

Agressie, hoe verder?

Clënten opvangen als slachtoffer, getuige of dader

ICOBA



BROCHURE VOOR
HULPVERLENERS

VSPF

vrij

I. Nazorg bij agressie

1. Agressie

1.1. Definitie

Wat iemand als agressie ervaart, varieert van persoon tot persoon. De één ervaart iets als zwaar, de ander haalt voor hetzelfde incident zijn schouders op.

Daarom deze ruime definitie met plaats voor ieders subjectieve mening.

Agressief gedrag houdt in dat je grenzen, regels of waarden overschrijdt, of daarmee dreigt. Hiermee berokken je anderen of jezelf materiële, lichamelijke of psychische schade. En daarbij ben je je niet per se bewust van de gevolgen en de effecten van je gedrag.

Geweld houdt in dat je agressie intentioneel en doordacht gebruikt om een doel te bereiken.

1.2. Waarom worden we agressief?

Er zijn een heleboel situaties waarin mensen agressief kunnen worden: bv. lang wachten, een verzoek dat geweigerd wordt... Er zijn drie globale redenen voor agressie.

- › Frustratieagressie ontstaat vanuit gevoelens van onmacht, het gevoel geen controle te hebben over een situatie.

Monique werkt in de gehandicaptenzorg. Haar trein naar het werk heeft voor de tweede keer deze week vertraging. De aansluiting met haar bus wordt nu wel erg nipt. Monique jaagt zich al op. Als ze eindelijk aankomt in het station, spurt ze naar de bushalte. Daar ziet ze nog net de bus vertrekken. Met een verbit hoofd komt ze een half uur te laat op haar werk. Daar merkt ze dat een collega voor de tweede keer vergeten is een afspraak door te geven aan een cliënt. Monique moet daardoor twee vervelende telefoongesprekken voeren. Wanneer ze haar collega tegenkomt, krijgt die de volle lading.

- › Instrumentele agressie is berekend, ze staat ten dienste van een welbepaald doel.

Kurt, tien jaar, is opgenomen in een leefgroep van de bijzondere jeugdbijstand. Als hij van een opvoedster het speelgoed moet opruimen, wacht hij tot ze de kamer uit is. Dan zegt hij tegen een jongere groepsgeenoot: 'Jij ruimt mijn rommel op, of ik vertel aan iedereen dat jij nog in je bed plast.'

- › Agressie ten gevolge van een psychisch of organisch ziektebeeld.

Angela verblijft regelmatig in het daklozencentrum. Zij heeft achtervolgingswanen. Ze is ervan overtuigd dat ze haar willen vermoorden. Als een begeleider haar onverwachts aanspreekt, is Angela ervan overtuigd dat het moment daar is. Zij duwt met volle kracht de begeleider tegen een muur en loopt hard weg.

Dit onderscheid is erg belangrijk. Afhankelijk van de achterliggende reden bepaal je de juiste omgangswijze met agressie. Of en hoe je een dader van agressie opvangt, verschilt naargelang de ontstaansredenen.

1.3. Frustratieagressie als betekenisvol gedrag

Meestal heeft agressie een betekenis. Vaak ontstaat het uit frustratie. De dader drukt die uit door agressie. De manier waarop hij dat doet is niet acceptabel voor anderen. Maar zijn boodschap kan wel terecht zijn.

Het is als hulpverlener je taak om te achterhalen wat die boodschap juist is. Als je achterhaalt waarom iemand agressief is, kan je daaraan werken. En zo misschien agressie in de toekomst vermijden. Daarnaast blijft het natuurlijk nodig om duidelijke grenzen te stellen bij agressie.

2. Opvang, nazorg en herstel

2.1 Gevolgen van agressie

Voor slachtoffers en getuigen

Wanneer mensen een agressie-incident meemaken, kan hen dat raken.

Een aantal zaken verhogen de impact:

- › zaken die te maken hebben met het incident zelf:
 - de onvoorspelbaarheid
 - de duur en de ernst van het incident
 - de mate van invloed die iemand op een situatie kan uitoefenen
 - verschillende incidenten op korte tijd
- › zaken die te maken hebben met de persoon:
 - voordien al last hebben van stress
 - zich snel schuldig voelen
 - gebeurtenissen uit het verleden
 - stabiliteit van het persoonlijk leven

Mogelijke gevolgen voor slachtoffer en getuigen op korte en middellange termijn

Lichamelijk	Gedragsmatig	Emotioneel
Fysieke verwonding	Minder presteren dan gewoonlijk	Emotionele uitputting
Gevoeligheid voor lawaai en geluid	Piekeren	Interesseverlies
Hartkloppingen	Snauwerig reageren	Lusteloosheid
Hoofdpijn	Veel drinken	Motivatatiegebrek
Hyperventilatie	Veel eten	Neerslachtigheid
Maag- en darmklachten	Veel roken	Onzekerheid
Rugpijn	Zich minder goed kunnen concentreren	Prikkelbaarheid
Slapeloosheid en nachtmerries	Plotseling radicale beslissingen nemen	Tegen dingen opzien
Sierpijn		Angst
Vermoeidheid		
Zweten		

Bij kinderen en volwassenen met een laag cognitief niveau zie je vaak het volgende:

- > heel druk en uitbundig doen
- > om kleinigheden huilen of boos worden
- > verlies van vaardigheden zoals eten, praten, zindelijkheid

Al deze gevolgen zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis. Houden ze langer dan zes weken aan, dan kunnen ze wijzen op een verstoorde verwerking. Heeft iemand langer dan drie maanden last van bovenstaande reacties, dan is professionele begeleiding nodig.

Gevolgen voor daders

Lichamelijk	Gedragsmatig	Emotioneel
Fysieke verwonding	Zichzelf verwijten maken	Gevoel van leegheid
Geen energie meer	Desoriëntatie	Spijt hebben
Hoofdpijn		Wanhooop en schaamte voelen
Last van oude lichaamsskwalen		Zich depressief voelen

2.2. Opvang

Onder opvang verstaan we slachtoffers, getuigen en ook daders direct na het incident ondersteunen. Een goede eerste opvang zorgt ervoor dat mensen verder kunnen. Je laat ze hun verhaal vertellen. Zo krijgen ze vat op wat er gebeurd is. Verwittig ook familieleden of vrienden. Mobiliseer hun steun.

Zo'n eerste opvanggesprek is iets wat iedereen in principe kan. Geef vooral praktische steun en maak de feiten niet erger dan ze zijn. Zorg er anderzijds ook voor dat je niet minimaliseert.

Vragen tijdens een opvanggesprek:

- > Wat is er gebeurd?
- > Hoe voelde je je?
- > Hoe voel je je nu?

2.3. Nazorg

Nazorg vindt later plaats. Goede nazorg houdt in dat je een aantal gesprekken houdt met slachtoffers of getuigen om hen te helpen de agressie een plaats te geven. Een vaak gebruikt model is het driegesprekken model.

- 1) In een eerste gesprek reconstrueer je samen met het slachtoffer de gebeurtenis. Wat is er juist gebeurd, wat dacht je, hoe voelde je je. Dit gesprek houd je best ongeveer twee dagen na het incident.
- 2) Ongeveer twee weken daarna plan je een tweede gesprek. Hierin ga je na of slachtoffers nog lichamelijk of psychologisch last hebben van het incident. Vertel hen dat dit normaal is en dat ze zich daar geen zorgen over moeten maken. Schokkende gebeurtenissen kunnen immers veel gevolgen hebben. Pas als die gevolgen langer dan een maand aanhouden, verhoogt de kans op een slechte verwerking. Nu bespreek je ook hoe mensen het incident verwerken. Is dat door er veel over te praten? Of sporten en tekenen ze het van zich af? Er zijn veel verschillende manieren om op een goede manier een incident te verwerken. Gaat iemand emoties uit de weg, dan wijst dit op mogelijke moeilijkheden bij het verwerken.
- 3) Een zestal weken na het incident houd je een afrondende bijeenkomst. Dit dient om na te gaan of en hoe het slachtoffer de agressie achter zich kan laten. Is dit nog niet gelukt? Denk dan aan doorverwijzing.

2.4. Herstel

De schade die een slachtoffer van een agressie-incident oploopt kan zowel materieel, fysiek, relationeel als emotioneel zijn. Materiele en fysieke schade zijn objectief vast te stellen. Emotionele en relationele schade zijn altijd subjectief.

Herstel is het proces dat het slachtoffer erkent in de geleden schade en probeert die te recht te zetten. Dit gebeurt door communicatie tussen slachtoffer en dader. Een wil tot overleg bij beide partijen is dan ook noodzakelijk. Afdedwongen herstel werkt niet. Bij vaststaande methodes zoals herstelbemiddeling of herstelgericht groepsoverleg zal er steeds een neutrale bemiddelaar zijn. Een goede bemiddelaar houdt zijn persoonlijke normen en waarden op de achtergrond. Het slachtoffer beslist wat de schade voor hem inhoudt.

Opvang en nazorg na een incident zijn ook nodig voor de dader. Tenminste als het gaat om agressie vanuit frustratie of vanuit een ziektebeeld. Bij instrumentele agressie is vooral herstel van belang.

3. Opvang, nazorg en herstel bij cliënten

3.1. Als slachtoffer of getuige

Waarom voorzie je opvang en nazorg voor cliënten? Hier zijn verschillende redenen voor.

- 1) Nazorg helpt mensen een plaats geven aan moeilijke gebeurtenissen en hun gevolgen.
- 2) Het schept duidelijkheid en neemt zo onrust weg. Gevolg is dat de negatieve en gespannen sfeer opklaart. Opvang en nazorg verminderen dus de kans op negatieve gevolgen van een incident.
- 3) Cliënten hebben vaak een aantal persoonlijke en levenskenmerken die de impact van een agressie-incident verzwaren. Zoals stresserende omstandigheden, een weinig stabiele omgeving, ...

3.2. Als dader

Ook daders kunnen opvang gebruiken. Waarom?

- 1) Ze voelen zich na een agressie-incident dikwijls schuldig, beschaamd of teleurgesteld in zichzelf. De omgeving reageert vaak negatief op hun gedrag. Dat kan het negatieve zelfbeeld dat de daders dikwijls al hebben nog versterken.
- 2) Meestal reageert de omgeving alleen op het agressieve gedrag en niet op het achterliggend motief. Daardoor voelen daders zich niet gehoord. Wie wel achterhaalt wat de reden van de agressie is, krijgt vaak goede aanknopingspunten om aan preventie en herstel te werken.
- 3) Ernstige of herhaalde agressie verhoogt de kans op negatieve reacties en stereotypering. Daders krijgen ook minder positieve aandacht. Zo vergroot het risico dat de hulpverlening slechter verloopt of (tijdelijk) wordt stopgezet.

Opvang en nazorg voor cliënten met agressief gedrag zijn om twee redenen belangrijk: je verkleint de kans op een nieuwe uitval én het hoort bij het hulpverlenerschap.

Opvang van een dader is dus niet hetzelfde als hem straffen. Een sanctie is vaak op zijn plaats, maar daarnaast is er ook iets anders nodig. Zeker bij frustratieagressie. Ook bij een dader brengt agressie heel wat gevoelens teweeg. Schaamte naar anderen en zichzelf, teleurstelling, ... Nazorg geeft deze gevoelens een plaats.

Kies voor sancties die cliënten meer inzicht en inlevingsvermogen geven in hun agressie en over de gevolgen voor zichzelf en anderen. Zo verkleint de kans dat ze hervallen.

3.3. Hoe opvang en nazorg inbouwen in de hulpverlening?

De hulpverleningsvisie en het agressiebeleid van je organisatie bepalen hoe je opvang en nazorg aanbiedt. Voor jou als hulpverlener houdt dit in dat opvang en nazorg niet wezenlijk verschillen van je normale (ped)agogische omgang met je cliënten.

Waarom is dit zo? Hier zijn twee redenen voor:

- > Je hebt een hulpverleningsrelatie met je cliënt: die moet vaak voortgezet worden.
- > Agressie is een daad die een breuk veroorzaakt. Tussen mensen of tussen mensen en de wereld. Ook hier weer is het belangrijk dat jij als hulpverlener zorgt dat die breuk niet blijvend is. Niet voor slachtoffers en niet voor daders.

3.4. Herstel

Herstel gaat zowel om materiële, fysieke, emotionele en relationele schade. In de context van de hulpverlening is het herstellen van de relatie tussen slachtoffer en dader belangrijk. Zij moeten vaak nog met elkaar verder. Het gaat immers meestal om herstel tussen cliënten onderling of tussen cliënt en hulpverlener.

Normaal gezien bepaalt de organisatie hoe ze aan herstel doet. Maar als hulpverlener moet je in een concrete situatie vaak onmiddellijk reageren en zorgen dat dader en slachtoffer met elkaar verder kunnen. Dring bij je teamleider aan op een duidelijke visie hierover. Bv. bij materiële schade is het evident dat de dader die herstelt.

Tot 90 minuten na een incident blijft ons lichaam alert. Dit betekent dat daders licht ontvlambaar blijven. Vermijd gedurende die periode om een inhoudelijk gesprek aan te gaan over de agressie. Dring niet onmiddellijk aan tot herstel. De kans is immers groter dat de dader terug agressief wordt.

Voordat je een herstelgesprek organiseert, spreek je eerst met slachtoffer en dader apart. Het voorbereidende gesprek met de dader kan twee doelen hebben. Je wijst hem op zijn verantwoordelijkheid voor de gevolgen van zijn actie. Daarnaast erken je hem ook in zijn slachtofferschap. Daders uit de hulpverlening hebben vaak ook een slachtofferkant. Het is net vanuit deze slachtofferkant dat ze soms agressief worden.

In leefgroepsituaties past een goed herstel sowieso in het pedagogisch concept van de leefgroep. Ook in één op één situaties past herstel in de hulpverleningsvisie van je organisatie. En in de visie op agressie die je organisatie hanteert.

3.5. Betrek de context

Een zwaar agressie-incident en de gevolgen ervan raken niet enkel de direct betrokkenen. Ook de naaste omgeving kan hier last van hebben: familie, partner, vrienden... Licht ook hen in over wat er gebeurd is en hoe je cliënt, als slachtoffer of als dader, kan reageren.

Doe dit alleen als je cliënt hier achter staat en hij weet dat je anderen contacteert. Anders loop je het risico dat het vertrouwen in jullie relatie beschadigd wordt.

Zowel bij opvang, nazorg als herstel betrek je dus belangrijke mensen uit het leven van je cliënt. Probeer met hen op één lijn te zitten. Houd rekening met hun visie.

3.6. Van opvang naar preventie

Goede nazorg helpt je om preventief rond agressie te werken. Een zinvolle sanctie of een verandering in het beleid kunnen voorkomen dat daders hervallen. Registreer het incident: wat, wanneer, waar, wie en waarom.

Uit een gesprek met dader of slachtoffer komt vaak de reden voor de agressie naar boven. Dit kan ervoor zorgen dat je een aantal zaken opnieuw bekijkt. En indien nodig verandert. Zo verkleint de kans op agressie.

- Wat kan veranderen?
- › een individueel handlingsplan
 - › groeps- en huisregels
 - › ongeschreven wetten
 - › (ped)agogische omgangswijze met cliënten
 - › Hulpverleningsvisie
 - › Infrastructuur

4. In de aandacht: de afzonderingsruimte

Sommige organisaties hebben afzonderingsruimten waar ze cliënten naar toe brengen als deze een gevaar betekenen voor zichzelf of voor anderen. Meestal gaat het dan om (zelf)agressie. Opgesloten zijn in een afzonderingsruimte is geen pretje. Goede hulpverlening gaat bewust om met de wijze van afzonderen én met de manier waarop men hierover met cliënten praat. Dit begint voordat de cliënt afgezonderd wordt.

Bij opname:

- › Een rondleiding in de afzonderingsruimte: ook voor belangrijke anderen zoals ouders.
- › Een brochure voor cliënten met antwoord op de volgende vragen:
 - hoe ziet een afzonderingsruimte eruit
 - waarom moet je naar de afzonderingsruimte
 - wat is het doel van afzonderen
 - hoe word je naar de afzonderingsruimte gebracht
 - wat gebeurt er tijdens het afzonderen
 - wanneer mag je eruit
 - wat gebeurt er na het afzonderen

Na het afzonderen bespreek je met de cliënt zowel de redenen voor afzondering als het afzonderen zelf. Dit alles natuurlijk aangepast aan het cognitief en emotioneel niveau van je cliënt.

Enkele vragen bij opvang en nazorg van cliënten

Wie verzorgt de opvang en nazorg voor de cliënten?

- › De betrokken hulpverlener?
- › Degenen die dagelijks cliëntencontact hebben?
- › Stafmedewerkers?
- › Zijn het dezelfde gespecialiseerde mensen die medewerkers opvangen of moet iedereen het kunnen?

Belangrijk is dat je een verantwoorde en gefundeerde keuze maakt. Eén die ligt in het verlengde van de organisatievisie.

II. **Handen uit de mouwen: praktische methoden**

Op de volgende pagina's vind je een aantal methoden om cliënten op te vangen die bij een agressie-incident betrokken waren. Je kan ze dus gebruiken voor dader, slachtoffer of getuige. Sommige methodes vragen een normaal cognitief functioneren. Anderen niet.

Deze werkvormen zijn inspirerend bedoeld. Zijn ze niet geschikt voor jouw doelgroep?

Met wat creativiteit misschien wel.

Het is zeker nuttig om rond een aantal werkvormen een vorming te volgen. Vraag bij je teamleider naar mogelijkheden.

Er zijn methoden voor de eerste opvang, de nazorgsgesprekken én het herstel. Bij punt 2.3 las je over het driegesprekken model. Ga hier na welke combinatie van methoden ervoor zorgt dat je dit volgt. De methoden staan in chronologische volgorde.

Werkt een methode niet zoals verwacht, of kom je vast te zitten? Doe dan een stap terug en bekijk waar het misliep. Herbegin of bespreek met je collega's of je teamverantwoordelijke alternatieven.

Na agressie is een afkoelingsperiode nodig. Wacht zeker anderhalf uur voor je met de dader een gesprek over de agressie aangaat. Ook opdrachten die je in het eerste anderhalf uur na de agressie laat uitvoeren, kunnen met nog veel boosheid gepaard gaan.

1. Life Space Crisis Intervention - Een praatactiviteit

- > Voor: dader
- > Wanneer: snel na/tijdens een incident
- > Doel: je cliënt neemt zelf het initiatief tot gedragsverandering.

De LSCI is een zeer gestructureerde methodiek om met kinderen en jongeren in gesprek te gaan over hun agressief gedrag. Er zijn zes fases.

- 1) Zorg ervoor dat je cliënt kan ontladen.
- 2) Stel een tijdlijn op waarin de aanloop en het verloop van het incident geschetst wordt.
- 3) Zoek uit wat het centrale thema is van de agressie/ de ruzie.
- 4) Bied je cliënt inzicht in het gebeuren.
- 5) Leer je cliënt nieuwe vaardigheden aan.
- 6) Bereid je cliënt voor op het terugkeren naar de activiteit waar hij mee bezig was.

2. Herstel relatie en activiteit - Een doe-activiteit voor cognitief minder begaafden

- > Voor: dader
- > Wanneer: na het incident
- > Doel: wegnemen van de spanningen na een agressie-incident

Het initiatief tot herstel ligt bij jou als je cliënten op een basaal niveau functioneren.

- 1) Ga na of zowel jij als je cliënt klaar zijn om de draad weer op te nemen.
- 2) Neem de activiteit die op het moment van de agressie bezig was weer op met je cliënt.
Hiermee geef je de boodschap 'kom we beginnen er terug aan, we hebben samen iets'.
- 3) Geef je cliënt opnieuw het gevoel erbij te horen. Wees fysiek nabij, speel in op zijn interesses en laat ruimte voor zijn eigen manier van zijn. Leg de nadruk op 'samen doen'.
Zo ervaart je cliënt dat jullie relatie weer hersteld is.

Heb hierbij oog voor groepsgenoten. Het is ook voor hen belangrijk dat ze weer verder kunnen met wat ze bezig waren.

3. Individueel opvanggesprek dader - Een schrijf- en praatactiviteit

- > Voor: dader
- > Wanneer: vanaf ongeveer 2 uur na het incident
- > Doel: dader inzicht geven in de aanleiding tot agressie en in de positie van het slachtoffer

- 1) Zet de dader apart en laat hem tot rust komen. Besef dat het tot 90 minuten kan duren voor iemand volledig afgekoeld is van een agressie-incident.

- 2) Als hij rustig is, geef je de dader een papier met de volgende vragen. Overloop ze zodat je zeker bent dat hij ze begrijpt.
 1. Wat is er gebeurd? - Wat heb jij gedaan?
 2. Hoe komt het dat je op deze manier reageerde?
Wat wilde je daar mee bereiken? Wat kan je in het vervolg anders doen?
 3. Wat denk je en wat voel je nu?
Wat denkt en voelt de ander volgens jou?
 4. Hoe kan je dit goed maken/herstellen?
Wat heb jij nodig om het goed te maken?
- 3) Bespreek de antwoorden met de dader. Ga op zoek naar de beleving van je cliënt, de mogelijkheden tot verwerken van het gebeuren, de mogelijkheden tot herstel, ...

Opmerking: een schrijfofdracht kan voor de kleinsten aangepast worden:

- teken eens wat er gebeurd is
- laat met deze poppen, blokken, penningen, ... eens zien wat er gebeurde

4. Opvanggesprek aan de hand van beelden

Een doe- en praatactiviteit voor minder mondige cliënten

- > Voor: zowel dader als slachtoffer.
- > Wanneer: een tijdje na het incident
- > Doel: je cliënt inzicht geven in wat er gebeurd is.

- 1) Zet je met je cliënt in een rustige ruimte. Je neemt een kaartenset mee met heel veel verschillende tekeningen.
- 2) Laat je cliënt er drie kiezen die weergeven wat er gebeurd is en/of wat zijn gevoelens hierbij zijn.
- 3) Leg eventueel ook kaarten met allerlei gevoelens (in woorden) klaar die je cliënt dan later onder de tekeningen legt. Zo krijgt hij woorden voor wat gebeurd is.

Er bestaan verschillende alternatieve spelen die je hiervoor kan gebruiken: o.a. OH-kaarten, Saga... Je kan ook zelf kaarten maken.

5. Groepsnazorggesprek I - Een praatactiviteit

- > Voor: getuigen en slachtoffers
- > Wanneer: snel na het incident (binnen de twee dagen)
- > Doel: getuigen laten krijgen op wat er gebeurd is.

Ga met de groep samen zitten en bespreek wat er gebeurd is.

- 1) Laat hen vertellen over het voorval.
 1. Wat namen ze waar: wat zagen ze, wat hoorden ze?
 2. Wat dachten ze?
 3. Wat voelden ze?
 4. Wat deden ze?
- 2) Vertel kort dat iedereen anders reageert op een agressie-incident, maar dat dit normale reacties zijn op een abnormale situatie. Hoe onlogisch ze ook kunnen overkomen bij anderen. Bevraag wie wat nodig heeft om alles weer op zijn plooï te laten komen.
- 3) Rond af. Ga na of er nog vragen zijn. Noteer vragen die je niet dadelijk kan beantwoorden. Laat cliënten die nood hebben aan meer, weten dat ze welkom zijn bij jou en je collega's. Geef afspraken rond verdere nazorggesprekken door als jullie die plannen.

Verplicht niemand tot praten.

Deze vragen kan je uiteraard ook als leidraad gebruiken voor een één op één gesprek met een slachtoffer of een getuige.

6. Groepsnazorggesprek II - Een praatactiviteit

- > Voor: getuigen en slachtoffers
- > Wanneer: ongeveer twee weken na het incident
- > Doel: terugblik op de voorbije periode. Nagaan of het incident verwerkt is.

Ga met de groep samen zitten en blik terug op de periode na het eerste nazorggesprek.

- 1) Neem de huidige stand van zaken op en kijk terug naar de voorbije periode:
 - Hoe gaat het nu?
 - Wat is er allemaal gebeurd sinds het laatste groeps gesprek?
- 2) Ga na op welke manier iedereen de situatie verwerkt:
 - Hoe zijn jullie met de situatie omgegaan?
 - Wat hebben jullie geleerd uit deze situatie en de manier waarop jullie er mee om zijn gegaan? Wat helpt? Wat helpt niet?

Geef iedereen de mogelijkheid om te antwoorden. Benadruk ook dat er verschillende manieren zijn om agressie te verwerken. De ene is niet beter dan de andere. Heb je de indruk dat iemand het incident niet goed verwerkt, ga dan zeker een individueel gesprek aan. Verwijs door naar professionele hulp als je dan nog denkt dat de verwerking stagneert.

Deze vragen kan je uiteraard ook als leidraad gebruiken voor een één op één gesprek met een slachtoffer of een getuige.

7. Psycho-educatie - Een praatactiviteit

- > Voor: dader
- > Wanneer: enkele dagen na het incident
- > Doel: dader inzicht geven hoe agressie bij hem ontstaat

Je gaat met de dader het gesprek aan over de agressie en de woede die hij voelde. Het doel is dat hij iets leert over zichzelf.

Voorwaarde voor zo'n gesprek is dat de verhouding tussen jullie weer normaal is.

- 1) Ga met de cliënt na hoe en wanneer hij de woede voelde opkomen. Vergelijk met andere situaties: wat zijn typische
 - a. lichamelijke gewaarwordingen
 - b. gedachten
 - c. gevoelensdie de cliënt ervaart net voor hij agressief wordt.
- 2) Leer hem deze signalen tijdig te herkennen.
- 3) Bespreek mogelijke gedragsalternatieven en de hulp die je cliënt hierbij kan gebruiken. Gedragsalternatieven zijn:
 - Je cliënt komt het vertellen dat hij het moeilijk heeft.
 - Je cliënt zondert zich af om prikkels te vermijden.
 - Je cliënt vraagt om zelfbescherming: bv. polsbanden.

8. Counselinggesprek met dader - Een praatactiviteit

- > Voor: dader
- > Wanneer: vanaf ongeveer 1 dag na het incident
- > Doel: het incident afronden

- 1) Laat je cliënt rustig en met korte bewoordingen merken dat je hem als persoon nog steeds accepteert. Maar dat je zijn gedrag absoluut niet goedkeurt. Leg hem uit waarom dat zo is.
- 2) Geef feedback over hoe jij de situatie zag ontstaan. Vertel kort hoe het agressieve gedrag bij jou overkwam. Laat je cliënt de verantwoordelijkheid voor zijn gedrag op zich nemen.
- 3) Help je cliënt:
 - zijn gedrag niet alleen negatief te beoordelen,
 - zijn gevoel van eigenwaarde terug te vinden
 - na te denken over hoe en waarom hij in deze agressieve situatie is terechtgekomen.
- 4) Zoek samen naar mogelijke oplossingen en afspraken voor een volgende keer. Stimuleer je cliënt om zich op een meer aanvaardbare en geoorloofde wijze af te reageren.

9. De vredestafel: herstel

- Een praatactiviteit voor ruzie

- > Voor: dader en slachtoffer met een cognitief functioneren van minstens 10 jaar.
- > Wanneer: enkele uren na het incident
- > Doel: ruzie en conflicten geweldloos oplossen

Je zet als begeleider dader en slachtoffer samen met jou aan tafel.

Je bespreekt met hen het volgende:

- 1) Wat is er gebeurd? Na elkaar vertelt ieder hoe het tot een ruzie gekomen is. Ieder brengt dus zijn eigen visie naar voor. Belangrijk is dat ieder mag uitpraten.
- 2) Wat zijn jullie gevoelens? Ieder vertelt wat ze voelden tijdens de ruzie en wat ze nu voelen. Ook hier mag men elkaar niet onderbreken. In deze fase kan je cliënten helpen om hun gevoelens te verwoorden als zij er zelf niet uitraken.
- 3) Wat moet er gebeuren? Wat vinden beiden partijen belangrijk dat er nu gebeurt? Beiden doen voorstellen tot er een idee is dat voor alle twee goed is.

10. Herstelconferentie

- Een praatactiviteit

- > Voor: dader, slachtoffer en hun naasten
- > Wanneer: enige tijd na het incident
- > Doel: dader inzicht en verantwoordelijkheidsgevoel m.b.t. agressie geven, schade naar slachtoffer herstellen

Deze methodiek is gefaseerd. Doel is dat de dader een herstelbeweging maakt naar het slachtoffer.

Hoe gebeurt dit?

- 1) Je stelt een bemiddelaar aan die de herstelconferentie tussen de dader, het slachtoffer en voor hen belangrijke personen zal leiden.
- 2) De bemiddelaar praat eerst met het slachtoffer om hem te motiveren voor een gesprek met de dader. Als het slachtoffer niet wil, stopt het proces hier.
- 3) Daarna praat de bemiddelaar met de dader en met de belangrijke personen voor beide partijen om hen voor te bereiden op de herstelconferentie.
- 4) De bemiddelaar zit de herstelconferentie voor. Hieraan nemen dader, slachtoffer en steunende figuren voor beiden deel. Op het einde van de bijeenkomst stelt men een contract op waarin staat wat de dader als herstel zal doen.

11. Restoratieve cirkel

- Een praatactiviteit

- > Voor: dader en slachtoffer
- > Wanneer: enige tijd na het incident
- > Doel: dader inzicht en verantwoordelijkheidsgevoel m.b.t. agressie geven, schade naar slachtoffer herstellen

Deze methode vraagt tijd. De opeenvolgende stappen gebeuren op verschillende momenten.

1) De dader en het slachtoffer krijgen een aantal vragen rond het agressie-incident:

- Wat is er gebeurd?
- Hoe kan herstel plaats vinden?

Hulpverleners ondersteunen dader en slachtoffer bij het beantwoorden van deze vragen.

- 2) Een procesbegeleider zit de restoratieve cirkel voor. Hieraan nemen dader, slachtoffer en steunende figuren voor beiden deel. Vraag na vraag wordt besproken. Iedereen komt aan bod. Ook emoties krijgen hun plaats. Op het einde van de bijeenkomst spreekt men concreet af wat de dader als herstel zal doen.
- 3) De opvolging van de uitvoering van het voorstel berust bij de dader en zijn eventuele begeleider.

12. Ritueel

- Een doe-activiteit

- > Voor: slachtoffers en getuigen
- > Wanneer: zowel korte als langere tijd na het incident
- > Doel: verwerking van traumatische gebeurtenis

Rituelen zijn belangrijk om traumatische gebeurtenissen te verwerken. Goede rituelen vormen een aanzet tot emotionele uiting. Rituelen organiseer je na agressie met zware gevolgen.

- Plan een ritueel zorgvuldig en in overleg met slachtoffer(s) en getuigen.
- Ga na wat iedereen nodig heeft. Is er wel behoefte aan een ritueel?
- Ga na of een individueel of een collectief ritueel het beste is.
- Een ritueel dat iets tastbaars met zich meebrengt is een aanrader.
- Zorg ervoor dat je kan hanteren wat je losmaakt met een ritueel.
- Denk eraan om ook langere tijd na het incident een ritueel uit te voeren. Bv. na een jaar.

Bij herstel kan er ook sprake zijn van een ritueel om tot herstel te komen. Dan gaat het niet steeds om agressie met zware gevolgen.

Meer informatie

Websites

- > www.icoba.be Naast informatie rond agressiebeheersing en Icoba-activiteiten vind je hier een elektronische agressiebibliotheek. Voer 'opvang', 'nazorg' en 'herstel' in als trefwoord en je krijgt een overzicht van literatuur en praktische materialen.
- > <http://www.slachtofferrechten.just.fgov.be/index.php> Dit is de Belgische site van het Nationaal Forum voor slachtofferbeleid. Hier vind je wetgeving rond aanverwante thema's, informatie over je rechten als slachtoffer en een aantal nuttige adressen.

- > www.traumaopvang.com Hier vind je een werkpakket agressie in het kader van traumaopvang. Klik op traumaprotocol en dan in de tekst op werkpakket agressie.
- > www.ivp.nl Op de website van het Nederlands Instituut voor Psychotrauma (IvP) vind je o.a. wetenschappelijke kennis over psychotraumatologie en gerelateerde gebieden.
- > <http://agressie.startpagina.nl/> is een uitgebreide portaalsite over agressie uit Nederland.
- > <http://posttrauma.startkabel.nl/> bevat een groot aantal links rond trauma en traumaopvang.
- > www.acpmh.unimelb.edu.au is de website van The Australian Centre for Posttraumatic Mental Health. Hier vind je informatie en downloads over trauma en behandeling.

Oewist?-materiaal 2008 te bestellen of te downloaden bij Icoba

- > Sticker 'Oewist?'
- > Bladwijzer met opvangtips
- > Posters - A2-formaat
 - > 'Oewist? Zorg dat je het antwoord niet mist'
 - > 'Vraag op tijd: gaat het meid'
 - > 'Koning, draak of knecht nazorg is ieders recht'
- > Download-posters
 - > 'Heb je al gemeld waar het schoentje knelt?'
 - > 'Denk niet te gauw wat is ze flauw'
- > Den Geweld-igen Courant - Knipselkrant met informatie en tips.
- > Brochures
 - > 'Agressie, hoe verder? Cliënten opvangen als slachtoffer, getuige of dader.' Brochure voor hulpverleners.
 - > 'Oewist? Opvang en nazorg na agressie in de praktijk' Brochure voor teamverantwoordelijken.
 - > 'Zorg voor nazorg. Naar een opvangbeleid na agressie.' Brochure voor beleidsmakers.

Nuttige adressen

- > Slachtofferhulp: <http://wvg.vlaanderen.be/welzijnjustitie/slachtofferhulp/index.htm>
- > Herstelgericht Groepsoverleg
 - > Brussel en Leuven www.vzwbas.be
 - > Hasselt www.baallimburg.be
 - > Kortrijk, www.ligand.be
 - > Tildonk/Leuven www.oikoten.be
- > Mediation
 - > www.mediation-justice.be
 - > www.suggnome.be: forum voor herstelrecht en bemiddeling
 - > Federale Bemiddelingscommissie: Leuvenseplein 4 - 1000 Brussel
T: 02 210 57 26 - F: 02 210 57 27 - bemiddeling@just.fgov.be
- > Vormingsorganisaties stellen zichzelf voor: brochure op www.icoba.be onder de hoofding 'Vorming/Training/Opleiding'

Bronnen

> Artikels en brochures

- Koninklijk Instituut O.L.V. Ter Engelen v.z.w. Afzondering: hoe en waarom,
- Oostrik Hans, Ruigrok Jan en van Vroonhoven Wim, De verbindende school. Herstelrecht in het Nederlandse onderwijs, 2005.
- Vignero Gerrit, Werken rond emotioneel herstel vertrekkende vanuit de methode Jacques Heijkoop, in Vibeg-Echo's, 2006, nr 5

> Boeken

- Benner Tilo, Alternatieven voor ruzie maken. Een nieuwe aanpak van conflicten op school, Panta Rhei, 2006
- De Soir Erik, Een heel klein beetje oorlog. Omgaan met traumatische ervaringen, Lannoo, 2006
- Koning Hans en van Meus Rob, Agressiemanagement. Hoe omgaan met agressie van klanten, Academic Service, 2006
- Long N.J., Wood M.M., Fecser E.A. Praten met kinderen en jongeren in crisissituaties, Life Space Crisis Intervention, Lannoo Campus, 2003
- Vaessen Giel, Gedragsproblemen bij jongeren met psychiatrische stoornissen. Best practice handelingsplannen voor de praktijk van alledag, Garant, 2008
- van Delft Fee, Rooijendijk Lambert en Sjerps Nico, Agressie in het sociaal pedagogisch werk. Nelissen, 2003
- Walgrave Lode en Vettenburg Nicole. Herstelgericht groepsoverleg. Nieuwe wegen in de aanpak van jeugd delinquentie en tuchtproblemen. Lannoo Campus, 2006
- Werkgroep omgaan met agressie Academisch Ziekenhuis - Vrije Universiteit Brussel, Omgaan met en aanpak van agressie. Kluwer, 2003
- Wouters Ils, Je rechten als slachtoffer, Epo 2008

> Cursussen

- Impuls, Herstel, 2008
- The Human Link, Opvang en nazorg bij schokkende gebeurtenissen op het werk, 2008

> Internetbronnen:

- Cano, Centrum voor Actieve Netwerkontwikkeling en Omgevingsondersteuning, 2005 op <http://www.petersimenon.be/downloads/Cano-visietekst%202005-12%20PDF.pdf>
- RIAGG Drenthe, Hoe helpt u uw kind bij het verwerken van een schokkende gebeurtenis? op <http://www.sdn.nl/riagg-01.htm>
- www.icoba.be

- Mondelinge bronnen:

- Aelterman Dirk (Hadron v.z.w. - Gent)
- Breels Rosalinde (Koninklijk Instituut O.L.V. Ter Engelen v.z.w. - Maaseik)
- Nuyts Kristel (Cirkant v.z.w. - Turnhout)

