

# **VISIETEKST**

## **GOG**

### **10/2019**

## 1. Inleiding

Grensoverschrijdend gedrag houdt in dat iemand grenzen, regels of waarden overschrijdt – of daarmee dreigt – met materiële, lichamelijke of psychische schade voor anderen of zichzelf tot gevolg. In deze visietekst staan we stil bij enkele factoren die we binnen Intesa belangrijk vinden in de ontwikkeling van GOG, en in de aanpak ervan.

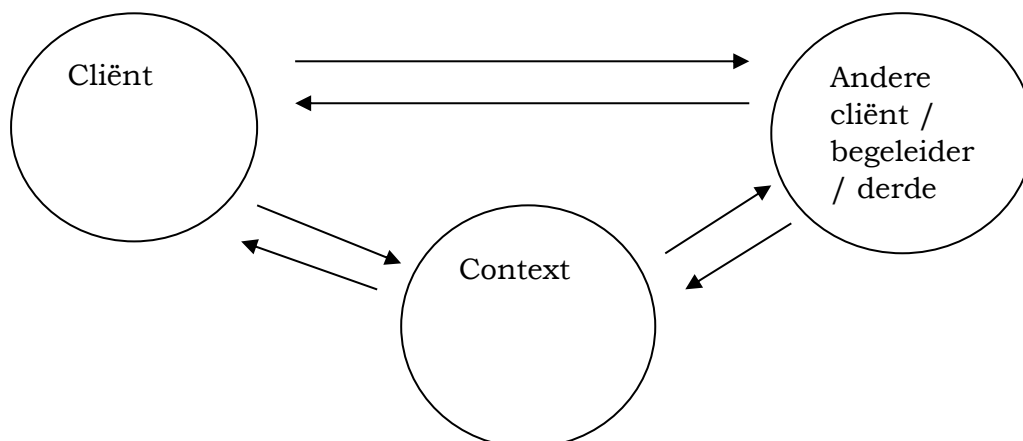
Grensoverschrijdend gedrag kan zich uiten in verschillende vormen:

- Verbaal GOG
- Psychisch GOG
- Fysiek GOG
- Materieel GOG
- Seksueel GOG
- GOG t.o.v. zichzelf
- ...

Deze visietekst is van toepassing op iedere vorm van GOG.

## 2. De drie hoofdrolspelers

Wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, heb je steeds te maken met drie cruciale hoofdrolspelers, die alle drie op elkaar inspelen en zo de omvang van het GOG bepalen: de cliënt, de 2<sup>e</sup> persoon (andere cliënt, begeleider of derde), en de context. De context omvat alle elementen uit de omgeving van de betrokken personen. GOG kan bijvoorbeeld beïnvloed worden door: drukte, lawaai, andere cliënten die in en uit de groep lopen, de samenstelling van de groep, een chaotische opstelling van het lokaal, gebrek aan een zinvolle activiteit, enz. De context is onlosmakelijk verbonden met de inzet van middelen (samenstelling groep, juiste begeleider op de juiste plaats, ...)



Om GOG hanteerbaar te maken, hebben we een totaalbeeld nodig van deze drie spelers en een totaalaanpak, waarbij op alle drie gefocust wordt.

*Een voorbeeld: Anna is een cliënte met communicatieproblemen. Aan de hand van SMOG kan ze in beperkte mate communiceren met haar omgeving, maar wanneer anderen haar niet begrijpen, wordt ze snel gefrustreerd. In zo'n situatie gebeurt het al eens dat Anna zo boos wordt dat ze gooit met alles wat zich op dat moment in haar buurt bevindt. Nadat een aantal personeelwissels werden doorgevoerd in het team dat Anna begeleidt, valt de I.B. van Anna op dat het met Anna minder goed gaat. Wanneer ze door haar begeleiders niet meteen begrepen wordt, raakt Anna gefrustreerd en weigert ze een nieuwe poging te doen om met hen te communiceren. Soms trekt ze zich zelf terug uit de situatie, maar op andere momenten gooit ze met borden, glazen of andere materialen die zich in haar buurt bevinden. Na enkele weken valt het op dat Anna haar nieuwe begeleiders geen blik waardig gunt, terwijl ze boos en agressief wordt naar de begeleiders die ze al langer kent en dan vooral wanneer zij van haar weg gaan. De I.B. van Anna heeft het erg moeilijk met dit gedrag: zij kent Anna al jaren als een volwassen vrouw die erop staat als een volwassene behandeld te worden. De afhankelijkheid die Anna naar haar toe toont vindt ze niet passen bij het beeld dat ze al die jaren van Anna had en zij weigert dan ook op die vraag in te gaan. Hierdoor lukt het Anna echter steeds minder om duidelijk te maken hoe ze zich voelt, waardoor de frustraties zich steeds verder opbouwen. Dagen zonder agressieve uitbarstingen worden uitzonderlijk.*

Vanuit de drie invalshoeken kunnen er verschillende vragen gesteld worden:

Vanuit de cliënt:

- Waarom gebruikt zij GOG?
- Welk gedrag uit zij?
- Wat zijn de aanleidingen tot GOG?
- Wat is de achterliggende boodschap?
- (Hoe) is zij aanspreekbaar?
- Hoe kun je haar ondersteunen om zich op een andere manier te uiten?
- ...?

Om op deze vragen een antwoord te vinden, kan het nuttig zijn het handelingsplan en de ondersteuningsfiches van de cliënt erbij te nemen, en/of te bekijken op welk emotioneel niveau de cliënt functioneert.

Vanuit de begeleider:

- Hoe beleef je het GOG?
- Hoe reageer je erop?
- Wat (hoe) is je houding en kun je het gedrag van de cliënt beïnvloeden?
- Hoe rem je het gedrag af?
- Hoe ga je om met je emoties van angst en boosheid tegenover de cliënt?
- Beïnvloedt jouw gedrag de emoties van de cliënt?
- ...?

Vanuit de context:

- Hoe is de groep samengesteld?
- Op welke manier word je ondersteund door je team en leidinggevenden?

- Hoe is de cultuur binnen de teams en de organisatie?
- Hoe is de infrastructuur, de accommodatie, het materiaal waarmee gewerkt wordt?
- Met welke regels en procedures wordt er gewerkt?
- ...?

De cliënt voldoende kennen, helpt om de betekenis van het gedrag te begrijpen en eventueel ook de oorzaak ervan te zien. Met grensoverschrijdend gedrag, hoe schokkend ook, wordt altijd iets gecommuniceerd.

Het kan daarnaast ook helpen om de wederzijdse invloed te zien tussen het eigen gedrag (van de begeleider) en dat van de cliënt. De cliënt en jezelf voldoende kennen, kan zeer preventief werken.

Elk element van de context heeft het tot slot in zich om een rol te spelen in ofwel het verder laten escaleren ofwel het de-escaleren van de globale hoeveelheid agressief gedrag in de organisatie.

### **3. Preventief werken**

Wanneer we spreken over preventie van GOG hebben we het over het voorkomen ervan, maar ook over het ondernemen van acties om de schade van GOG zoveel mogelijk te beperken. Door het beperken van de schade werken we immers preventief naar het vermijden van toekomstig GOG. Hiervoor hanteren we het volgende onderscheid tussen vier soorten preventie:

- Bij *primaire preventie* worden maatregelen genomen om risico's te voorkomen, zodanig dat blootstelling aan GOG niet mogelijk is. Voorbeelden zijn maatregelen m.b.t. de indeling van de ruimte, organisatie van vorming, procedures en visieteksten, ...
- Bij *secundaire preventie* worden maatregelen genomen om risico's op te heffen, waardoor blootstelling aan GOG onmiddellijk beëindigd wordt. Het gaat hierbij over de-escalerende maatregelen, bewust omgaan met je lichaamstaal, neutraal begrenzen, ....
- Bij *tertiaire preventie* zorgen maatregelen ervoor dat schade voorkomen wordt, wanneer blootstelling aan GOG niet ongedaan kan worden gemaakt. Het kan hierbij onder meer gaan over het gebruik van PTV technieken, time-out, ...
- Bij *ultieme preventie* is er schade opgetreden en zorgen maatregelen ervoor dat de negatieve gevolgen zo klein mogelijk gehouden worden. Dit wordt ook wel opvang, nazorg en herstel genoemd.

Binnen Intesa proberen we grensoverschrijdend gedrag zoveel mogelijk te voorkomen en streven we dus maximaal naar primaire preventie. Er wordt echter gericht ingezet op iedere vorm van preventie. Meer informatie hierover is terug te vinden in de agressiematrix.

## **4. Het crisisontwikkelingsmodel / signaleringsplan**

Af en toe loopt grensoverschrijdend gedrag uit de hand, en ontstaat er een crisis die gepaard gaat met controleverlies bij de cliënt (en eventueel ook bij de tweede betrokken partij). Een dergelijke crisis ontstaat echter zelden uit het niets. Een incident doorloopt een aantal fasen, en er zijn in het merendeel van de situaties voortekenen die waargenomen kunnen worden.

Binnen Intesa werken we met een signaleringsplan voor cliënten bij wie een crisis wel eens voorkomt en waar bijvoorbeeld maatregelen als afzondering of time-out genomen worden. In dit signaleringsplan staat per fase beschreven welk gedrag de cliënt vertoont, en hoe de begeleider best kan reageren om de spanning zo snel mogelijk af te laten nemen.<sup>1</sup> Het signaleringsplan beschrijft daarnaast ook het gedrag dat de cliënt zelf kan stellen om zichzelf te beschermen voor (verdere) escalatie.

Het vroegtijdig signaleren van tekenen van opbouwende spanning, en hier gepast op reageren, vormt een belangrijk middel in de secundaire preventie van GOG. Ieder signaleringsplan is uniek, aangezien iedere cliënt ander gedrag stelt wanneer de spanning zich opbouwt en iedere cliënt anders kan reageren op de daarop volgende reacties van begeleiding. Desondanks bestaan er enkele algemene richtlijnen die we binnen Intesa verwerkt hebben in een algemeen signaleringsplan, wat richting kan geven bij het opmaken van een individuele versie voor een specifieke cliënt.

---

<sup>1</sup> Manieren om de-escalierend te werken in de dagelijkse begeleiding komen algemener aan bod in de interne vormingen PTV.



## 5. Bekwaam handelen

Binnen Intesa vinden we het essentieel dat ieder personeelslid een geweldloze houding aanneemt in de omgang met GOG. Belangrijk daarbij is een aanpak die veel verder gaat dan het louter handelen tijdens grensoverschrijdend gedrag. Alles draait om een basishouding als begeleider, die bestaat uit vier centrale ankerfuncties:

- *Zelfcontrole*: Rustig, kordaat en neutraal blijven, en je eigen aandeel (h)erkennen in de escalatie. Door onzeker of juist agressief te reageren, draag je immers bij tot escalatie. Belangrijk is dan ook te weten hoe escalatieprocessen werken (zie punt 4) en bewust escalatie te vermijden door in verbinding te blijven met de cliënt.
- *Nabijheid*: Aanwezig zijn in de groep, verbonden zijn met de groep en daarbij instaan voor waakzame zorg. Deze zorg kan op drie niveaus geboden worden: Via een open gesprek, het stellen van gerichte vragen, of door indien nodig eenzijdig in te grijpen.
- *Routine*: Duidelijkheid en structuur bieden in dagdagelijkse situaties.
- *Netwerk*: Team vormen, je kan het niet alleen.

Omgaan met grensoverschrijdend gedrag is een opdracht die energie vraagt, maar door beroep te doen op je netwerk kan je die energie delen en bij elkaar halen. De essentiële opdracht die je als begeleider steeds hebt op zo'n moment, is je aanwezigheid tonen. Elke concrete actie die ondernomen wordt heeft als doel aanwezigheid te tonen, niet om rechtstreeks het gedrag van de cliënt te veranderen. Door de aanwezigheid te versterken, beïnvloed je onrechtstreeks het gedrag van de cliënt.

De basis in de aanpak van agressie ligt dus steeds in het tonen van je aanwezigheid als begeleider. Op die manier geef je ook de boodschap aan je cliënt dat je zijn gedrag wel afkeurt, maar niet hem als persoon.

## 6. Opvang, nazorg en herstel

GOG heeft impact op iedereen die erbij betrokken was: slachtoffer, dader, andere begeleiders en cliënten die in de omgeving waren, ... We vinden het binnen Intesa belangrijk te waken over deze impact en te investeren in goede opvang, nazorg en herstel voor alle betrokkenen. Als de impact van GOG blijft nazinderen, vormt dit immers een risico naar verdere escalatie en nieuwe GOG's. Voor meer info over opvang, nazorg en herstel verwijzen we graag naar de specifieke brochures met betrekking tot deze thema's, en de interne vorming "opvang, nazorg en herstel".