

Mei, 2014

Terugloop van Wegloop

Afstudeerproduct ter verbetering van de begeleiding in de meidenshelter
Khaya lethu met betrekking tot weglööpgedrag



Bijlagen onderzoeksverslag

Youth for Christ, Pietermaritzburg

Nicole Dogterom & Lizette Kamp

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Christelijke Hogeschool Ede

Afstudeerbegeleider: Albert van Dieren

Beoordelaar: Carin Graveland-Geijtenbeek



Inhoudsopgave

Bijlage 1 Interviewvragen	3
1.1 Protocol	3
1.2 Khayaletu	3
1.2.1 Cliënten	3
1.2.2 Groepsleiders	4
1.2.3 Maatschappelijk werker	5
1.3 Tennyson House en Ekujabuleni	5
1.3.1 Cliënten	5
1.3.2 Groepsleiders	6
1.3.3 Maatschappelijk werker	7
Bijlage 2 Labels interviews	9
2.1 Algemeen	9
2.2 Khayaletu	9
2.3 Ekujabuleni	10
2.4 Tennyson house	10
2.5 Definitie kernlabels	11
Bijlage 3 Fragmenten interviews	12
3.1 Algemeen	12
3.2 Khayaletu	12
3.2.1 Maatschappelijk werker 01	12
3.2.2 Groepsleider 02	14
3.2.3 Groepsleider 03	16
3.2.4 Cliënt 04	18
3.2.5 Cliënt 05	20
3.2.6 Cliënt 06	22
3.2.7 Cliënt 07	24
3.3 Ekujabuleni	27
3.3.1 Manager/maatschappelijk werker 08	27
3.3.2 Groepsleider 09	27
3.3.3 Cliënt 10	29
3.4 Tennyson House	29
3.4.1 Maatschappelijk werker 11	29
3.4.2. Groepsleider 12	30
3.4.3 Groepsleider 13	31
3.4.4 Cliënt 14	33



3.4.5 Cliënt 15.....	34
Bijlage 4 Topiclijst observaties	36
Bijlage 5 Labels observaties	37
5.1 Khayaletu.....	37
5.2 Ekujabuleni	37
5.3 Tennyson House	38
Bijlage 6 Fragmenten observaties	39
6.1 Ekujabuleni 01	39
6.2 Tennyson House 02	40
6.3 Khayaletu 03.....	42
Bijlage 7 Documenten	45
7.1 Maatschappelijk werker overheid.....	45
7.2 Outreach team	50
7.3 Intake gesprek	51
7.4 Zorgplan.....	53
7.5 Reflectieformat groepsleiders	54
7.6 Wegloopprocedure Ekujabuleni.....	55
Bijlage 8 Literatuur	56
8.1 Gesprekstechnieken	56
8.2 Doelen	57
8.3 Muzische middelen	59
8.4 Beloningssysteem.....	62
8.5 Presentiebenadering	63
8.6 Mentoring.....	63
8.7 Intervisiemodel.....	65



Bijlage 1 Interviewvragen

1.1 Protocol

Bij elk interview zijn op de volgende manier te werken gegaan.

Date:

How are you?

Introduction:

- Tell who we are
- The purpose of our research
- Admission for the recorder
- Telling about privacy
- Dure interview

Start...

1.2 Khayaletu

1.2.1 Cliënten

General:

1. How old are you?
2. For how long have you been living in Khayaletu?

Background:

3. Where did you live before coming to the shelter?
4. What kind of family situation do you come from?
5. What is the reason that you came to this shelter?

The girls shelter:

6. How do you like it here?
7. What do you like here?
8. What do you miss about this shelter?
9. If you have a problem, which person do you tell about the problem?
10. What kind of relationship do you have with the mam's? Do you miss something in the mams?
11. Did you ever run away from this shelter?
-If yes? We will ask the questions from 9 till 14.
-If not, skip to question 15.
12. How many times have you run away?
13. Where do you go if you run away?
14. Why did you run away?
15. What did you do during the time that you ran away?
16. Why did you come back?
17. When you came back to the shelter, what did the mom's say and how did the mom's handle it?
18. What are things in the shelter that makes it so attractive for you to not run away?
19. Are there things in the Shelter/in the program/about the mams that you want to change?

The counseling:

20. What would you like to learn during your time at the shelter?
21. Do you have (personal) goals during your time in the shelter?
-Yes, we will ask question 19 till 21
-If not, do you want to have any (personal) goals? (After that skip to question 21)
22. What are your goals?



23. How are you working towards your goals?
24. Does the staff help you with working on your goals? If yes, How?
25. What do you like about the counseling from the staff?
26. What do you want to change about the counseling from the staff?
27. What do you like about the program?
28. What do you miss about the program?

Final question:

29. If you could dream for anything and everything possible, what would you want?

1.2.2 Groepsleiders

General:

1. What is your name?
2. What is your job position in the girls shelter of YfC?
3. For how long have you been working in the girls shelter?
4. How many days/hours do you work in the girls shelter per week?

Background:

5. What kind of education did you have?
6. What kind of work experience do you have before working with YfC?

The girls shelter:

7. What are the reasons that the girls come into the shelter?
8. What are the goals for the girls shelter?
9. How do you work on these goals?
10. Do you use a specific methods?
If yes? Which ones?
11. How does the counseling program look like?

The counseling:

12. Do the girls get supervisor from the mom's?
If yes, how does it look like?
13. Do the girls have personal goals?
If yes? How do they work on it?
14. What do you think the good parts of the programs are?
15. What do you want to change on the program?
16. What of the program has no effect for the girls?
17. Do you recognize that girls run away for a while and after that come back to the shelter?
If yes, we will ask question 18 till 22.
18. Do you know that some of the girls are wanting to run away?
19. What do you think are the reasons that they run away?
20. How do you handle the situation when they run away and come back?
21. What is the organization doing to decrease the girls running away?
22. What do you think can help to decrease the number of girls who run away?

The staff:

23. What are your views of working in the shelter?
24. Do you get supervision?
-If yes? How often? What does it look like? Do you like it?
-If not? Do you want to get supervision?

Final question:

25. If you could wish for anything possible, what would you want?



1.2.3 Maatschappelijk werker

General:

1. What is your name?
2. What is your job position in the girls shelter of YfC?
3. What do you call your function?
4. For how long have you been working in the girls shelter?
5. How many days/hours do you work in the girls shelter per week?

Background:

6. What kind of education did you have?
7. What kind of work experience do you have before working with YfC?

The girlsshelter:

8. What are the living conditions in the shelter?
9. What is the intake process?
10. What are the (most common) reasons that the girls come to the shelter?
11. Where (mainly) have the girls lived before they came to the shelter?
12. How do you deal with girls how are addicted when they come to the shelter?
13. Is the family of the girls involved during their stay in the shelter? If yes, how is this contact? If not, do you try to involve them?
14. What is the maximum period that the girls can stay in the shelter?
15. What is the reason that this is a short-term stay?
16. Who makes the decision for how long the girls stays in the shelter?
17. How was this decision made?
18. Where are the girls going when their period at the shelter ends?
19. Who makes the decision where the girls are going?
20. How is this decision made?
21. You told us that girls run away regularly. What do you think are the reasons?
22. Are there similarities in the backgrounds of the girls who run away?
23. What is the reason that they come back after running away?
24. What do you think there has to change to decrease the number of girls who are running away?

The counseling:

25. Which responsibilities do you have when a girl runs away?
26. You told us that you are the social worker of all the girls in the girls shelter. What are your responsibilities as the social worker for these girls?
27. Do the girls also have a mentor that is on the staff? How does the contact work?

The staff:

28. What are your views of working in the shelter?
29. Do you get supervision?
 - If yes? How often? What does it look like? Do you like it?
 - If not? Do you want to get supervision?

Final question:

30. If you could wish for anything possible, what would you want?

1.3 Tennyson House en Ekujabuleni

1.3.1 Cliënten

General:

1. How old are you?
2. For how long have you been living this girls shelter?

Background:

3. Where did you live before coming to the shelter?
4. What is the reason that you came to the shelter?



The girlsshelter:

5. Do you like it here?
6. What do you like here?
7. What would you like to change in the shelter?
8. Did you ever run away from the shelter?
If yes? We will ask the questions from 9 till 14.
If not, skip till question 15.
9. How many times have you run away?
10. Where do you go if you run away?
11. What are the reasons that made you run away?
12. What did you do during the time that you ran away?
13. Why did you came back?
14. When you came back to the shelter, what did the mom's say and how did the mom's handle it?
15. What are things in the shelter that makes it so attractive for you to not run away?
16. Are there things in the shelter that you want to change?

The counseling:

17. What do you want to learn during the shelter period?
18. Do you have (personal) goals during your time in the shelter?
If yes, we will ask the questions 19 till 21.
If not, do you want to have (personal) goals? (After that skip to question 21)
19. What are your goals?
20. How are you working towards your goals?
21. Does the staff help you with working on your goals? If yes, How?
22. What do you like about the counseling from the staff?
23. What do you want to change about the accompaniment/counseling from the staff
24. What do you like about the program
25. What would you miss about the program

Final question:

26. If you could dream for anything and everything possible, want would you want?

1.3.2 Groepsleiders

General:

1. What is your name?
2. What is the name of the organization?
3. What is the target gender/age group?
4. What are the goals of the organization?
5. What is your job position in this organization?
6. For how long have you been working in this organization?
7. How many days/hours do you work per week?

Background:

8. What kind of education did you have?
9. What kind of work experience do you have before working here?

Organisation:

10. What are the reasons that the girls come into the shelter?
11. What are the living conditions in the shelter?
12. How does the intake process look like?
13. How do you deal with girls how are addicted when they come to the shelter?
14. Is the family of the girls involved during their stay in the shelter? If yes, how is this contact? If not, do you try to involve them?
15. What is the average period that the girls stays in the shelter?



16. What is the shelter program?
17. What are the goals for the girls?
18. How do you try to reach these goals?
19. Do you use a specific method?
If yes? Which ones?
20. Is there a finalized process and if so, how is it followed through?
21. Where are the girls going when they leave shelter?

The counseling:

22. How does the counseling program look like?
23. What do you think are the good parts of the program?
24. What do you want to change on the program?
25. What of the program has no effect for the girls?
26. Do you recognize that girls run away for a while and after that come back to the shelter?
If yes, we will ask question 26 till 30.
If not, what is the difference between this organization and YfC (where the children run away from the shelter sometimes)?
27. How many children run away each year?
28. Do you know that some of the girls are wanting to run away?
29. What do you think are the reasons that they run away?
30. How do you handle the situation when they run away and come back?
31. What is the organization doing to decrease the number of girls who run away?
32. What do you think can help to decrease the number of girls who run away?

The staff:

33. What are your views of working in this organization?
34. Do you get supervision?
If yes? How often? How does it look like? Do you like it?
If not? Do you want to get supervision?

Final question:

35. If you could wish for anything possible, what would you want?

1.3.3 Maatschappelijk werker

General:

1. What is your name?
2. What is your job position in the girls shelter of YfC?
3. What do you call your function?
4. For how long have you been working in the girls shelter?
5. How many days/hours do you work in the girls shelter per week?

Background:

6. What kind of education did you have?
7. What kind of work experience do you have before working with YfC?

The girlsshelter:

8. What are the living conditions in the shelter?
9. What is the intake process?
10. What are the (most common) reasons that the girls come to the shelter?
11. Where (mainly) have the girls lived before they came to the shelter?
12. How do you deal with girls how are addicted when they come to the shelter?
13. Is the family of the girls involved during their stay in the shelter? If yes, how is this contact? If not, do you try to involve them?
14. What is the maximum period that the girls can stay in the shelter?
15. What is the reason that this is a short-term stay?
16. Who makes the decision for how long the girls stays in the shelter?



17. How is this decision made?
18. Where are the girls going when their period at the shelter ends?
19. Who makes the decision where the girls are going?
20. How is this decision made?
21. How are they prepared before they leave?
22. Is there a finalization process follow through? If yes? How does this process work?
23. Are there girls who run away for a while and after that the girls came back to the shelter?
 - If yes, we will ask the questions 20 till 24
 - If not, What is the difference between Khayaletu where girls run away?
20. What do you think are the reasons?
24. Are there similarities in de backgrounds of the girls who run away?
25. What is the reason that they come back after running away?
26. What do you think there has to change to decrease the number of girls who are running away?

The counseling:

27. Which responsibilities do you have when a girl runs away?
28. Do the girls get personal counseling?
 - If yes, from who and how does it looks like?
29. Do the girls also have a mentor that is on the staff? How does the contact work?
30. What are your responsibilities as the social worker for these girls?
31. What can you do to decrease the number of girls who are running away?

The staff:

32. What are your views of working in the shelter?
33. Do you get supervision?
 - If yes? How often? What does it look like? Do you like it?
 - If not? Do you want to get supervision?

Final question:

34. If you could wish for anything is possible, what would you want?



Bijlage 2 Labels interviews

2.1 Algemeen

Maatschappelijk werker Khayaletu: Fragment code 1
Groepsleider Khayaletu: Fragment code 2
Groepsleider Khayaletu: Fragment code 3
Cliënt Khayaletu: Fragment code 4
Cliënt Khayaletu: Fragment code 5
Cliënt Khayaletu: Fragment code 6
Cliënt Khayaletu: Fragment code 7
Maatschappelijk werker Ekujabuleni: fragment code 8
Groepsleider Ekujabuleni: fragment code 9
Cliënt Ekujabuleni: fragment code 10
Maatschappelijk werker Tennyson House: Fragment code 11
Groepsleider Tennyson House: Fragment code 12
Groepsleider Tennyson House: Fragment code 13
Cliënt Tennyson House: Fragment code 14
Cliënt Tennyson House: Fragment code 15

2.2 Khayaletu

Kernlabels:	Labels:	Fragmentcode:
Reden verblijf	Seksueel misbruik (4x)	1.0/2.0/3.0/5.0
	Psychische mishandeling (2x)	1.0/2.0
	Straatleven (2x)	5.0/6.0
	Gedragsproblemen (5x)	1.0/2.0/3.0/4.0/7.0
	Familieproblemen (5x)	1.0/3.0/5.0/6.0/7.0
Oorzaken weglopen	Middelengebruik/verslaving (3x)	1.1/2.1/3.1
	Groepsdruk (3x)	1.1/2.1/4.1
	Relatie groepsleiders (4x)	1.1/5.1/6.1/7.1
	Gemis familie (2x)	4.1/5.1
Omgaan met wegloupedrag	Geen communicatie (5x)	3.2/4.2/5.2/6.2/7.2
	Communicatie	1.3/2.2
Begeleiding	Doorverwijzen (2x)	2.3/3.3
	Gesprekken	2.3
	Eigen methode (2x)	2.3/3.3
	Geen gesprek over doelen (6x)	1.2/2.3/4.3/5.3/6.3/7.3
	Contact familie	1.2
Relatie maatschappelijk werker	Vertrouwen (2x)	6.4/7.4
	Helpend, m.n. praktisch (2x)	4.4/7.4
	Weinig/geen contact (3x)	4.4/5.4/6.4
Relatie groepsleiders	Negatief (4x)	4.5/5.5/6.5/7.5
	Vertrouwen	5.5



Onderling contact	Negatief (5x)	2.4/4.6/5.6/6.6/7.6
Wegloop verminderen	Onderling contact (3x)	4.7/5.7/7.7
	Meer kennis	3.4
	Contact familie(2x)	2.5/7.7
	Meer contact/begeleiding (4x)	1.4/2.5/3.4/4.7

2.3 Ekujabuleni

Kernlabels:	Labels:	Fragment code:
Relatie medewerkers	Positief (2x)	9.0/10.0
Begeleiding	Programma/methode op papier	8.0
	Hulp van buitenaf (2x)	8.0/10.1
	Muzische middelen	9.1
	Individuele gesprekken	9.1
	Persoonlijke doelen	10.1
Omgaan met wegloopgedrag	Communicatie (2x)	8.1/9.2
	Grenzen stellen	9.2
Wegloop verminderen	Ruzies oplossen	8.2
	Familiecontact	8.2

2.4 Tennyson house

Kernlabels:	Labels:	Fragment code:
Begeleiding	Observeren (3x)	11.0/12.0/13.0
	Beloningssysteem (3x)	12.0/13.0/14.0
	Communicatie (4x)	11.0/12.0/14.0/15.0
	Programma (3x)	12.0/13.0/14.0
	Hulp buitenstaander	13.0
	Persoonlijke doelen	14.0
Maatschappelijk werker	Goede relatie (3x)	11.3/14.3/15.1
	Gebruik muzische middelen(2x)	14.3/15.1
Groepsleiders	Positief	14.2
Reden niet wegloop	Geliefd voelen	15.2
	Vrijheid voelen	15.2
	Goede relatie met anderen	15.2
Omgaan met wegloopgedrag	Gesprekken betrokkenen (3x)	11.1/12.1/14.1
	Contract (2x)	11.1/13.1
Wegloop verminderen	Goede relatie medewerkers (2x)	11.2/13.2



	Veilige omgeving	12.2
	Vergadering (2x)	11.2/12.2

2.5 Definitie kernlabels

Reden verblijf: De reden waarom de meiden in de meidenshelter Khayaletu verblijven.

Oorzaken weglopen: De oorzaken waarom de meiden zijn weggelopen.

Omgaan met wegloupgedrag: Hoe de medewerkers handelen tijdens en nadat een cliënt is weggelopen.

Reden niet wegloop: De reden waarom de cliënten niet weglopen.

Begeleiding: Hoe de begeleiding is vormgegeven, hoe de medewerkers handelen en welke interventies en methoden ze inzetten.

Relatie maatschappelijk werker: Hoe de relatie/het contact is tussen de cliënten en de maatschappelijk werker.

Relatie groepsleiders: Hoe de relatie/het contact is tussen de cliënten en de groepsleiders.

Onderling contact: Hoe de relatie tussen de cliënten onderling is.

Wegloop verminderen: Wat de maatschappelijk werker, de groepsleiders en de cliënten aanbevelen om de wegloop te verminderen.



Bijlage 3 Fragmenten interviews

3.1 Algemeen¹

Maatschappelijk werker Khayaletu: Fragment code 1
Groepsleider Khayaletu: Fragment code 2
Groepsleider Khayaletu: Fragment code 3
Cliënt Khayaletu: Fragment code 4
Cliënt Khayaletu: Fragment code 5
Cliënt Khayaletu: Fragment code 6
Cliënt Khayaletu: Fragment code 7
Maatschappelijk werker Ekujabuleni: fragment code 8
Groepsleider Ekujabuleni: fragment code 9
Cliënt Ekujabuleni: fragment code 10
Maatschappelijk werker Tennyson House: Fragment code 11
Groepsleider Tennyson House: Fragment code 12
Groepsleider Tennyson House: Fragment code 13
Cliënt Tennyson House: Fragment code 14
Cliënt Tennyson House: Fragment code 15

3.2 Khayaletu

3.2.1 Maatschappelijk werker 01

1.0 Reden verblijf

I: What are the most common reasons that the girls come to the shelter?

K: Some are rape issues, sexual abused or emotional abuse or physical abuse. Than they come. And some maybe they've got a fight or they don't want to life with their family.

I: And what kind of fight?

K: It are especially children who don't have parents. And then there are conflicts and then the children decide that they are better off with their friends. And the friends influence some of the children. Like substance and alcohol what they take. Then they come to the shelter....And other means one because they are teenagers, like they want to behave in their own way. But most of the children who are here come from dysfunctional families. It's very, very rare that they have a father and a mother. Most of them are dysfunctional.

Label:

- Seksueel misbruik
- Psychische mishandeling
- Gedragsproblemen
- Familieproblemen

1.1 Oorzaken weglopen

K: I think because they use substance. The people who run away are usely the teenagers, they are in the stage of having a relationship. They run away in the weekend and come back.....And also peer pressure. They want to be cool. I do not remember that one person ran away. Normally it is more people. And most of the time they run away in the weekend. And the children are used to it to run away. It is normal to go out in the night and buy alcohol. So when they are here and they want out tonight. They do not matter. They are going, because it is something there are used to.. And also what happen: in the end of the year they run away again. I do not know if it has to do with other activities starting around the end of the year like Christmas and those festivals. These encourage the

¹ Alle fragmenten beginnen met een letter, om de privacy te waarborgen willen we benadrukken dat deze letter niets zegt over de persoon.



girls to go out a lot more. And also some children realize it is not for me to be here. And then they go without saying us. And then her parents bring her back. And after that I talked with the girl and she said I just want to be home but I was scared to tell it. And then I said: No it is fine. You do not have to go home without telling. You can tell us. So it is not always negative....And some maybe abscond neither tell the mothers that they are going, but they know the rules, they can't use here. And maybe they tell me when I ask: why did you go, it's not safe. Then they say: I know, but I couldn't smoke here.

Label:

- Middelengebruik/verslaving
- Groepsdruk
- Relatie groepsleiders

1.2 Begeleiding

I: If they are settled, do they have goals?

K: Yes, some they have goals. Even a small goal like wanted to be with their family. It comes from them, we don't tell them what to do. So it comes from individual.

I: if they have a goal you write it down on paper?

K: Yes, I do, but not necessary that we have the paper for goals.....

I: Not all the girls have goals.

K: Yes.

I: And how do you work on the goals with the children? Do they have steps to reach the goal?

K: No, it meant to be like that, but it depends on the individual. I mean, how they want to me to reach that.

I: In every meeting with the girl, when you have a goal, do you talk about the goal, or not every meeting with the girl?

K: Not every meeting with the girl, but, yeah, when you talk it might come, but not every time, because we also have to talk about other things.

I: How is the contact with the family?

K: But we do not mainly focus on the parents, because they think that when you are a social worker you can solve all their problems. So I try to minimize the contact and then focus more on the children.

Label:

- Geen gesprek over doelen
- Contact familie
- Gesprekken

1.3 Omgaan met wegloopgedrag

I: Do you have a conversation with the girls when they absconded?

K: Not all the time. Sometimes I just observed how they are. Because they expect: 'O you are going to talk'. Yes. So sometimes I just observed how big the issues are and observed how they behave. And some of their behavior is part of saying sorry. And then I realize: I do not have to talk about it.

Label:

- Communicatie



1.4 wegloop verminderen

I: What do you think there has to change to decrease the number of girls who are running away?

K: I think what also can be changed maybe can also with the housemothers. The certain way of monitoring; How can children are able to escape when they are in the shelter and how they are able to escape at night....But also sometimes they live from school. We do not have control over. That's also why it is hard to monitoring.....What also helps to decrease the numbers of girls who run away is talking to the individuals but sometimes it is hard for the children, because they have to talk to different people again and again. Because following each year we will receive new staff members.

Label:

- Meer contact/begeleiding

3.2.2 Groepsleider 02

2.0 Redenen verblijf

It's different reasons. Some they come here because of the situation at home. Some have been abused like psychical or sexual, stuff like this. And some it is the behavior problem.

I: And what kind of behavior problems?

N: Sometimes they do not stay at home, they go out with boys.

Labels:

- Seksueel misbruik

- Psychische mishandeling,

- Gedragsproblemen

2.1 Oorzaken weglopen

I: And what's the reason that they run away?

N: sometimes it's just the peer pressure, sometimes from the group here or from friends outside....Some of the things that they abscond too is when they feel to the addiction, maybe the glue. They want to go back to sniff glue.

Labels:

-Groepsdruk

-Middelengebruik/verslaving

2.2 Omgaan met weggelooptgedrag

I: How do you handle the situation when they run away and come back?

N: we allowed them to come back. And we talk with them and ask them why they ran away. So they will tell us the true story, but sometimes they won't tell us, they just say they apologize and it won't happen again. But sometimes it does happen again.

I: And how do you handle then?

N: for now we don't know how, what exactly we should do when it happens

I: it's hard for you to handle it?

N: Yes.

I: What do you think that would help?

N: I don't know. Because we do have the rules that they must not abscond

I: It doesn't matter how often they run away. They can always come back?

N: Yes.

Labels:

- Communicatie



2.3 Begeleiding

N: Is to help the children, to get back to the normal life, to see the life in the positive way. Maybe it the behavior is bad, to change to try in do good. If they are abuse of stuff like that, we refer them to the social worker. And she refers them to necessary or to lifeline for more counseling and more sessions and follow ups if they do have bigger problems. We also refer them to SANCA. They go to lifeline and to SANCA for drugs and sexual abuse.

Maybe they open up to us.. If they have a problem then we refer them to Khanyo. So Khanyo can take them to there. She talks with them, maybe if it is beyond her than she refer them to other with the issues.

Sometimes one child is in a bad mood today so we give them time, but if she is okay then you can go to her and see what is the problem and how can we help. And even also when they fight and stuff we intervene at the same time because they really want to hit each other. So we separate them and then we talk to them in different time or put them together at the same time it depends on the mood.

I: How do you work on the goals from the shelter?

N: Like the sessions that we have, the life skill sessions, play games or have talks.

I: And how do the talks goes?

N: It goes at some children. But some children do not take it serious, they get used to it when times goes. Some listen, some they don't listen. They get back to the old.

I: How often do you talk with the children?

N: Every week. Yes every week we have sessions. In the group. Yes. It happens that we do one by one, but usually we do it in the group. One by one is when the child approaches us, that they need to talk. Or maybe when we see the child that this child has a problem or something. Then we do one by one with them.

I: And do the girls have personal goals?

N: Yes, they do. The main thing is, like when they finish school they want to be that. Some want to be a police, other teacher, social worker and staff. Yes they do have.

I: Big goals?

N: Yes big goals.

I: And do they also have small goals during the time at the shelter?

N: Eh... not exactly.

I: Like "I want to learn how to cook" or "I want to meet my family more often".

N: Hmm, they do have those, like "I want to learn how to cook". Like some of them come here and don't know how to cook and then they come here and we teach them how to cook. So yeah, it just that we don't say it that it is their goals. But you can just observe these things, yes.

I: Okay. So it's not that they have a goal and you write it down on paper? That's not they you see what they want?

N: Yes.

I: So, you don't make the goals with the children? Does the social worker make goals with the children?

N: The small goals? No. She do have one-on-one sessions with them, but I don't know if she talk about that kind of thing, because they don't talk about that when they come back to us.

Labels:

- Doorverwijzen
- Gesprekken
- Eigen methode
- Geen gesprek over doelen

2.4 Onderling contact

I: Is there a lot of fight?

N: Yes there are a lot of arguments and fights over small things just girls things.

Label:



- Negatief

2.5 Wegloop verminderen

I: what do you want to change in the program or in the handle with the children?

N: eh... maybe another change to stay a bit longer. Yes, because some of them they hear, they go back to their community and then, the problem that was happening before that stuck again. Maybe to have more time to have a relationship with their family since the child is here. Maybe talk more and visit more, and then more follow ups so that the child maybe that when the child goes home back, the situation yeah, doesn't go back to...

I: okay. What is the organization doing to decrease the number of the girls who run away?

N: eh... it's just the talks.

I: What do you think that can help to decrease the number of the girls who run away?

N: I think I should keep on talking to them and explaining and making them known that they hasn't be outside on their age.

I: Okay. In what way do you talk or how do you talk with the children. How does it look like?

N: to the ones who have problems then we also talk to the bigger group. So that even the ones who didn't go are aware of things that are happening in outside and things that they should know and things that they should do and how they take care of themselves and stuff like that.

Labels:

- Contact familie

- Meer contact/begeleiding

3.2.3 Groepsleider 03

3.0 Reden verblijf

What are the reasons that the girls come into the shelter?

S: most of the time we have children with behaviour problems. Maybe something happened at home, maybe a parent died, the mother most of the time, and then they living with the other family members and then there are conflicts and then the children start to misbehave. Some of them, they ran away from home and end up on street. We have cases of children who are sexually abused, maybe by the member of the family or a person who is living close by the family. And then the child is a bit scared to leave the community, so they end up in the shelter. But most of the children is behaviour problems or sexual abused or abandons when there was no one to take care of the child. Also when the parents die, the children don't know there family, so they find themselves all alone with no family at all. So while the social worker is busy with finding the family, the child can maybe stay here with us.

Labels:

- Gedragsproblemen

- Seksueel misbruik

- Familieproblemen

3.1 Oorzaken weglopen

Most of the children who abscond is because they have some addictions, alcohol or glue. So it is not very easy to stop that habit. So most of the time they are here in the shelter and they are not smoking they are not drinking and then they feel like, maybe they need to abscond so that they can be able to drink and smoke and then come back. So that is the main reason why they are absconding.

Labels:

- Middelengebruik/verslaving

3.2 Omgaan met weglooptgedrag

I: When they come back from their abscond, what are you doing with the children?



S: When they come back we normally try to be not too hard to them. We just open for them. Maybe talk. 'How do you think about this? Do you think this is the way that you want to live your life?' So and then sometimes we ask Khanyo and she talk to them.

Also here we have rules for the children. We can't do allowed people just go out or whatever they want to do and then come back. Ones if they said they want to be here, they have to be sure that at least they are trying to be here.

Label:

- *Geen communicatie*

3.3 Begeleiding

So what we do, we try to rebuild the person, there's hope. That's what we do, we bring hope to the children....Rebuild their lives and learn new coping skills for the future.

I: Yes. And how are you doing that?

S: We doing that trough our programs that we do in the shelter. Every Friday, when there's a new shift come, we sit down and plan the program. Normally we observe first, so what are the common problems. In the program we do life skills, bible study and creative things. So we are dealing with the things that are happening here.....so there's no standard.

I: *And how does the counselling program look like?*

S: I don't do counselling, Khanyo does it.

I: *Do you have conversations with them face-to-face?*

S: Yes, we do have conversations with them, but it's not like, not formal. Not what the social worker should do. We do try to have a meaningful conversation with them, but we also try to keep it friendly....So then they talk and bring as the staff that is really sensitive and then we should say: we hear you and try to sympathise or whatever, but we bring it to Khanyo.

No. It depends on them if they want to talk. If they want to talk, then they talk...Normally I just encourage them to talk to the staff, to some-one who can help them like a social worker. But it's always nice to know about them, because of their behaviour then you know why.....Especially for the teenagers. They need individual more support.

S: I do have my own method. When I do a program, I always try to think more like a child. I don't want to talk, talk, talk. You really want to, maybe start with a small game and children they like to draw things or use their hands...That they enjoy it and learn from it. At the end if they said everything what they want to say of the topic, I shall always close it and end with my own opinion about the topic.

I: *And how do you handle with addicting?*

S: We are working with SANCA most of the time with the children who have a problem with attics. When they go for counseling. Most of the time the counselor is not allowed to tell us what they are talking about. It is between them. But there is a lot of thinks what is happening when the child is here the counseling doesn't know about. And when the children go for counseling, they are always lying: 'yes, I have stopped smoking, I have stopped drinking. I am fine. It helps me. Thank you. I feel so much better. But that is not true. They are still drinking. And then the counseling says. Okay I think we should stop with the counseling. But the child is not helped at the end of the days.

I: *And how do you handle it in the shelter?*

S: At this point we do not have anything what we can do. I can just say what we do now. I call the counselor and we are always talk with the social worker. What we have to do with this girl: She was going to the counselling. But the counselling is stopped and she is still smoking glue. So the social worker said: 'Let's just observed them and if we feel that they need to go back, than we bring them back to SANCA.

Labels:

- *Eigen methode*

- *Doorverwijzen*



3.4 Wegloop verminderen

I: is there something that you want to change?

S: Yes there is, I think in terms of training of staff. Because here in the shelter, the only people who are trained is me and mum N.. So the other people are just interns. They came here, they don't even know what a child care worker means. They don't even know how. Sometimes making many foul conditions with the child or maybe even not know what the goal is for a child care worker. At they and of the day, when N. is on duty and I leave the interns are alone.

I: So do you want to have more training for ...

S: for the interns, I wish that they could have a bit of training of child care worker.

Yeah. For me I really like to attend a workshop that will encourage me. You know, things change.

That you learn new things, what's a new way of working with children?

So the children care act, it's a big document of 200 pages. So there are some important acts, but when we are here in the shelter, the only thing that we do is you should do it in the best interest of the child. And also know when you do something what can get you into trouble, because maybe you are breaking the law not knowing, the police is involved. But if the child care worker want more training, was because that the interns make a lot of mistakes in their job.

I: But Stacy gives also training for the interns

S: I think the training is important but it is more for the personal development from people. They do not learn how to play with children.

But the second years they doing the training with working with children, like they learning the stages of development of the child even the theory is involved. So they understand a child better in their behavior. These are teenagers. This are the things, these are written down the is behavior of every teenager.

I: So you want to know more about the teenagers?

S: Yes that is our target group

I: And if you could wish for anything possible, what would you want in the shelter?

S: I think for the children it will be more sources for them to be able to... Because all of them they really need like intensive counseling.

Label:

- Meer kennis

- Meer contact/begeleiding

3.2.4 Cliënt 04

4.0 Reden verblijf

but the problem was that I don't want to live there. I didn't listen to my mother. Well I was smoking, cigarettes, and did a lot of stuff.

I said to my dad that I want to go and then they found the shelter.

Label:

- Gedragsproblemen

4.1 Oorzaken weglopen

N: Once, I run away when I was on school. The first week that I came here, I go back home. I wanted to go to my mum. She is supposed to come every Thursday, but that week she didn't come.

My friend at school she tell me that I must come and visit them. It was me Z., N. and S, but we went a different way.

Labels:

- Groepsdruk

- Gemis familie



4.2 Omgaan met wegloopgedrag

N: Mum S. didn't say anything, because it was mum S. her duty. She said: Oh you are back? Yes I am back, I'm sorry for the things that I do.

I: That was the only thing she said to you?

N: Yes

I: Do you also have one-on-one conversations with her?

N: No

Label:

-Geen communicatie

4.3 Begeleiding

I: Do you have a goal here?

N: Yes, that's my goal. I want to listen to everyone, because that's the thing what make me going home. And that God may give me the talent that I am something in the world.

I: Did you make the goals with the social worker?

N: No

I: And did you discuss it with the mums?

N: No, I told Jessica only. I had written a prayer and I gave it to Jessica. I just decided it by myself.

I: But do you think when you tell it to the mums that they can help you to reach the goal?

N: No, the goal starts in my heart. Turning myself.

I: What do you want to learn?

N: Having respect, listen to my family and do what is right for you....I have to start by listening and learn at school and such a things.... I get help from the YDC people and at school from the teachers.

Label:

- Geen gesprek over doelen

4.4 Relatie maatschappelijk werker

I: And do you talk with the social worker?

N: No, we must start telling Jessica and Jessica is going to tell the mum's and they are going to say if it is very important then I must go to the office if it is not important I must tell Jessica and Jessica helps my with it.

I: Did you ever speak with the social worker?

N: Yes I spoke with her. When I do not have something for school, I go to the social worker and she asks my mum and my mum brings it to me

Label:

- Weinig/geen contact

- Helpend, m.n. praktisch

4.5 Relatie groepsleiders

I: And what kind of relationship do you have with the mums?

N: Sometime with mum S. we have to fight.

I: And with the other mum's?

N: With N. is good. We don't fight.

I: What's the difference between mum S. and mum N.

N: I think mum S. is responsible to tell us what we have to do. If you do something not good, she said: 'Come and clean again.' And if you said: 'I am not going to clean, I am not going to clean'. She said: 'If you want to leave, you can leave.' Also when there is fighting

I: What's the reason that you don't tell it to the mum's if you have a problem?

N: I am scare to talk to the mum's. Sometimes. I am not scared. When it is going about me I am scared. But if we normally talk I am not scared.

I am afraid. I can't go and talk to the mum's, because she is not my age-friend. She is being through this and past it. So Jessica is the one I tell my things.



I: do you think you can trust the mum's?

N: Yes I can trust the mum's, but if I see Jessica I tell Jessica.

I: Because the mum's are not from your age, is it?

N: Yes

I: But Jessica is also not from your age

N: Yes, but we are sitting and tell her that I have a problem and she ask me what the problem is and I tell my problem.

I: Do you ever have a one-on-one conversation with the mum's?

N: No

I: Do you want it?

N: I don't like.

I: Why not?

N: I don't want to answer.

Labels:

- Negatief

4.6 Onderling contact

I: Are there also things what you miss here in the shelter or what you don't like?

N: The thing what I don't like is when they are fighting.

I always sit alone. I don't have friends in the shelter, because I don't trust them.

Label:

- Negatief

4.7 Wegloop verminderen

I: Is there something you would like to change in the shelter?

N: I think I want to change that the girls listen to each other, don't fight, don't steal.

I: Do you want to have more contact with the social worker?

N: Yes

I: About what?

N: Anything that will change them, because...

And what do you think of the counselling of the staff?

N: it would be better if it should be handled by the children, that you trust each other. We talk to each other, don't trust each other beside the mum's.

I: If you could dream and anything is possible, what would you want?

N: I would like to have for the girls shelter to be nice to everyone, not fight.

Labels:

- Onderling contact

- Meer contact/begeleiding

3.2.5 Cliënt 05

Dit interview is afgelegd met behulp van een vertaler.

5.0 Reden verblijf

I: And where did you live before you came in the shelter?

Nw: In R. on the street with friends....For maybe two or three years, I don't know.

I: Okay. And what was the reason that you was on the street?

Nw: She didn't get along with her grandmother. Her grandmother use to beat her.

I: Do you still have your parents?

Nw: She does have a father, but her father doesn't support her. And her mother passed away.

I: And how was the live on the street?



Nw: She is saying that it was bad. They were abused on the street, they were trying to force them to sleep with them.

I: And did you use also drugs or cigarettes or something like that?

Nw: Sniffing glue and smoking cigarettes.

And what the reason that you come into the shelter?

Nw: She wanted to change her life and go back to school.

Labels:

- *Straatleven*
- *familieproblemen*
- *Seksueel misbruik*

5.1 Oorzaken weglopen

I: And what was the reason that you run away the first time?

Nw: The uncle left her. She was at school. She went to the store to buy something. And she came back and the uncle was not there to fetch her.....Here and Z. went to the street because they were afraid to come back. Because the mum was going to shout on them.

I: And what was the reason that you abscond the second time?

Nw: she was visiting her home and then she never came back.

I: And what was the reason that you didn't came back to the shelter?

Nw: Because she was afraid of the mums

I: Makes the glue you also to run away or not?

Nw: No. I missed my grandmother

Labels:

- *Relatie groepsleiders*
- *Gemis familie*

5.2 Omgaan weglooptgedrag

I: And what did the mums do when you came back.

Nw: Nothing.

I: And the social worker?

Nw: She never spoke with her when she came back.

Label:

- *Geen communicatie*

5.3 Begeleiding

I: Do you have goals?

Nw: she said that she would love to finish school, to have her matric... No she never talked about it

Labels:

- *Geen gesprekken over doelen*

5.4 Relatie maatschappelijk werker

I: How is the relationship between the social worker and you?

Nw: She never spoke to her....she is afraid of her, she don't know why.

I: Do you see the social worker often in the shelter?

Nw: She does she here when she come to observe and see the girls.

Label:

- *Weinig/geen contact*



5.5 Relatie groepsleiders

I: Okay. And do you speak with the mum about when you are angry or something about that?

Nw: She can't go and speak with the mums, because it are the mums who makes her angry, especially one mum it is difficult, Mum S. She is very strict, sometimes with no valuable reason. The other mum only shout when there is a reason or do something wrong.

I: And if you have a problem, which person are you going to?

Nw: She said that she tries to spoke to Jessica if she has a problem. But Jessica said she must speak to the mums not to her.....She does speak to the mums, but they don't do anything.

I: Do you trust the mums?

Nw: Yes she trust the mums. Some, but not all of them.

I: But what's the reason that she doesn't go first to the mums?

Nw: O the reason that she is afraid of mum S. is because she is a supervisor.

I: Why are they afraid?

Nw: She can't speak to her because she is the one who shout more than the other one.

Labels:

- Negatief
- Vertrouwen

5.6 Onderling contact

I: You can trust them?

Nw: Only one, Z.

Label:

- Negatief

5.7 Wegloop verminderen

I: Are there things in the shelter, program or counselling what you would like to change?

Nw: she wishes that they could always be happy, without fighting.... And sometimes the mums bring their own food I don't like that.....And that they shout to us

Label:

- Onderling contact

3.2.6 Cliënt 06

Dit interview is gehouden met behulp van een vertaler.

6.0 Reden verblijf

I: Where did you live before coming to the shelter?

Z: on the street

I: What's the reason was for living on the street?

Z: She was afraid to go back home, because she has a child.

I: What kind of family situation do you came?

Z: She lived with her mum and her uncle, who just came back. He was in jail. And I have one brother and one sister.

Label:

- Straatleven
- Familieproblemen

6.1 Oorzaken weglopen

I: What was the reason that you abscond the last time?

Z: She doesn't have a reason. She absconded from last week Monday until yesterday. She absconded with one girl and one boy.

I: What are the reasons from the other times when you abscond?



Z: Sometimes she absconds because the fights with the mums. If the mums tell her something what she don't like. She doesn't get along with mum S. at all. Even the way mum S. speak about her and other girls. She doesn't speak nice

I: How does it happen that she has such a bad relationship with the mum?

Z: Ever since she came here. But there is not a reason. Nothing happened.

I: So the glue is not the reason why you absconded?

Z: She doesn't care for it

Labels:

-Relatie groepsleiders

6.2 Omgaan met wegloopgedrag

Z: When she came back she went to the mom's to apologize, but the mom's didn't want to speak to them. But in the afternoon she spoke to them and everything was okay.

I: She had a one-on-one conversation with her?

Z: Not a one-on-one. Z. was just asking about the uniform. Then she saw that the mom's wanted to speak to her. She was angry.

Labels:

- Geen communicatie

6.3 Begeleiding

I: Do you have a personal goal where you work on during your time in the shelter?

Z: She likes to do a Zulu dance... The social worker asked her if she want to do anything and then she told her that she want to do a Zulu dance. She never told it the mom's.

I: And do you also get metal counselling?

Z: No

I: And do you want it?

Z: Yes, beside living on the street, than smoking cigarettes, than sniffing glue

I: You want to have more counselling for that, for smoking, sniffing glue and living on the street?

Z: Yes

I: And do you think you can get it from the social worker?

Z: She is saying yes. She is only afraid of her. She say it is better when mum because she wouldn't know what to say. The social worker calls her. Not that you should ask the social worker for help.

Labels:

- Geen gesprek over doelen

6.4 Relatie maatschappelijk werker

I: And do you have contact with the social worker?

Z: She only spoke with her when she first came here.

I: Do you think you can trust the social worker if you have a problem?

Z: Yes, she trust her

Labels:

- Weinig/geen contact

- Vertrouwen



6.5 Relatie groepsleiders

I: What kind of relationship do you have with the mums?

Z: They do get along, but she doesn't get along with mum S. at all

I: Do you trust the mums?

Z: She is afraid to tell the mum's if anything is worrying her. She is afraid to tell Jessica if anything is worrying her.. Because if she tell Jessica, Jessica is going to ask the mum's. And that is going to cost conflicts between the mums and her, because if it is the mums worrying her or talk something bad to her. She doesn't do anything. She just keep quiet.

Labels:

- Negatief

6.6 Onderling contact

I: If you have a problem, which person do you tell about the problem?

Z: She just keeps quiet. She doesn't tell anyone, because she doesn't trust anyone. If she tell someone, she heard what she told from somebody else.

Label:

- Negatief

3.2.7 Cliënt 07

7.0 Reden verblijf

I: Where did you live before you came here?

A: At B. in a community with my great grandmother. It is my father's mother...she left me at B. with my great grandmother...because my mother go and try to look for work. And then she disappeared that time.....Last time I saw my mother, it was 2001....I have 10 siblings but one dead...from different mothers

I: And what was the reason that you come here?

A: Because my great grandmother fired me here. Because I was doing some bad things, like stealing and running away.

I: And you go with your friends?

N: No alone.

I: Where did you go to?

N: I go to pick and pay and buy something and come back.

Label:

- Familieproblemen

- Gedragsproblemen



7.1 Oorzaken weglopen

A: There was something what telling me, I really must go now. Go away. And then Jessica prays for me and then she told me that in this home, in this shelter it looks like it is my home, I can stay here for getting help and then I go back. Because mom S. was shouting all the time, she was saying things against me. And the girls talking about me, lying in front of moms, and then they said I said I was swearing to the moms and that I called them with the bad names. I came with the decision first that I want to go there. And then I asked them: do you want to go with me? And then I sit down and there was one thing that came to me, I think it was from God, and then that thing told me: A., you must not go, because there is nothing what is going to help you when you are going there. And then I said: okay, I won't. And then I changed that decision and I said: I am not going anywhere, if you like to go, I don't care, keep go on, and then you leave and go with your things.

I: Was it hard to make that choice?

A: Yes

I: Why did you first want to run away?

A: Because when I came here, they were talking bad things.

Labels:

- Relatie groepsleiders

7.2 Omgaan met wegloupedrag

I: How do they handle when the girls came back?

A: No they don't. They were just sitting with them and then they were laughing, laugh at me and then I don't like that thing.

I: But what do the moms do when the girls come back?

A: They were laughing, making fun with them. Then I said: I don't care if they talk about me. And then I sit in the room and start crying.

Label:

- Geen communicatie

7.3 Begeleiding

I: What would you like to learn during your time in the shelter?

A: I like to learn how to swim and to do drama. Every time when I do a drama they put me in the ugly space with the ugly people.

I: And did you tell this to the moms or the social worker?

A: No I didn't

Label:

- Geen gesprek over doelen

7.4 Relatie maatschappelijk werker

I: Do you also trust the social worker?

A: Yes, I trust her.

I: Do you often talk with her.

A: Yes sometimes. I talked to her I think five or three times. But I don't tell her anymore, because they are jealous to talk with the social worker.

I: The girls in the shelter?

A: Yes, I talked about it when they were not here

I: And about what did you talk with the social worker?

A: I talked about all the things that are happening here.

I: And did it help,

A: Yes she came here. One day I was upset like I wanted to kill myself and then I realised that when I kill myself I won't get a future and then I wrote a letter and mom N. gave it to the social worker and then she read it and then in the afternoon after school, she asked all the girls to go to the living room and she told us all the things



I: And did it help?

A: Yes

I: Do you want that the moms act like the social worker?

A: No look, I like to sit alone and talk to my Jesus, like alone.

Labels:

- Vertrouwen

- Helpend, m.n. praktisch

7.5 Relatie groepsleiders

I: Can you trust the moms?

A: No.

I: Why?

A: I don't know.

I: If there is something in your mind you tell the moms?

A: No, I tell it to J.

I: What is the reason that you can trust J. and not the moms? What's the difference?

N: Because Jessica don't tell anyone the difference, otherwise she helps you. The moms are not helping me. They say I don't care about your issues.

I: Do they really say that?

A: Yes...

I: Why do they say that?

A: I don't know?

I: Did they also say that last year?

A: No

I: And last year did you trust the moms?

A: Yes, It was just mom T. and mom S., because when I tell her something what is wrong, she will talk about it with the social worker and then she try to sit with J. and tell them my problem.

I: Do you also have conversations with the moms?

A: Yes

I: And does it also help? Does something change?

A: No, cause the moms say one thing now and then they don't want to say it again.

I: So it doesn't help?

A: Yes it doesn't

Label:

- Negatief

7.6 Onderling contact

I: When you have a problem, can you tell these girls? And do you trust them?

A: No I don't trust them. Because one day, they talked about mom's name. And then they were saying to me can you talk about mom's name too. And then I speak the bad things, and then I said to myself. No I don't like this thing and they go and tell mom and then mom S. and mam N. they are not like when I came here... They were not like that. But now they are treating me like... I don't know.

Label:

- Negatief

7.7 Wegloop verminderen

I: Are there things in the shelter that you really want to change?

A: I want them to stop talking about my name, when I am not here. I think they must have a Bible. so that they can change.

A: have a good relationship with your family and friends. And we don't have enough time to play.

Labels:

- Contact familie



- Onderling contact

3.3 Ekujabuleni

3.3.1 Manager/maatschappelijk werker 08

8.0 Begeleiding

I: And you said that you fit them in the community again, how do you do that?

M: As I gave you this programs (on paper). We use this program to build them.

I: And do you use a specific method?

M: Mmm... like?

I: How you handle the children like do you use a specific program?

M: When I talk for individual counselling I take a child and counsel him individually according to the program, that helps me to listen to the problem. Or it is group activities where we encourage them to sit down and talk. We talk about abuses, substance abuse, peer pressure or sexual abuse.

I: is it a kind of life skills?

M: For life skills I get some students from local schools to come and teach life skills from the local high school. And the churches do come almost every Sunday to give them spiritual and singing and be with them.

I: And what do you think are the good parts of the program?

M: I think individual counseling is really good for the children. And apart from counseling, just environment of education. Because when they are here, I always tell them. This is not a hospital. This is a home.

Labels:

- Programma/methode op papier
- Individuele gesprekken
- Hulp van buitenaf

8.1 Omgaan met wegloopgedrag

I: You told us before that only the boys abscond sometimes. And you said when they come back, you talk with them and sit with them and find a solution. But I was wondering if you also give them punishment.

M: The those who abscond we don't give punishment because the times we go deeper I found the problem why he is absconded, The one who is absconding I just give advice.

Label:

- Communicatie

8.2 Wegloop verminderen

I: Do you have an idea to decrease the numbers of absconding?

M: Here it is mostly because of bullying, so correct the bullying. And the other reason that they abscond is because they have not been visiting. It is just to talk to the social worker and sometimes I phoned the parents

Label:

- Ruzies oplossen
- Familiecontact

3.3.2 Groepsleider 09

9.0 Relatie medewerkers

T: Yes they feel free to talk with me one on one. And then I organize a time for you and call you: 'Princes came to me, please rape my feet.' And if she is rapping me feet I am talking to her. She is looking down and then she is telling me everything. That's a way for her to feel free and tell her



story, so just do something with him or her. If it is Sunday and I am going to the shop for buying airtime, I just call someone to go with me. And when we are walking you have a good conversation.

Label:

- *Positief*

9.1 Begeleiding

T: we have some boys and girls, who are so damage. And then we took them to the psychologist and check how they doing. In the hospital. There is a clinic where they are dealing with all those things.....But when the child is raped they are very secretive. They do not want to talk about it. I talk with them and making me like the same age they are; playing with them. And making them feel free to talk with me. Even at night. I talk with them, read stories with them and also what helps is be open about yourself.

I: Do you have one by one contact?

T: Yes they feel free to talk with me one on one. And then I organize a time for you and call you: 'Princes came to me, please rape my feet.' And if she is rapping me feet I am talking to her. She is looking down and then she is telling me everything. That's a way for her to feel free and tell her story, so just do something with him or her. If it is Sunday and I am going to the shop for buying airtime, I just call someone to go with me. And when we are walking you have a good conversation.

I: Do they also have playtime?

T: Yes they do.

I: Do you play with them?

T: Yes we do

Labels:

- *Muzische middelen*

- *Individuele gesprekken*

9.2 Omgaan met wegloopgedrag

I: How do you handle with the child when he comes back?

T: Just sit with her and just talk with her and warn her of the dangers. Maybe three times, they won't allow you to come back.

Label:

- *Communicatie*

- *Grenzen stellen*



3.3.3 Cliënt 10

10.0 Relatie medewerkers

I: How is your relationship with the moms?

M: That is great.

I: And when you have problem, who do you tell that?

M: I just go to the office and tell the mother M. (social worker)

I: So you trust the moms and social worker?

M: Yes I trust them

I: That is great! When you want to have a conversation with one of the moms or the social worker, do you have to ask them or do they also ask you?

M: Sometimes they ask me and sometimes I go....Like, how I am feeling and how I feel at school and then I will explain it how I feel.

I: Do you often have one-on-one contact?

M: Sometimes we do.

I: Do you feel free to go to the moms or the social worker when you want to talk about something?

M: Yes

Label:

- Positief

10.1 Begeleiding

I: Are there things you want to learn during you time in the children home?

M: I want to learn how you protect yourself, and I want to survive my goals and I want to be a teacher.

I: Have you ever told this to the moms?

M: Yes they know that.

I: and do they help you to reach your goals?

M: Yes they do. They encourage me with many things and focus on my future and choose right things for me.

I: Do you also get life skills sessions?

M: Yes, from the community

I: And what kind of life skills do you get?

M: Like drugs.

I: And is it effective, do you learn from it?

M: Yes

Label:

- Persoonlijke doelen

- Hulp van buitenaf

3.4 Tennyson House

3.4.1 Maatschappelijk werker 11

11.0 Begeleiding

I: And you give them counselling?

M: Yes I do. But only if I see that it's mainly beyond my control I also refer them to Life line or Child line also, they give children counselling.....If I always see them every day, some are used to be rejected so it wouldn't easy for them to be serious so if I see that I refer them to somebody else.

When there is a child who gives us problems, for us it's works to sit down with the child and tell them what we don't like. Or try to find out why she does what she does. Is there need for counselling or for talking.

Labels:

- Observeren

- Communicatie



11.1 Omgaan met weggelooptgedrag

M: When she decided to come back. With the parents, if it is available, and the care worker. We sit down and have a talk with her and we find out the reason why she run away and what she is going to do. We try to help them with what make them to abscond....also with the life skills, it also helps like peer. When they abscond many times we ending up to have something like an agreement that is signed by the child and by me.

I: and if the parents don't want to be here?

M: Than we do it on our own, without the parents.

I: And how do you cope with the lies? When she lies about the reason?

M: We talk with her and make her understand how dangerous absconding is and make her understand that it's not a good idea, because it will also make other girls abscond. So make her understand all those things and make her understand how important life is, how important education is. Because when she absconds, obviously she is not going to school. So we tell her how important education is and all that. But sometimes, there are, it doesn't matter. No matter what you say, when they want to go back they go.

I: How often do they have to abscond before you bring them home?

M: Maybe for 3 or 4 times.

Labels:

- Gesprekken betrokkenen
- Contract

11.2 Wegloop verminderen

What do you think there has to change to decrease the number of girls who are running away?

M: Since I've been here, obviously the most of the girls absconding because there is no social worker. So what I think it helps is to have a good relationship with me, so they can say what problems they facing so that you have that contact with them. For me I spent most of the time with the children, with all of the children. Some they abscond because they don't get the love they want, so we make sure we are close to them, we listen to their situation and try to help them.

I: Oh yes. How often do you have meetings with the staff members?

M: every Monday, or if there is something that is urgent that needs, or during the weekend there was problems with the behaviour, we need to sit together and talk about that.

Label:

- Goede relatie met medewerkers
- Vergadering

11.3 Maatschappelijk werker

I: how often do they go to you for counselling?

M: They can come anytime, but I make sure that it is once a month. This year we have also students social workers, so I use them to help me to talk with the children.

Label:

- Goede relatie

3.4.2. Groepsleider 12

12.0 Begeleiding

T: We monitor and supervise them, we encourage them and looking for the children's needs individual. We observe them, so we can help them in whatever they went through.

I: And how does the monitoring and supervision look like?

T: first you need to be friendly, you need to build a relationship first with the child, so that the child will be openly. So that she will speak about whatever passed, you know. Anyway, we encourage



them when we are playing with them and we sitting with her or do whatever, she maybe got that thing, you know, say it to you. It's like they trust you.

I: And do you also have one-on-one contact?

T: Yes we do. Sometimes one will come to you and ask. For us, like if they feel, we open our arms and if there is anything they can come to me and speak about that.

And we do have a form. An observation form. If I saw a good thing, than I write it down on the paper. We encourage them and praise them.

I: *What do you think are the good parts of the program?*

T: Doing the homework's with them daily. It helps them and encourage them. Even the life skills, it helps them to grow. Even the chores, you can say that. They learn more of it, they learn to take good care of it. They learn to be responsible.

Labels:

- Observeren
- Communicatie
- Beloningssysteem
- Programma

12.1 Omgaan met wegloupedrag

I: *And how do handle when the girl come back from being abscond?*

T: We talk about the reasons and then make their understand that they all kids and we do understand that they all make mistakes and that they learn from the mistakes. And we encourage them not to do the same mistakes. Sometimes we separate them to talk about the things. We try to find a solution.

Label:

- Gesprekken betrokkenen

12.2 Wegloop verminderen

I: *but what is the reason that they do not abscond?*

T: I think it is a safe area, we have our meeting every week, and they talk with the social worker and with us. Sometimes absconding start with a little problem, so talking is really important.

Label:

- Vergadering

3.4.3 Groepsleider 13

13.0 Begeleiding

I: *And how do you handle with the children who do not listen?*

N: here at the shelter we give discipline we put in place which is suitable for them. It is not just a discipline, but it is going to educate them as well. So everything that you give the child it is something that she will learn that she mustn't do it that mistake again. And secondly it teaches her to be responsible. And thirdly it teaches her to keep the place clean. Or not going out with the out thing of the weekend.

I: *So when they do something wrong, they get a discipline. Do they also get something when they do something right?*

N: Yes they do. Like saying well done, you did right. Sometimes we do get donation, maybe the chocolate. We keep that. And if something does right we say: 'You did right. Well done. Keep it up. And you give her a chocolate, chips or something. So she would want to do more things right.

I: *When do you give the children something if they do well?*

N: If we do have we give them something. We live from donations. Maybe we get 7 chocolate, but there are 15 girls, than we keep that and if someone do something good, we will give them chocolate.



We look at the positive thing. Cause like the child can do bad things, but in that child, there are positive things on which we concentrate.

I: And I heard also that you have a book where you write something what they do wrong and what they do good, is it?

N: Yes, you call it behavior management book. You just write the name of the child, what was the behavior of the child. And then you will write what did you do, the child care worker. And after that you write down what kind of discipline you gave. So you gonna write what the discipline is and then after that what was the behavior of the child, like normal or she was playing with other children.

I: How often do you sit down with all the girls and do you have a conversation?

N: We do it every Monday. It calls in-house meetings. But it can happen that there is something happened, maybe on Wednesday or Thursday, and it is need a meeting then we just call them and we have the meeting at that time and talk about that issue.

If we do have something to report to the girls, like somebody is coming to visit or we need to go out somewhere, we put it on the agenda or if the girls has something to talk about they put is also on the agenda. So we combine the agenda and we talk about those issues.

I: Yes, I see. How does the bible study on Wednesday look like?

N: It's been done by an outside volunteer, it are people from church and they teach the children.

I: Do you have other programs?

N: We have life skill sessions. Which are done, once a month by an outside volunteer as well. She will got the program for what they want to talk about. But she mostly do the topic who is related to teenagers. And they talk with each other about the subject.

Labels:

- Beloningssysteem
- Observeren
- Programma
- Hulp buitenstaander

13.1 Omgaan met weggelooptgedrag

I: And when they come back, how do you handle that?

N: When they come back, we need to sit down with the child. It's not the same as the first time, we can't just admit that they come back now. On the third time we're not going to help her. So we just tells her that. Because really, she must serious and think about it. So the second time they must make a contract. She must the child should write her own letter that will say that I'm here now, I won't be absconding anymore, I want to be a right girl and I go to school and do this and this and I will be released when it's my time to be released, I will be released by YfC to go home. when she comes back it has to be clear that this is not a hotel. You cannot go out if you please, and come back whenever you want.

Label:

- Contract

13.2 Wegloop verminderen

I: What is so attractive for the girls to stay here and not run away?

N: I think firstly the attitude of the mothers. The way you behave in front of the children. Firstly they will respect you. You must be a good model in front of them.....And they need to draw a contract with the child, to be signed by the social worker and the child or the care worker and the child, to make sure that the child knows that if she runs away now she won't be able to come back.

Label:

- Goede relatie medewerkers



3.4.4 Cliënt 14

14.0 Begeleiding

I: How do you deal with it?

A: When I came here, The social worker and the house mothers told me how to deal with my emotions and try not to think about what happened. I am a moody person.

A: Every month we go on an outing, usually when a child has well behaved for a whole month, they choose that child where all the girls want to go. It's like a book, which you have called what you have done for the day and the mums write it down.

I: And do they also explain why they choose one of the girls?

A: Yes they do. They just explain what she did right and what she did wrong.

I: And is it effective?

A: Yes it does work, because everyone want to be in the spot so you can choose where you want to go.

I: And what can you choose?

A: you go to the beach, to a game reserve or they take us to where you can play games, maybe they take us out just to town and get an ice-cream and do some stuff like that. It depends on how much money we do have that month. Because some people give some donations.

I: What do like about the counselling from the staff.

A: It is because they are friendly. They do not force you to speak something where you don't want to speak about. It is all up to you. And sometimes there come some people and do activities, like in the garden and nice food and stuff like that.

And like Monday we usually speak about how we have been doing. If we did something wrong they tell us how we have to do to make it right.

I: Does it help?

A: Yes it does help a lot.

I: So you told me about a book with good thinks and bad thinks and you told me about the meetings. Are there more thinks what can help you to do better?

A: We usually have like priest and pastors from church, come and speak to us on Wednesday night.....The pastors speak with us individually sometimes, or the pastor open up the bible, sing a song, just open up a verse and then they tell us what this verse actually means.

I: Do you have conversations about the goals?

A: Yes we do. Because there is usually housemother who speak with the girls on high school and the girls on primary school in the weekend. We talk about goals and how to reach these goals.

I: O okay. What kind of goals do you make?

A: We start with your behavior. You write down a goal. For example I want to see myself controlling my moods, I want to see myself controlling my emotions. Than about school. To see myself a counter in mathematics. And you try to reach those goals and then you go to your future. For example: I see myself in university to be a doctor. If you follow each goal and it take as your goal you will reach the end goal.

Labels:

- Programma
- Persoonlijke doelen
- Beloningssysteem
- Communicatie

14.1 Omgaan weglooppedrag

I: And when she comes back to the shelter, how did the mom's say and how did the mom's handle it?

A: When she comes back, they try to sit with the person and speak to her. That they are not supposed to run away, because the streets are dangerous, you can get addicted to drugs, you can get prostituted as a girl, and stuff like that. So what the house mothers and the social worker try to find out to ask them for a better future, because most of them don't have parents.



And also just sit down with your mom and you and they give you a piece of paper and they ask the mother if she wants to write down 5 things that she wants to see her child do in the future. And then you write down 5 things that you want to do in the future, and then they compare them. If they are the same, she's going to talk to you, if they are not the same try to get to understand your mother, if yours are good try to let your mother understand that.

Labels:

- *Gesprekken betrokkenen*

14.2 Groepsleiders

I: And what do you like about the staff?

A: They like to joke around. They don't take everything seriously. They love to see our smile. If there is something wrong, and you do not smile, they see it and they come to you.

I: *Do you have good contact with them?*

A: Yes, I do.

I: *Can you totally trust the social worker and the mums?*

A: Yes I do, because I know that the house mothers and the social worker is not supposed to talk about that, so I know that they will be, otherwise they can be arrested so ..

Label:

- *Positief*

14.3 Maatschappelijk werker

I: *What do you like about the social worker?*

A: She is friendly. She doesn't want that you speak something where you are not comfortable with. It's all up to you. If you not really want to talk about it, she usually tell us when you are ready come speak with me because I can see that there is something bad on you.

I: How does she try to help you?

A: She try to help you smile. Trying to ask you what is going on.

I: And how does she try to help you?

A: She usually call me like she say: 'Let's come and clean the office.' And then she see there is something wrong with you and she ask me what is wrong with you. Or she start to tell stories about other children and then she will ask you what's wrong. Or play games and quit after one round and she see there is something wrong.

I: *How often do you have a conversation with the social worker?*

A: we usually talk maybe three times a week, four times a week. if we have a problem we first report it to the house mothers and then she speaks to her, and then you can have a meeting. Because she is usually very busy. The social worker talk to us every 2 week since this year. Then she has a meeting with each child. She talks with the house mothers how your behaviour have been.

Label:

- *Goede relatie*

- *Muzische middelen*

3.4.5 Cliënt 15

15.0 Begeleiding

I: Okay. What is really effective for you here? What helps you?

L: That I can talk to everyone, that helps me a lot. The mums are really open and they give me good advices.

Labels:

- *Communicatie*



15.1 Maatschappelijk werker

I: And do you have a good relationship with the social worker?

L: Yes, I do.

I: How often do you have a conversation with her?

L: Eh... mostly all the time.

I: What helps you?

L: she is a happy person, always smiling, always full of joy, always full of love. I like to talk to her. Cause when I talk to her, I feel like a talk to a mother.

I: And how does she helps you?

L: She helps me, like, you know, talking to me. Also give me a advices, drawing, writing letters you know we love each other and share joys.

Labels:

- Goede relatie
- Gebruik muzische middelen

15.2 Reden niet wegloop

And what are things in the shelter that makes it so attractive for you to not run away?

L: The love, they showed me love. They give so much love and it's so great, and they are open. I really don't see why I should run away, I feel só free here. I love this place, it's so nice for me. It is nice, more than nice. It's cool. I love it that, I don't know, I just love it. The people are so crazy, cool. The only person that would make me run away is that child, she is bullying me. But other things, no.

Labels:

- Geliefd voelen
- Vrijheid voelen
- Goede relatie met anderen



Bijlage 4 Topiclijst observaties

Aan de hand van de volgende onderwerpen hebben we geobserveerd. We hebben bewust gelet op de onderstaande punten, maar als we iets observeerde dat relevant was voor ons onderzoek en niet in de lijst stond benoemd, hebben we dit toch genoteerd.

Begeleiding maatschappelijk werker

- Rol die ze inneemt in de organisatie;
- contact dat ze heeft met de andere medewerkers;
- contact dat ze heeft met de cliënten;
- verbaal gedrag;
- non-verbaal gedrag.

Begeleiding groepsleiders

- Rol die ze innemen in de organisatie;
- contact dat ze hebben met de andere medewerkers;
- contact dat ze hebben met de cliënten;
- verbaal gedrag;
- non-verbaal gedrag.

Begeleiding stagiaires

- Rol die ze innemen in de organisatie;
- contact dat ze hebben met de andere medewerkers;
- contact dat ze hebben met de cliënten;
- verbaal gedrag;
- non-verbaal gedrag.

Begeleiding vrijwilligers

- Rol die ze innemen in de organisatie;
- contact dat ze hebben met de andere medewerkers;
- contact dat ze hebben met de cliënten;
- verbaal gedrag;
- non-verbaal gedrag.

Verblijf

- Interieur;
- spullen;
- onderhoud;
- sfeer.

Programma

- Structuur;
- programmaonderdelen;
- rol van de medewerkers;
- rol van de cliënten.

Cliënten

- Onderling contact;
- reactie op medewerkers;
- uiterlijk;
- verbaal;
- non-verbaal.



Bijlage 5 Labels observaties

5.1 Khayaalethu

Kernlabels:	Labels:	Fragment code:
Begeleiding maatschappelijk werker	Weinig contact	3.0
	Krijgt assistentie	3.0
Begeleiding groepsleiders/stagiaires	Passief	3.1
	Geen communicatie	3.1
Begeleiding vrijwilligers	Actief	3.2
	Goede relatie	3.2
Verblijf	Weinig privacy	3.3
	Geen speelgoed	3.3
Programma	Dag structuur	3.4
	Vrijwilligers draaien het programma	3.4
	Weinig speeltijd	3.4
	Uitjes zelden + regelen vrijwilligers	3.4
Cliënten	Veel ruzies	3.5
	Weinig contact met medewerkers	3.5
	Goed contact met vrijwilligers	3.5

5.2 Ekujabuleni

Kernlabels:	Labels:	Fragment code:
Begeleiding manager/maatschappelijk werker	Affectie met cliënten	1.0
	Procedure wegloupedrag	1.0
Begeleiding groepsleiders	Kennis	1.1
	Affectie met cliënten	1.1
Verblijf	Privacy	1.2
	Speelgoed	1.2
Programma	Structuur	1.3
	Speeltijd	1.3
	Uitjes	1.3
Cliënten	Onderling contact	1.4



5.3 Tennyson House

Kernlabels:	Labels:	Fragment code:
Begeleiding maatschappelijk werker	Contact medewerkers	2.0
	Positief	2.0
Begeleiding groepsleiders/stagiaires	Actief	2.1
	Positief	2.1
	Sturen en corrigeren	2.1
	Kennis	2.1
Verblijf	Privacy	2.2
	Speelgoed	2.2
Programma	Speeltijd	2.3
	Activiteiten	2.3
	Uitjes	2.3
	Huisvergadering	2.3
Cliënten	Onderling contact	2.4



Bijlage 6 Fragmenten observaties

6.1 Ekujabuleni 01

1.0 Begeleiding manager/maatschappelijk werker

De manager/maatschappelijk werker heeft een dossier met namen van kinderen die zijn weggelopen, de reden daarvan en welke straf daaraan is gegeven. Hieruit is gebleken dat in 2013 twee kinderen zijn weggelopen. In 2014 zijn er nog geen kinderen weggelopen. Verder is er ook een procedure uitgeschreven met betrekking tot wegloupedrag.

Toen de kinderen uit school kwamen, stond ze klaar om iedereen een knuffel of een aai over de bol te geven en welkom te heten. Vervolgens gingen de cliënten hun eigen gang.

Labels:

- *Affectie met cliënten*
- *Procedure wegloupedrag*

1.1 Begeleiding groepsleiders

Ze heeft ons een rondleiding gegeven tijdens ons bezoek, ze wist alle namen en achtergronden van de cliënten te vertellen.

Toen de cliënten uit school kwamen ging de groepsleider ze helpen met hun huiswerk. Dit deed ze aan een tafel, zij zat in het midden.

De groepsleider lachte en praatte tegen de cliënten en de cliënten beantwoorden het met een lach en praatten terug.

Labels:

- *Kennis*
- *Affectie met cliënten*

1.2 Verblijf

In de tuin staan verschillende speel- en klimtoestellen.

Er is een grote eetzaal aanwezig met tafels en stoelen waar alle cliënten bij elkaar komen om te eten, ook wordt hier huiswerk gemaakt en staat er aan het einde van de eetzaal een kleine, gevulde boekenkast.

In de slaapkamers slapen twee tot maximaal vier cliënten, onderverdeeld in leeftijd.

Op elke slaapkamer staat een grote kledingkast, waarin iedereen zijn eigen gedeelte heeft.

De cliënten hebben meerdere badkamers.

Alles ziet er netjes en verzorgd uit.

Er werd ons verteld dat ze veel eten en speelgoed gesponsord krijgen vanuit kerken en bedrijven.

Labels:

- *Privacy*
- *Speelgoed*

1.3 Programma

Elke dag is er een vaste routine. Het programma hangt aan de muur.

Na het huiswerk is er speeltijd.

We zagen foto's van uitjes met de cliënten. Zo waren ze met de zondagsschool van de kerk naar het strand in Durban geweest. De maatschappelijk werker vertelde ons dat er verschillende vrijwilligers zijn die af en toe wat leuks met de cliënten doen. Dit gebeurt voornamelijk in het weekend of tijdens de vakanties.

Labels:

- *Structuur*
- *Speeltijd*
- *Uitjes*



1.4 Cliënten

Uit school ging iedereen zijn eigen gang, de cliënten wisten wat ze moesten doen. Sommigen wisten hun sokken, anderen liepen naar het washok met hun uniform, weer anderen waren buiten aan het spelen en voornamelijk de oudsten zaten op hun kamer met elkaar te kletsen. Er liepen zo een 45 kinderen rond, met drie groepsleiders. Tijdens ons bezoek was er één ruzie. Twee jongens waren onderling aan het vechten. De groepsleider ging er naar toe, zei tegen de jongens dat ze elkaar met rust moesten laten en liep vervolgens weg. Eén van de jongens was aan het huilen, hier werd verder niet op ingegaan.

Labels:

- *Onderling contact*

6.2 Tennyson House 02

2.0 Begeleiding maatschappelijk werker

Tijdens ons verblijf had de maatschappelijk werker een vergadering met de groepsleiders en de stagiaires. Deze vergadering duurde twee uren. Er werden casussen besproken en er werd besproken hoe de begeleiding het beste op deze casussen kan inspelen. Daarnaast werd het programma en de effectiviteit van het programma besproken en was er ruimte voor nieuwe ideeën.

De maatschappelijk werker lunchte een aantal keer met de groepsleiders in de shelter.

Tijdens ons verblijf vroeg de maatschappelijk werker een aantal keer aan ons of het allemaal lukte en of we wat nodig hadden. Ze kwam geïnteresseerd en hulpvaardig over.

Labels:

- *Contact medewerkers*

- *Positief*

2.1 Begeleiding groepsleiders/stagiaires

De groepsleiders brengen tijd door met de cliënten, dit doen ze onder andere door huiswerkbegeleiding te geven. De cliënten zitten dan aan een lange tafel hun huiswerk te maken en de groepsleiders gaan bij hen aan de tafel zitten en helpen waar nodig. De groepsleiders nemen de cliënten serieus en nemen de tijd voor hen.

Verder maken de groepsleiders regelmatig op eigen initiatief een praatje met de cliënten. Ook lopen de cliënten regelmatig naar de groepsleiders om iets te vragen of te kletsen. Verder hebben de medewerkers fysiek contact met de cliënten en wordt er positief gereageerd op hen.

Na het maken van huiswerk is er speeltijd. De cliënten gaan naar buiten en doen op het plein allerlei spelletjes. De groepsleiders gaan met ze mee. Ze sturen en corrigeren de cliënten waar nodig. Verder zitten ze aan de zijlijn en observeren ze het spel. Als de groepsleider gevraagd wordt om mee te doen, staat ze direct op en doet ze mee.

Ook overdag doen de groepsleiders regelmatig iets met de cliënten die niet op school zijn, zoals samen tekenen, kletsen en/of elkaars haar doen.

De groepsleiders hebben een actieve houding, ze lachen, zingen en kletsen met de cliënten.

De stagiaires hebben een actieve houding naar de cliënten toe. Ze helpen bij het maken van huiswerk, ze spelen mee, maken op eigen initiatief een praatje met de cliënten, lachen met ze en raken ze fysiek aan, bijvoorbeeld door een knuffel. De cliënten reageren hetzelfde op de stagiaires als op de groepsleiders.

Overdag liggen de stagiaires op de bank te slapen.

De groepsleiders rapporteren elke dag. Ze schrijven elke dag hun observaties op en daarnaast schrijven ze op als een persoon iets goeds en slechts deed die dag. Verder schrijven ze op wanneer iemand op bezoek komt, welke kleren van wie zijn, wanneer iemand niet naar school gaat, wanneer er iemand is weggelopen, eventuele incidenten en ze schrijven de Bijbelstudies uit.



Het valt tijdens onze gesprekken met de groepsleiders op dat ze kennis hebben van de cliënten. Ze weten wie de cliënten zijn, weten van hun achtergrond en praten respectvol over hen.

Labels:

- Actief
- Positief
- Sturen en corrigeren
- Kennis

2.2 Verblijf

Voor het maken van huiswerk is er een aparte kamer waarin een grote tafel staat. Hieraan kunnen alle cliënten zitten. Aan deze tafel wordt ook gegeten. Verder zijn er meerdere douches aanwezig met een muur als afscheiding. Ook is er een wasmachine aanwezig.

De cliënten slapen in drie verschillende slaapkamers die op leeftijd zijn ingedeeld.

Iedereen heeft zijn eigen kluisje dat op slot kan.

Buiten hangt er een basketbalnet.

In de woonkamer staat een nieuwe televisie en er stond een rustgevend muziekje op. Verder waren er barbies aanwezig en lagen er allerlei knutselspullen op tafel.

Labels:

- Privacy
- Speelgoed

2.3 Programma

Aan één van deze muren hangt een lijst met de dagelijkse routine.

Niet alle cliënten gaan naar school, voor hen is er ook een programma gemaakt. De cliënten zijn hier zelf verantwoordelijk voor, ze worden wel gestimuleerd door de groepsleiders, maar de groepsleiders doen niet altijd mee.

Alle cliënten krijgen computerles en ze gaan eens in de week naar de bibliotheek.

In de hal hangt een papier met alle huishoudelijke taken erop, waarbij de namen bij de huishoudelijke taken zijn geplakt. Hierdoor weet iedereen zijn taak.

Tijdens het huiswerk zitten de cliënten allemaal rond de tafel. Om 17.00 uur roepen de groepsleiders de cliënten om te stoppen en is er een speeltijd van een uur.

Met elkaar hebben ze Bijbelstudies, deze worden door de groepsleider voorbereid. Life skills wordt eens in de maand door een buitenstaander gegeven. Voornamelijk in het weekend komen er ouders op bezoek. Elke avond is er een dagsluiting waarin ze God danken voor de dag.

Elke maandag is er een huisvergadering waarin de agenda van de cliënten en van de medewerkers gecombineerd worden en alles besproken wordt.

Verder gaan ze eens in de maand een dagje eropuit. Dit vindt plaats in het weekend.

Labels:

- Speeltijd
- Activiteiten
- Uitjes
- Huisvergadering



2.4 Cliënten

De cliënten doen activiteiten in de gehele groep. Zo helpen ze elkaar met huiswerk maken en spelen ze met elkaar tijdens speeltijd. Iedereen wordt hierin betrokken. Verder wordt er met elkaar gekletst en reageren ze positief op elkaar.

Labels:

- *Onderling contact*

6.3 Khayaletu 03

3.0 Begeleiding maatschappelijk werker

De maatschappelijk werker is veel weg. Als ze aanwezig is, is op kantoor. Naast de meidenshelter is ze ook maatschappelijk werker van de jongensshelter. We zien haar overdag weinig in de meidenshelter. Als ze wel aanwezig is, is dit om kort iets te bespreken met de groepsleiders. Verder heeft de maatschappelijk werker een assistent die met haar mee gaat tijdens huisbezoeken. Sinds eind maart 2014 is er een extra maatschappelijk werker aangenomen. Zij wordt op dit moment ingewerkt en zij is ook nog weinig aanwezig in de meidenshelter.

De maatschappelijk werker is in de vergadering van vrijdagochtend aanwezig, waar in een half uur wordt besproken wat er de afgelopen week is gebeurd en hoe het planning eruit ziet voor de komende week. Tijdens deze vergadering zegt de maatschappelijk werker weinig, maar luistert ze vooral en maakt ze aantekeningen.

Af en toe zijn er cliënten bij de maatschappelijk werker op kantoor of neemt de maatschappelijk werker een cliënt ergens mee naar toe, dit is voornamelijk voor praktische zaken.

Op een dag in de vakantie nam de maatschappelijk werker drie cliënten mee naar de Mac Donalds. Het was tegelijkertijd ook de verjaardag van een cliënt. Deze drie cliënten waren aanwezig in de shelter, omdat zij niet naar hun familie gingen. Voordat ze weggingen, vertelde de maatschappelijk werker tegen ons dat ze dan gelijk de mogelijkheid had om ze allemaal even individueel te spreken.

Wat wij hebben gezien is dat de maatschappelijk werker het erg druk heeft, de cliënten niet uit zichzelf naar de maatschappelijk werker gaan. Ze is weinig aanwezig in de shelter. Er zijn weinig tot geen individuele gesprekken met de cliënten en het contact met de groepsleiders minimaal is.

Labels:

- *Weinig contact*

- *Krijgt assistentie*

3.1 Begeleiding groepsleiders/stagiaires

De groepsleiders zijn verschillend. De één lacht meer, heeft een actievere houding en heeft meer interactie met de cliënten, dan de ander.

In het algemeen is er weinig interactie en affectie tussen de groepsleiders en de cliënten. Als de cliënten uit school zijn is er vaak een vrijwilliger aanwezig die de activiteiten doet met de cliënten. De groepsleiders hebben een passieve houding. Ze zitten veel met hun mobiel, zitten op hun kamer of ze verlaten de shelter voor een boodschap. Er wordt niets ondernomen met de cliënten die niet naar school gaan.

De groepsleiders hebben geen persoonlijke gesprekken met de cliënten.

Tijdens activiteiten treden de groepsleiders vooral op als vertaler, maar laten ze verder alles over aan de vrijwilligers.

De cliënten worden niet positief gestimuleerd en wordt er niet gelachen met de cliënten.

De groepsleiders houden een schrift bij waarin ze opschrijven wat er tijdens hun verblijf was gebeurd. Dit vertellen ze op vrijdag tijdens de vergadering. Ze lezen het dan op vanuit het schrift. Dit zijn feitelijke gegevens.

Als er een ruzie is, gaan daar de groepsleiders vaak op in, hoewel het soms ook overgenomen wordt door een vrijwilliger. De groepsleiders praten met de cliënten die ruzie hebben, ze proberen streng te



zijn maar ze moeten soms ook lachen. Eén cliënt was erg verdrietig en boos door de ruzie, de groepsleider besteedde hier geen aandacht aan.

Verder zagen we cliënten in hun bed huilen. De groepsleider gaat hier niet op in.

Als er een cliënt wegloopt wordt dit genoteerd in het registratie boek. De groepsleiders vragen vervolgens aan de andere cliënten of ze weten hoe het is gebeurd en waar ze heen is gegaan. Verder wordt het gecommuniceerd aan de maatschappelijk werker.

Op 14 april 2014 kwam een cliënt terug die vijf dagen was weggeweest. De bedoeling was dat ze één dag op bezoek ging bij haar tante. De groepsleiders hadden geen idee waar ze was. Toen ze terug kwam lachte de groepsleiders naar haar, bleven op dezelfde plek zitten in dezelfde houding en vroegen waar ze was geweest. Nadat de cliënt had verteld waar ze was geweest reageerden de groepsleiders met een 'Mmm..' en liep de cliënt door naar haar kamer. Er werd niets tegen de andere cliënten gezegd, ze voegde gewoon in. De cliënt was die dag stil en teruggetrokken.

Labels:

- *Passief*
- *Geen communicatie*

3.2 Begeleiding vrijwilligers

Het afgelopen jaar waren er internationale vrijwilligers aanwezig. Er zijn vaak vrijwilligers aanwezig, maar het aantal is nooit van te voren bekend.

Elke dag is er een vrijwilliger aanwezig. Op dit moment zijn er in totaal twee vrijwilligers.

Ze organiseren de activiteiten met de cliënten en nemen in alles het voortouw. Ook hebben ze persoonlijke aandacht voor hen. Ze lachen en kletsen en de cliënten doen dit ook terug.

De cliënten geven ook aan dat ze de vrijwilligers erg aardig vinden en dat ze hen vertrouwen.

Labels:

- *Actief*
- *Goede relatie*

3.3 Verblijf

Het is een oud huis en het ziet eruit alsof er al heel lang niets aan is gedaan.

Er is een relatief kleine woonkamer, waarin een kleine televisie hangt.

Verder is er geen speelgoed aanwezig. In de gang staat een boekenkast met voornamelijk informatieve boeken en tijdschriften.

Ze slapen met zes tot acht cliënten in een slaapkamer, in stapelbedden. Er zijn een aantal kluisjes en kasten die fungeren als kledingkast en die niet op slot kunnen.

Er is één badkamer, hierin staat een grote teil en de wc. Als het tijd is om te wassen doen de cliënten dit gezamenlijk in de badkamer. Er zit geen slot op de badkamer.

Buiten is een klein grasveld. Hier staat een waslijn op.

Om huiswerk te maken worden er twee tafels neergezet in de hal, waar een aantal cliënten aan gaan zitten. Maar de meeste cliënten zitten op verschillende plekken in het huis.

Labels:

- *Weinig privacy*
- *Geen speelgoed*

3.4 Programma

Er is gestructureerd programma in de shelter, dit hangt nergens op maar is wel bekend bij de cliënten.

15:00 uit school, wassen en wat eten

16:00 sessies

17:00 huiswerk maken

18:00 badtijd

19:00 eten

20:00 tv kijken



20:30 bezinning

21:00 bedtijd

Het programma wordt doordeweeks, vanaf dat de cliënten uit school komen tot het avondeten, gedraaid door de vrijwilligers. Dit geldt ook in de vakanties.

Elke dag is er een sessie, hier wordt er lifeskill, Bijbelstudie of iets creatiefs georganiseerd door vrijwilligers.

Tijdens de huiswerktijd zitten de cliënten verspreid door het huis, er lijkt hierdoor geen overzicht te zijn. Het gevolg is dat sommige cliënten geen huiswerk maken of al eerder beginnen met zichzelf te wassen. Tijdens huiswerktijd loopt iedereen een beetje door elkaar heen en doet iedereen zijn eigen ding.

De cliënten geven aan dat ze weinig speeltijd hebben.

We hebben gehoord dat ze in de vakanties af en toe een dagje weg gaan, bijvoorbeeld de natuur in, naar het zwembad of shoppen. Hier zit geen structuur in en wordt georganiseerd door de vrijwilligers.

Labels:

- *Dag structuur*
- *Vrijwilligers draaien het programma*
- *Weinig speeltijd*
- *Uitjes zelden + regelen vrijwilligers*

3.5 Cliënten

Er zijn wekelijks een aantal ruzies en discussies, voornamelijk over het gebruik van elkaars eigendommen.

Niet alle cliënten kunnen het goed met elkaar vinden, sommige trekken meer naar elkaar toe en sommige gaan helemaal niet met elkaar om.

Naast wat er wordt georganiseerd, ondernemen de cliënten zelf geen actie om als groep iets met elkaar te doen. Als de cliënten spelen, spelen ze ook vaak in groepjes.

De kleding wordt met elkaar gedeeld.

De cliënten nemen weinig initiatief tot contact met de groepsleiders en de stagiaires. Er wordt niet gelachen of gekletst met elkaar. De cliënten trekken vooral op met de vrijwilligers. Als iemand een compliment geeft, reageert de cliënt daar niet op of ze wordt heel verlegen.

Labels:

- *Veel ruzies*
- *Weinig contact met medewerkers*
- *Goed contact met vrijwilligers*



Bijlage 7 Documenten

In hoofdstuk zes is verwezen naar documenten. Deze documenten zijn hier opgenomen. Vanwege privacy redenen zijn de namen verwijderd of geanonimiseerd.

7.1 Maatschappelijk werker overheid

FORM 36
INTERIM AUTHORITY FOR PLACEMENT OF CHILD IN TEMPORARY SAFE CARE
(Regulation 68(1), 62(4)(a), 87(1))
[SECTIONS 150 – 152 OF THE CHILDREN'S ACT 38 OF 2005]
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

TEMPORARY SAFE CARE	
Temporary safe care where child is to be placed	

INTERIM AUTHORITY
Interim authority is hereby given for the placement of the following child/children until this authority is confirmed by the presiding officer of a children's court.

DETAILS OF CHILD(REN)	
NAME(S) AND SURNAME	GENDER
DISABILITY	DATE OF BIRTH ESTIMATED

REASONS FOR REMOVAL OF CHILD

(Mark with an "x") (Attach a substantiated statement containing the specific details/circumstances of the removal, reflecting dates and facts relevant to the chain of events)

MARK	SECTION OF ACT	REASONS FOR REMOVAL
	151(2)	I have removed the above-mentioned child/children in terms of a children's court order (Document attached as per Annexure)
	47(3)	I have removed the above-mentioned child/children in terms of an order of another court (Document attached as per Annexure)
	170(4)	I have apprehended the above-mentioned child/children who has/have absconded or failed to return to alternative care (Document attached as per Annexure)
		I have reason to believe that the child/children is/are in need of care and protection due to the following:
	150(1)(a)	has been abandoned or orphaned and is without any visible means of support
	150(1)(b)	displays behaviour which cannot be controlled by the parent or care-giver
	150(1)(c)	lives or works on the streets or begs for a living



MARK	SECTION OF ACT	REASONS FOR REMOVAL
	150(1)(d)	is addicted to a dependence-producing substance and is without any support to obtain treatment for such dependency
	150(1)(e)	has been exploited or lives in circumstances that expose the child to exploitation
	150(1)(f)	lives in or is exposed to circumstances which may seriously harm that child's physical, mental or social well-being
	150(1)(g)	may be at risk if returned to the custody of the parent, guardian or care-giver of the child as there is reason to believe that he or she will live in or be exposed to circumstances which may seriously harm the physical, mental or social well-being of the child
	150(1)(h)	is in a state of physical or mental neglect
	150(1)(i)	is being maltreated, abused, deliberately neglected or degraded by a parent, a care-giver, a person who has parental responsibilities and rights or a family member of the child or by a person under whose control the child is.
		I have found the child/children in the following circumstances and I have reason to believe that the child/children may be in need of care and protection:
	150(2)(a)	a child who is a victim of child labour
	150(2)(a)	a child in a child-headed household

RESPONSIBLE PERSON

Details of parent(s), guardian or care-giver from whose custody child/children was/were removed

Name(s) and surname		
Residential address		
Work address		
Telephone numbers	Residence	
	Office	
	Cellular	
Facsimile number		
Email address		
Relationship to the child		

ADDITIONAL INFORMATION: CHILD(REN)

(Special needs, medical conditions, behaviour, etc)



OFFICIAL CONDUCTING REMOVAL OF CHILD(REN)

Details of person conducting removal of child(ren)

Name(s) and surname		
Rank/position		
Identity number		
Social worker/police official/authorized person		
Work address		
Registration number		
Telephone numbers	Office	
	Cellular	
Facsimile number		
Email address		

ACKNOWLEDGMENT OF RECEIPT

PARENT(S), GUARDIAN OR CARE-GIVER			
Signature			
Name & surname			
Place			
Date		Time	

TEMPORARY SAFE CARE			
Signature			
Name & surname			
Place			
Date		Time	



COPIES OF AUTHORITY

A true copy of this authority must be provided to the following and must be confirmed by the issue of a Form 38 court order within the applicable time limits:

Care-giver from whose custody child/children was/were removed and who can readily be traced	Within 24 hours
Temporary safe care facility	With admittance
Social worker (case worker)	Within 24 hours
Provincial Department of Social Development	Within 24 hours
Children's Court (clerk of the children's court)	Not later than the next court day
Office record (case file, case docket)	Filed as soon as possible

REFERRAL

Case referred to Organisation/Social worker

Name & surname	
Organisation	
Telephone number	
Facsimile number	
Reference number	

SEE NOTES ON NEXT PAGE



Note 1

A. Directions for social workers:

A true copy of this authority is to be delivered or handed, after removal of the child/children, to the

- § parent/guardian/care-giver who can readily be traced within 24 hours;
- § relevant clerk of the children's court by not later than the next court day; and
- § closest office of the relevant provincial department of social development within 24 hours.

B. Directions for police officials:

A true copy of this authority is to be delivered or handed, after removal of the child/children, to

- § the parent/guardian/care-giver who can readily be traced within 24 hours;
- § the relevant clerk of the children's court by not later than the next court day;
- § the closest office of the relevant provincial department of social development within 24 hours;
- § a designated social worker within 24 hours.

C. General

- § The parent/guardian/care-giver must be informed of the date, time and place of the review of the detention of the child/children and the right to furnish the court with information which must be the first court day after the removal of the child. The person issuing this authority must bring the child/children or cause the child/children to be brought before the children's court of the district of removal.
- § The place where the child/children is placed in temporary safe care must report to the children's court concerned if the placement is not confirmed by court order within seven days.

Note 2

Section 152(1) of the Act makes it clear that, before a child may be removed to temporary safe care without a court order, ALL of the following factors HAVE to be present –

- The child must be in need of care and protection;
- The child must require immediate emergency protection;
- The delay in obtaining a court order may jeopardise the child's safety and well-being; and
- Removal is the best way to secure the child's safety and well-being.



7.2 Outreach team

Khaya lethu Res Care Centre Short Term Placement Profile Forms

CHILD		Personal Details	
Name: _____	Gender: ☐ F ☐ M		
Date of Birth: __/__/__	Age: _____		
Place: _____			
Date of Intake: _____			
Any Medical Implications:		☐ No ☐ Yes: _____	

Family Details:	
Mother	
Name: _____	Place: _____
Father	
Name: _____	Place: _____
Siblings	
Names and Ages: _____	
Contact Person (if not mother/father):	
Name: _____	Relation to the Child: _____
Place: _____	

Referred to by:		
☐ Police	Name _____	Signature _____
☐ Welfare	Name _____	Signature _____
☐ Outreach	Name _____	Signature _____

Contact information for further references:

Name: _____
Contact Number: _____

Period of Stay :

Further action agreed on: _____

Child Care Worker: _____



7.3 Intake gesprek

Interview Form

Referred by: _____

Date: _____

Interviewer: _____

1. Personal details

Name: _____

Nickname: _____

Date of birth: _____ Age: _____

Place: _____

Religion: _____

Last grade attended: _____

Name of last school attended: _____

When; _____ Reason for leaving: _____

2. Family details

	Name and place	Contact details	Last time seen	occupation
Mother				
Father				
Guardian				
Other				
Siblings				



Do you have any known medical condition or illness? If yes please specify. _____

5. Other

What are your interest/ hobbies? - _____

have you been in contact with:

Welfare social worker? Yes/no when: _____ specify: _____

police Yes /no when: _____ specify: _____

court Yes /no when: _____ specify: _____

6. Evaluation/ assessment

7. Action of plan

Interviewer's signature: _____



7.4 Zorgplan

Care Plan

Child's Name :

Date :

- Z is currently doing Grade 12 at ML S School.
- Her classes commences at 7:45 am till 14: 45 midweek.
- (The driver who will be transporting her will need to drop her inside the school premises and the be picked from the school premises. (the school is aware of this arrangement).
- I have made Z aware that she will be getting this kind of service because of the incident that has recently happened to her , and Khayaletu is trying by all means to provide protection for her that is why KCH is going an extra mile for her and she was great full for that.
- Z have agreed that she will notify us about the rest of her timetable when the school opens on Tuesday 1st of October 2013.
- She will no longer require transport fee to school as she will be transport by KCH vehicle.
- Please note that as she will continue attending Saturday tutoring at and transportation will be provided by Khayaletu as well.
- *Regarding her protection at the shelter, Z will continue to be sleeping in the same room as the staff. This will be an interim arrangement.*
- *This will be until further notification from S who is currently providing one to one counselling sessions with Z*
- *S has requested that the staff bear with her until she complete her counselling sessions with Z and she can give us an indication as to how we can continue supporting her without putting pressure on staff and also compromising the care of other children.*

Should you have require further information please feel free to speak to me.

Thanks,

Khanyo Mkhize (KCh Social Worker)



7.5 Reflectieformat groepsleiders

KHAYALETHU GIRLS SHELTER FEEDBACK:

1) How was your shift?

2) Did anything unusual happen whilst you were on duty?

3) List any behaviour issues?

4) How did you deal with them?

5) Do you need any help in any area of your work?

6) What positive change would you like to implement?

7) Did the girls complete their homework/ chores or need help?

8) Did you complete Daily Log Book for young people?

9) What went well in your shift?

10) Were the minimum cleaning standards completed?

11) Were the Residential registers completed as necessary?

12) Is there anything else you would like to bring to my attention

Both staff to sign that they have received handover: (starting and on
finishing the shift)

DATE: _____



7.6 Wegloopprocedure Ekujabuleni

1. BEHAVIOR MANAGEMENT PROCEDURE : ABSCONDING

Management of an absconder must be in accordance with the provisions of Section 38 of the child Care Act 8\74 of 1983.

On admission, every child must be informed of the consequences of absconding

- The child care staff must know the child's previous history where it pertains to any likelihood of absconding
- At night all external doors must be locked and the keys kept with the child care staff member
- The child care staff are to be aware of potential absconders and ensure that supervision is consistent at all times
- The child care staff must have details recorded of all the significant people in the child's life in order to be able to investigate potential destinations if a child absconds
- The Ekujabuleni Social worker must have the names, addresses and contact numbers of all the family members, significant adults and relatives who are in contact with the child, on file
- The child care staff member must report immediately to the Senior and / or Social Worker if a child is missing
- The Social Worker will discuss the matter with the relevant staff and a course of action will be decided
- The Social Worker will advise the Agency social worker and the parents of the child
- The Ekujabuleni Social Worker and the Agency social worker will liaise with each other continuously offering information and becoming involved in the process of locating the child concerned
- If the child has absconded for a long period and lives with a person or family the situation should be investigated by the Agency social worker for possible reconstruction
- The absconders Enquiry must be conducted in the area where the child is apprehended and Ekujabuleni will make recommendations for future placement of the child
- The child care staff will tell the children in the unit of the abscondment and ask them for any information which may assist with locating the child
- If a child returns voluntarily within 24 hours no legal course of action is followed but the consequences for breaking rules must be applied
- On the child's return he/she will be interviewed by the Social Worker, the Agency social worker and the relevant child care staff member to set out a plan of action which will be followed
- All parties concerned will be informed of the child's safe return



Bijlage 8 Literatuur

In hoofdstuk zes hebben we bijstellingen beschreven voor de meidenshelter Khayaletu. Sommige van deze bijstellingen worden hieronder uitgebreid toegelicht.

8.1 Gesprekstechnieken

In paragraaf 6.2.2 werden gesprekstechnieken aanbevolen om de vaardigheden te versterken. Deze technieken zijn van toepassing op alle medewerkers.

Luisteren

Als iemand praat brengt ze met haar woorden meer over dan wat ze letterlijk zegt. In de toon, manier van spreken en in de woordkeus kan je horen wat iemands (onbewuste) gedachten en gevoelens zijn ten opzichte van het onderwerp waarover ze praat (inhoud), de bedoeling van de boodschap (appèl), zichzelf (expressie) en de gesprekspartner (betrekking). Daarnaast kan je een onderscheid maken tussen het verbale en non-verbale aspect. Omdat de cliënten opgegroeid zijn in verschillende gezinnen met verschillende achtergronden, kunnen ze verschillende gevoelswaarden geven aan hun taal. Het is daarom van belang dat de medewerkers hier rekening mee houden, zodat miscommunicatie voorkomen kan worden.

Het is over het algemeen van belang dat de medewerkers aandacht en tijd besteden aan de cliënten om te luisteren naar wat ze zeggen en bedoelen.

Aandacht geven en bevestigen

Door middel van hummen, knikken en gelaatsuitdrukkingen kan de medewerker de cliënt duidelijk maken dat ze naar haar luistert. Op deze manier stimuleert de medewerker haar om door te gaan met haar verhaal.

Omdat vanuit het verleden van de cliënten de basisbehoeften niet bevredigd zijn, hebben zij een overmaat van erkenning, waardering, aandacht en bevestiging nodig. Dit kan kort door iemand een hoofdknikje te geven, hierdoor laat de medewerker merken dat ze haar gezien heeft. Het blijkt echter beter te zijn door het met woorden te doen en hier echt specifiek aandacht aan te geven. Doordat de cliënten vaak een laag zelfvertrouwen hebben, is het van belang dat ze veel complimenten krijgen.

Effectief vragen stellen

De cliënten kunnen het moeilijk vinden om hun verhaal te vertellen, bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat de medewerker niet geïnteresseerd is of omdat ze verlegen zijn en het niet gewend zijn om over zichzelf te praten. Vragen kunnen hen uitnodigen om meer te vertellen. Dit werkt het beste door de vraag te starten met 'wat', 'wie', 'hoe' en 'wanneer'. Niet met 'waarom', omdat dit oordelend klinkt. Vragen zijn belangrijke hulpmiddelen om de cliënt te stimuleren door te gaan met haar verhaal. Het vertellen van haar verhaal is een eerste aanzet tot bewustwording.

Nagaan of je het verhaal goed begrepen hebt

Soms is een deel van een verhaal ingewikkeld en moeilijk te volgen. Het is dan van belang dat de medewerker checkt of ze het goed begrepen heeft. Dit kan ze doen door te zeggen 'je bedoelt...'; 'als ik het goed begrijp, dan...'. Hierdoor krijgt de cliënt ook het idee dat de medewerker luistert en geïnteresseerd is.

Samenvatten en ordenen

Het kan prettig zijn voor zowel de medewerker als de cliënt om wat ter sprake is gekomen samen te vatten. Door het verhaal samen te vatten of te ordenen helpt de medewerker zichzelf en de cliënt de draad niet kwijt te raken. Hierdoor krijgt de cliënt het idee dat er naar haar geluisterd wordt en krijgt ze de gelegenheid om het verhaal te verbeteren of aan te vullen.



Gevoelens en emoties van het meisje onder woorden brengen

Door het beschrijven van de emoties van de cliënt voelt ze zich begrepen. Hierdoor groeit het vertrouwen van de cliënt in de medewerkers en dat bevordert de relatie. De emoties die non-verbaal en verbaal uitgedrukt worden kan de medewerkers benoemen.

Confronteren

Confronteren kan ingezet worden om de cliënt bewust te laten worden van haar eigen blinde vlekken, van de onverwerkte emoties die haar blokkeren in wie ze in wezen is. De bedoeling van een confrontatie is om haar direct te beïnvloeden door haar uit te dagen. Vaak gaat dit gepaard met een schrikreactie van de cliënt: de confrontatie komt als een verrassing. Het is wel belangrijk dat de cliënt voldoende vertrouwen heeft in de medewerker, anders brengt het alleen schade.

De medewerker confronteert de cliënt op grond van haar observaties en daarnaast geeft ze, zo nodig, haar gedachten en gevoelens weer over haar observaties. Bijvoorbeeld: 'Je zegt dat je enthousiast ben over het familiebezoek, maar ik zie helemaal geen enthousiasme. Ik krijg eerder de indruk, uit de manier waarop je je verhaal vertelt, dat het familiebezoek eigenlijk helemaal niet zo leuk was.'

8.2 Doelen

In paragraaf 6.2.3 werd het werken met doelen aangedragen om de begeleiding te versterken. Hieronder wordt stap voor stap uitgelegd hoe doelen opgesteld kunnen worden. In bijlage 8.6 wordt toelichting gegeven hoe de doelen besproken en geëvalueerd kunnen worden.

Stap 1: Voorbereiden

Bij het opstellen van doelen gaat de medewerker in eerste instantie uit van de wensen van de cliënt. Het is namelijk pas zinvol om aan doelen te werken als de cliënt het er mee eens is, omdat ze anders niet gemotiveerd is. De medewerker kan hier natuurlijk wel extra begeleiding en sturing aan geven. Dit kan ze doen door gerichte vragen te stellen over het functioneren en de wensen op de onderstaande zeven ontwikkelingstaken:

- Onderwijs;
- vrije tijd;
- autoriteiten of instanties;
- gezondheid en uiterlijk;
- familie, vriendschappen en sociale contacten;
- intimiteit en seksualiteit;
- woon- en leefsituatie.

Ze kan tijdens het vragen zich op twee gebieden focussen. Als eerste kan ze vragen naar de gewenste situatie:

- vraag wat er anders zou zijn als de situatie is opgelost;
- vraag concrete beschrijvingen;
- vraag naar gedrag van de cliënt en omstandigheden in die gewenste situatie;
- vraag naar de rol van de cliënt: wat doet *zij* dan anders?

De medewerker kan ook vragen naar de positieve uitzonderingen:

- Vraag die gebeurtenissen die de cliënt al wel als positief of geslaagd ervaart;
- vraag hierop door: wat gaat er in die situatie beter dan anders? Wat doet ze zelf beter of anders?

Doorvragen op positieve uitzonderingen zorgt ervoor dat er geen aandacht is voor falen, maar voor vaardigheden. Dat motiveert de cliënt.



Stap 2: Doelen formuleren

Bij het opstellen van doelen is het belangrijk dat het nuttig en haalbaar is. Het is namelijk niet motiverend om te werken aan een doel dat vaag, onduidelijk of onrealistisch is. Een doel kan daarom het beste SMART worden opgesteld. SMART staat voor specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

Daarnaast is het belangrijk dat er variatie in de doelen is. Het kunnen praktische, materialistische en meer psychosociale doelen zijn, die betrekking hebben op verschillende gebieden, zoals school, familie, de shelter en de toekomst.

Stap 3: Werkpunten formuleren

Na het formuleren van het doel kan het worden opgesplitst in werkpunten. Dit zijn kleine stappen die in korte tijd haalbaar zijn en die helpen om een doel te bereiken. De werkpunten worden geformuleerd en geëvalueerd tijdens de mentorgesprekken.

Bij het opstellen van werkpunten wordt er gebruik gemaakt van de methode van de drie gebeurtenissen: de beginsituatie, de gewenste eindsituatie en de uitzonderingssituatie. De medewerker bespreekt wat er in de uitzonderingssituatie anders is in vergelijking met de beginsituatie en hoe een uitzondering vaker plaats zou kunnen vinden. Ook onderzoekt ze wat het verschil is tussen de uitzondering en de gewenste eindsituatie. Welke vaardigheden kunnen versterkt worden? Op basis hiervan wordt er besproken wat de eerste stap is, de eerste aanzet tot bewegen. De medewerker kan bijvoorbeeld vragen: 'Wat kan je de komende week concreet doen om een stapje verder te komen?', 'Welke afspraken maak je daarover?', 'Wie kan je daarbij helpen?'. Tijdens de afspraak erna wordt besproken of het is gelukt en wat de volgende stap kan zijn.

Doelkaarten

Doelkaarten is een middel wat het werken met doelen heel praktisch maakt en wat heel leeftijdsadequaat is. Dit kan voornamelijk gebruikt worden als er geen belangrijke problemen of wensen tot verandering genoemd worden, terwijl die er wel zijn of als het moeilijk is om overeenstemming te krijgen over de doelen. Door te werken met doelkaarten kunnen de medewerkers op gestructureerde wijze tot specifieke en belangrijke doelen komen. Daarnaast levert het gebruik van doelkaarten vaak ook kleinere doelen op die relatief gemakkelijk te bereiken zijn. Werken met doelkaarten kan ook het stellen van prioriteiten vergemakkelijken. Door met behulp van de doelkaarten expliciet te vragen naar de wensen tot verandering van een cliënt, toont de medewerker vertrouwen in de mogelijkheden van de cliënt. Dit vergroot haar motivatie en de hoop dat er iets kan veranderen. Daarnaast geeft het werken met de doelkaarten haar de mogelijkheid gevoelige informatie te geven zonder direct oogcontact met de medewerker te hebben.

Het werken met de doelkaarten verloopt volgens de volgende stappen:

1. De doelkaarten introduceren (zie afbeelding 1), hierbij kan ook een reden van het gebruik van de doelkaarten genoemd worden.
2. De cliënt de kaarten en een pen geven en daarbij uitleg geven van de kaarten. Op elke kaart staan bij een bepaald onderwerp verschillende dingen die ze zou willen veranderen. De medewerker vraagt aan haar om de dingen aan te kruisen die zij zou graag willen (veranderen) of die volgens haar nu een probleem zijn.
3. De medewerker schrijft ondertussen alle aangekruiste doelen op aparte strookjes papier.
4. Hierna vraagt de medewerker aan de cliënt om de strookjes papier onder te verdelen in drie groepen: heel belangrijk, belangrijk en minst belangrijk (dat wil zeggen: ze kunnen nog wel even wachten).
5. Wanneer er meer dan acht strookjes bij 'heel belangrijk' zijn komen te liggen, moet de cliënt de acht allerbelangrijkste eruit te kiezen. Dit voorkomt dat er uiteindelijk meer dan acht doelen zijn.
6. De medewerker vraagt dan om de strookjes die bij 'heel belangrijk' zijn komen te liggen (of de acht allerbelangrijkste), op volgorde van belangrijkheid te leggen. Eventueel kunnen de



strookjes ook gerangschikt worden volgens de mate waarin de doelen onmiddellijk aandacht nodig hebben of de mate waarin de doelen niet met behulp van iemand anders dan de medewerker verwezenlijkt kunnen worden.

7. De medewerker of de cliënt schrijft dan de belangrijkste doelen in volgorde van belangrijkheid op een vel papier (zie tabel 1). De cliënt wordt bij elk doel gevraagd een toelichting te geven: wat zou ze precies willen?
8. Wanneer een cliënt meer dan acht doelen heeft gerangschikt bij 'meest belangrijk', worden deze doelen ook opgeschreven.

GEDRAG

Ik zou graag:

- Minder snel boos zijn
- Meer energie hebben
- Beter mijn spullen opruimen
- Controle hebben over mijn gevoelens
- Mezelf beschermen tegen zelfmoord
- Depressies onder controle hebben
- Minder ruzie maken
- Meer vriendinnen hebben
- Iets anders:

Afbeelding 1

Doel: ik zou graag	Toelichting
1. drugsgebruik onder controle hebben	Ik wil niet meer aangetrokken worden door drugs.
2. geen ruzie meer maken met ...	Ik wil de ruzie met oplossen.
3. meer energie hebben	Ik wil minder snel moe zijn en spelen.
4. beter zijn in wiskunde	Ik wil betere cijfers halen voor wiskunde.

Tabel 1

De medewerker moet erop gericht zijn om de doelen zo positief mogelijk te formuleren. Tijdens het doornemen van de kaarten kan de medewerker proberen zo veel mogelijk informatie van de cliënt te krijgen. Dit kan ze doen door ondertussen met haar te praten en door te vragen, zodat een gesprek ontstaat naar aanleiding van het werken met de doelkaarten.

8.3 Muzische middelen

Hieronder geven we een aantal voorbeelden van muzische middelen die de medewerkers kunnen inzetten in de begeleiding van de cliënten.

Poppetjes

De medewerker kan gebruik maken van poppetjes die de familie van de cliënt uitbeelden. Eén van de poppetjes is de cliënt zelf en ze moet alle andere poppetjes/familieleden een plaats geven. Hoe dichterbij de cliënt zelf, hoe dichterbij de mensen ook in het echte leven bij haar staan. Aan de hand



van de poppetjes kan de medewerker het gesprek aan gaan. Hierdoor krijgt de medewerker meer zicht op de situatie en wordt de cliënt ook aan het denken gezet.

Drie huizen methode

Als de medewerker merkt dat de cliënt het lastig vindt om te praten, kan ze gebruik maken van de drie huizen methode. Dit is een middel waardoor ze op een muzische manier vragen kan stellen aan de cliënt. We leggen stap voor stap uit hoe de medewerker hier gebruik van kan maken en welke vragen ze dan kan stellen. We gebruiken het voorbeeld van de shelter, maar het kan ook toegepast worden op de achtergrond van de cliënt, de familie, school, vrienden, etc.

Stap 1: start vragen

1. Wil je voor mij voor drie huizen tekenen? Eén huis van de zorgen, een huis van de leuke dingen en een droomhuis. Kan je onder elk huis een kolom tekenen, zodat je daar straks de antwoorden kan schrijven?
2. Kan je uitleggen wat welk huis is en waaraan ik dat kan zien?
3. Als de cliënt aan het tekenen is kan de medewerker ondertussen doorgaan met de volgende stappen.

Stap 2: huis van de leuke dingen

1. Wat zijn de gebeurtenissen die je het fijnst van alles vindt?
2. Wat doe je het liefst in de shelter?
3. Hoe voel je je dan? Waar kan ik dat aan zien?
4. Wat voor andere dingen vind je leuk om te doen?
5. Gebruik een huisdier of fantasiedier: wat kan hij vertellen wat leuk is in de shelter?
6. Wat zou je nooit willen missen?

Stap 3: huis van de zorgen

1. Gebeuren er in de shelter wel eens dingen die je niet leuk vindt?
2. Wat vind je niet leuk?
3. Hoe voel jij je dan? Waar kan ik dat aan zien?
4. Als jouw huisdier zou praten, wat zou die mij dan vertellen wat er niet leuk is thuis?

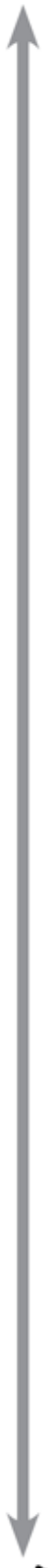
Stap 4: droomhuis

1. Stel je nu eens voor dat jij het in de shelter voor het zeggen hebt, wat zou je dan willen?
2. Waaraan zou je merken dat het in de shelter anders is?
3. Welke regels zouden er zijn?
4. Wat is er voor nodig om deze dingen te bereiken?
5. Wat zou jij kunnen doen om dit te bereiken?

Het onderstaande model kan ten ondersteuning worden gebruikt.



Signs of Safety Assessment and Planning Form

What are we Worried About?	What's Working Well?	What Needs to Happen?
On a scale of 0 to 10 where 10 means everyone knows the children are safe enough for the child protection authorities to close the case and zero means things are so bad for the children they can't live at home, where do we rate this situation? (If different judgements place different people's number on the continuum). 0  10		



Doelkaarten

Verder zijn doelkaarten ook een muzisch middel om doelen op te stellen. Hier is al eerder uitgebreid op ingegaan.

Handpoppen

Handpoppen kunnen worden ingezet tijdens individuele gesprekken of tijdens de huisvergadering. Een medewerker kan een handpop vasthouden en het is dan de bedoeling zij praat waardoor de cliënt kan reageren op de handpop. Het gevolg is dat de drempel voor haar minder hoog is om persoonlijke dingen te vertellen en daarnaast is het minder confronterend voor haar. Het is van belang dat de medewerker ook een andere toon aanslaat, want hierdoor wordt de handpop echt een persoon.

In het algemeen is het van belang dat alle muzische middelen geen speelgoed wordt. Hierdoor blijft er een duidelijk verschil tussen speelgoed en muzische middelen.

8.4 Beloningssysteem

Uit paragraaf 6.2.3 van het onderzoeksproduct is gebleken dat het nuttig is om te werken met een beloningssysteem. Hieronder geven we een aantal handvatten hoe dit ingezet kan worden in de meidenshelter Khayaletu.

Complimenten

Het is belangrijk dat binnen een beloningssysteem wordt toegespitst op heel concreet gedrag. De groepsleider moet dus heel concreet zijn als ze een compliment formuleert.

Als een groepsleider feedback wilt geven op adequaat gedrag moet ze hier de volgende stappen voor volgen:

1. Maak contact;
2. Zeg wat de cliënt goed doet;
3. Geef een reden (noem de positieve gevolgen voor de cliënt).

Verdienen

Een creatieve manier van een beloningsysteem is door op een groot vel alle namen op te schrijven. Elke keer als een cliënt iets goed doet, tekent de groepsleider een zonnetje of een krul achter de naam van de cliënt. Hierdoor kan de cliënt punten verdienen. Bij bijvoorbeeld tien zonnetjes/krullen krijgt de cliënt wat lekkers of mag ze kiezen wat ze de volgende dag wilt eten. Het is ook mogelijk om punten te verliezen. Dit kan als een meisje juist negatief gedrag vertoond.

In het zonnetje

Een andere manier is om van papier een zon te maken en die op de muur te plakken. Als er in de week dat de groepsleider werkt, een meisje is die veel goede dingen doet, komt zij in het zonnetje te staan. Dat is haar compliment.

In beide voorbeelden is het van belang dat de medewerkers onderling overleggen en afspreken wanneer iemand een krul krijgt of in het zonnetje komt te staan. Hierdoor is hier overeenstemming in en weten de cliënten waar ze aan toe zijn.



8.5 Presentiebenadering

De presentiebenadering is een benadering waarin aanwezigheid centraal staat, de medewerker is present. De relatie met de ander staat voorop. Binnen de benadering wordt niet gewerkt vanuit een vooropgesteld plan, maar vanuit de relatie wordt samen iets opgebouwd.

Deze benadering is een overkoepelende benadering die de medewerkers ten alle tijde kunnen inzetten. Het draait erom dat de medewerkers toegewijd en betrokken zijn bij de cliënten.

Aanwezigheid

In de presentiebenadering is aanwezigheid een belangrijk kenmerk. Het is van belang dat de medewerker aanwezig is en toegewijd en betrokken is bij een cliënt. De relatie met de cliënt staat voorop. Ze kunnen dit concreet doen door aanwezig te zijn als de cliënten thuis zijn. Daarnaast kunnen ze dit ook doen door geïnteresseerd te zijn in de cliënten.

Aansluiten

Het uitgangspunt in de presentiebenadering is dat er wordt aangesloten bij de leefwereld en de levensloop van de cliënt. Daarnaast is het van belang dat de medewerker betrokken is in alle facetten van het leven van een cliënt. Dit wordt zichtbaar in de alledaagse werk- en omgangsvormen. Verder wordt er in de presentiebenadering geprobeerd aan te sluiten door gelijkwaardigheid. Dit betekent dat de medewerker het niet altijd beter weet dan een cliënt, maar dat de medewerker zichzelf op gelijke voet met haar stelt.

Openheid

In de gelijkwaardigheid speelt openheid een belangrijke rol. Een open benadering van de medewerker is hierin belangrijk. Dit houdt in dat ze niet alles weet, dat ze niet veroordelend is en dat ze zichzelf kan openstellen naar de cliënten toe. Het is hierin belangrijk dat ze naast belangstelling ook emoties en vooral medeleven toont.

Volgens de presentiebenadering zijn er nog een aantal kenmerken die belangrijk zijn voor de medewerkers:

<i>Verwondering:</i>	iedere cliënt heeft een eigen verhaal
<i>Bereidheid:</i>	klaarstaan om de cliënten hun verhaal te laten doen
<i>Betrokkenheid:</i>	niet alleen klaarstaan, maar ook nabij zijn en helpen als een cliënt dat wenst
<i>Gevend:</i>	de overtuiging dat handelen zin heeft, voor een cliënt en voor haarzelf
<i>Voegend:</i>	zich richten op wat er vanaf een cliënt komt
<i>Toegewijdsheid:</i>	zich naast een cliënt wensen op te stellen
<i>Empatisch:</i>	zich verplaatsen in een cliënt
<i>Verdurend:</i>	de behoefte om op te lossen en te helpen, uit te stellen
<i>Persoonlijk:</i>	ook als mens aanwezig zijn, gelijkwaardigheid
<i>Troostend:</i>	vaststellen dat gebeurtenissen die tot pijn en verdriet leiden soms onomkeerbaar, onafwendbaar en onoplosbaar zijn
<i>Strijdbaarheid:</i>	een actieve rol innemen
<i>Beheerstheid:</i>	kan zich door rationaliteit laten leiden

8.6 Mentoring

Gesprek

De cliënten hebben alleen één groepsleider met wie ze individuele gesprekken voeren. Dit zijn vaststaande gesprekken. Tijdens die gesprekken bespreekt de groepsleider de voortgang van de doelen en maken ze samen afspraken voor de nieuwe week. Verder is er ook aandacht voor wat de cliënt heeft meegemaakt en wat haar bezighoudt. Het mentorgesprek is een duidelijke plek waar ze terecht kan met haar vragen en het geeft de groepsleider tegelijk de gelegenheid om gericht



aandacht te besteden en interesse te tonen. Deze gesprekken vinden buiten de groep plaats, in een ruimte waar geen invloeden van anderen aanwezig zijn.

Verslag

De groepsleiders maken van elk gesprek een kort verslag waarin beschreven staat wat ze hebben besproken, wat de vorderingen zijn betreft de doelen en wat de afspraken zijn voor de komende weken. Deze verslagen leest de andere groepsleider en de maatschappelijk werker, zodat zij ook op de hoogte zijn van alle cliënten en de cliënten ook kunnen begeleiden in de afspraken en doelen. Daarnaast stopt de maatschappelijk werker de verslagen in het zorgplan van de cliënten.

Vergadering

Elke vrijdag is er een vergadering met alle medewerkers, dit zijn de beide groepsleiders, de stagiaires, de vrijwilligers, de supervisor en de maatschappelijk werker. Deze vergadering duurt nu een half uur, maar het zou goed zijn om deze uit te breiden, zodat er ruimte ontstaat voor casussen. Er wordt dan verwacht dat de groepsleider die die week dienst had twee casussen inbrengt. Hierdoor wordt de groepsleider aan de ene kant verplicht om daadwerkelijk de gesprekken te voeren. Daarnaast worden de andere groepsleiders op de hoogte gebracht van de andere cliënten en dat helpt hen in de begeleiding die ze geven. Verder kunnen de groepsleiders meedenken in de manier waarop de begeleiding het beste vorm gegeven kan worden.

Naast de vergaderingen waarin twee casussen besproken worden, worden de andere casussen besproken tijdens supervisie. De groepsleiders hebben elke twee weken een supervisiegesprek, dus tijdens deze gesprekken kan de begeleiding besproken worden.

Opzet gesprek

Een mentorgesprek zit als volgt in elkaar:

1. Wel en wee

De groepsleider vraagt aan de cliënt hoe het gaat (in de shelter, op school, eventuele familiebezoeken). Het is belangrijk dat de groepsleider belangstelling en begrip toont en ze brengt structuur aan door regelmatig samen te vatten wat de cliënt zegt.

2. Punten van de cliënt inventariseren

Voordat de groepsleider inhoudelijk verder ingaat op de vaste agendapunten (zoals de doelen en afspraken) vraagt ze eerst wat de cliënt wilt bespreken: 'Heb jij punten waar jij het nu over wilt hebben?'. De groepsleider geeft daarna aan wanneer deze punten worden besproken en benoemt het verdere verloop van het gesprek. Door bij het bespreken van de onderdelen in te gaan op de punten die de cliënt heeft ingebracht, wordt de motivatie van de cliënt vergroot om actief aan het gesprek deel te nemen.

3. Terugkomen op afspraken van het vorige mentorgesprek

Het is belangrijk dat de groepsleider terugkomt op het vorige gesprek en kijkt of de afspraken nagekomen zijn en wat het resultaat is. Door telkens terug te komen op afspraken, wordt de kans groter dat zowel de groepsleider als de cliënt de afspraken nakomen. Daarnaast voelen de cliënten zich hierdoor serieus genomen en ervaren zij dat afspraken geen 'loze kreten' zijn, maar dat hier daadwerkelijk aan gewerkt wordt.

Het kan gebeuren dat de groepsleider afspraken niet is nagekomen. In dat geval biedt de groepsleider haar excuses aan en legt ze uit waarom zij zich niet aan de afspraak heeft gehouden. Door op deze wijze te reageren voelt de cliënt zich niet alleen serieus genomen, maar ziet ze ook hoe ze het beste met zo'n situatie kan omgaan.

Wanneer de cliënt zich niet aan de afspraak heeft gehouden, is het van belang dat de groepsleider probeert te achterhalen waarom het niet is gelukt. Door een open, niet veroordelende houding, vergroot de groepsleider de kans dat de cliënt aangeeft waarom zij zich niet aan haar afspraak heeft



gehouden. Het is mogelijk dat de cliënt onvoldoende vaardigheden had om te doen wat is afgesproken. Het is dan belangrijk dat de groepsleider dit met haar gaat oefenen.

4. Werkpunten doornemen

Binnen de doelen zijn er werkpunten gemaakt om zo het doel stapje voor stapje te bereiken. De groepsleider neemt de werkpunten vanuit de doelen met de cliënt door en kijkt welke werkpunten behaald zijn en weggestreept kunnen worden. Wanneer een werkpunt (nog) niet is gehaald, wordt feedback gegeven op elke stap in de gewenste richting. Voorts gaat de groepsleider samen met haar na hoe het komt dat het punt niet (helemaal) is gehaald. Bij een vaardigheidstekort kan de groepsleider voorstellen de vaardigheid te oefenen. Vervolgens wordt bepaald waar de komende periode aan gewerkt gaat worden. Door de cliënt te betrekken bij het kiezen van de werkpunten, vergroot de groepsleider de motivatie en het zelfvertrouwen.

De cliënten willen des te harder aan werkpunten werken wanneer:

- het om hun eigen werkpunten gaat;
- ze horen en zien dat het daadwerkelijk iets gaat veranderen;
- ze merken dat ze invloed kunnen uitoefenen op zichzelf en de omgeving.

5. Praktische punten

Nadat de werkpunten zijn besproken, wordt ingegaan op mogelijke praktische punten, zoals familiebezoeken of medicatie. De groepsleider bekijkt welke stappen de cliënt zelf kan ondernemen om bepaalde zaken te regelen, zodat ze zo zelfstandig mogelijk wordt.

6. Afspraken maken en noteren

Aan het einde van het mentorgesprek worden de verschillende afspraken genoteerd. Afspraken worden bij voorkeur zelf door de cliënt in een eigen agenda opgeschreven. De groepsleider noteert de zaken die voor het volgende gesprek van belang zijn.

8.7 Intervisiemodel

Het intervisiemodel kan ingezet worden tijdens de intervisiebijeenkomsten. Hierdoor wordt er op een gestructureerde manier intervisie gegeven.

Stap 1: De casusinbrenger schetst zijn probleemsituatie

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger geeft beknopte informatie over de opdrachtsituatie. Hij vertelt zijn indrukken, bespiegelingen en oordelen. Het betreft hier de feitelijke waarneming en bewuste ervaringen van de casusinbrenger. Hij belicht zijn handelen en de tot nu toe verrichte werkzaamheden als docent/begeleider in die specifieke situatie.

Rol groepsdeelnemers

De groepsdeelnemers reageren niet op het verhaal en stellen geen vragen. Zij luisteren aandachtig en proberen een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de probleemsituatie.

Tips:

- geef de casusinbrenger de ruimte, maar let tevens op de tijd
- voorkom dat de deelnemers op de informatie reageren

Stap 2: De groepsdeelnemers formuleren vragen

Rol groepsdeelnemer

Door de casusinbrenger vragen te stellen proberen de groepsdeelnemers het beeld van de probleemsituatie te completeren. De groepsdeelnemers helpen zoeken naar de precieze 'puzzel' van de casusinbrenger. 'Hoe luidt nu exact zijn vraag?' Hiertoe formuleert iedere groepsdeelnemer (behalve de casusinbrenger) voor zichzelf drie vragen die iets kunnen ophelderen over de relatie



tussen de casusinbrenger en het adviestraject. Omdat er wordt gespeurd naar de rol, het handelen en de positie van de casusinbrenger zelf, worden er vrijwel geen vragen gesteld over omstandigheden die een rol speelden. Het is daarbij de kunst om suggestieve vragen achterwege te laten en open vragen te stellen.

De vragen worden één voor één door de groepsdeelnemers gesteld.

Open vragen zijn:

- Wat gebeurde er precies?
- Wat beleefde je zelf toen dat gebeurde?
- Welke aarzelingen, dilemma's of twijfels had je toen dit voorviel?
- Is (concrete beschrijving van een geselecteerd deel van zijn handelen) typerend voor je handelen?
- Ik zie je zo ... acteren, welke betekenis geef je aan dit handelen?
- Kennelijk kies je voor een ... rol, wat was je beweegreden?

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger luistert goed en registreert bij zichzelf wat de vraag hem doet; hij antwoordt niet.

Tips

- zorg voor een sfeer waarin elke gestelde vraag tot zijn recht komt en de casusinbrenger de vraag rustig op zich kan laten inwerken;
- de geformuleerde vragen worden op een flip-over genoteerd.

Stap 3: Waardering van de vragen door de casusinbrenger

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger neemt rustig de tijd om de vragen één voor één te waarderen met:

+ (= warm), O (= neutraal) of - (= koud).

Warm betekent; de vraag geeft mij het gevoel iets met mijn probleem te maken te hebben.

Koud betekent: de vraag heeft mijn inzien niets te maken met mijn probleem en is dus irrelevant.

Neutraal betekent: op zich wel relevant, maar of die vraag iets met mijn probleem te maken heeft weet ik eigenlijk niet.

Rol groepsdeelnemers

De groepsdeelnemers reageren niet op de waardering van de casusinbrenger, hoe teleurstellend dat soms ook kan zijn. Evenmin is er discussie.

Tips

- geef ruimte aan het waarderen van de vragen
- let op aarzelingen en op de lichaamstaal

Stap 4: De casusinbrenger beantwoordt de vragen

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger beantwoordt de afzonderlijke vragen zo kort en krachtig mogelijk.

Rol groepsdeelnemers

De groepsdeelnemers geven geen commentaar, ook niet als het inhoudelijke antwoord volgens hen niet overeenstemt met de in stap 3 gegeven waardering. Onderdruk de neiging tot discussiëren.

Tips

- zorg voor een helder antwoord
- let erop dat de casusinbrenger niet te veel 'verhullende' informatie geeft

Stap 5: Een laatste ronde vragen

Rol groepsdeelnemers

De groepsdeelnemers krijgen de gelegenheid om de laatste vragen te stellen over de kwestie van de casusinbrenger, over zijn handelen en rol in de probleemsituatie. In principe vraagt iedereen



door tot hij alles gevraagd heeft.

Gesloten vragen:

- Had je toen en toen de beweegredenen '.....'?
- Staat je eigenschap '.....' hier centraal?
- Heb je hier de opvatting '.....' gehanteerd?
- Twijfel je tussen dit en dat?
- Ken je die zorg en die spanning?

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger antwoordt direct zo kort en krachtig mogelijk. Wederom geen discussie.

Tips

- richt je op de 'warme' antwoorden (deze sluiten aan op de casusinbrenger)
- probeer te ontdekken welke achtergronden het adviesproces beïnvloeden
- zoek naar de twijfels en de dilemma's
- onderzoek zijn professionele opvattingen en zijn kenmerkende adviesstijl

Stap 6: Het formuleren van het probleem

Rol groepsdeelnemers

Ieder noteert voor zichzelf het probleem van de casusinbrenger. Zij verplaatsen zich in de persoon van de casusinbrenger en noteren dus: 'Mijn probleem is.....'.

Rol casusinbrenger

Ook de casusinbrenger noteert zijn probleem zoals hij dat na al die stappen ervaart.

Tips

- benoem het probleem te in termen van het 'handelen' en de 'rol' van de adviseur
- of, indien mogelijk, in termen van een kenmerkende adviesstijl en/of dominante professionele opvatting van de casusinbrenger; ieders inbreng
- behalve die van de casusinbrenger, wordt weer op de flip-over geschreven

Stap 7: De casusinbrenger waardeert de probleemformuleringen

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger geeft op de flap-over zijn waardering van de probleemformuleringen van de groepsdeelnemers aan in termen van 'warm', 'koud' of 'neutraal' (zie stap 3).

Wederom geen discussie.

Tips

- Vraag je (als casusinbrenger) af of je inderdaad je eigen opvattingen wilt handhaven, of heb je alternatieven?
- Had een andere opvatting wellicht een andere situatie opgeleverd?
- Vraag je (als casusinbrenger) af of je je gedrag wilt handhaven dat voortkomt uit persoonsgebonden achtergronden, of heb je alternatieven?

Stap 8: De casusinbrenger maakt de rekening op

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger schrijft zijn eigen geformuleerde probleem op de flip-over, laat horen wat hem in de probleemformuleringen van stap 7 aanspreekt en geeft betekenis aan de waarderingen 'warm', 'koud' of 'neutraal'. Bovendien geeft hij per probleemdefiniëring aan wat hij in welke mate geneigd is over te nemen ten behoeve van zijn eigen probleemformulering.

Rol groepsdeelnemers

De overige groepsdeelnemers motiveren elk hun probleemformulering. Hierna volgt een discussie.

Tips

- zorg ervoor dat de discussie gericht blijft op het gedrag, de opvatting of adviesstijl van de casusinbrenger
- de casusinbrenger beëindigt deze stap met de herformulering van zijn probleem
- formuleer het probleem in termen van spanningen tussen bijvoorbeeld het gewenste en het



feitelijke handelen of bijvoorbeeld tussen de professionele wensen en de verwachtingen van de praktijksituatie

- deelnemen geeft meer afstand, maar biedt de mogelijkheid goed te luisteren, neemt de casusinbrenger niet deel aan deze stap, dan wordt geadviseerd om ook feitelijk afstand te nemen en even buiten de groep te zitten (de casusinbrenger kan op enige afstand naar het 'geroddel' over zijn situatie kijken).

Stap 9: Welke krachten maken dat het probleem blijft bestaan?

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger geeft aan hoe hij het probleem in zijn werkstijl zou kunnen aanpakken en/of hoe hij zijn professioneel handelen zou kunnen veranderen. Hij wijst stimulerende en remmende factoren aan die tot oplossingen van het probleem kunnen leiden.

Vragen;

- Wat wil ik anders doen?
- Voor welke verandering sta ik?
- Welke elementen leiden tot het dilemma?
- Uit welke tegenpolen bestaat de aarzeling?
- Welke voordelen en bezwaren zie ik?
- Welke consequenties zie ik?
- Welke afwegingen heb ik?
- Hoe kan ik dat invoeren?
- Welke stappen wil ik ondernemen?

Rol groepsdeelnemers

De groepsdeelnemers helpen hem daarbij door het stellen van vragen en het geven van hun indrukken.

Tips

- zorg ervoor dat de adviesstijl van de casusinbrenger centraal blijft staan, geef eventueel feedback over de haalbaarheid
- mogelijk heeft de casusinbrenger tijd nodig om een en ander te laten bezinken; het is aan de casusinbrenger te bepalen of het 'zo mooi is geweest'.

Stap 10: Wat gaat de casusinbrenger er mee doen?

Rol casusinbrenger

De casusinbrenger geeft aan welke suggesties hij op welke wijze zal gebruiken. Tevens gaat hij in op suggesties die wel zinvol en inspirerend voor hem zijn, maar waarvan onduidelijk is hoe ze in de praktijk op te volgen.

Mogelijke vragen

- Wat wil ik bijleren?
- Waar wil ik voortaan opletten?
- Wat heb ik over mijzelf ontdekt?
- Welk inzicht levert dat op; wat ga ik daarmee doen?
- Wat wil ik over een week/maand/kwartaal bereikt hebben?

Zegt dit iets over de wijze waarop ik 'leer'?

Rol groepsdeelnemers

Bij eventuele nog openstaande vragen van de casusinbrenger kunnen de groepsdeelnemers objectieve adviezen geven.

Tips

- maak afspraken om de resultaten te vernemen;
- de casusinbrenger legt, eventueel voor zichzelf, een logboek aan waarin periodiek wordt genoteerd hoe een en ander in de praktijk verloopt;
- de casusinbrenger maakt desgewenst een afspraak met een groepslid om van gedachten te wisselen over de in de sessie naar voren gekomen punten.