

<b>Beoordeeld:</b> 30 september 2013	<b>Goedgekeurd:</b> 4 oktober 2013	<b>Geldig vanaf:</b> 4 november 2013
---	---------------------------------------	---

## Inhoudstafel

- 1. Definitie van grensoverschrijdend gedrag**
- 2. Visie over grensoverschrijdend gedrag**
  - 2.1. Visie van VZW de Ark
  - 2.2. Visie van het internaat
- 3. Preventie van grensoverschrijdend gedrag**
- 4. Aanpak van grensoverschrijdend gedrag**
  - 4.1. Frustratie agressie
  - 4.2. Instrumentele agressie
  - 4.3. Tips
  - 4.4. Aanpak
- 5. Nazorg en herstel bij grensoverschrijdend gedrag**

### **1. Definitie van grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag (GOG) is een handeling of het nalaten van een handeling die iemand bewust of onbewust stelt en daarmee een ander kwetst of vernedert, iets kapot maakt, of iets afdwingt.

GOG kan ontstaan uit frustratie, kan doelbewust zijn (instrumenteel), kan ten gevolge van een psychiatrische problematiek of door gebruik van alcohol, drugs, medicatie...

Het overschrijden van iemands grenzen doet afbreuk aan de waardigheid van een persoon en kunnen bij het slachtoffer gevoelens van angst, pijn, verdriet en boosheid oproepen.

GOG gaat uit van of is gericht naar, gebruikers/ouders/wettelijke vertegenwoordigers (w.v.)/personeel/derden of naar zichzelf.

GOG uit zich onder andere in verbale of fysieke agressie, psychische onderdrukking, ongewenst seksueel gedrag, financiële uitbuiting, mishandeling, zelfverwonding...

### **2. Visie over grensoverschrijdend gedrag**

#### **2.1. Visie van VZW De Ark**

VZW De Ark respecteert de eigenheid van de gebruiker en aanvaardt hem als een volwaardig persoon. De voorziening neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker en het personeel te waarborgen. Daarom hechten wij belang aan het creëren van een veilig klimaat voor iedereen die in De Ark komt. Dit is enkel mogelijk als gebruikers/ouders/w.v./personeel/derden GOG niet tolereren en inspanningen leveren om alle vormen van machtsmisbruik te voorkomen.

Wij nemen het bestaan van het risico op GOG in de Ark ernstig. Daarom bieden wij garanties dat in de dagelijkse omgang aandacht is voor preventieve maatregelen, het hanteren van grenzen, het signaleren van onveilige en onrustwekkende gebeurtenissen. Wij staan voor een open communicatie met alle betrokkenen.

Omdat bij personen met een verstandelijke beperking de taal wel aanwezig is maar niet altijd even duidelijk, zijn wij van mening dat elk gedrag betekenisvol is en de nodige

aandacht verdient. We houden steeds rekening met de achtergrond en de hulpverleningscontext van de gebruiker bij GOG.

Vorming en opleiding van gebruikers en personeel verhogen het professioneel handelen en hebben als doel agressie beheersbaar te maken. De Ark zorgt voor een herstelbeleid, waarin de opvang, nazorg en herstel van gebruikers en personeel vaste waarden zijn.

## 2.2. Visie van het internaat

### o Grensoverschrijdend gedrag van de gebruiker

GOG is vaak verbonden met de problematiek van de gebruiker. Sommige gebruikers hebben een grotere kwetsbaarheid in hun manier van communiceren en gaan van daaruit vlugger in het offensief. Het team van het internaat probeert dan ook telkens de **betekenis** van GOG te achterhalen. Maar die betekenis is niet automatisch voor iedereen dezelfde. Wie met GOG wordt geconfronteerd, geeft er een subjectieve interpretatie aan. Deze subjectiviteit in betekenisgeving brengt mee dat er binnen het team verschillende reacties zijn op GOG.

Betekenis geven aan GOG is niet hetzelfde als dit gedrag tolereren. Hoe begrijpelijk het gedrag ook mag zijn, het eerste wat er moet gebeuren is maken dat het gedrag stopt. Gedrag waarop niet gereageerd wordt, escaleert. De eerste stap in het beheersen van GOG is elke vorm ervan, hoe klein ook, te benoemen of te **markeren**. 'Markeren' is een algemene term die staat tegenover negeren en is niet hetzelfde als sanctioneren of bestraffen.

We wijzen GOG af maar blijven **respectvol** handelen tegenover de gebruiker. Door de gebruiker te begrenzen, stellen we hem voor zijn verantwoordelijkheid – wat ook zijn capaciteiten of persoonlijkheid zijn – als teken van respect. Door deze werkwijze geeft het team aan dat het de gebruiker ernstig neemt en als **gelijkwaardig** beschouwt in de hulpverleningsrelatie.

In het internaat creëren we een **veilige leefomgeving** voor de gebruiker en voor de opvoeder. Om een veilige omgeving te garanderen is de opvoeder alert voor signalen of risicofactoren van GOG. De opvoeder maakt de gebruiker duidelijk dat hij altijd met zijn problemen bij hem terecht kan.

GOG heeft altijd **impact** op de gebruiker en op de opvoeder. Het roept emoties op bij diegene die ermee wordt geconfronteerd. Het inbouwen van aandacht voor de impact, verhoogt de draagkracht van de opvoeder en van de gebruiker.

### o Grensoverschrijdend gedrag van personeel

In het internaat komt GOG van de gebruikers naar elkaar of van de gebruikers naar opvoeders het meest voor. Toch kan er ook GOG van het personeel naar de gebruikers voorkomen. Dit wordt opgevolgd in de procedure 'het voorkomen, detecteren van en aangepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers en personeel'.

### **3. Preventie van grensoverschrijdend gedrag**

In het internaat werken we met en voor de gebruiker. Een juiste beeldvorming over de gebruiker is heel belangrijk en werkt **preventief** omdat de opvoeder bijvoorbeeld vroegtijdig met de gebruiker in communicatie kan gaan en hierdoor GOG kan voorkomen of vermijden.

Het is belangrijk dat de opvoeder zo snel mogelijk **markeert** op zoekt naar wat de gebruiker met zijn gedrag wil communiceren. Als het gedrag grensoverschrijdend wordt en dreigt te escaleren, is er dus naast **begrip voor het gedrag** ook nood aan **begrenzing**. Hoe vroeger de opvoeder reageert op GOG hoe groter de kans dat het snel stopt. Het stoppen van GOG vraagt een professionele aanpak en vraagt dat de opvoeder kennis heeft van de aanpak van frustratieagressie en van de aanpak van instrumentele agressie.

Een manier om GOG te voorkomen in het internaat is **gestructureerd** te werken. De gebruikers hebben omwille van hun verstandelijke beperking moeite om situaties te voorzien. Dit kan voor angst zorgen. Daarom is het noodzakelijk de wereld rondom hen te verduidelijken. Dit zorgt voor voorspelbaarheid en geeft een gevoel van veiligheid aan de gebruikers.

Enkele voorbeelden van gestructureerd werken binnen het internaat: elke dag ziet er ongeveer gelijk uit, dezelfde activiteiten komen altijd terug, pictoborden in de leefruimte, individuele pictoborden voor bepaalde gebruikers, gebruik van pictogrammen om bepaalde dagdagelijkse handelingen zoals het poetsen van de tanden, het nemen van een bad... te verduidelijken.

Naast een gestructureerde werking heeft elke gebruiker ook een **individuele aanpak**. Op die manier wordt de begeleiding en ondersteuning afgestemd op de specifieke noden en behoeften van de gebruiker.

In de dagelijkse omgang wordt de gebruikers geleerd zich **weerbaar** te maken en wordt aandacht besteed aan het verbeteren van sociale vaardigheden.

Er wordt minstens tweejaarlijks een **cursus 'relaties en seksualiteit'** georganiseerd voor de gebruikers. Hier komt onder andere het thema weerbaarheid ter sprake. Andere thema's die eveneens aan bod komen zijn communicatie en sociale vaardigheden, relaties, het eigen lichaam en seksualiteit.

Correct en consequent aandacht geven aan het herstel van de **impact** die GOG teweegbrengt bij de opvoeder en de gebruiker is een uitstekende preventie. Herstel is nodig om GOG in de toekomst te voorkomen. Voor de opvoeder is het belangrijk dat hij de gelegenheid krijgt om emoties te uiten, dit is de enige afweer tegen emotionele overbelasting. Het belet dat de opvoeder het gevoel heeft er alleen voor te staan. Men vindt steun en (h)erkenning bij elkaar. Het bespreken van de impact resulteert in een betere aanpak en dit is een vorm van preventie.

In het internaat worden we dagelijks geconfronteerd met 'kleinere' grensoverschrijdingen zoals roepen, met de deuren slaan, elkaar uitschelden... Het komt zoveel voor dat het 'normaal' is, dat er niet meer wordt gereageerd, er treedt een **gewenning** op tegenover dit

gedrag. Het gevolg is dat de gebruiker het gedrag blijft stellen. We moeten als team alert blijven voor dit gedrag. Om het gevaar van gewenning tegen te gaan werken we met een registratieformulier waarop alle vormen van GOG in het internaat ingevuld worden.

#### **4. Aanpak van grensoverschrijdend gedrag**

De aanpak van GOG is afhankelijk van de ontstaansredenen van dit gedrag.

##### 4.1. Frustratie agressie

Ontstaat het gedrag door **frustraties** dan is het belangrijk de boodschap achter het gedrag op te vangen. Dit doet men best als volgt:

- contact te maken met de gebruiker (naam noemen),
- empathie te tonen voor de gevoelens van de gebruiker,
- instructies te geven bijvoorbeeld ga zitten, leg dat weg...

Het is belangrijk dat de opvoeder de hele tijd rustig en kalm blijft.

##### 4.2. Instrumentele agressie

Het gedrag wordt ingezet als **machtsmiddel** om iets te verkrijgen. Er wordt een strijd ingezet. Het belangrijkste bij dit gedrag is als opvoeder persoonlijk uit de strijd te blijven en ondertussen:

- het gedrag te benoemen,
- empathie tonen voor de gevoelens,
- vragen om het gedrag te stoppen,
- vragen naar ander gedrag.

Hier is het eveneens belangrijk dat de opvoeder rustig en kordaat blijft.

##### 4.3. Tips

Duidelijke tips voor de aanpak van GOG vindt men in volgende stappenplannen:

- omgaan met strafbare feiten ten aanzien van een gebruiker tijdens zijn verblijf in De Ark,
- agressie door een gebruiker en de situatie loopt uit de hand,
- een derde gaat tekeer.

##### 4.4. Aanpak

Gebruikers/ouders/ w.v./personeel/derden kunnen GOG of een vermoeden ervan signaleren. De coördinator agendaert het op de eerstvolgende teamvergadering. Tijdens de bespreking zoekt men naar de oorzaken van het GOG en naar een juiste aanpak van de gebruiker en bespreekt men eveneens op welke wijze de relatie tussen de gebruiker(s) en de slachtoffer(s) kan hersteld worden. Indien nodig wordt een samenwerking met een externe dienst opgestart.

Indien het gaat om GOG waar een personeelslid/opvoeder bij betrokken is als dader of slachtoffer wordt de procedure 'het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers en personeel' gevolgd. Hierbij dient

een personeelslid telkens zijn toezichhoudend personeel op de hoogte te brengen van de feiten.

Indien een personeelslid/opvoeder slachtoffer is van GOG wordt het stappenplan 'opvang, nazorg en herstel van een personeelslid die het slachtoffer is van een ernstige gebeurtenis' gevolgd.

Wanneer een toezichhoudend personeelslid zelf dader is van GOG ten aanzien van een gebruiker of personeelslid dient steeds de directie ingelicht te worden.

Indien de directie dader is van GOG dient de voorzitter van de raad van bestuur ingelicht te worden.

### **5. Nazorg en herstel bij grensoverschrijdend gedrag.**

Een herstelproces is altijd nodig zowel voor het slachtoffer als voor de dader. Voor de opvoeder en de gebruiker die na GOG verder moeten met elkaar dient de werkrelatie en het wederzijds vertrouwen hersteld te worden.

Het stappenplan 'opvang, nazorg en herstel van een personeelslid die het slachtoffer is van een ernstige gebeurtenis' wordt ook hier in de fase van nazorg en herstel opgevolgd. De interne preventieadviseur is verantwoordelijk voor het waken over herstel en nazorg bij het personeel.

Voor het werken aan herstel bij de gebruiker zorgt de coördinator voor follow-up. Hij agendeert elke melding GOG op de teamvergaderingen. Er is aandacht voor de impact die de ernstige gebeurtenis heeft op de gebruiker en de opvoeder.

Als er herstel is bij zowel slachtoffer als dader wordt de melding tijdens een teamvergadering afgesloten.

Tot slot is er naast aandacht voor GOG ook aandacht voor de dagelijkse onaangename grensoverschrijdingen waar opvoeders mee geconfronteerd worden. Aandacht en steun als erkenning voor de moeilijke omstandigheden waarin de opvoeder regelmatig moet functioneren, maakt een wereld van verschil voor de draagkracht van opvoeders