl/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Oplossingsgerichtetherapie.pdf)).

### ➤ **Fase 2: Overpeinzing**

Overpeinzing is een ander woord voor beschouwing. In deze fase is de werkloze jongere zich bewust van zijn probleem en neemt hij het aanbod in overweging. Hij denkt na over de voor- en nadelen van een gedragsverandering. De motivatie is nu meestal aanwezig, maar de jongere onderneemt nog geen actie.

In deze fase zijn het zoeken naar uitzonderingen (momenten waarop het wel goed gaat) en het stellen van de wondervraag, ook wel eens mirakelvraag genoemd bruikbare hulpmiddelen. De wondervraag is op zo'n manier geformuleerd dat de weerstand omzeilt wordt omdat het antwoord niet vanuit de rationele wereld wordt verwacht, is er ook geen behoefte om tegenargumenten te gebruiken.

Zo kan de begeleider aan de cursist vragen of hij een merkwaardige vraag mag stellen voor hij de wondervraag stelt. Indien de cursist 'ja' antwoord, kan hij de mirakelvraag stellen. De wondervraag gaat als volgt: terwijl je slaapt gebeurt er een mirakel, maar je weet dat niet, want je slaapt. In dat mirakel zijn alle zaken waar je vandaag de dag moeite mee hebt, voldoende opgelost om ermee verder te kunnen. Morgenochtend word je wakker, maar je weet niet dat dit mirakel is gebeurd. Waaraan zou je merken dat dit mirakel is gebeurd?

Hierna kan de begeleider extra vragen stellen op de antwoorden van de cursist zoals: 'Wat zou er anders zijn? Wat zou je anders doen? Waaraan zou je omgeving merken dat dit mirakel is gebeurd?'

### ➤ **Fase 3: Beslissing**

De werkloze jongere neemt pas de beslissing om te veranderen als hij zich bewust is van zijn probleem, vertrouwt in zijn eigen capaciteiten en zijn probleem erkent. Wanneer de beslissing is genomen, stelt hij een plan op waarmee hij zijn gedrag kan veranderen.

Tijdens deze fase kan er opnieuw weerstand opsteken. Dat is normaal. De jongere begint te twifelen of hij wel de juiste beslissing heeft genomen. Het is een uiting van motivatie.

Volgens het oplossingsgericht coachen is het belangrijk dat de begeleider samen met de cursist gaat zoeken naar competenties, vaardigheden en hulpbronnen van de cursist, die aanknooppunten kunnen bieden voor de gewenste verandering.

### ➤ **Fase 4: Actieve verandering**

De beslissing is gevallen. De jongere wil deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst* of is tijdens het project tot het besef gekomen dat werk hebben essentieel is in het leven. Niet enkel voor geld, maar ook voor bijvoorbeeld zijn zelfwaarde. De cursist onderneemt zichtbare veranderingen, zoals zich extra inspannen tijdens de opleiding. Het is een proces van vallen en opstaan, van leren omgaan met feedback, maar eveneens met kritiek. Motivatie is hier een belangrijke factor. Kortom, in deze fase bevindt zich de eigenlijke behandeling gericht op verandering. De methode *motiverende gespreksvoering* past binnen deze actieve verandering. De begeleider kan die methode toepassen tijdens

zijn individuele begeleidingen. Daarnaast kan de begeleider volgens het oplossingsgericht coachen eveneens aanknopingspunten zoeken voor het uitbreiden van vaardigheden en hulpbronnen.

### ➤ Fase 5: Consolidatie

Consolidatie staat voor onderhoud. De cursist integreert nieuw gedrag in zijn dagelijks leven. Alles wat hijzelf interessant en/of nuttig vindt tijdens het project internaliseert hij in zijn dagelijks handelen. De cursist bereikt zo een evenwicht in zijn leven en probeert de verandering te onderhouden zonder te hervallen.

Om ervoor te zorgen dat een cliënt in staat is de verandering vast te houden, kan de hulpverlener gebruik maken van reflectie op de verandering en schaalvragen om na te gaan wat een cliënt doet om terugval te voorkomen.

Een schaalvraag is een handig instrument om mensen niet meer in absolute termen te laten denken. Zo is iets niet steeds zwart of wit, goed of slecht. Dankzij de schaalvraag kan de cursist leren om in grijstinten te denken aangezien elk cijfer tussen één en tien voor een metafoor staat. Elk cijfer is voor interpretatie vatbaar. Daarom is het belangrijk om te weten te komen wat er precies achter het cijfer zit. Dit gebeurt door de cursist zo concreet en gedetailleerd mogelijk te bevragen over de gegeven score.

Een voorbeeld van een schaalvraag: 'Stel dat ik je zou vragen jezelf te situeren op een schaal van één tot tien, waarbij één het moment is waarop de zaken het allerslechts gaan en tien het moment waarop je meent dat het probleem voldoende is opgelost om op een prettige manier verder te kunnen werken.'

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Wanneer de cursist dan zegt dat hij zich voor de opleiding *Zappen naar je toekomst* op plaats zes voelt staan en hij zich op het einde van de opleiding *Zappen naar je toekomst* op plaats 9 voelt staan, kan de begeleider vragen wat hij nodig had om van de positie 6 naar de positie 9 te geraken.

### ➤ Fase 6: Terugval

Terugval wordt in dit model als normaal beschouwd. Het kan in elk van de fasen voorkomen. De cursist heeft bijvoorbeeld werk gevonden, maar een jaar later staat hij terug op straat. Afhankelijk van de context en de reden waarom hij opnieuw werkloos is, kunnen we besluiten of er zich een terugval heeft voorgedaan.

De cursist hoeft dan niet opnieuw alle fasen te doorlopen. Hij heeft geleerd uit zijn eerdere pogingen tot gedragsverandering en zal in de toekomst dan ook gebruik maken van die kennis. Om verder te gaan op het vorige scenario: de cursist heeft bijvoorbeeld op zijn werk schade toegebracht aan zijn collega en het bedrijf. Hij heeft alles kort en klein geslagen met als gevolg dat hij op staande voet werd ontslagen. Wanneer hij dan beseft dat deze agressie een probleem is en weet wat hij kan doen om niet zulke agressie te

uiten zal hij wellicht, afhankelijk van zijn motivatie, opnieuw naar werk zoeken en bijvoorbeeld tot tien tellen voor hij nog eens zijn agressie laat winnen van zijn ratio.

De begeleider kan ervoor zorgen dat de cliënt in staat is de verandering vast te houden door gebruik te maken van reflectie op de verandering en schaalvragen of welke stappen hij tijdens een terugval onderneemt om er weer bovenop te komen.

#### **2.4.2. Motiverende gespreksvoering<sup>1 2</sup>**

Motiverende gespreksvoering werd oorspronkelijk gebruikt in de verslavingszorg. Toch is er bewezen dat deze aanpak ook bij andersoortige veranderingsprocessen, waarin weerstand een belangrijke rol speelt, bruikbaar is. Zoals tijdens het adviseren en begeleiden van personen.

Motiverende gespreksvoering is een stijl om enerzijds cursisten te motiveren tot verandering en anderzijds de ambivalenties (tegenstrijdige gevoelens) waarmee de cursist zit te verminderen.

Het Latijnse werkwoord voor motiveren is 'movere'. Het betekent 'in beweging brengen'. Dat wil zeggen dat de begeleider van Kopa de werkloze jongere in beweging gaat brengen om die zijn levenswijze te veranderen. Hij kan via motiverende gespreksvoering de intrinsieke motivatie van de cursist versterken door zijn weerstand te onderzoeken en op te lossen. Intrinsieke motivatie is de motivatie die de cursist zelf heeft, zoals ambities en/of interesses. Daarom wordt bij aanvang van het project *Zappen naar je toekomst* met de cursist besproken wie hij is, wat hij kan en vooral wat hij wil.

Belangrijk is dat bij motiverende gespreksvoering de bereidheid tot verandering wordt gezien als een variërend resultaat van interpersoonlijke interacties. De begeleider van Kopa gaat verandering uitlokken bij de cursist, niet opleggen.

##### **2.4.2.1. Principes**

De cursist geeft een reactie op de begeleider door te tonen dat hij aarzelt in de aanpak van zijn problemen. Van de begeleider wordt dan verwacht dat hij die aarzelingen erkent, zodat hij ze kan onderzoeken en eventueel oplossen.

De begeleider gebruikt hierbij de vijf principes van motiverende gespreksvoering volgens Miller en Rollnick (2002). De principes zijn empathie uitdrukken, de discrepantie tussen het huidige gedrag en de lange-termijn-doelen vergroten, discussies vermijden, omgaan met weerstand en het geloof in eigen kunnen versterken.

##### **➤ Principe 1: Empathie uitdrukken**

De begeleider moet zich empathisch opstellen ten aanzien van de cursist. Hij kan hierbij gebruik maken van de non-directieve methode. Dat is een gespreksvorm die zich erop richt om mensen tot verandering en zelfinzicht te brengen. Bijvoorbeeld: 'Ik merk dat u veel nadelen ziet bij deze verandering, kunt u daar iets meer over vertellen?'.

---

<sup>1</sup> IJZERMANS, T., o.c., p.56.

<sup>2</sup> BARTELINK, C., o.c., p.2-3.

De begeleider heeft een onvoorwaardelijk accepterende houding en gaat ervan uit dat ambivalenties van de cursist normaal zijn. De begeleider helpt zo de tegenstrijdige gevoelens van de cursist te overwinnen, zodat er verandering mogelijk is.

➤ **Principe 2: Discrepantie tussen het huidige gedrag en de langetermijndoelen vergroten**

Het is belangrijk dat er discrepantie ontstaat tussen het huidige gedrag van de cursist en de doelen die hij heeft. Het gaat om het verschil tussen waar de cursist nu staat en waar hij naartoe wil. Hij moet zelf ontdekken waarom veranderen een noodzaak is. Het is van belang voor de hulpverleningsrelatie dat de cursist de argumenten tot verandering benoemt, niet de begeleider. Zo blijft de relatie ‘samenwerken en partnerschap’ tussen beiden in balans.

➤ **Principe 3: Discussies vermijden**

Indien de begeleider in discussie gaat met de cursist over waarom veranderen zo belangrijk is, is dit niet bevorderlijk voor de hulpverleningsrelatie. Er ontstaat dan een discussie waarin de cursist het tegenovergestelde standpunt inneemt dan dat van de begeleider. De cursist stelt zich defensief op en er ontstaat weerstand.

Wanneer er toch een discussie ontstaat, is het belangrijk dat de begeleider niet tegen de weerstand optreedt, maar er eerder in meegaat.

➤ **Principe 4: Omgaan met weerstand**

De begeleider moet rekening houden met de signaalfunctie van weerstand. De cursist geeft een signaal aan de begeleider dat die van strategie moet veranderen. De begeleider is in dat geval niet goed afgestemd op de cursist. De weerstand moet dan door de begeleider erkend en onderzocht worden in plaats van bestreden. Het doel is om de kijk op het probleem te wijzigen door mee te gaan in zijn weerstand.

➤ **Principe 5: Het geloof in eigen kunnen versterken (self-efficacy)**

Als laatste moet de begeleider de cursist zijn geloof in het eigen kunnen ondersteunen. De cursist moet overtuigd zijn dat hij beschikt over bekwaamheden die hij nodig heeft voor zijn veranderingsgedrag. Wanneer de begeleider duidelijk laat merken dat hij vertrouwen heeft in de cursist en zijn capaciteiten, werkt dit als een selffulfilling prophecy: de cursist raakt overtuigd van zijn bekwaamheden.

#### **2.4.2.2. Technieken**

Miller en Rollnick (1995) beschrijven technieken die kenmerkend zijn voor motiverende gespreksvoering: reflectief luisteren, omgaan met weerstand, toestemming vragen en agenda bepalen, en verandertaal uitlokken. De begeleider kan al deze technieken specifiek trainen.

### ➤ **Reflectief luisteren**

De begeleider toont empathie voor de cursist door zijn gevoelens en gedachten te bevestigen. Hij spoort de cursist aan om verder te gaan met zijn zelfontdekkingen. De begeleider is op dit moment reflectief aan het luisteren. Alles wat de cursist zegt, wordt teruggekoppeld. Zo gaat hij dieper nadenken over wat hij precies zegt en waarom hij dat zo zegt. Reflecties kunnen betrekking hebben op zowel het begrijpen van de inhoud als op het onderzoeken van gevoelens.

### ➤ **Omgaan met weerstand**

Tijdens motiverende gespreksvoering moet de begeleider meegaan met de weerstand van de cursist. De begeleider moet een soort judohouding hebben. Bij judo gaat de judoka mee met de krachten van de andere en door gebruik te maken van deze krachten verliest die aanvaller zijn evenwicht. Het is niet de bedoeling dat er zoals bij een worstelwedstrijd twee krachten tegenover elkaar worden gesteld. De begeleider en de cursist zijn met andere woorden geen tegenstanders.

De judohouding staat voor een symmetrische relatie waarin de begeleider op gelijke voet staat met de cursist. De begeleider moet zich bescheiden opstellen en vriendelijk zijn. Hij mag aan de hand van anekdotes, vraagvormen of metaforen zijn visie op het probleem weergeven. Wanneer hij de cursist opdrachten oplegt, geeft hij beter enkele alternatieven waaruit de cursist kan kiezen. Zo kan die uitmaken wat voor hem de ideale opdracht is: niet te moeilijk maar ook niet te eenvoudig. Bij elke interventie van de begeleider is het van belang om toestemming te vragen aan de cursist, eventueel met bedenktijd voor zijn beslissing.

### ➤ **Toestemming vragen en agenda bepalen**

De begeleider vraagt aan de cursist wat die zelf wilt bespreken tijdens het gesprek. Hierdoor bepaalt de cursist volledig zelf het gespreksonderwerp of de agenda. Hij zal bereidwilliger en actiever deelnemen aan het gesprek. Hij kiest waarover hij wil praten, bijvoorbeeld welk gedrag hij wil bespreken, en vult het doel van de interventie zelf in.

### ➤ **Verandertaal uitlokken**

Het is aan de begeleider om de cursist uit te lokken om te veranderen. Hij kan hierbij positief opmerken dat hij ziet dat de cursist in staat is of zelfs gemotiveerd is om te veranderen. De cursist gaat zelfstandiger handelen en meer accepteren wanneer hij zelf iets wil. Motiverende gespreksvoering gaat ervan uit dat de cursist die zijn eigen keuzes verdedigt, een grotere inzet vertoont.

### 2.4.3. Oplossingsgericht coachen<sup>12</sup>

Oplossingsgericht coachen is een specifieke vorm van gespreksvoering. Ze kijkt de cursist als expert van hun eigen leven. Ze is gericht op het versterken van de autonomie van de cursisten, door te onderzoeken welke sterktes en hulpbronnen de cursisten hebben, die hen kunnen helpen bij het aanpakken van problemen. De aandacht gaat vooral naar de oplossing in plaats van het probleem. Zoals 'Wat gaat er goed?' 'Wat werkt wel?'. De begeleider stimuleert de cursist om zich een toekomst voor te stellen waarin het probleem zich oplost. De cursist houdt op deze manier zijn doelen voor ogen.

De oplossingsgerichte methodiek is kortdurend, terwijl de uitkomst van lange duur zal zijn. Evidence Based onderzoek uitgevoerd door Dr. Alasdair McDonald en beschreven in het boek 'Solution Focused Therapy: research and practice'<sup>3</sup> heeft aangetoond dat zowel cliënten als begeleiders vinden dat oplossingsgericht werken een aantrekkelijke manier van werken is, omdat ze samen op een concrete manier problemen kunnen aanpakken en zo tot zichtbare positieve veranderingen komen op korte tijd.

Eerst bespreek ik de principes van het oplossingsgericht coachen volgens de zevenstappendans en nadien bespreek ik de techniek weerstand omzeilen.

#### 2.4.3.1. Principes volgens de Zevenstappendans<sup>4</sup>

Het oplossingsgericht coachen heeft vier basisprincipes:

1. Als iets (nog) goed (genoeg) werkt, herstel het dan niet.
2. Als iets goed (genoeg) werkt, doe er gewoon mee verder en/of doe er méér van.
3. Als iets niet (langer) (goed genoeg) werkt, stop er dan mee, leer ervan en doe iets anders.
4. Als iets goed (genoeg) werkt, leer het van iemand anders en/of bied het een ander aan.

Deze vier basisprincipes komen terug in de zevenstappendans van het oplossingsgericht coachen. Binnen het oplossingsgericht coachen zijn er zeven basisstappen die op een eindeloze manier met elkaar kunnen gecombineerd worden. De enige stap die het beste als eerste kan gezet worden, is het contact leggen. Nadien hangt de volgorde van de stappen af van de situatie. De volgorde is nooit puur willekeurig, maar toch is flexibiliteit hierin belangrijk. Zo zet de begeleider enkel die stappen die hij/zij op dat moment en in die situatie als nuttig acht. De begeleider selecteert hierbij op het basisprincipe 2: Als iets goed (genoeg) werkt, doe er gewoon mee verder en/of doe er méér van.

---

<sup>1</sup> CAUFFMAN, L., *Oplossingsgericht management & coaching*. Amsterdam, Boom, 2007, p 24.

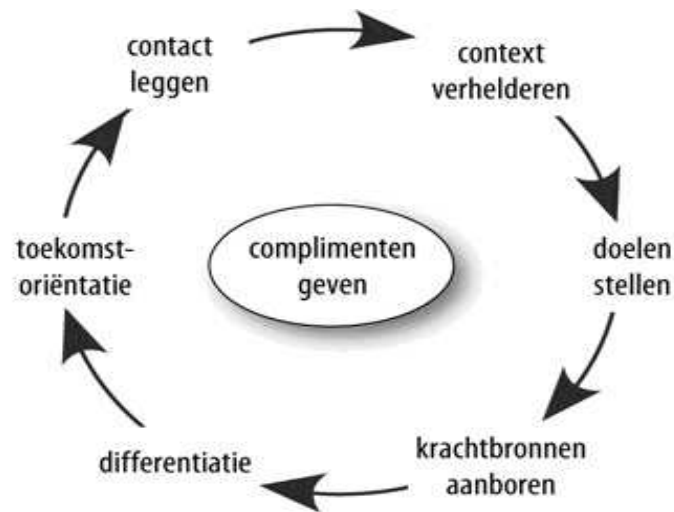
<sup>2</sup> BERG, I., SZABO, P., *Oplossingsgericht Coachen*. Zaltbommel, Thema, 2013, p 7-14.

<sup>3</sup> MCDONALD, A., *Solution Focused Therapy :research and practice*. Londen, SAGE Publications LTD, 2007.

<sup>4</sup> CAUFFMAN, L., o.c., p 213-218.



De eerste vijf stappen vertegenwoordigen een oplossingsgerichte grondhouding. Stap zes en zeven zijn eerder technieken, waaronder de schaal- en mirakelvraag.



➤ **Stap 1: Contact leggen**

Volgens het oplossingsgericht coachen is de motor van verandering een goede werkrelatie. Concreet is authentiek contact leggen het spreken met de mens achter de cursist. Het is van primair belang dat de begeleider aandacht heeft voor de persoon met wie hij/zij werkt. Een goed opgebouwde werkrelatie zorgt ervoor dat er een grotere effectiviteit is in de werkrelatie, wat de samenwerking aangenamer maakt. Daarnaast is er een bijkomend voordeel. Zo zal de begeleider in omgang met de cursist makkelijker vergeven worden, indien deze een fout heeft gemaakt.

➤ **Stap 2: Context verhelderen**

Als begeleider is het belangrijk om een goed zicht te krijgen op de omgevingsfactoren van de cursist. Dit wil zeggen oog hebben voor datgene wat zich afspeelt rondom het probleem van de cursist. Het is de bedoeling dat de begeleider rekening gaat houden met de context waarin de cursist zich bevindt om zo zicht te krijgen op welke hulpmiddelen er binnen deze context schuilen die kunnen helpen met het bereiken van de doelstellingen van de cursist.

➤ **Stap 3: Nuttige doelen formuleren**

Nuttige doelen formuleren is een échte kunst. De begeleider helpt de cursist om zijn/haar initiële doelen te herformuleren tot uitvoerbare en nuttige doelen. Nuttige doelen zijn doelen die de kortste weg naar de oplossing uitzetten. Ze bevatten de volgende kenmerken: realistisch, praktisch, haalbaar, in gedragstermen observeerbaar en ze lopen van klein naar groot. Als eerste is het belangrijk dat de begeleider de doelen concreet en realistisch maakt. Hiervoor kan de begeleider oplossingsgerichte vragen stellen, bijvoorbeeld door na de eerste stap, contact leggen, op het eerst volgende gesprek met de cursist de nuttigheidsvraag te stellen. Zoals "Wat moeten we bespreken, zodat dit gesprek voor jou/jullie nuttig zal zijn".

#### ➤ **Stap 4: Resources en uitzonderingen ontdekken**

Elke cursist bezit resources (sterke punten en hulpmiddelen) en uitzonderingen (momenten waarop het wel goed ging).

Wanneer de cursist niet meer in staat is om gebruik te maken van de eigen resources is het van belang om de cursist vragen te stellen die hem/haar opnieuw toegang geven tot deze resources. De begeleider kan de resources bij de cursist ontdekken door aandacht te hebben voor wat goed werkt bij de cursist, ondanks de problemen. Zo kan het nuttig zijn om aandacht te hebben voor die resources die niet direct iets te maken hebben met het probleem dat zich voordoet. Zo kunnen deze resources ingezet worden bij het desbetreffend probleem als hulpmiddel.

Daarnaast kent elk probleem uitzonderingen. Geen enkel probleem doet zich 365 dagen van het jaar, elke dag van de week, 24 uren per dag voor. Er zijn altijd momenten waarop het wel goed ging in de zin van meer, minder of het zich anders voordoen van het probleem. Dit zijn de momenten waarop de cursist uitzonderingen vertoont. De begeleider is geïnteresseerd in deze momenten, omdat het die momenten zijn waarin de cursist zijn resources gebruikt. De begeleider legt hierbij de focus op de momenten waarop het probleem er niet was omdat in die uitzonderingen het begin van de oplossing ligt. De begeleider kan de volgende vragen stellen aan de cursist “Wat was er eigenlijk anders toen het probleem zich voordeed” “Wat deed je toen anders?”.

Kortom als de cursist een uitzondering op zijn probleem vertoont, is hij op dat moment ook zijn resources aan het gebruiken.

#### ➤ **Stap 5: Complimenteren**

Ieder persoon is gevoelig voor complimenten. De begeleider kan complimenten geven aan de cursist om de positieve samenwerking te versterken (stap 1), om de aandacht van het probleem naar een mogelijke oplossing te verplaatsen en om de cursist meer zelfvertrouwen te geven. Complimenten zijn enkel nuttig wanneer ze passen bij wat de begeleider wil dat de cursist bereikt en wanneer de begeleider meent wat hij zegt.

Wanneer de begeleider complimenteert is er één belangrijke regel:  $D = R \times C$  (Doelen = Resources x Complimenteren). Hoe minder complimenten de begeleider geeft, hoe groter de impact van het compliment is op de resources die de cursist kan gebruiken om zijn/haar doelen te bereiken. Minder is dus méér.

De begeleider geeft dus best complimenten op de resources die hij bij de cursist ontdekt, vooral op het moment dat de cursist het nuttige gedrag vertoont tijdens een uitzondering. Verder kan de begeleider complimenten geven voor alles wat relevant is in de context van de doelgerichte samenwerkingsrelatie die coaching is.

#### ➤ **Stap 6: Differentiatie aanbrengen**

Om de cursist te helpen is het belangrijk dat de begeleider de cursist terug in gradaties leert denken. De cursist heeft namelijk leren zwart-wit denken en is kwijtgeraakt dat het leven bestaat uit een oneindig continuüm van grijsvarianten.

De begeleider kan de cursist helpen door gebruik te maken van schaalvragen. De schaalvragen helpen om de cursist opnieuw te doen denken in realistische grijsvarianten m.a.w. te leren relativeren. Nadien kan er stapsgewijs naar een oplossing worden toegewerkt.

#### ➤ **Stap 7: Toekomstprojecties maken**

De begeleider maakt samen met de cursist toekomstprojecties door de cursist via de mirakelvraag zijn gewenste toekomst te laten beschrijven. Aan de hand van de mirakelvraag kan de cursist dan mogelijke oplossingen uit de toekomst naar het heden brengen, zodat die oplossingen bruikbaar worden.

De mirakelvraag zet de cursist ertoe zijn fantasie de vrije loop te laten. Mirakels zijn niet rationeel, waardoor rationele weerstand tegen mogelijke oplossingen al meteen wordt uitgeschakeld.

Daarnaast kan de mirakelvraag ook helpen om de cursist zijn doelstellingen helderder en duidelijker te definiëren zodat de doelen makkelijker bereikbaar worden.

#### **2.4.3.2. Technieken<sup>1</sup>**

Binnen de gereedschapskist van oplossingsgericht werken zitten de technieken luisteren, oplossingsgerichte vragen stellen, op het juiste taalkanaal afstemmen, polarisatie accepteren, permissief taalgebruik, herkaderen, weerstand omzeilen, teamwork, ... Omdat mijn eindwerk enkel over weerstand gaat, leg ik de techniek weerstand omzeilen uit binnen het oplossingsgericht coachen.

#### ➤ **Weerstand omzeilen**

Binnen het oplossingsgericht coachen is er oog voor het weerstandsconcept. Oplossingsgericht coachen gaat ervan uit dat 'weerstand' kostbare informatie is waarmee de begeleider beter rekening kan houden als hij/zij samen met de cursist de doelen wil bereiken.

Weerstand wordt volgens het oplossingsgericht coachen gedefinieerd als 'alle interactie die op het eerste gezicht niet nuttig zijn om onze doelstellingen te bereiken, maar waardoor we toch nuttige informatie verkrijgen.'

De definitie beschrijft dat het nuttig is om weerstand niet langer te bestempelen als verzet, zodat de begeleiders zich er niet langer tegen hoeven te verzetten. De begeleiders kunnen zo op een constructieve manier gebruik maken van informatie die de weerstand hen geeft.

Weerstand is een unieke manier van samenwerking. Dit wordt duidelijk in de voorbeelden in tabel 1.1 Weerstandklassiekers, over wat we vroeger als weerstand zouden hebben bestempeld. In de linker kolom staat een lijst van klassiekers uit het weerstandsrepertoire. In de rechterkolom staat de oplossingsgerichte vertaling.

---

<sup>1</sup> CAUFFMAN, L., o.c., p 235-238.

**Tabel 1: Weerstandsklassiekers<sup>1</sup>**

1. Cursisten die hun afspraken niet nakomen, ondanks herhaaldelijke beloften.	Nagaan wat de cursisten zou helpen om vanaf nu wel de afspraken na te komen en hen de consequenties van het niet nakomen van de afspraken voortdurend te laten ervaren.
2. Onrealistische verwachtingen koesteren en dan ontgoocheld zijn dat ze niet kunnen worden waargemaakt.	Verwachtingen in een open gesprek realistisch maken en er concreet gedrag aan koppelen om zo een begin te kunnen maken aan het bereiken van realistische verwachtingen.
3. Te veel of te weinig informatie delen, zodat er door de overvloedigheid of juist een gebrek aan gegevens desinformatie ontstaat.	De manier waarop er met informatie omgegaan wordt zodanig structureren, dat de manier van informatie geven doorzichtig wordt en dat men op het geven van te veel of te weinig informatie kan worden aangesproken door andere medewerkers of door een superieur.
4. Cursisten die een andere cursist uitsluiten.	De organisatie zo structureren, dat men niet anders kan dan de anderen op de juiste manier erbij betrekken, of dat het alternatief is dat men alles zelf zal moeten doen (en er dan vanzelf wel mee ophoudt).
5. Overdreven volgzzaamheid die elk initiatief tenietdoet.	Het bevorderen van zelf initiatieven nemen door te starten met kleine en goed begeleide actieplannen, ook al bevatten die in het begin maar louter uitvoerende taken.
6. Overdreven gebrek of juist overvloed aan zelfvertrouwen, zodat er geen openheid is naar anderen toe.	Mensen met te weinig zelfvertrouwen complimenteren met de kleine dingen die ze al goed doen, en mensen met te veel zelfvertrouwen complimenteren met hun grote energie en hun daarna taken geven, die ze noodgedwongen slechts kunnen uitvoeren door samen te werken met anderen.
7. De schuld voortdurend aan anderen geven en weigeren het eigen aandeel te zien.	Complimenteren met het geweldige inzicht in het falen van de anderen en vragen of ze dat inzicht ook op zichzelf durven toepassen. Als dat niet werkt: taken geven waarvan ze zelf onontkoombare verantwoordelijkheid dragen. Als dat niet werkt: humor gebruiken ter

<sup>1</sup> CAUFFMAN, L., o.c., p 235-238.

	bevordering van hun zelfinzicht. En als dat niet werkt: zich erbij neerleggen dat men te doen heeft met onverbeterlijke brompotten en hen ook publiekelijk- liefst op een humoristische manier- zo benoemen.
8. Voortdurend het initiatief aan een superieur overlaten, met als uitleg dat die ervoor betaald wordt.	Complimenteren met de bescheidenheid die ze aan de dag leggen en uitnodigen om na te denken over hoe ze de eigen toegevoegde waarde kunnen verhogen.

Weerstand zien als informatie is niet altijd gemakkelijk. Voor een begeleider is de verleiding groot om zich te ergeren of op te winden en een eigen standpunt nog maar eens in andere woorden te herhalen. Het gevolg is meestal een ergernis aan beide kanten. Toch is het de taak van de begeleiders om met hun cursisten op zo'n manier om te gaan, dat iedereen meer plezier krijgt in de deelname aan de opleiding *Zappen naar je toekomst* en de zoektocht naar werk. Hierdoor gaan de cursisten beter functioneren en uiteindelijk de opleiding *Zappen naar je toekomst* zien als een grotere toegevoegde waarde. Uiteindelijk is weerstand omzeilen een techniek die de begeleider door veel te oefenen in een vaardigheid kan omzetten.

## 2.5. Besluit

Zoals uit bovenstaande tekst blijkt, is het belangrijk om weerstand te zien als een duidelijk signaal van de cursist. Weerstand moet begrepen worden in de plaats van bestreden. De cursist wil aangeven dat hij het ergens moeilijk mee heeft. Het is geen hindernis maar een teken van betrokkenheid van de cursist op de hulpverlening. Hij wil namelijk dat er rekening wordt gehouden met hem. Weerstand schuilt zich dus in een bredere context. Het gaat om de interacties tussen de cursist en de begeleider zelf of diens organisatie, boodschap of de wijze waarop hij iets brengt. Wanneer de begeleider oog heeft op al deze elementen zal hij binnen situaties efficiënter leren communiceren en zo weerstand voorkomen.

Het is belangrijk om te onthouden dat er verschillende uitingsvormen en soorten van weerstand zijn. Door deze uitingsvormen en soorten te erkennen, kan er gezocht worden naar verschillende strategieën om ermee om te gaan. De veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente biedt duidelijkheid in het geheel van weerstand tegen verandering.

De methodieken *motiverende gespreksvoering*, ontwikkeld door Miller en Rollnick en *Oplossingsgericht Coachen*, ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg bieden duidelijke handvaten die kunnen helpen tijdens de begeleiding van jongeren met weerstand.

Met deze kennis kan ik aan de slag voor mijn praktijkgedeelte. Ik ga namelijk de theorie toetsen aan de praktijk.

## 3. Praktisch deel

### 3.1. Gebruikte methode

Het doel van mijn onderzoek is een antwoord vinden op de centrale onderzoeksvraag: hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst*? Om dit doel te bereiken toets ik in dit praktische gedeelte mijn theorie aan de praktijk. Hiervoor bespreek ik eerst drie casussen uit het project *Zappen naar je toekomst*. Daarna vergelijk ik de gehanteerde werkwijze van Kopa Limburg met de methodieken die andere organisaties hanteren wanneer ze omgaan met jongeren die weerstand vertonen in hun zoektocht naar werk. Mijn keuze viel hierbij op de VDAB, als belangrijke partner van Kopa Limburg, en op Arktos. Deze organisatie werkt namelijk met dezelfde doelgroep en heeft eveneens tot doel om deze jongeren aan een betrekking te helpen.

Om een goed zicht te krijgen op de wijze waarop begeleiders binnen Kopa Limburg vzw omgaan met weerstand, heb ik de begeleiders geïnterviewd die deelnamen aan de opleiding *Zappen naar je toekomst* van 10 februari tot 4 april 2014. Op basis van deze interviews heb ik uiteindelijk drie casussen gekozen waarin weerstand het sterkst tot uiting kwam.

Ik analyseer elke casus aan de hand van de theorie uit het vorige deel van mijn eindwerk. Ik start met aan te geven wat de functie is van de weerstand en welk soort weerstand het is. In de tweede plaats bespreek ik de uitingsvormen en het voorwerp van die weerstand. Daarna onderzoek ik in welke fase van de veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente de cursist zich bevindt. Als laatste bespreek ik hoe de begeleider omging met de weerstand en maak ik een vergelijking met de theorie.

In mijn besluit geef ik concrete voorstellen op basis van de methodieken die besproken zijn binnen het theoretische gedeelte en die in de praktijk het beste werken om met weerstand bij jongeren tussen 18 en 30 jaar om te gaan.

Om de anonimiteit van de cursisten en begeleiders te bewaren, heb ik ervoor gekozen om geen namen te gebruiken.

## **3.2. Hoe gaan de begeleiders van Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren?**

### **3.2.1. Interview 1: casus eigen praktijk**

Tijdens de opleiding *Zappen naar je toekomst* heb ik twee cursisten individueel mogen begeleiden. Een van hen vertoonde heel wat weerstand die duidelijk zichtbaar was op de eerste dag van de opleiding. De cursiste zuchtte, fronste haar wenkbrauwen en hield haar lippen op elkaar geperst. Af en toe kneep ze haar oogleden samen en keek ze weg als ik haar aansprak.

In het begin was ze terughoudend en vertrouwde ze niemand. Ze zat er duidelijk tegen haar zin. Ze gaf aan dat ze door de VDAB gedwongen was en niet wist wat de opleiding precies inhield. Ze kon, volgens haar, enkel kiezen tussen *Zappen naar je toekomst* volgen of haar werkloosheidsuitkering verliezen.

Kort nadien moest de cursiste documenten ondertekenen. Het ging om een afsprakenblad in de vorm van een overeenkomst. Op dat moment vertoonde ze weer weerstand, want ze wou die documenten niet ondertekenen. Toen ik vroeg hoe dit kwam, antwoordde ze mij dat ze in het verleden zware negatieve gevolgen had ondervonden door een document te ondertekenen. Ik legde haar uit dat Kopa een organisatie is die personen kansen wil geven, en dus niet afnemen. Ik liet haar de vrije ruimte om zelf te kiezen wanneer ze die documenten zou ondertekenen, maar raadde haar wel aan het zo snel mogelijk te doen. Uiteindelijk heeft ze alles de volgende dag ondertekend. Daardoor kreeg ik het gevoel dat ze mij en de begeleiders begon te vertrouwen.

Tijdens de eerste individuele begeleidingen liet ze sterk merken dat ze werk wilde en helemaal geen opleiding wilde volgen. Ze zag er het nut niet van in en stelde mij vaak de vraag: 'Hoe komt het dat ze uit een hele lijst van werkloze jongeren in Maasmechelen net mij kiezen? Ik heb altijd ongeluk in mijn leven.' Ik gaf eerlijk toe dat ik daar geen antwoord op kon geven, maar dat ik mij wel afvroeg waarom ze dacht dat ze altijd ongeluk had in haar leven. Daarop antwoordde ze kort dat het een lang verhaal was. Ik ging er niet verder op in.

Ik hield vooral veel rekening met haar toestand, waardoor ik meer te weten kwam over haar omgeving en thuissituatie. Zo kon ik haar weerstand beter plaatsen en vooral het voorval waarbij ze de documenten niet wou ondertekenen. Alle puzzelstukjes van de ervaringen in haar leven en haar gedrag tijdens de opleiding pasten voor mij in elkaar. Ze vertrouwde mij en voelde aan dat ik het goed met haar voorhad, waardoor ze meer loste over zichzelf en de situatie waar ze in zat. De situatie was zeer schrijnend: ze was moeder voor haar eigen moeder, ze had het financieel moeilijk en er was zelfs sprake van schulden. Daarnaast woog de hele situatie op haar gezondheid, wat duidelijk zichtbaar was aan haar tengere lichaam.

Ik toonde empathie en erkende haar leed. Het getuigde van een sterke draagkracht dat de cursiste op zo'n jonge leeftijd al zoveel zorgen kon dragen.

Ze was eerlijk tegenover mij. Zo gaf ze aan dat ze echt niet in de opleiding wilde zitten en dat ze zich daarom ziek zou melden of naar de interimbureaus zou gaan om werk te zoeken. Ze zei dat ze dan wel een bewijs zou meebrengen. Ze zorgde altijd dat ze in orde was met de administratie, wat duidelijk maakte dat ze het geld van haar uitkering echt nodig had. Ze zocht manieren om te vluchten van de opleiding. Ze deed dat door werk te gaan zoeken of door prioritaire zaken – zoals een afspraak met een advocaat – te plannen.

Ik heb haar tijdens de individuele begeleidingen telkens op een andere manier proberen te benaderen, maar voelde dat als zij 'nee' zei, het nee bleef. Ik zocht daardoor altijd een andere insteek, want het is beter om te stoppen met iets wat niet werkt, zodat de weerstand niet verhoogt. Hierdoor vroeg ik de ene keer wat ik voor haar kon doen, zodat de begeleiding toch zinvol zou zijn. Andere keren probeerde ik kort op de bal te spelen en overtuigde ik haar dat het dringend tijd was om minstens één organisatie vast te leggen om te werkplekleren (één dag meedraaien binnen een bedrijf). Zij nam dit dan aan, zocht zelf een bedrijf en belde hen zelfstandig op in mijn bijzijn. Ondanks de afkeer tegenover gratis moeten werken, klonk ze vriendelijk en spontaan aan de telefoon, bijvoorbeeld door tegen een werkgever te zeggen: 'Ik ben heel geïnteresseerd in uw vacature als poetshulp.' Ze wist van aanpakken en had veel kwaliteiten, waarmee ik haar complimenteerde.

De situatie waarin de ergste weerstand voorkwam, was toen ze één week moest meedraaien in een bedrijf en wist dat ze toch niet aangeworven zou worden, omdat er geen vacature vrij was. Ze wou niet gratis werken voor mensen, omdat ze dit zag als een bedrijf dat van haar profiteerde en niet als een kans. Ze meldde zich ziek op haar stageplaats en belde mij op. Ze vertelde dat ze met tegenzin aan de opleiding was begonnen en dat de resterende drie weken (waarvan twee stage) de langste periode van haar leven zou zijn. Dat het al het grootste wonder was dat ze was gekomen en het zo lang had volgehouden. Ze zei: 'Ik weet dat je mij wilt helpen, maar het is echt genoeg geweest. Ik laat niet van mij profiteren. Ik heb geen leven meer tijdens die stage.' Fysiek gezien was een week stage niet haalbaar voor haar. Het was beter geweest als ze in stapjes had kunnen opbouwen, zoals eerst twee dagen meedraaien in een bedrijf en daarna eventueel nog vier dagen.

Enkele uren later belde ze mij opnieuw om te melden dat ze goed nieuws had ontvangen. Ze had werk gekregen in een bedrijf waar ze onlangs had gesolliciteerd. Ik wist dat dit waar was, omdat ik contact had gehad met de persoon die haar had aangeworven. Ze was officieel verlost van de opleiding! Toch had ze tijdens een gesprek aangegeven dat er een paar interessante onderdelen aan bod waren gekomen, zoals het cv verbeteren, een motivatiebrief opstellen en sollicitatiegesprekken leren. Op bedrijfsbezoek gaan in organisaties die haar niet aanstonden of samenwerkingsopdrachten doen, was niet haar ding, want dat zag ze als tijdverspilling.

Ik denk dat het bij haar belangrijk was dat ik heel veel empathie toonde en niet met haar in discussie ging. Ik bekeek haar huidige situatie en besprak haar langetermijndoelen. Zo kwam ik te weten dat het haar droom is om ooit haar middelbaar diploma nog te halen. Maar ze beseft dat dit enkel kan wanneer het financieel beter gaat en haar thuissituatie stabiel is. Daarnaast was het ook nodig om haar complimenten te geven en het geloof in



haar eigen kunnen te versterken. Dat waren de enige momenten dat ik haar zag glimlachen en opfleuren, ondanks haar moeilijke privésituatie.

### **3.2.1.1. Analyse**

#### **➤ Functie**

De weerstand in deze casus was een signaal van de cursiste naar mij toe. Ze zei dat ze niet blij was met de manier waarop ze was gekozen voor de opleiding *Zappen naar je toekomst*. Ze voelde dit aan als gedwongen zijn om eraan deel te nemen, waardoor ze weerstand vertoonde.

#### **➤ Soorten**

Ik zag culturele weerstand, omdat de cursiste zichzelf identificeerde met de werkloze jongerenbevolking van Maasmechelen. Ze stelde mij vaak de vraag: 'Hoe komt het dat ze uit een hele lijst van werkloze jongeren in Maasmechelen net mij kiezen? Ik heb altijd ongeluk in mijn leven.' De kans die ze kreeg om deel te nemen aan de opleiding beschouwde ze als pech hebben, omdat ze enerzijds het nut niet inzag van de opleiding en anderzijds in haar vrijheid werd beroofd. Daarnaast vertoonde ze ook praktische weerstand. Ze had duidelijk onderzocht wat de voor- en nadelen waren als ze de opleiding zou volgen. Ze wist heel goed dat ze haar werkloosheidsuitkering kon verliezen als ze niet deelnam aan de opleiding.

#### **➤ Uitingsvormen**

In het begin verwoordde de cursiste haar weerstand en toonde het via haar lichaamshouding. Ze zei (verbaal) bijvoorbeeld met gefronste wenkbrauwen (non-verbaal): 'Ik zie het nut niet in van de opleiding.' Of ze zei eerlijk aan de telefoon wat haar bewoog in een bepaalde situatie, zoals: 'Het is het grootste wonder dat ik ben gekomen naar de opleiding en het zolang heb volgehouden.'

De cursiste zocht veel manieren om te kunnen vluchten. Als ze een kans zag om een afspraak te plannen waarvan ze wist dat die voorrang kreeg op het volgen van de opleiding, deed ze het.

De cursiste had pre-weerstand, omdat ze zich voor de opleiding gedwongen voelde door de VDAB. Daardoor wou ze helemaal niet deelnemen, maar moest ze volgens haar.

#### **➤ Voorwerp**

Vanwege onze vertrouwensrelatie vertoonde de cursiste geen weerstand tegenover mij als begeleidster. Ze vertoonde weerstand tegen de boodschap die de VDAB haar zond. De cursiste zag het nut niet in van de opleiding, al gaf ze achteraf in een interview wel toe dat ze toch blij was dat haar cv is aangepast, dat ze had geleerd hoe ze een motivatiebrief moest opstellen en welke dingen ze precies moet zeggen in een sollicitatiegesprek. Maar de bedrijfsbezoeken en samenwerkingsopdrachten vond ze niet nuttig. Ze zag dit als tijdverspilling. Daarnaast vertoonde ze weerstand tegenover derden zoals

interimkantoren, de VDAB en mensen vanuit haar privéleven die haar zo wantrouwig hebben gemaakt.

### ➤ **Veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente**

De cursiste zit in de fase van de consolidatie. Ze heeft zelfstandig werk gevonden. In het interview gaf ze aan dat ze tijdens het project enkele aspecten zeer handig vond. De cursiste heeft werk gevonden en dat in evenwicht gebracht met haar leven door niet dadelijk voltijds te werken. Ze gaf dit aan door te zeggen: 'Ik zoek eerst opnieuw een ritme in mijn leven.'

#### **3.2.1.2. Omgaan met de weerstand gekoppeld aan de theorie**

Ik heb voornamelijk het oplossingsgericht coachen toegepast in mengvorm met de motiverende gespreksvoering. Binnen mijn hulpverleningsrelatie heb ik een paar basisprincipes van het oplossingsgericht werken toegepast, meer bepaald principe twee en drie: als iets goed werkt, doe er dan mee verder; en als iets niet werkt, stop er dan mee of leer ervan en doe iets anders. Bijvoorbeeld als ik haar confronteerde met het feit dat ze geen werkloosheidsuitkering ontvangt als ze geen stage deed, werd ze emotioneel en kwaad vanwege het financieel tekort bij haar thuis. Hier stopte ik mee, want dan dook de weerstand terug op. In de plaats zocht ik iets wat wel hielp en dit was dan luisteren naar haar frustraties, begrip opbrengen voor haar situatie en vooral bekijken hoe ze kan zorgen dat de privéproblemen geen invloed gaan hebben op haar toekomstig werk.

Mijn bagage van methodieken voor het omgaan met weerstand was beperkt, maar ik heb geleerd dat het belangrijk is om flexibel te zijn en vooral uit te proberen wat wel en niet werkt. Hierdoor ging ik mee in de weerstand in plaats van de weerstand te bestrijden.

Naar de cursiste toe was het belangrijk dat ik empathie toonde en aan de vertrouwensband werkte; anders was ik nooit te weten gekomen waarom ze deze weerstand vertoonde. Ik accepteerde haar onvoorwaardelijk en ging ervan uit dat de ambivalentie (weerstand) die zij vertoonde normaal was, door te beseffen dat iets haar heeft gemaakt tot wie ze vandaag de dag is. Ik stond als begeleidster op gelijke voet met haar en stelde mij bescheiden en vriendelijk op, wat hielp om haar vertrouwen te krijgen. Ik vertelde haar niet wat ze moest doen, maar hield rekening met haar, soms iets te veel, maar daar heb ik zelf uit geleerd.

Ik ging bewust niet met haar in discussie, want anders zou naar mijn gevoel de situatie escaleren. Ik heb samen met de cursiste haar huidige situatie bekeken en haar langetermijndoelen besproken. Zo is het haar droom om ooit haar diploma middelbaar onderwijs te behalen, maar ze beseft dat dit enkel kan wanneer het financieel beter gaat en haar thuissituatie stabiel is. Daarnaast was het belangrijk om haar complimenten te geven en het geloof in haar eigen kunnen te versterken. Dat waren de enige momenten dat ik haar zag glimlachen en opfleuren, ondanks haar moeilijke privésituatie.

### 3.2.2. Interview 2: casus begeleider Kopa<sup>1</sup>

De begeleider van Kopa koos als specifieke situatie de intake van de opleiding *Zappen naar je toekomst* voor jongeren in Maasmechelen. Een begeleidster begeleidt wonen, vergezeld een cursist voor zijn afspraak. Ze waren op tijd, waarvoor de begeleider hen bedankte.

De cursist zat in begeleiding bij begeleidt wonen en was doorverwezen door de Gespecialiseerde Trajectbepaling- en Begeleiding (GTB). Dit gaf al een indicatie van mogelijke problemen, maar vooroordelen passen niet in de begeleidingsmethodiek van de begeleider. Vooraf zag de cursist de opleiding niet zitten, omdat hij niet op de hoogte was van het totaalplaatje van de opleiding. Hij dacht dat het enkel lessen waren rond solliciteren en assertiviteit en kwam tijdens de intake totaal niet gemotiveerd over. Hij stelde vragen zoals: 'Wat moet ik hier komen doen? Moet ik dit ook nog invullen? Zijn het volledige lesdagen? Hoelang duurt dit hier nog?' De begeleider had het gevoel dat de cursist het maar onzin vond, omdat hij onderuitgezakt zat op zijn stoel, vaak zuchtte en altijd 'Hè?' zei in plaats van 'Excuseer, dat heb ik niet verstaan, kan u het alstublieft nog eens herhalen?'. De begeleider schatte de situatie goed in en kaderde de opleiding op een duidelijke manier en met humor. Hij legde uit dat het niet altijd volledige lesdagen waren en wat het belang van de stage was. Hij had de cursist volledig mee. De cursist vertrouwde hem en dat was belangrijk. De cursist zag de opleiding dus al beter zitten nadat de begeleider alles duidelijk gekaderd had.

De cursist gaf tijdens de intake aan dat hij laat opbleef en moeite had met vroeg opstaan. Dit toonde volgens de begeleider zijn oprechtheid, die zich ook in de rest van de opleiding voordeed. De cursist was altijd eerlijk tegen de begeleider. Zo was hij twee dagen te laat op zijn stage en legde aan de begeleider uit: 'Ik ben gewoon te laat gaan slapen, waardoor ik mij heb overslapen.' De begeleider schotelde hem een oplossingsgerichte vraag voor: 'Wat heb jij nodig om vroeg te kunnen opstaan?' Hij kwam hierdoor te weten dat het voor de cursist belangrijk was iets te vinden waar hij enthousiast over was. Zijn eerste stage was dat totaal niet. Dat kwam omdat de cursist een verkeerd beeld had van de job op zijn stageplaats. De tweede stage was daarentegen wel volledig zijn ding en hiervoor was hij altijd netjes op tijd. De begeleider leerde vooral dat de cursist ergens volledig voor kon gaan, maar enkel als het in zijn interessegebied lag.

Later bleek dat de eerste stage van de cursist enkel een manier was om administratief in orde te zijn. De cursist had verteld dat er een vacature was in een bepaalde winkel. De begeleider zette de nodige stappen om de stage in orde te brengen, maar de cursist had niet verwacht dat dit zo snel in orde zou komen. Met tegenzin ging de cursist naar zijn eerste stageplaats. Maar dit vertelde hij dus allemaal pas later tijdens een individueel gesprek.

De cursist vertoonde niet enkel weerstand tijdens het intakegesprek, maar ook tijdens de opleiding zelf. Hij was gewoon dat zijn moeder altijd alles voor hem regelde. De

---

<sup>1</sup> BEGELEIDERS KOPA, *Mondelinge mededeling*. Interview, 1 april 2014.

begeleider hield hier rekening mee, maar gaf ook aan dat zelfstandigheid in *Zappen naar je toekomst* belangrijk is. Zo moest de cursist zelf zoeken naar een stage en dat deed hij met ondersteuning van de begeleider. Tijdens de opleiding belde en e-mailde hij of ging persoonlijk ergens langs om een stageplaats te verkrijgen. Dat was moeilijk voor hem, maar langzaamaan verbeterde dit.

Tijdens de opleiding bleef de begeleider stilstaan bij de weerstand van de cursist en vroeg hij zich af vanwaar die weerstand kwam, zonder te veroordelen. Hij stelde hiervoor opnieuw de belangrijke vraag: 'Wat zou er voor jou moeten veranderen om de weerstand weg te krijgen?' De begeleider ontdekte opnieuw dat de weerstand van de cursist verkleinde als hij een job vond die hij echt graag wilde doen. De eerste stage was tegengevallen, maar in de aanloop naar de tweede stageperiode sloeg de cursist om. De begeleider had daarvoor namelijk contact gelegd met een cinema. Dat was echt iets wat de cursist zag zitten waardoor hij deze keer ermee instemde om naar daar te gaan.

Daarnaast heeft de begeleider heel lang gepraat over het privéleven van de cursist, omdat hij merkte dat iets de cursist tegenhield om volledig voor een job te gaan. De begeleider kreeg een goed beeld van de situatie, waardoor hij wist hoe de weerstand was ontstaan en waarom de cursist deed zoals hij deed. De begeleider bracht daar ook respect voor op. Zo feliciteerde hij de cursist met zijn diploma in de bouw: 'Amai, dat is toch niet evident om zo'n diploma te behalen.' Hij deed dit om de jongen een positief gevoel te geven.

De begeleider ging met de weerstand van de cursist om door geen vooroordelen te hebben en een gelijke werkrelatie toe te passen (hij stond er niet boven). Hij gaf de cursist complimenten en ging niet tegen hem in. Hij wilde vooral niets forceren. De begeleider vond het belangrijk om als hulpverlener ook iets te doen met weerstand, als die aanwezig was. Weerstand mocht volgens hem niet worden genegeerd. Hij zei dat weerstand vaak voorkwam wanneer er iets veranderde in het leven van de jongeren. Voor mensen is verandering moeilijk, omdat wij gewoontedieren zijn, net zoals de cursist in dit verhaal. Waarom zou de cursist veranderen als hij het zo goed heeft thuis? Er is niemand die tegen hem zeurt. Voor hem is het moeilijk om te veranderen, natuurlijk vertoont hij dan weerstand. De cursist zei dit niet, maar de begeleider merkte dat wel en vond het dan belangrijk om hierover te praten. De begeleider ging ervan uit dat praten over weerstand altijd voor het eigen goed van de cursist was.

De begeleider gaat er over het algemeen van uit dat alle tekens die wijzen op verandering een vorm zijn van weerstand. Hij vindt het belangrijk om rekening te houden met wat de cursist wil, omdat hij zo weerstand kan omzeilen en er iets mee kan doen. Weerstand is niet zozeer iets slecht, het is een informatiebron. Iets waarmee de begeleider de cursist beter kan helpen. Als er geen weerstand is, dan vindt de cursist alles goed. Als er wel weerstand aanwezig is, is dat een soort informatieplan. Het toont wat de cursist wel en niet wil. Weerstand is iets waar de begeleider iets mee kan doen.

Tijdens de opleiding hanteert de begeleider van Kopa een empathische en motiverende houding. Zo wordt de cursist actiever betrokken bij eventuele veranderingen die hij moet ondergaan, bijvoorbeeld wanneer hij aangespoord wordt om zijn aanpak in het zoeken

naar werk te veranderen. De begeleider bereikt daarmee dat de cursist zelf inziet dat zelfstandigheid belangrijk is en er niet altijd een beroep gedaan kan worden op derden.

Kopa brieft de VDAB over de opleiding *Zappen naar je toekomst* en over hun doelstellingen. Voordat de opleiding begint, informeert de VDAB potentiële deelnemers over het traject en verwijst ze door. Daarna houden de begeleiders van Kopa een intakegesprek met de cursisten, waarin ze duidelijk kaderen wat de opleiding inhoudt en hoe de globale planning eruitziet. De begeleider bekijkt samen met de cursisten hun achtergrond, hij onderzoekt wat ze willen en bespreekt waar ze naar streven. Een eerste stap om weerstand te voorkomen, is duidelijkheid scheppen. Een tweede stap is een gevoel van veiligheid creëren voor de cursisten. Zij kunnen bij de begeleiders van Kopa terecht met vragen of problemen. De begeleider vraagt hen zelf wat zij nodig hebben om zich goed te voelen in groep of individueel.

Tot slot zegt de begeleider: 'Weerstand is vaak niets anders dan een aarzeling van mensen bij de boodschap die een begeleider brengt. Vaak is het een signaal dat je samen op iets wezenlijks bent gestuit. Het woord 'weerstand' wordt gebruikt als de aarzeling niet wordt uitgesproken, maar als er wel allerlei non-verbale signalen en indirecte uitspraken aanwezig zijn die aangeven dat iemand het niet ziet zitten. Deze signalen vormen de sleutel tot succes in het omgaan met weerstand. Het vergt als begeleider moed om de ander aan te moedigen, zijn bedenkingen te laten uitspreken en te laten vertellen waarom hij of zij deze bedenkingen heeft. Ik bekijk weerstand meer als een gevoel dan als een rationeel bezwaar, en dan is het vaak niet effectief om weerstand met argumenten en ratio te benaderen. Het is meer communiceren op gevoels- en relatieniveau. Vaak weet de cursist zelf ook niet precies welke elementen bij hem een rol spelen en moet hij nadenken om dit te kunnen verwoorden. Het helpt om hem dan tijd te geven en goede vragen te stellen om dit zelfonderzoek te stimuleren. Ik werk vaak met oplossingsgerichte vragen zoals:

- Wat willen we anders? Hoe zou het zijn als het probleem opgelost was?
- Wat gaat er nu nog goed?
- Wat kan er allemaal helpen om vooruitgang te boeken?
- Wat zijn de eerste tekenen waaraan we zouden merken dat er verbetering komt?'

### **3.2.2.1. Analyse**

#### **➤ Functie**

De cursist gaf tijdens de intake het signaal dat hij de opleiding maar flauwekul vond. Door zijn ongemotiveerde houding toonde hij apathie zonder de begeleider van Kopa gezien te hebben. Hij gaf ook aan niet te weten wat de opleiding precies inhield. De begeleider kaderde de opleiding en bouwde een vertrouwensrelatie met de cursist, waardoor de weerstand verminderde.

Tijdens de opleiding moest de cursist twee keer stage doen. Zijn eerste stage was negatief afgelopen omdat hij er niet enthousiast over was. Zo was de cursist twee keer te laat gekomen op zijn stageplaats. Hiermee gaf hij het signaal dat iets hem tegenhield om zijn best te doen voor deze stageplaats. De begeleider dacht dat hij rekening had gehouden met de cursist, omdat deze zelf de stageplaats had voorgesteld. Maar

uiteindelijk gaf de cursist in een gesprek toe dat hij de stageplaats enkel had gekozen om administratief in orde te zijn.

### ➤ Soort

De begeleider vindt de waarde 'respect' belangrijk. Voor hem is het normaal dat iemand op tijd komt voor een afspraak. Deze waarde benadrukte hij door de cursist aan het begin van het intakegesprek te bedanken om tijdig aanwezig te zijn op de afspraak. De cursist was op zijn eerste stageplaats een paar keer te laat aangekomen, wat haaks stond op de waarde van de begeleider, maar ook op de norm 'stiptheid' van de arbeidsmarkt. De weerstand was dus niet gericht tegen de begeleider, maar tegen de stageplaats (derden). Dat wijst op culturele weerstand, want de waarden en normen van de arbeidsmarkt waren niet dezelfde als die van de cursist.

De begeleider onderzocht met oplossingsgerichte vragen (bijvoorbeeld: 'Wat heb jij nodig om vroeg te kunnen opstaan?') waarom de cursist twee keer te laat was gekomen op zijn stageplaats. Hij kwam zo te weten dat de cursist pas echt voor iets gaat als hij er volledig achter staat. Vermits deze stageplaats een keuze was om administratief in orde te zijn, zorgde dat voor praktische weerstand. De cursist wist dat hij nog één stageplaats moest hebben om in orde te zijn met de regels. Anders was hij ongewettigd afwezig en kreeg hij geen uitkeringen.

### ➤ Uitingvormen

De cursist uitte zijn weerstand verbaal, non-verbaal. Hij ging verbaal in gevecht met de begeleider door vragen te stellen als 'Wat moet ik hier komen doen?', 'Moet ik dit ook nog invullen?', 'Zijn het volledige lesdagen?' en 'Hoelang duurt dit hier nog?'. Daarnaast zuchtte de cursist veel en zat hij onderuitgezakt op zijn stoel. Met deze non-verbale houding toonde hij aan de begeleider dat hij het allemaal flauwekul vond.

### ➤ Voorwerp

De weerstand was in eerste instantie gericht op de boodschap. De cursist werd sterk aangeraden om deel te nemen aan de opleiding *Zappen naar je toekomst*, maar hij wist niet waarover die ging, wat maakte dat hij weerstand vertoonde ten aanzien van de begeleider. In tweede instantie was de weerstand gericht op derden. Als de cursist niet enthousiast was over een job, vertoonde hij weerstand, door bijvoorbeeld te laat te komen.

### ➤ Veranderingscirkel Prochaska & Di Clemente

Aan het begin van het intakegesprek zat de cursist in de voorbekouwing. Er werd hem aangeraden om deel te nemen aan de opleiding *Zappen naar je toekomst*, waarvan hij de inhoud niet kende. Daarenboven gaf de begeleider van GTB hem onrechtstreeks het signaal dat werkloos zijn een probleem was, terwijl de cursist dit zo niet ervaarde, aangezien zijn moeder goed voor hem zorgde en hij het thuis goed had zonder gezeur aan zijn hoofd. Doorheen de opleiding vroeg de begeleider verschillende keren wat er nodig was om de cursist vroeg te laten opstaan. Het antwoord was telkens dat hij pas volledig voor iets gaat als hij er enthousiast over is. Die vraag zorgde ervoor dat de cursist in de fase van de overpeinzing kwam. Hij dacht na, werd zich bewust van zijn probleem

en nam een gedragsverandering in overweging als hij een job tegenkwam die zijn ding zou zijn.

### **3.2.2.2. Omgaan met weerstand gekoppeld aan de theorie**

De begeleider gebruikte in zijn hulpverleningsstijl zowel motiverende gespreksvoering als oplossingsgericht coachen.

Hij gebruikte de motiverende gespreksvorm door zijn empathie uit te drukken. Hij gaf aan dat vooroordelen niet passen in zijn begeleidingsmethodiek, waardoor hij zijn begeleiding vanuit een onvoorwaardelijke acceptatie startte.

Tijdens de opleiding kwam de cursist een paar keer te laat op zijn eerste stage. Dit was een signaal dat de stageplaats en de cursist niet goed op elkaar afgestemd waren. De begeleider onderzocht hierdoor wat er misgelopen was. De cursist gaf aan dat hij echt geïnteresseerd moest zijn in iets, voor hij zich ervoor inzette. De begeleider dacht dat de stageplaats een goede match was aangezien de cursist zelf de vacature had voorgesteld. Hij leerde hieruit en regelde zelf een tweede stage in een bioscoop. Dat lag volledig binnen het interesseveld van de cursist en hiervoor was hij wel altijd op tijd. De begeleider wist hoe hij moest omgaan met weerstand door te kijken wat de aanleiding was voor de weerstand. Eenmaal de oorzaak bekend was, kon hij zijn strategie veranderen. Tijdens de begeleidingen stond hij op gelijke voet met de cursist. Hij versterkte het geloof van de cursist in zijn eigen kunnen. Hij bedankte de cursist bijvoorbeeld om op tijd aanwezig te zijn voor de eerste afspraak en complimenteerde hem met zijn diploma in de bouw.

Het oplossingsgericht coachen uitte zich zeer duidelijk in de casus. De begeleider veranderde van methodieken en paste hierdoor de vier basisprincipes van het oplossingsgericht werken toe. Hij deed dit als volgt: de eerste stage werkte niet omdat de cursist er niet voor gemotiveerd was. De begeleider heeft hieruit geleerd en zocht naar een stageplaats die binnen de jongere zijn interesse lag. Hij regelde een tweede stageplaats waarvan hij zeker wist dat het de cursist zou aanstaan, omdat hij het bij hem had nagevraagd. Dit werkte duidelijk wel.

Daarnaast had de begeleider al wat ervaring in het omgaan met weerstand, wat duidelijk merkbaar was op het einde van de casus. Opmerkelijk is dat de begeleider spreekt over weerstand voorkomen. Dit deed hij door duidelijkheid te scheppen en een gevoel van veiligheid te creëren. Jaspers geeft dit in de theorie weer als 'Mensen zullen eerder bereid zijn om op een trein te stappen als ze weten waar de trein naartoe gaat'.

### 3.2.3. Interview 3: casus begeleidster Kopa<sup>1</sup>

Deze begeleidster van Kopa selecteerde als casus een cursist die al lang graag aan het werk wilde, maar moeite had om mee in het begeleidingsproces te stappen en regelmatig weerstand toonde.

Tijdens de intake kwam de cursist heel gemotiveerd over, want hij had zich vrijwillig aangemeld om deel te nemen aan *Zappen naar je toekomst*. Hij stond open voor alles op de arbeidsmarkt en had dus geen enkele voorkeur voor een bepaalde job. Dat vond de begeleidster eigenaardig, maar ze kon er verder niet bij stilstaan, omdat de intake last minute moest gebeuren. Er hadden twee cursisten afgehaakt voor de opleiding, dus deze jongere was er op het laatste moment ingerold. Hij had die dag bovendien nog een afspraak met zijn trajectbegeleider binnen de VDAB.

In het begin van de begeleiding was de cursist vermoeid. Hij bleef 's nachts op, gebruikte softdrugs, sliep lang en kon daardoor moeilijk vroeg opstaan. Hij was dan ook vaak te laat. Tijdens de lessen geeuwde hij, zuchtte, wreef in zijn ogen, legde zijn hoofd op de bank of rok zich uit. Dat zijn kenmerken die tot de typische jongerencultuur behoren, maar haaks stonden op de visie van zijn begeleidster. Zij vond dat hij zich goed moest verzorgen door op tijd te gaan slapen. Daarnaast achtte ze het belangrijk dat hij op tijd kwam voor de opleiding en actief aanwezig was tijdens de activiteiten die hij ondernam, door bijvoorbeeld een correcte houding aan te nemen tijdens begeleidingsactiviteiten. De cursist stelde ook zelf afspraken voor, maar kwam die zelf niet na. De begeleidster was van mening dat hij al zijn afspraken steeds moest nakomen.

Door zijn vermoeidheid was in het begin elke inspanning te zwaar voor de cursist, zelfs het invullen van persoonlijkheidstesten. Hij zei dan: 'Wat brengt mij dat op? Dat is toch in iedere situatie anders!' Hij wou de moeite niet nemen om de testen in te vullen, omdat hij er het nut niet van inzag. De begeleidster ging toen op zoek naar een andere manier om te bekijken waar zijn sterktes lagen.

Ze had de indruk dat de jongen heel graag zelfstandig zijn plan wou trekken, maar dat hij de energie, het zelfinzicht miste en misschien ook het zelfvertrouwen om keuzes te maken en de juiste stappen te zetten.

Tegenover de begeleidster vertoonde de cursist een dubbele houding. Enerzijds vond hij reflectie en overleg heel zinvol, maar anderzijds schoof hij de verantwoordelijkheid naar de begeleidster door. Hij zei dan: 'Jij had me maar meer achter de veren moeten zitten.' De begeleidster voelde dat er op bepaalde momenten een vertrouwensband was, maar op andere dan weer niet. Dat de jongere zelfstandig wou zijn, maar ook weer niet.

Samen met de jongere spendeerde de begeleidster veel tijd in het ontdekken van zijn sterktes en zwaktes. Daardoor kreeg hij meer zelfinzicht en dat deed hem deugd. Daarnaast onderzocht de begeleidster grondig welke beroepskeuze hij nu precies wou.

---

<sup>1</sup> BEGELEIDERS KOPA, *Mondelinge mededeling*. Interview, 1 april 2014.



Ze ontdekte dat hij ervan droomde om acteur te worden. Het was een onrealistisch jobdoelwit, omdat hij geen acteerlessen had gevolgd, maar het werd toch zijn streefdoel. Hij koos ervoor om te werkplekleren (één dag mee te draaien in een bedrijf) in de verkoop, zodat hij leerde omgaan met klanten. Daarnaast werkte hij als call agent, zodat hij zijn intonatie kon oefenen en beter leerde spreken. Hij zette kleine stapjes richting zijn droom.

Doorheen de opleiding gaf de begeleidster veel complimentjes. Zoals toen hij op tijd kwam en had beslist een nieuwe stap in zijn leven te zetten door minder softdrugs te gebruiken en te gaan sporten. De cursist had ook zeer goede feedback gekregen tijdens het werkplekleren, waarvoor de begeleidster hem feliciteerde.

Die complimenten waren nodig, omdat de cursist met heel wat frustraties zat. Bijvoorbeeld ten aanzien van de verplichte structuur van de opleiding, zoals het tijdschema en de administratieve verplichtingen. Dat kwam tot uiting toen hij vergeten was een bewijs van zijn afwezigheid binnen te brengen. De begeleidster vroeg ernaar, waarop hij heel hevig reageerde. De begeleidster gaf hem toen ruimte, zodat hij kon bekoelen. Nadien voerde de begeleidster hierover een gesprek en kon de cursist ventileren. Ze stelde hem de oplossingsgerichte vraag: 'Wat heb je nodig zodat je de juiste stappen kan zetten richting werk?' De heftige situatie riep bij de begeleidster zelf ook weerstand op. Uit ervaring wist ze dat ze dit gevoel beter eerst liet zakken en zichzelf tot rust liet komen om zo de begeleiding professioneel te kunnen voortzetten.

De begeleidster hield in haar begeleidingsmethodiek rekening met de interesses, noden en behoeften van de cursist. Ze probeerde jobs te zoeken die daarop aansloten. Verder vond ze het belangrijk om duidelijk te zijn en veiligheid te bieden aan de cursist. Zij verwoordde het als 'vanaf het begin van de begeleiding de cursist het gevoel geven dat hij beslissingsrecht heeft'. Dat realiseerde ze door aan te geven dat ze als begeleidster verantwoordelijkheid verwachtte van hem en dat ze in ruil hiervoor rekening hield met zijn interesses.

Uit ervaring wist de begeleidster dat weerstand niet persoonlijk genomen moest worden. Aan het begin van haar carrière deed ze dit wel, maar nu niet meer. Ze had geleerd dat weerstand achterhaald moet worden door te bekijken vanwaar die komt, om er zo aansluiting op te vinden. Nu durft ze mee in de weerstand gaan staan.

Verder voegde ze toe dat ze in haar begeleidingen rekening hield met de noden en interesses van de cursist, maar ook met die van de arbeidsmarkt. Ze ging op zoek naar de intrinsieke motivatie van cursisten, naar wat hen drijft en wat hun droom is.

Tot slot zei de begeleidster nog dat ze het interview met alle begeleiders binnen de opleiding *Zappen naar je toekomst* zinvol vond, omdat er dan wordt stilgestaan bij weerstand. Ze gaf als advies dat dit in team of in kleine groepjes kan gebeuren, om te bekijken welke weerstand de cursisten vertonen en waar ze mee vastzitten. Zoals een intervisie.

### 3.2.3.1. Analyse

#### ➤ Functie

In deze casus was weerstand een signaal van de cursist om rekening met hem te houden. Hij had moeite om mee in het begeleidingsproces te stappen, omdat hij zich bedreigd voelde door de regels en de inhoud van de opleiding. Zo had hij moeite om de persoonlijkheidstesten in te vullen, omdat hij er het nut niet van inzag. De begeleidster paste op dat moment haar interventie aan, om op een andere manier naar zijn sterktes en zwaktes te zoeken.

#### ➤ Soorten

Ik kon zien dat er meerdere soorten weerstand voorkwamen in deze casus. Zo had de cursist aan het begin van de opleiding culturele weerstand. Zijn waarden en normen van de jongerencultuur stonden haaks op de die van de begeleidster. Een voorbeeld hiervan is dat hij niet op tijd kwam op een afspraak omdat hij heel laat ging slapen, terwijl de begeleidster het belangrijk vond dat gemaakte afspraken nagekomen worden.

Als tweede was er praktische weerstand. De cursist deed geen moeite om mee te doen aan activiteiten waarvan hij het nut niet inzag, zoals hij demonstreerde bij de persoonlijkheidstesten.

Als derde vertoonde de cursist psychische weerstand op relationeel gebied. Hij had een dubbele houding ten aanzien van de begeleider. Hij wou zelfstandig zijn, maar schoof de verantwoordelijkheid in de schoenen van de begeleidster. Zij had hem maar achter de veren moeten zitten, dan had hij sneller werk gevonden.

#### ➤ Uitingsvormen

De cursist uitte als eerste zijn weerstand verbaal en non-verbaal. Hij verwoordde wat hem tegenstond, zoals in 'Wat brengt mij dat op? Dat is toch in iedere situatie anders!' toen hij de persoonlijkheidstesten moest invullen of 'Jij had me meer achter de veren moeten zitten' toen hij de verantwoordelijkheid voor het zoeken van werk in de schoenen van de begeleidster wou schuiven. Daarnaast vertoonde hij non-verbale weerstand door te geeuwen, zich uit te rekken en zijn hoofd tijdens groepsactiviteiten op de bank te leggen.

Als tweede vertoonde de cursist vechtedrag. Hij reageerde zeer agressief en open op de boodschap van de begeleidster waarin zij vroeg naar een bewijs van afwezigheid. Het gedrag van de cursist was postweerstand. Hij vertoonde vooral weerstand tegenover het programma zoals de inhoud ervan en de regels binnen de opleiding. Hij had geen preweerstand, aangezien de jongen zo positief en gemotiveerd leek tijdens de intake.

#### ➤ Voorwerp

De weerstand was in eerste instantie gericht op de boodschap van de opleiding *Zappen naar je toekomst*. Hij had moeite met de groepsactiviteiten en kon het niet vinden met de

regels binnen de opleiding. Hij richtte al zijn frustraties die hij had over het programma af op zijn begeleidster.

#### ➤ **Veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente**

De cursist zat in de fase van de actieve verandering. Doorheen de opleiding vertoonde hij weerstand, maar ondernam hij toch actieve veranderingen. Hij besepte dat softdrugs geen goede invloed hadden op zijn leven, waardoor hij zijn oude levensstijl veranderde door meer te sporten. Nadien besepte hij hoe belangrijk werk was in zijn leven, om zo dichterbij zijn droom van acteur te komen.

#### **3.2.3.2. Omgaan met weerstand gekoppeld aan de theorie**

De begeleidster ondervond een discrepantie tussen het gedrag (geeuwen, zuchten, zelfstandig willen zijn) van de cursist en zijn doelen (acteur worden). Ze bekeek samen met hem waar hij stond en waar hij naartoe wou. Ze vertrok in haar begeleidingen vanuit de intrinsieke motivatie van de cursist, zoals wat hem dreef en wat zijn droom was.

De begeleidster zag weerstand als een signaal dat ze de strategie van haar begeleidingen moest veranderen toen haar oorspronkelijke aanpak niet werkte, zoals bij het invullen van de persoonlijkheidstesten. Daarbij versterkte ze het geloof van de cursist in zijn eigen kunnen door hem complimenten te geven. Dat behoorde allemaal tot de motiverende gespreksvoering.

De begeleidster gebruikte het oplossingsgericht coachen in haar begeleidingsproces. Ze volgde basisprincipe drie van het oplossingsgericht coachen: als iets niet langer werkt, leert ze hieruit en probeert ze iets anders. Ze gaf complimenten, bood duidelijkheid over de opleiding, besprak samen met de cursist zijn krachten, maakte een toekomstoriëntatie om door te zetten richting zijn droomberoep als acteur. Daarnaast stelde ze oplossingsgerichte vragen, zoals 'Wat heb je nodig zodat je de juiste stappen kan zetten richting werk?'

### **3.3. Hoe gaan andere organisaties om met weerstand bij werkloze jongeren?**

#### **3.3.1. Interview VDAB<sup>1</sup>**

VDAB-trajectbegeleiders bemiddelen tussen de werkgever en de werkzoekende. Ze zoeken de kortste weg naar werk voor iedere werkzoekende, terwijl ze ook rekening houden met zijn randvoorwaarden. Bij een alleenstaande moeder met kinderen zoeken ze bijvoorbeeld een andere job dan bij een jongen van 18 die nog thuis woont. De trajectbegeleiders hebben een hoge caseload, waardoor ze de begeleiding niet te persoonlijk kunnen maken. Zij zien een bepaald aantal personen per dag en voor elk gesprek is een bepaalde tijd voorzien. Een intakegesprek duurt bijvoorbeeld een uur.

Zo geeft de trajectbegeleider aan dat er sprake is van pre-weerstand op basis van geruchten en vermoedens, zoals 'de VDAB schorst' en 'de VDAB zet werkzoekenden onder druk'. Daardoor vertonen werkzoekenden al weerstand ten aanzien van de trajectbegeleider nog voordat ze in contact gekomen zijn met hen of de VDAB. Ze reageren alle frustraties op hen af.

De trajectbegeleidster exploreert in alle gesprekken vanwaar de weerstand komt en staat open voor de frustraties van de cliënt, maar stelt bij zichzelf grenzen. Ze blijft in alle begeleidingen rustig, zodat ze deze rust overdraagt op haar cliënt. Als de werkzoekende onrustig is en zijn weerstand agressief verbaal uit, verbreekt de trajectbegeleider het gesprek, omdat haar grens is overschreden. Haar eigen veiligheid is het belangrijkste.

Specifiek bij jongeren gaat de begeleidster speels om, omdat ze merkt dat ze hen dan sneller meekrijgt in de begeleidingen. Daarnaast brengt ze empathie en vertrouwen in haar eerste contact met de cliënt. Toch wil ik een kanttekening maken bij deze vertrouwensrelatie. In een werkwinkel staan bureaus dicht bij elkaar. Hierdoor kan je de anderen gemakkelijk horen praten. Het lijkt mij moeilijk om als trajectbegeleider vertrouwelijke gesprekken te voeren om zo de echte oorzaak van weerstand te onderzoeken.

Binnen de begeleidingen probeert de begeleidster haar cliënten te motiveren door hen te complimenteren als ze iets positief gedaan hebben. Daarnaast zet ze de werkzoekende aan tot zelfreflectie. Bijvoorbeeld door te vragen: 'Hoe denk jij daarover?'. Ze houdt in al haar begeleidingen ook bewust pauze nadat ze iets heeft gezegd om te bekijken hoe de werkzoekende reageert.

Omgaan met weerstand is voor haar hoofdzakelijk rustig blijven en op tijd aanvoelen wanneer de weerstand escaleert in een conflict, om dan het gesprek te verbreken.

Tot slot gaat ze weerstand voorkomen door de verwachtingen ten aanzien van elkaar te bespreken. Wat verwacht zij van de cliënt en wat verwacht de cliënt van haar als

---

<sup>1</sup> (trajectbegeleider vdab), *Mondelinge mededeling*. Interview, 26 maart 2014.

trajectbegeleidster. Als ze elkaar begrijpen tijdens de begeleidingen, kunnen er geen problemen ontstaan, omdat er wederzijds respect is.

### 3.3.2. Interview Arktos<sup>1</sup>

Arktos is een vormingsorganisatie. Ze organiseren competentieateliers bouw en logistiek, waarbij ze jongeren tussen de 18 en 25 jaar, gedurende zes maanden, integraal begeleiden naar duurzame tewerkstelling.

De begeleider heeft de indruk dat de meeste jongeren weerstand vertonen voor ze aan het atelier beginnen. Dat leidt hij af uit de intakegesprekken. De jongeren zeggen: 'Ik wil geen project volgen, ik wil werk zoeken.' Ze staan sceptisch tegenover het project, omdat ze niet weten wat het inhoudt en ze zich gedwongen voelen door de VDAB die het sterk aanraadt. Ze denken bij aanvang dat ze dit moeten doen, omdat ze anders hun uitkering verliezen of niet in orde zijn met hun papieren.

Om de jongeren mee te krijgen in het project werkt de begeleider van Arktos heel sterk naar vertrouwen toe door een band met hen op te bouwen. Daarnaast legt hij het programma duidelijk uit, zodat ze weten wat ze ervan kunnen verwachten. Soms worden de verwachtingen tijdens het competentieatelier niet vervuld en duikt er opnieuw weerstand op. Meestal zoekt de begeleider dan naar een interventie die wel werkt zodat de weerstand vermindert.

De begeleider geeft aan dat – eens het competentieatelier bezig is – de weerstand naar beneden gaat, omdat hij dan persoonlijk werkt met en luistert naar de jongeren. Dit doet hij aan de hand van de recentste methodiek *Missing Link: een integrale begeleiding voor moeilijk bereikbare jongeren*<sup>2</sup>, gepubliceerd in 2014. De begeleider raadde mij deze methodiek aan, omdat hij ervan overtuigd is dat het weerstand naar beneden haalt bij het begeleiden van jongeren. Vorig jaar was er in Leuven een proefproject rond Missing Link met de restgroep cursisten die na zes maanden competentieatelier niet aan het werk waren. De jongeren gaven aan dat de aanpak van Missing Link werkte bij hen. Het is een methodiek waaruit elke begeleider dingen kan plukken en gebruiken. Daarom bespreek ik deze methodiek aan de hand van het interview in mijn praktische gedeelte, aangezien het berust op de manier waarop de begeleider omgaat met weerstand bij werkloze jongeren.

#### 3.3.2.1. Recente Methodiek: Missing Link<sup>34</sup>

Missing Link is een methodiek voor het integraal begeleiden van moeilijk bereikbare jongeren. In het Vlaams Jeugdwerkplan van 2005 werd de aanpak van de jeugdwerkloosheid meer verfijnd en sluitend gemaakt. Toch is er een restgroep die door de mazen van net vallen bij arbeidsbemiddelingen en andere maatschappelijke instanties,

---

<sup>1</sup> (begeleider arktos), *Mondelinge mededeling*. Interview, 27 maart 2014.

<sup>2</sup> VAN DOOREN, G., *Missing Link. Een integrale begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren*. Leuven, Acco, 2014.

<sup>3</sup> VAN DOOREN, G., *Missing Link. Een integrale begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren*. Leuven, Acco, 2014, p. 1 –139.

<sup>4</sup> (begeleider arktos), *Mondelinge mededeling*. Interview, 27 maart 2014.

omdat de instanties hen niet bereiken of ze herhaaldelijk afhaken. De moeilijke bereikbaarheid wordt verklaard door factoren op individueel niveau van de jongeren (niet willen, durven, weten, kunnen) en factoren op het niveau van de organisatie (hoge caseload, complexe procedures).

Voor de jongeren hun problemen zijn er versnipperde oplossingen. Het aanbod dat er vandaag de dag is, is niet toereikend en op maat van de jongeren hun problemen gemaakt. Zo beschrijft men in de arbeidsbemiddeling problemen die zich op andere levensdomeinen dan werk bevinden zoals randvoorwaarden. Terwijl deze randvoorwaarden essentiële voorwaarden zijn om duurzame tewerkstelling te bekomen.

De begeleider van Arktos (trajectgezel) gaat om te beginnen werken met het instrument 'Exploratie' als basis van het gesprek. Aan de hand van het instrument exploreert hij de verschillende levensdomeinen van de jongere. Stelselmatig vult de jongere samen met de trajectgezel de levensdomeinen in om zo te bekijken hoe het komt dat de jongere moeilijk tot werk komt.

Tijdens de exploratiefase komt de trajectgezel langzaamaan meer te weten over de cursist. Bijvoorbeeld een jongere is verslaafd aan drugs, heeft geen rijbewijs en heeft een moeilijke opvoedingssituatie gehad.

De exploratiefase maakt duidelijk dat er enerzijds het luik arbeid is, want jongeren moeten werken en aansluiting vinden met de samenleving en anderzijds het luik van de randvoorwaarden waar jongeren eerst aan willen werken voor ze beginnen te werken. De randvoorwaarden oplossen is belangrijk om de eerste stappen naar werk te zetten.

Tijdens de begeleiding gaat de trajectgezel samen met de cursist een persoonlijk actieplan opstellen. In een persoonlijk actieplan worden antwoorden gegeven op de vragen 'Wat wil je bereiken?' 'Hoe ga je dat doen?' 'Wie gaat dit doen?' en 'Wanneer ga je dit doen?'. Op de vraag 'Wat wil je bereiken?' wordt het doel en het bijhorende levensdomein beschreven.

Bijvoorbeeld:

<b>Wat wil je bereiken?</b>	<b>Ok?</b>	<b>Hoe ga je dat doen?</b>	<b>Wie?</b>	<b>Wanneer?</b>
<b>Doel:</b> theoretisch rijbewijs halen	<input type="radio"/>	Studeren en oefenen via website	Jongere	Elke dinsdag
<b>Levensdomein:</b> Werk	<input type="radio"/>	Informatie zoeken over examen doen	Jongere & trajectgezel	Volgende afspraak

Wanneer de levensdomeinen zijn geëxploreerd en er gewerkt wordt aan de persoonlijke actieplannen gaat de trajectgezel samen met de jongere zijn traject in kaart brengen via het instrument 'Evaluator'. De evaluator is een meetinstrument waarbij de kleine stapjes richting het werk of een zinvolle tijdsbesteding in beeld worden gebracht. Het zijn de zachte resultaten, onder de benaming 'Soft-outcome'. Bijvoorbeeld een jongere die zijn administratie door zijn moeder liet doen, kan op het einde van het traject volledig

zelfstandig zijn administratie onderhouden. Het brengt dus in beeld welke vooruitgang de jongere heeft geboekt.

In bijlage 6 bevinden zich de werkinstrumenten van de methodiek Missing Link.

Doorheen al deze fases gaat de trajectgezel een specifieke begeleidershouding aannemen die berust op vijf pijlers: authenticiteit (echtheid), vrijheid (eigenaarschap), reflectie en inzicht, bekrachtiging, model-leren en veiligheid. Deze houding passen ze toe binnen de organisatie Arktos omdat de manier waarop een begeleider omgaat met een jongere een belangrijke succesfactor blijkt te zijn.

Een goede trajectgezel zijn, zit vervat in de begeleidershouding en de ondersteuning die hij krijgt via teamwerking en intervisie. Het is iemand die zorgend en meegaand is, maar eveneens responsabiliserend en confronterend.

#### ➤ **Authenticiteit (echtheid)**

Een voorwaarde om een band te kunnen aangaan met een jongere is de authenticiteit (echtheid) van de trajectgezel. Trajectgezel zijn betekent meer dan enkel een traject afhandelen. Het draait om oprecht het beste willen voor de jongere en door een tijdje mee te gaan aan zijn zijde. De trajectgezel biedt een luisterend oor en is raadgever zoals een goede vriend dat zou doen. Vanuit deze verstandhouding mag hij de jongere een spiegel voorhouden om zijn negatieve gedachten en gevoelens te delen. De trajectgezel gaat de jongere aanspreken op wat hem stoort, hierdoor toont hij zijn betrokkenheid. Bijvoorbeeld een gesprek aanknopen met de cursist over de weerstand die de trajectgezel ervaart bij hem.

#### ➤ **Vrijheid (eigenaarschap)**

De trajectgezel geeft de jongere de vrijheid om eigenaar te zijn van zijn traject. Zo zal de jongere minder snel afhaken. Wanneer dit toch gebeurt, zal hij gemakkelijker terugkomen.

Vanuit een gelijkwaardige relatie gaat de begeleider samenwerken met de jongere door hem te ondersteunen in zijn keuzes. Missing Link werkt vraaggericht, vanuit de wensen en de beleving van de jongere. Dit wil zeggen dat als de cursist zelf een probleem aanbrengt, de trajectgezel helpt zoeken naar een oplossing. Om zijn eigen traject te bepalen, biedt de begeleider instrumenten aan die kunnen helpen bij het uitstippelen van zijn traject zoals de exploratie en het persoonlijk actieplan of andere acties zoals opleidingen, stages, dienstverlening van andere organisaties.

#### ➤ **Reflectie en inzicht**

Jongeren zien de samenleving fragmentarisch en schatten daardoor de gevolgen van hun acties niet goed in. Zo zullen jongeren na het beëindigen van hun studies de gevolgen er niet van inzien als ze zich niet gaan inschrijven bij de VDAB. Jongeren lopen hierdoor het risico om op langere termijn achterstallen, schulden of schorsingen op te lopen.

Door reflectie te stimuleren gaan de jongeren van 'inzicht in...' naar 'uitzicht naar...' De trajectgezel biedt inzicht in hun gedrag, ontwikkeling, eigen situatie en vooral in zichzelf. Hij biedt de jongere inzicht in langetermijnconsequenties en maatschappelijke gevolgen van keuzes en gedrag. Daarnaast confronteert de begeleider de cursist zonder hem te

veroordelen. Bijvoorbeeld wanneer een bepaald gedrag of bepaalde zaak het doel van de jongeren in de weg staan. De trajectgezel confronteert hen dan met de normen die er heersen binnen de samenleving. Bijvoorbeeld een jongere die een onverzorgd gebit en geen beleefdheidsregels hanteert, moet geconfronteerd worden dat dit elementen zijn die zijn droom als verkoper in de weg staan. De jongeren worden niet veroordeeld, maar de consequenties van keuzes worden duidelijk gemaakt.

### ➤ **Bekrachtiging**

Veel jongeren hebben weinig zelfvertrouwen en een laag zelfbeeld. Het is nodig om de jongeren hun eigen krachten te versterken. Bekrachtiging berust op het zetten van kleine stapjes, zodat de jongeren vele goede ervaringen meemaken. Dit kan aan de hand van het actieplan of de evaluator. Het draait eveneens om het positief labelen van negatieve eigenschappen of ervaringen. Bijvoorbeeld een jongere die zegt dat ze veel zeurt, kan positief gelabeld worden naar het bezitten van een kritisch denkvermogen.

### ➤ **Model-leren**

De trajectgezel moet zich ervan bewust zijn dat jongeren voortdurend op zoek zijn naar rolmodellen. Ze zoeken naar een model wiens gedrag hen iets kan opleveren. Zo kan de trajectgezel mee gaan solliciteren, naar een dienst gaan of samen telefoneren.

### ➤ **Veiligheid**

Jongeren dienen een mentaal en fysiek veilig gevoel te hebben om een succesvol traject te doorlopen. Minimaal dient de trajectgezel over een lokaal of een plek te beschikken waar de cursist in alle privacy en rust zaken kan bespreken.

Veiligheid kan geboden worden door duidelijkheid te verschaffen, op tempo en maat van de cursist te werken en door aandacht te besteden aan verbondenheid en een uitgebreide kennismaking.

Het is belangrijk dat de begeleider, die de jongere niet individueel begeleidt, toch een sfeer van veiligheid creëert. Dit kan hij doen door de jongeren steeds vriendelijk te onthalen, iets te drinken aan te bieden en er een praatje mee te maken. Het voordeel van meerde begeleiders te hebben, is dat wanneer er een trajectgezel wegvalt, de jongere minder moeite zal hebben met het wisselen van begeleider.

Tot slot is het creëren van een veilige sfeer voor de trajectgezel even belangrijk. Als de trajectgezel vreest voor zijn eigen fysieke veiligheid, kan hij dit bespreken op team en kunnen er eventuele maatregelen of beslissingen worden genomen. Bijvoorbeeld door met twee trajectgezellen op huisbezoek te gaan.



### 3.4. Algemene conclusies en aanbevelingen

Signalen vormen de sleutel tot succes in het omgaan met weerstand<sup>1</sup>

Uit de resultaten van zowel de casusbesprekingen als de interviews met de VDAB en Arktos zijn een aantal gemeenschappelijke bevindingen naar voren gekomen.

Elke begeleider van wie ik een interview heb afgenomen, voelt weerstand aan. Dit verklaart dat weerstand draait om een gevoel dat iets of iemand een tegenkracht vormt tijdens het begeleidingsproces. Deze tegenkracht ontstaat doordat de cursisten zich beperkt voelen in hun vrijheid. Elke begeleider heeft de signalen van weerstand aangevoeld en heeft op zijn manier bekeken vanwaar die weerstand is ontstaan.

Het belangrijkste is dat de begeleiders flexibel, creatief en humoristisch omgaan met jongeren die weerstand vertonen. Hierbij kunnen ze spelen met de methodieken die ze kennen en eventueel nieuwe dingen uitvinden. De vier basisprincipes van het oplossingsgericht werken kunnen ze hierbij helpen. Deze zijn:

1. Als iets (nog) goed (genoeg) werkt, herstel het dan niet.
2. Als iets goed (genoeg) werkt, doe er gewoon mee verder en/of doe er méér van.
3. Als iets niet (langer) (goed genoeg) werkt, stop er dan mee, leer ervan en doe iets anders.
4. Als iets goed (genoeg) werkt, leer het van iemand anders en/of bied het een ander aan.

Het derde principe van het oplossingsgericht werken komt terug in het vierde principe: *omgaan met weerstand* van de gemotiveerde gespreksvoering. Deze zegt dat de begeleider weerstand moet zien als een signaalfunctie. De cursist geeft aan dat de begeleider van strategie moet veranderen m.a.w. als iets niet werkt, stop er dan mee, leer ervan en doe iets anders.

Als tweede is er de vaak voorkomende pre-weerstand waarmee begeleiders te maken krijgen. Een jongere vertoont al weerstand voor hij in contact is gekomen met een hulpverlener. Helaas heeft dit te maken met het feit dat de meeste werkzoekenden opgeroepen worden door trajectbegeleiders van de VDAB in het kader van arbeidsbemiddeling. De jongeren voelen zich beperkt in hun vrijheid en gaan dan weerstand vertonen. Om de weerstand naar opleidingsprojecten zoals de opleiding *Zappen naar je toekomst* of Competentieateliers bouw en logistiek te verkleinen, kan de trajectbegeleider van de VDAB de jongeren drie opleidingsprojecten als optie geven, waaruit de jongere dan zelf kiest aan welke hij wil deelnemen. Dit maakt dat de jongeren toch nog zelf de keuze kan maken en niet het gevoel heeft beperkt te zijn in één optie.

Als derde raad ik het thema weerstand aan als vast thema tijdens de intervisies binnen de organisatie Kopa Limburg. Tijdens intervisie wordt er een diepgaande ondersteuning geboden in de begeleider zijn handelen door collega's. De verrichte werkzaamheden en

---

<sup>1</sup> (begeleiders Kopa), *Mondelinge mededeling*. Interview, 1 april 2014.

de daaraan gerelateerde problemen zoals weerstand bij een cursist worden dan besproken. De begeleider staat stil en neemt afstand van zijn eigen referentiekader en aanpak. Het is interessant te ontdekken hoe andere begeleiders die ene cursist zien en aanbevelen hoe zij ermee zouden omgaan.

Intervisie bevordert het teamgevoel, geeft het een 'talking cure' en zorgt voor gedragenheid. Gedragenheid omdat de begeleider ongetwijfeld met heel wat moeilijke, confronterende, onduidelijke en frustrerende situaties te maken heeft gehad tijdens zijn begeleidingsproces.

Belangrijk vind ik dat intervisie in eerste instantie wordt gedaan door begeleiders die elk in contact zijn gekomen met de cursist. Bijvoorbeeld intervisie tussen alle begeleiders van de opleiding *Zappen naar je toekomst*. Deze intervisie kan dan plaatsvinden na een cursistenbespreking. Elke begeleider heeft een beeld van de jongere en deze kunnen ze dan delen met elkaar want een goede begeleider zijn, zit vervat in de begeleidershouding en de ondersteuning die hij/zij krijgt via teamwerking en intervisie.

Als vierde aanbeveling is er de methodiek Missing Link. Missing Link bespreekt een begeleidershouding voor het omgaan met moeilijk bereikbare jongeren. De begeleidersstijl van alle geïnterviewden is terug te vinden in deze methodiek. Zo berust een specifieke begeleidershouding op vijf pijlers: authenticiteit (echtheid), vrijheid (eigenaarschap), reflectie en inzicht, bekrachtiging, model-leren en veiligheid. In de casusbesprekingen en interviews hebben alle begeleiders aangegeven dat veiligheid creëren en duidelijkheid scheppen één van de belangrijkste dingen is om enerzijds weerstand te voorkomen en anderzijds ook om te gaan met weerstand. In de methodiek Missing Link zitten instrumenten die de begeleiders hierbij kunnen verder helpen zoals de Exploratie, Actieplan en de Evaluator.

Daarnaast is het aangewezen om vanuit een oprechte interesse in de cursist, zijn geheel als persoon te bekijken. De begeleiders laten de cursist spreken als expert van zijn eigen leven zoals het oplossingsgericht coachen en Missing Link voorstelt. De jongere neemt dan verantwoordelijkheid op zich en maakt zelf de keuzes. Bepaalde keuzes en weerstand kunnen dan verklaard worden vanuit het referentiekader van de cursist.

Als begeleider is het van belang om zich te profileren als iemand die zorgend en meegaand is, maar eveneens responsabiliserend en confronterend. Hierdoor is het aangewezen dat begeleiders dingen die de cursist niet weet, gaat vermelden. Er zijn zoveel verschillende beroepen of vormen van hulpverlening waarvan de cursist geen weet heeft. Iets wat je niet weet, kan je ook niet toepassen in je leven.

Tot slot heeft elke begeleider na het lezen van mijn eindwerk een gereedschapskist waaraan hij/zij drie methodieken kan toevoegen, zoals motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht coachen en Missing Link, die hij/zij eindeloos kan combineren.

### 3.5. Besluit

In het derde deel van mijn eindwerk heeft u kunnen lezen hoe ik mijn onderzoek heb aangepakt en wat de resultaten waren. Het onderzoek bevestigt dat personen meestal pre-weerstand vertonen. Ze vertonen al weerstand voor ze in contact zijn gekomen met de begeleider omdat ze zich beperkt voelen in hun vrijheid.

Iemand die pre-weerstand vertoont ten aanzien van de VDAB, stroomt door met weerstand naar de opleiding waarnaar hij is toegeleid zoals de opleiding *Zappen naar je toekomst* of de Competentieateliers van Arktos. Dit merken de begeleiders op aan de weerstand die ze voelen tijdens het intakegesprek.

Het is de begeleider in de meeste gevallen gelukt om te onderzoeken vanwaar de weerstand komt om er toch mee aan de slag te kunnen. De meeste begeleiders gebruikte de motiverende gespreksvoering in combinatie met het oplossingsgericht coachen. Dit zijn twee methodieken waaruit blijkt dat ze een positief resultaat meebrengen in de omgang met weerstand.

Tot slot heb ik via mijn interview met de organisatie Arktos de nieuwe methodiek Missing Link ontdekt, die sinds februari 2014 is uitgebracht. De methodiek is ontworpen voor het integraal begeleiden van moeilijk bereikbare groepen. Belangrijk in deze methodiek zijn de instrumenten die ze gebruiken om de cursist en zijn evolutie doorheen het traject in beeld te brengen en de begeleidershouding van de trajectgezel.

Via al deze methodieken hebben de begeleiders een stevige gereedschapskoffer waarin ze eindeloze combinaties kunnen maken om met weerstand bij werkloze jongeren om te gaan. Elke cursist is anders en reageert anders op bepaalde interventies, daarom is het handig dat de vier basisprincipes van het oplossingsgericht werken in het achterhoofd van de begeleider worden gehouden.

Bij de afronding van het praktische deel van mijn eindwerk, kan ik besluiten dat elke begeleider op zijn manier omgaat met weerstand. Hiervoor worden methodieken voor zoals motiverende gespreksvoering en het oplossingsgericht coachen gebruikt. Kortom, er is overeenstemming tussen de theorie en de praktijk wat betreft het omgaan met weerstand bij werkloze jongeren.

## 4. Kritische kijk

Er wordt verwacht dat ik als maatschappelijk assistent een kritische mening kan vormen over de organisatie waarin ik stage liep en dat ik kan reflecteren over mijn eigen denken en handelen. In dit vierde deel werp ik een kritische blik op mijn stageplaats Kopa Limburg vzw, op het thema en de uitwerking van dit eindwerk, op mijn eigen persoonsgebonden traject en op de actualiteit.

### 4.1. Kopa Limburg vzw

Kopa Limburg vzw is een resultaatgerichte organisatie die kansengroepen begeleidt naar duurzame tewerkstelling. In dit eindwerk heb ik de focus gelegd op een specifieke kansengroep, namelijk jongeren, omdat bij aanvang van mijn stage de opleiding *Zappen naar je toekomst* voor jongeren tussen 18 en 30 jaar van start ging. Dat was de ideale kans om gedurende acht weken mee te draaien met de doelgroep en binnen de opleiding waar mijn eindwerk rond draait.

Kopa is een opleidingsproject en geen hulpverleningsinstelling. De meeste opleidingen zijn van korte duur. Zo duurt de opleiding *Verkoop* twaalf weken en *Zappen naar je toekomst* acht weken. Om een positieve score te behalen moeten de begeleiders dus op relatief korte tijd samen met hun cursisten de kortste weg naar tewerkstelling bereiken. In tegenstelling tot bijvoorbeeld Arktos (die competentieateliers van zes maanden organiseren), kunnen ze daarom niet zo integraal werken aan de persoonlijke problemen van de jongeren. Toch is het aanpakken van deze problemen, gesitueerd in diverse levensgebieden, een essentiële voorwaarde om duurzame tewerkstelling te bekomen.

Op dit punt kan Kopa Limburg nog verbeteren. De organisatie kan die diepgaande begeleiding verwezenlijken door te netwerken met andere hulpverleningsinstellingen, zoals het Centrum voor Alcohol en andere Drugproblemen Limburg vzw, het Centrum Algemeen Welzijnswerk Limburg of het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) in de gemeente waar de jongere woont.

Als een jongere een probleem aanhaalt dat niet opgelost kan worden binnen Kopa, is het belangrijk om hem tijdens het traject te koppelen aan een begeleider van een hulpverleningsinstelling. Als de Kopa-begeleider dan in contact blijft met de nieuwe begeleider, kunnen ze samen inspelen op het traject van de jongere. Wanneer de opleiding is afgelopen of de cursist aan het werk is, heeft hij nog altijd een hulpverlener aan zijn zijde die samen met hem andere problemen aanpakt, zodat hij hopelijk richting een duurzame tewerkstelling gaat.

De organisatie mag ook meer aandacht schenken aan intervisie op kleine schaal om het thema weerstand te behandelen. Binnen Kopa Limburg zijn er elf medewerkers en elke werknemer is verantwoordelijk voor verschillende projecten. Zo zal werknemer A in de opleiding *Verkoop* staan en aan jobmatching doen, terwijl werknemer B in *Zappen naar je toekomst* zal staan en jobcoaching zal doen.

Momenteel is er om de twee weken eerst een teamvergadering en daarna volgt een intervisie met iedereen. Tijdens de intervisie legt elke medewerker een probleem voor dat hij of zij met een cursist heeft. Collega's binnen dezelfde opleiding weten dan beter over welke persoon het gaat en zij zullen daardoor sneller geneigd zijn om te bespreken hoe zij deze persoon zien en aanvoelen en hoe zij met het probleem zouden omgaan.

Ik zou dus de intervisie na de teamvergadering behouden, maar ook een intervisie op kleine schaal inlassen, zoals na een cursistenbespreking. Dat zorgt er tenslotte voor dat een begeleider zich ondersteund voelt door zijn team en inzicht krijgt in de situatie of zijn begeleidershouding. Hierdoor leert elke begeleider iets bij, ofwel om dadelijk toe te passen of om in de toekomst te gebruiken.

## **4.2. Thema en uitwerking**

Op vraag van de organisatie heb ik een eindwerk geschreven over weerstand. Ik was laaiend enthousiast over het thema, omdat ik me ervan bewust was dat elke hulpverlener ooit al in contact is gekomen met een persoon die weerstand vertoonde. Zelf was ik nieuwsgierig naar hoe je als hulpverlener hiermee het beste omgaat.

Ik ben toen op zoek gegaan naar boeken over weerstand van personen bij veranderingen. Uiteindelijk kwam ik tot de conclusie dat er geen eenduidig boek bestaat over hoe een begeleider het beste met weerstand omgaat, maar dat er wel boeken zijn waar telkens een klein deel is toegewijd aan weerstand binnen de hulpverlening.

Toen ik wist wat weerstand precies inhield, startte mijn zoektocht naar hoe we er het beste mee omgaan. Ook hier kwam ik hetzelfde probleem tegen. Er is niet één methodiek die zegt hoe het moet, maar er bestaan wel methodieken waarin een klein deel is toegewijd aan hoe het kan. Uiteindelijk ben ik tot de conclusie gekomen dat er geen eenduidige methodiek bestaat voor het omgaan met weerstand bij werkloze jongeren. Elke begeleider moet methodieken en manieren bij elkaar zoeken om te leren omgaan met weerstand en zelf bekijken wat werkt en wat niet. Daarom is intervisie zo belangrijk. Ik heb in mijn eindwerk drie methodieken besproken die begeleiders kunnen combineren om met jongeren om te gaan die weerstand vertonen.

Ik heb alle begeleiders van de opleiding geïnterviewd, samen met begeleiders van nog twee andere organisaties, namelijk de VDAB en Arktos.

Binnen Kopa gaven beide partijen specifieke situaties vanuit de opleiding, waarvan ik de meeste herkende. Bij de andere organisaties haalden ze ook specifieke situaties aan, maar hervielen ze vaak in algemene verwoordingen zoals 'de meeste cursisten ...'. Dit maakte het voor mij zeer moeilijk om casussen uit te schrijven. Daarom besliste ik om met twee delen te werken. Eerst een casusbespreking waarin ik beschrijf hoe Kopa met weerstand omgaat en als tweede een algemene beschrijving van hoe de trajectbegeleiders van de VDAB en Arktos ermee omgaan.

In het algemeen ben ik tevreden met mijn gebruikte onderzoeksmethode en resultaten. Ik weet hoe de begeleiders van Kopa Limburg omgaan met weerstand bij werkloze jongeren en heb onderzocht hoe andere organisaties dit doen. Tussen de methodieken zijn er gelijkenissen. Zo geeft motiverende gespreksvoering aan dat het geloof in het eigen kunnen moet versterkt worden bij jongeren. Het oplossingsgericht werken zegt dat er complimenten moeten gegeven worden om de cursist meer zelfvertrouwen te geven.

Missing Link benoemt het op zijn beurt als de cursist bekrachtigen. Dit is iets wat in elk interview tot uiting kwam. Het aanspreken van de cursist zijn krachten, kwaliteiten zodat het zelfvertrouwen wordt verhoogd.

Er is gebleken dat alle drie methodieken werken en de moeite waard zijn om te combineren met elkaar. Zo kan de motiverende gespreksvoering worden gebruikt in combinatie met het oplossingsgericht werken. Bijvoorbeeld niet in discussie treden met een cursist volgens motiverende gespreksvoering om hierdoor de weerstand te omzeilen zoals het oplossingsgericht coachen voorstelt. Dit kan door na te gaan wat de cursisten zou helpen om vanaf nu wel de afspraken na te komen zonder een discussie te starten met de cursist over het naleven van afspraken.

Elke methodiek heeft zijn sterktes. In principe hebben ze geen zwaktes omdat wat werkt bij de ene cursist niet altijd werkt bij de andere.

Uit de resultaten is gebleken dat de organisatie Kopa Limburg meer mag doen in het verhelderen van de context waarin de jongere zich bevindt. Dit kunnen ze doen door alle levensdomeinen te exploreren en niet enkel die op werkgebied. Daarenboven kunnen ze netwerken met andere organisaties zoals het OCMW om duurzame tewerkstelling te bekomen. Als laatste is uit een interview gebleken dat intervisie rond het thema weerstand nuttig is tussen alle begeleiders binnen *Zappen naar je toekomst*. Het is een manier waarop deskundigheidsbevordering tot stand komt omdat de begeleiders samen denken over functie- en persoonsgebonden vraagstukken en knelpunten uit de eigen werksituatie. Één van die knelpunten kan dan weerstand van een jongere zijn.

Kortom ik ben zeer tevreden met de uitkomst op mijn onderzoeksvraag.

### **4.3. Persoonsgebonden traject**

Doorheen mijn stage en eindwerk voel ik mij gegroeid als maatschappelijk assistent. Ik kreeg bij aanvang van mijn stage een cursist met weerstand toegewezen die ik individueel mocht begeleiden doorheen de opleiding *Zappen naar je toekomst*. Ik zag weerstand als een signaal binnen mijn hulpverleningsrelatie, waardoor ik zocht vanwaar die weerstand kwam. Ik was te meegaand, te zorgend en te betrokken bij de cursist. Daardoor kwam ik enerzijds veel te weten over haar en kon ik haar weerstand plaatsen, maar anderzijds vergat ik dat werkgevers geen maatschappelijk, maar een winstgevend doel hebben. Ze kon dus onmogelijk haar privéproblemen meenemen naar haar werk, want dan zou ze geen duurzame tewerkstelling bekomen. Ik heb in samenspraak met mijn stagementor de persoon hulpverleningsmogelijkheden aangeboden binnen diverse organisaties. Zij kon zelf kiezen wat ze met deze informatie deed, maar ze wist dat de mogelijkheden er waren en dat ze er gebruik van kon maken.

Ik zag weerstand als iets uitdagend en leuk, omdat ik liever mensen heb die kritisch zijn dan op alles ja knikken. Mijn cursiste wou op een gegeven moment geen stage meer volgen, omdat ze het gevoel had dat er van haar geprofiteerd werd. Ze vertoonde toen heftige weerstand en dat voelde ik aan als onmacht. Ik zat op dat moment met de handen in het haar en besepte dat weerstand niet alleen bij de cursist kan voorkomen, maar ook bij de begeleider. Weerstand brengt zoveel gevoelens mee in een hulpverleningsrelatie,

vandaar dat erover praten in een supervisie zo bevredigend werkt. Daardoor leerde ik vanuit een metapositie mijn eigen handelen te analyseren.

Ik heb veel bijgeleerd door bewust om te gaan met weerstand en door de feedback die ik hierop kreeg van mijn stagementor. Ik neem dit mee naar mijn eigen hulpverlening in de toekomst.

#### **4.4. Actualiteit**

Begin oktober las ik een artikel in De Standaard met als titel 'VDAB wil jongeren die schoolmoe zijn helpen'.<sup>1</sup> VDAB-Topman Fons Leroy maakt zich zorgen over de schoolverlaters zonder diploma, want hoe hoger iemands diploma is, hoe sneller hij aan het werk gaat. Om de jongeren te helpen heeft hij twee maatregelen opgesteld. Als eerste 'laat de VDAB helpen met leerlingen die schoolmoe zijn' en als tweede 'stuur alle jongeren op stage'.

Fons Leroy wil dat scholen tijdig aangeven wanneer jongeren dreigen af te haken, zodat de VDAB kan proberen om hen op de arbeidsmarkt te krijgen door hen individuele beroepsopleidingen aan te bieden en hen te begeleiden op vlak van arbeidsattitudes en taalniveau. Daarnaast zegt Fons Leroy dat jongeren dikwijls niet weten wat beroepen inhouden. Om dit te verhelpen vindt hij dat iedereen al eens op stage moet kunnen gaan; niet altijd op werkstage, maar op een snuffelstage waarin de jongeren kunnen proeven van wat hen ligt of niet.

Deze maatregelen vind ik bewonderenswaardig. Bovendien heb ik zelf ondervonden dat ze jongeren kunnen helpen. De opleiding Zappen naar je toekomst is namelijk een oriënterende opleiding voor mensen die niet weten welke richting ze precies uit willen op de arbeidsmarkt. Via werkplekieren (snuffelstages) kunnen de cursisten een dag meedraaien in een bedrijf om te kijken of de job hen ligt of niet. En dat werkt. Zelf kan ik deze initiatieven dan ook alleen maar aanmoedigen. Vanuit mijn schoolervaring en de ervaring die ik hoor van vrienden, is niets zo moeilijk als zoeken naar iets wat je echt ligt, of het nu gaat om een beroepskeuze of een studiekeuze.

Tot slot vind ik het belangrijk dat de jongeren in dit initiatief niet aan hun lot worden overgelaten. Ze zijn schoolmoe, dus laat hen niet door het watervalstelsel van het onderwijs terechtkomen in het beroepsonderwijs, maar pik hen op en begeleid hen in de praktijk. Net zoals VDAB-topman Fons Leroy voorstelt om individuele beroepsopleidingen aan te bieden. Er zijn heel wat jongeren met kwaliteiten die gewoon geen diploma in handen hebben. Daardoor hebben zij het moeilijk in hun leven, want ze geraken moeilijk aan een job. En wie moeilijk aan een job raakt, leeft van uitkeringen of – in het ergste geval – van een leefloon of zelfs van niets. Wie een laag inkomen heeft, dreigt in de armoede verzeild te raken en zo komt de jongere uiteindelijk terecht in de vicieuze cirkel van maatschappelijk kwetsbaarheid.

Ik moedig dit initiatief van de VDAB ten zeerste aan, omdat ik ervan overtuigd ben dat dit bevorderlijk is voor de jongeren die ermee in contact komen. Daarnaast komen ze door

---

<sup>1</sup> MOERMAN, B., VDAB wil jongeren die schoolmoe zijn helpen. *De Standaard*, donderdag 31 oktober en vrijdag 1 november 2013, pg.10

deze maatregelen al tijdens hun schooltijd in contact met een hulpverlener die hen nog een kans geeft om een diploma te behalen en op een alternatieve manier zijn kwaliteiten te tonen. In elke situatie komt weerstand voor en dat zal ook binnen dit initiatief zo zijn, maar uiteindelijk zal elke jongere blij zijn dat er iemand was die hem/haar de kans gaf om zich op een andere manier te bewijzen dan door achter de schoolbank te zitten.

#### **4.5. Besluit**

Uit deze kritische analyse kan ik besluiten dat er zowel verbeteringen voor Kopa Limburg zijn, als voor mezelf.

Ik vind het belangrijk dat een jongere doorverwezen kan worden naar een begeleider van een hulpverleningsinstelling, als hij een probleem aanhaalt dat niet opgelost kan worden binnen Kopa. Dat kan door te netwerken met begeleiders binnen hulpverleningsinstellingen. Zo kan er gewerkt worden aan duurzame tewerkstelling van de jongere door de complexe problemen die zich situeren op verschillende levensdomeinen aan te pakken.

Daarnaast is het belangrijk voor de begeleider om aan intervisie te doen op kleine schaal. Begeleiders zitten met frustraties en dankzij intervisie kunnen ze erover praten met collega's en tot nieuwe inzichten komen in hun werkzaamheden.

Voor mezelf heb ik geleerd dat ik sneller feedback moet vragen wanneer iets niet duidelijk is of wanneer er iets langer duurde dan ik verwachtte. Ik zat vast bij het opstellen van mijn praktische deel, maar bleef proberen. Ik voelde mij geremd om iets door te sturen naar mijn eindwerkbegeleider, omdat ik wist dat er iets niet goed zat. Nu weet ik dat als ik vastzit, ik sneller initiatief mag nemen en een second opinion mag vragen.

Uiteindelijk is deze stage-ervaring in combinatie met het thema van mijn eindwerk een meerwaarde geweest voor mijn ontwikkeling als maatschappelijk assistent. Ik heb bewust leren omgaan met weerstand en heb nu zelf ervaring en een goede bagage om mijn kennis in de toekomst toe te passen.

Tot slot vind ik het initiatief van VDAB-topman Fons Leroy goed. Hij wil jongeren die schoolmoe zijn van de schoolbanken halen en hen een individuele beroepsopleiding op de VDAB laten volgen. In elke situatie komt weerstand voor en dat zal binnen dit initiatief niet anders zijn, maar elke jongere zal op latere leeftijd blij zijn dat iemand hem/haar de kans geeft om hem/haar op een andere manier te bewijzen dan achter de schoolbank te zitten. Wie geen diploma heeft, heeft minder kans op duurzame tewerkstelling en daarom is dit initiatief een schitterende kans voor jongeren die schoolmoe zijn.



## Algemeen besluit

*'Hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project Zappen naar je toekomst?'*

Weerstand moet begrepen worden in de plaats van bestreden. De cursist wil aangeven dat hij het ergens moeilijk mee heeft. In de meeste casussen rond arbeidsbemiddeling voelt de jongere zich beperkt in zijn/haar vrijheid. Weerstand is daarom geen hindernis maar een teken van betrokkenheid van de cursist op de hulpverlening. Hij wil namelijk dat er rekening wordt gehouden met hem. Weerstand schuilt zich dus in een bredere context. Het gaat om de interacties tussen de cursist en de begeleider zelf of diens organisatie, boodschap of de wijze waarop hij iets brengt. De meeste jongeren vertonen pre-weerstand tijdens het intakegesprek; andere postweerstand, maar dan voornamelijk tegen het programma. De begeleiders van Kopa hebben oog voor al deze elementen en gaan binnen situaties efficiënter communiceren om zo weerstand te voorkomen.

Weerstand kan ontstaan vanuit complexe problemen waarmee jongeren te maken hebben. Zo situeren problemen zich op verschillende levensdomeinen. Het maakt dat een jongere wordt belemmerd in het bekomen van duurzame tewerkstelling. Door aandacht te besteden aan enerzijds het luik arbeid en anderzijds de randvoorwaarden kan Kopa zijn doelstelling, een duurzame tewerkstelling, behalen.

Kopa kan dit doen door te netwerken met verschillende hulpverleningsinstellingen, zoals het Centrum voor Alcohol en andere Drugsproblemen Limburg vzw, Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Limburg of het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) in de gemeente waar de jongere zijn verblijfplaats is.

Weerstand kan zowel voorkomen bij de cursist als bij de begeleider. Het doet iets met een mens omdat het zich situeert op het gevoelsniveau. Daarom is het belangrijk dat Kopa tijd vrijmaakt voor intervisie op kleine schaal. Bijvoorbeeld intervisie tussen alle begeleiders die deelnemen aan *Zappen naar je toekomst*. Een begeleider voelt zich zo ondersteund door zijn team en krijgt inzicht in de situatie en/of zijn begeleidershouding.

Het is belangrijk om te onthouden dat er verschillende uitingsvormen en soorten van weerstand zijn. Door deze uitingsvormen en soorten te erkennen, kan er gezocht worden naar verschillende strategieën om ermee om te gaan. De methodieken *motiverende gespreksvoering*, ontwikkeld door Miller en Rollnick, het *Oplossingsgericht Coachen*, ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg en *Missing Link* ontwikkeld door de organisatie Arktos bieden duidelijke handvaten die kunnen helpen tijdens het begeleiden van werkloze jongeren met weerstand.

Kortom de begeleiders van Kopa hebben ervaring in het omgaan met weerstand. Zij zien weerstand als een signaal en doen hier iets mee. Zij zetten sterk in op de succesvolle methodieken oplossingsgericht coachen en motiverende gespreksvoering. Dit is gebleken

uit mijn praktijkonderzoek. Daarnaast bestaat hun begeleidershouding uit het bieden van veiligheid, duidelijkheid, flexibiliteit en humor.

Ze bekijken welke methodieken en strategieën werken en welke niet. Enkel om duurzame tewerkstelling te bekomen is het exploreren van de verschillende levensdomeinen van de jongere en het netwerken met hulpverleningsinstellingen nodig. Daarnaast is het bewaken van de zelfzorg van een begeleider een must, dit kan door intervisie.

## Bibliografie

### Geschreven bronnen

#### Artikels

- JASPERS, L., *Omgaan met weerstand. Een communicatieve en interactionele kijk. Impuls*, 26ste jaargang, nr. 3, 1996, pagina 1-13.
- MOERMAN, B., VDAB wil jongeren die schoolmoe zijn helpen. *De Standaard*, donderdag 31 oktober en vrijdag 1 november 2013, pg.10

#### Boeken

- BERG, I., SZABO, P., *Oplossingsgericht Coachen*. Zaltbommel, Thema, 2013.
- CAUFFMAN, L., *Oplossingsgericht management & coaching*. Amsterdam, Boom, 2007.
- EGAN, G., *Deskundig hulpverleners*. Assen, Van Gorcum, 2007.
- GLORIEUX, I., *De arbeid als zingever. een onderzoek*. Brussel, VUBPress, 1995.
- IJZERMANS, T., *Omgaan met weerstand in adviesrelatie*. Zaltbommel, Thema, 2010.
- KORREL, M., *Het begeleiden van effectieve leerprocessen: over interventiekunde, de waarden van weerstand en de interventiekaart als wegwijzer*. Soest, Nelissen, 2009.
- ROLLNICK, S., MILLER, W. en BUTLER, C., *Motiverende gespreksvoering in de gezondheidszorg*. z.p., Ekklesia, 2009.
- VAN DOOREN, G., *Missing Link. Een integrale begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren*. Leuven, Acco, 2014.
- VAN VEEN, G., *Handboek Counseling: aanpak van functioneringsproblemen*. Assen, Van Gorcum, 2010.

#### Cursussen

- KOPA vzw., *Kopa roadbook*. Brussel, vzw kopa, 2010. (niet gepubliceerde nota)

#### Folders

- KOPA vzw. *Informatieve folder*, Hasselt, z.u., 2013

## Digitale bronnen

### Internet

- BARTELINK, C., Wat werkt: motiverende gespreksvoering. *Internet*, 10 november 2013. ([http://www.nji.nl/nl/\(311053\)-njidossierDownloadsWatwerkt\\_Motiverendegespreksvoering.pdf](http://www.nji.nl/nl/(311053)-njidossierDownloadsWatwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf)).
- BARTELINK, C., Wat werkt: oplossingsgerichte therapie, *internet*, 5 maart 2014. ([http://www.nji.nl/nl/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt\\_Oplossingsgerichtetherapie.pdf](http://www.nji.nl/nl/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Oplossingsgerichtetherapie.pdf)).
- Kansengroepen in kaart , laaggeschoolden op de Vlaamse arbeidsmarkt. *Internet*, 25 maart 2014 ([https://www.vdab.be/trends/kik/doc/KiK\\_Laaggeschoolden\\_2013.pdf](https://www.vdab.be/trends/kik/doc/KiK_Laaggeschoolden_2013.pdf))
- Van Dale Pocketwoordenboek. *Internet*, 6 november 2013. ([http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=weerstand&lang=nn#.Un6ql\\_ILPEQ](http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=weerstand&lang=nn#.Un6ql_ILPEQ))

### E-mail

- DE PAUW, E. (edwin.depauw@vdab.be), *Uitstroommeting*, e-mail aan SOETAERTS, M., (melissasoetaerts@student.pxl.be), 25 maart 2014.
- MINEUR, P. (Pedro.Mineur@kopalimburg.be), *Project "Zappen naar je toekomst"*, e-mail aan SOETAERTS, M., (melissasoetaerts@student.pxl.be), 24 oktober 2013.

## Mondelinge bronnen

- BOLLEN, R. Coördinator KOPA Limburg, *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 23 april 2013.
- (begeleiders kopa), *Mondelinge mededeling*. Interview, 1 april 2014.
- (begeleider arktos), *Mondelinge mededeling*. Interview, 27 maart 2014.
- (trajectbegeleider vdab), *Mondelinge mededeling*. Interview, 26 maart 2014.
- DE PAUW, E. Stafmedewerker Arbeidsmarktregie VDAB, *Mondelinge mededeling*. telefoongesprek, 25 maart 2014.
- MINEUR, P. Lesgever KOPA Limburg, *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 20 november 2013.

## Bijlagen

- Bijlage 1: Definities VDAB kansengroepbepaling voor partners
- Bijlage 2: Kwint-vragenlijst
- Bijlage 3: Interview VDAB
- Bijlage 4: Interview Arktos
- Bijlage 5: Interview Kopa
- Bijlage 6: Instrumenten Methodiek *Missing Link*
- Bijlage 7: Artikel VDAB 'Stuur jongeren die schoolmoe zijn naar VDAB'

## **BASISINFORMATIE EINDWERK**

**VOORNAAM** : Melissa

**NAAM**: Soetaerts

**KLAS** : 3 MAW

**DEPARTEMENT** : PXL Social Work

**ACADEMIEJAAR** : 2013-2014

---

**TREFWOORD** : Weerstand

**TITEL**: Weerstand, de uitdaging!

Hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst?*

---

### **SAMENVATTING** :

Dit eindwerk is opgebouwd rond de centrale onderzoeksvraag: "Hoe gaat de organisatie Kopa Limburg om met weerstand bij werkloze jongeren tussen 18 en 30 jaar die deelnemen aan het project *Zappen naar je toekomst?*"

Zappen naar je toekomst is een oriënterende opleiding. De opleiding is in het leven geroepen voor jongeren tussen de 18 en 30 jaar die nog niet weten welke richting ze uit willen qua tewerkstelling of opleiding. De begeleiders van Kopa wilden meer te weten komen over weerstand bij werkloze jongeren en hoe je er mee omgaat. In samenspraak met mijn stagementor Pedro Mineur heb ik dit onderwerp gekozen en ben ik weerstand bij jongeren gaan onderzoeken. Om mijn onderzoek uit te voeren heb ik zowel gebruik gemaakt van een literatuurstudie als een praktijkonderzoek.

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat het belangrijk is om weerstand te zien als een signaal van de cursist aan de hulpverlener. Weerstand moet hierdoor begrepen worden in de plaats van bestreden. De cursist wil aangeven dat hij het ergens moeilijk mee heeft. Het is geen hindernis maar een teken van betrokkenheid van de cursist op de hulpverlening. De cursist wil namelijk dat er rekening wordt gehouden met hem. Weerstand schuilt zich dus in een bredere context. Het gaat om de interacties tussen de cursist en de begeleider zelf of diens organisatie, boodschap of de wijze waarop de begeleider iets brengt. Wanneer de begeleider oog heeft voor al deze elementen zal hij binnen situaties efficiënter leren communiceren en zo weerstand voorkomen.

Weerstand heeft verschillende uitingsvormen en soorten. Door deze uitingsvormen en soorten te erkennen, kan er gezocht worden naar verschillende strategieën om ermee om te gaan. De veranderingscirkel van Prochaska en Di Clemente biedt duidelijkheid in het

geheel van weerstand tegen verandering. De methodieken *Motiverende gespreksvoering*, ontwikkeld door Miller en Rollnick en *Oplossingsgericht Coachen*, ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg bieden duidelijke handvaten die kunnen helpen tijdens de begeleiding van jongeren met weerstand. Met al die kennis ben ik aan de slag gegaan in mijn praktijkonderzoek. Ik ben namelijk op zoek gegaan naar welke methodieken werken in het omgaan met weerstand en welke niet.

Op basis van een interview met de begeleiders van *Zappen naar je toekomst* heb ik drie casussen opgesteld waarin weerstand het sterkst tot uiting kwam. Ik heb de casussen van de begeleiders van Kopa geanalyseerd en vergeleken met de theorie.

De manier waarop Kopa Limburg omgaat met werkloze jongeren, heb ik vergeleken met twee andere organisaties. Mijn keuze viel hierbij op de VDAB als belangrijke partner van Kopa, en op Arktos. Arktos werkt namelijk met dezelfde doelgroep als Kopa en heeft eveneens tot doel om jongeren aan een duurzame tewerkstelling te helpen.

Tijdens het interview met de begeleider van Arktos ben ik te weten gekomen dat de organisatie sinds februari 2014 een nieuwe methodiek heeft ontwikkeld en uitgebracht in boekvorm; genaamd Missing Link. Missing Link gaat over een integrale begeleiding voor moeilijk bereikbare jongeren. Belangrijk aan de methodiek zijn de drie instrumenten waarmee Arktos werkt. Dit zijn het actieplan, de exploratie en de evaluator waarin zij alle levensdomeinen van een jongere exploreren en in samenspraak aanpakken om duurzame tewerkstelling te bekomen. Binnen deze methodiek maken zij gebruik van een begeleidershouding die berust op vijf pijlers: authenticiteit (echtheid), vrijheid (eigenaarschap), reflectie en inzicht, bekrachtiging, model-leren en veiligheid. Deze houding passen ze toe binnen de organisatie Arktos omdat de manier waarop een begeleider omgaat met een jongere een belangrijke succesfactor blijkt te zijn. Volgens Arktos zit een goede trajectgezel zijn, vervat in de begeleidershouding en de ondersteuning die hij krijgt via teamwerking en intervisie. De begeleider is iemand die zorgend en meegaand is, maar eveneens responsabiliserend en confronterend.

Op basis van al deze interviews kan ik stellen dat jongeren meestal pre-weerstand vertonen. Ze vertonen al weerstand voor ze in contact zijn gekomen met de begeleider omdat ze zich beperkt voelen in hun vrijheid. Hieruit is gebleken dat iemand die pre-weerstand vertoont ten aanzien van de VDAB, doorstroomt met weerstand naar de opleiding waarnaar hij is toegeleid zoals de opleiding *Zappen naar je toekomst* of de Competentieateliers van Arktos. Dit merken de begeleiders op aan de weerstand die ze voelen tijdens het intakegesprek.

Het is de begeleiders in de meeste gevallen gelukt om te onderzoeken vanwaar de weerstand komt om er mee aan de slag te kunnen. De meeste begeleiders gebruikten de motiverende gespreksvoering in combinatie met het oplossingsgericht coachen. Dit zijn twee methodieken waaruit blijkt dat ze een positief resultaat meebrengen in de omgang met weerstand. In principe gaat elke begeleider op zijn manier om met weerstand.

De begeleiders van Kopa zien weerstand als een signaal. Zij gebruiken in hun omgang met jongeren een begeleidingsstijl waar veiligheid, duidelijkheid, flexibiliteit en humor centraal staan. Daarnaast hanteren zij de succesvolle methodieken oplossingsgericht

coachen en motiverende gespreksvoering in het omgaan met weerstand bij werkloze jongeren. De theorie wordt dus wel degelijk omgezet naar de praktijk.

Enkel om duurzame tewerkstelling te bekomen, raad ik de organisatie Kopa Limburg in de toekomst aan om de verschillende levensdomeinen van de jongere te exploreren. Omdat randvoorwaarden (gezondheid, huisvesting,...) minstens even belangrijk zijn om duurzame tewerkstelling te bekomen. Kopa kan hierbij samenwerken met hulpverleningsinstellingen, zoals het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) of het Centrum voor Alcohol en andere Drugproblemen Limburg vzw. Daarnaast is het belangrijk voor de begeleider om aan intervisie te doen op kleine schaal. Begeleiders zitten met frustraties en dankzij intervisie kunnen ze erover praten met collega's en tot nieuwe inzichten komen in hun werkzaamheden.

Tot slot is er geen eenduidige handleiding over hoe men het beste kan omgaan met weerstand bij werkloze jongeren. Het is van belang dat elke begeleider creatief omgaat met weerstand. Zo heeft elke hulpverlener na het lezen van mijn eindwerk een gereedschapskist waaraan hij drie succesvolle methodieken kan toevoegen, zoals *Motiverende gespreksvoering*, *Oplossingsgericht coachen* en *Missing Link*. De begeleider kan deze methodieken eindeloos combineren. Daarbij kunnen ze ook de methodieken aanpassen aan de jongeren en zien of het werkt of niet. Omgaan met weerstand draait dus voornamelijk rond het aanvoelen, want elke jongere is verschillend en daarvoor is een verschillende aanpak noodzakelijk. De vier basisprincipes van het oplossingsgericht werken kunnen de begeleiders hierbij helpen. Deze zijn:

1. Als iets (nog) goed (genoeg) werkt, herstel het dan niet.
2. Als iets goed (genoeg) werkt, doe er gewoon mee verder en/of doe er méér van.
3. Als iets niet (langer) (goed genoeg) werkt, stop er dan mee, leer ervan en doe iets anders.
4. Als iets goed (genoeg) werkt, leer het van iemand anders en/of bied het een ander aan.

Kortom als de hulpverlener weet hoe hij moet omgaan met weerstand, ziet hij weerstand niet meer als een extra belasting, maar als een kans, een uitdaging binnen de hulpverleningsrelatie.