

Onderzoek

Jongeren bereiken via msn

;-) W8 Hb j ff?

Professionals die groepen jongeren in beeld willen krijgen en houden, zoals jongerenwerkers, zien zich voor nieuwe uitdagingen gesteld. De straat neemt aan belang af als vindplek voor hun doelgroep. Jongeren brengen steeds meer tijd door op internet. Welke virtuele wegen kunnen jongerenwerkers en andere professionals bewandelen om hun contact met jongeren te verdiepen en te intensiveren? Er is in potentie veel mogelijk, maar ICT is geen wondermiddel, zo leert onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut.

Huub Braam en Marjolijn Distelbrink

Internet nieuwe vindplek

Welzijnsorganisaties die zich richten op de preventie, signalering en doorverwijzing van (probleem)jongeren, beginnen langzamerhand oog te krijgen voor het nut van de inzet van nieuwe communicatiemiddelen zoals internet. Jongeren kunnen chatten met de Kindertelefoon, online advies krijgen of direct in contact komen met hulpverleners als het gaat om vragen over bijvoorbeeld depressies, loverboys, schoolverzuim, conflicten in de thuissituatie, alcohol- en druggebruik, enzovoorts. Bij instellingen die zich in eerste instantie richten op face-to-face contact met jongeren, zoals het jongerenwerk, staat het gebruik van dit soort toepassingen echter nog in de kinderschoenen. Dit terwijl jongeren bij uitstek via nieuwe communicatiemiddelen bereikt kunnen worden, en minder dan voorheen via de straat. Immers, de tijd die jongeren op internet doorbrengen, neemt de laatste jaren sterk toe (Breedveld e.a., 2006). Volgens online onderzoek van Kaboem (een marketingplatform voor Tweens) uit 2005 is van de jongeren in de leeftijd van negen tot vijftien jaar maar liefst 87 procent dagelijks online, bijna de helft hiervan zelfs meer dan drie uur.

Digitale hangplek

Internet is dus in potentie een belangrijke vindplek voor jongeren. Om ervan te profiteren, is kennis van trends in internetgebruik door jongeren onontbeerlijk. De functie die internet voor jongeren heeft is door de jaren heen drastisch veranderd. Waar internet vroeger vooral werd gebruikt om te surfen en informatie te zoeken, is communicatie nu de belangrijkste activiteit (Valkenburg & Peter, 2007). Meer dan vroeger gaat het daarbij vooral om communiceren met bekenden uit het eigen sociale netwerk (Valkenburg, Peter & Schouten, 2006). Jongeren doen dat het meest via msn, het Instant Messaging programma waarmee ze 1-op-1 of in groepjes 'real time' met elkaar kunnen chatten. Tieners 'msn-en' bijna allemaal, meer dan de helft doet dit dagelijks. Chatten via msn is voor veel tieners een tweede natuur, ze praten net zo gemakkelijk online als face-to-face met elkaar. Msn is kortom een belangrijke digitale hangplek voor jongeren. Schouten (2007) ziet msn als het verlengde van wat vroeger op het schoolplein gebeurde. 'Je kunt het thuis doen, en gewoon verder kletsen waar je was gebleven.' Dat niet alleen: onderzoek laat zien dat contacten tussen jongeren zich door online communicatie kunnen verdiepen (Valkenburg & Peter, 2007). Internet levert dus nieuwe vormen van communicatie op. Dit geldt niet alleen tussen jongeren onderling, maar ook in de hulpverlening. Onderzoek naar de kindertelefoon maakt duidelijk dat voor een significant deel van de jongeren chatten met een medewerker meer ondersteuning biedt en meer 'verlichting' geeft dan telefonisch contact (Fukkink & Hermans, 2007).

Chatten met jongerenwerkers

Welzijnsorganisatie Netwerk in Hoorn is een voorloper en experimenteert al enkele jaren met chatten via msn om jongeren beter te bereiken. Het Verwey-Jonker Instituut deed in najaar 2007 onderzoek naar de meerwaarde die het werken met msn bij deze organisatie heeft voor het bereiken en begeleiden van jongeren en welke valkuilen en knelpunten het oplevert. msn wordt door jongerenwerkers onder andere gebruikt om tussentijds – tussen de inloopavonden of activiteiten in – contacten met jongeren aan te houden. Of om het contact weer op te pakken als een jongere lang uit beeld is. Via msn bespreken jongeren vaak gemakkelijker hun problemen met jongerenwerkers, zo blijkt. Het contact is anoniemer en laagdrempeliger, niet in de laatste plaats omdat het gaat om één-op-één contact. Thuis achter de computer hebben jongeren meer privacy dan in het jongeren centrum of op straat. Jongeren vertellen daardoor gemakkelijker over moeilijke onderwerpen dan op andere momenten waarop ze jongerenwerkers spreken; dan zijn ze namelijk bijna altijd in gezelschap van leeftijdgenoten en dit remt hen om over persoonlijke problemen te praten. Er komen niet zozeer ander type problemen of hulpvragen boven tafel, het gebeurt wel sneller, de drempel is lager.

Overigens hebben lang niet alle contacten via msn betrekking op hulpvragen. Msn wordt vooral veel gebruikt om even kort contact te hebben, de banden aan te halen, nieuwtjes uit te wisselen (te ‘roddelen’), of dingen af te spreken. Juist door dit type contacten wordt de vertrouwelijkheid tussen jongerenwerkers en jongeren versterkt en kunnen *en passant* of op andere momenten gemakkelijker problemen ter sprake komen. Msn maakt het voor jongeren eenvoudig om jongerenwerkers 1-op-1 te benaderen, omdat het niets kost. Jongeren hebben vaak te weinig beltegoed om jongerenwerkers individueel via de telefoon te benaderen. De jongerenwerkers op hun beurt hebben het idee dat ze jongeren sneller kunnen helpen door het gebruik van msn. Ze blijven beter op de hoogte van het reilen en zeilen van jongeren met wie ze contact hebben en kunnen een vinger aan de pols houden.

Hulpmiddel, maar geen wondermiddel

Msn is een belangrijke aanvulling op, maar geen vervanging voor het werk op straat en in het buurthuis, zo komt uit het onderzoek naar voren. Via msn wordt de vertrouwensband aangehaald, versterkt. Het gebruik van msn leidt daarmee, op dit moment, al met al niet tot een beter bereik van voorheen moeilijk bereikbare groepen. Eerder tot een intensivering van contact met en gemakkelijker toegang tot jongeren die toch al voor het jongerenwerk bereikbaar zijn. En dan vooral jongeren die minder op straat hangen maar veel tijd doorbrengen achter de computer. Het werkt dus niet voor iedereen. Sommige groepen “hangen” meer op straat en gebruiken internet minder om met elkaar en/of jongerenwerkers contact te hebben. Msn-contacten zijn er op dit moment vrijwel uitsluitend met jongeren die jongerenwerkers al kennen en met wie er al een zekere vertrouwensband bestaat. In een enkel geval helpt msn jongerenwerkers om contact te houden met jongeren die voorheen op straat hingen maar van straat verdwijnen. ‘Via msn kan je ze blijven stimuleren. Anders waren ze uit beeld geweest.’ Hyves, dat naast msn wordt ingezet om jongeren snel op de hoogte te brengen van activiteiten, is wel een kanaal om nieuwe doelgroepen te bereiken. Dit omdat via dit communicatiekanaal vrienden van vrienden bereikt worden.

Bezint eer ge begint

Bovenstaande maakt duidelijk dat msn bepaalde voordelen heeft voor de communicatie met jongeren. Uit het onderzoek blijkt dat professionals zich daarbij goed moeten afvragen waarvoor ze msn willen inzetten; wat zijn doelen, en hoe kan een en ander worden ingepast in de organisatie? Wil msn echt een meerwaarde hebben in het contact met jongeren, dan is het

raadzaam om dit systematisch aan te pakken. Voor het onderzoek is een brochure ontwikkeld waarin een aantal stappen staan die een organisatie hiervoor kan doorlopen: '*Jongerenwerk en MSN. Tips voor msn'en met jongeren*'. In hoeverre individuele werkers msn in de praktijk inzetten is bijvoorbeeld afhankelijk van de mate waarin ze thuis zijn in de msn-taal die de jongeren gebruiken. Hiervoor kan training nodig zijn. Voor een inbedding in het werk is het daarnaast bijvoorbeeld van belang dat jongeren het meest msn'en rond etenstijd en in de avonduren. Dit kan betekenis hebben voor werktijden van professionals die met jongeren werken. Ook andere vraagpunten, zoals de mate waarin msn-gebruik in de organisatie moet worden geregistreerd en geformaliseerd, komen in de brochure aan de orde. De jongeren zelf weten niet beter, voor hen zijn msn, Hyves en andere communicatiemiddelen gewoon onderdeel van hun 'toolkit'. De uitdaging voor de professional is om deze virtuele contactbronnen ook in de vingers te krijgen, met goede ondersteuning binnen de organisatie. Pas dan kan duidelijk worden hoe sterk dit het contact met jongeren kan verdiepen en intensiveren.

Literatuur

- Breedveld, K., Broek, A. van den, Haan, J. de, Harms, L. (2006). *De tijd als spiegel. Hoe Nederlanders hun tijd besteden*. Den Haag: SCP.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2007), *Ervaringen van kinderen met de Kindertelefoon: een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut (UvA).
- Valkenburg, P. M., Peter, J., & Schouten, A.P. (2006). Friend networking sites and their relationship to adolescents' well-being and social self-esteem. *CyberPsychology and Behavior*, 9, 585-590.
- Schouten, A.P. (2007). *Adolescents' online self-disclosure and self-presentation*. Amsterdam: The Amsterdam School of Communications Research ASoCR
- Valkenburg, P.M. & Peter, J. (2007). Preadolescents' and Adolescents. Communication and Their Closeness to Friends. In: Duimel, M. & Haan, J. de (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Over de auteurs

Huub Braam en Marjolijn Distelbrink zijn onderzoekers bij het Verwey-Jonker Instituut. De brochure '*Jongerenwerk en MSN. Tips voor msn'en met jongeren*' en het onderzoeksverslag zijn te downloaden via http://www.verwey-jonker.nl/jeugd/publicaties/jongerenwerk/jongerenwerk_en_msn.