



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**De introductie van tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos
Verzet in het dagcentrum van Daidalos vzw**

Door Britt Moors

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**De introductie van tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos
Verzet in het dagcentrum van Daidalos vzw**

Door Britt Moors

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**

Woord vooraf

Het schrijven van deze bachelorproef vergde veel tijd, energie en doorzettingsvermogen. Ik kan nu met trots zeggen dat ik ben blijven volhouden, maar dit was me niet gelukt zonder de ondersteuning van bepaalde mensen uit mijn omgeving. Ik wil graag de tijd nemen om deze personen te bedanken.

In de eerste plaats wil ik mijn ouders bedanken. Zij hebben me immers de kans gegeven om te starten aan de opleiding 'Social Work'. Zonder hen was het niet mogelijk geweest om mijn diploma te behalen. Zij hebben me gedurende het hele traject gesteund.

Daarnaast denk ik aan de teamcoördinator van mijn stageplaats, Reinhilde Maex, en mijn promotor, mevrouw Pietras, die me doorheen dit eindwerk zijn blijven aanmoedigen. Ik wil hen bedanken voor de reflecties en de feedback die zij me doorheen het schrijven van deze bachelorproef hebben gegeven.

Een speciaal dankwoord wil ik richten aan mijn stagementor, Marleen Put, die doorheen mijn stageperiode is blijven geloven in mijn kunnen. Ze stond altijd voor mij klaar en heeft steeds de tijd genomen om een luisterend oor aan te bieden. Tevens wil ik zeker de andere begeleiders in het dagcentrum bedanken. Zij hebben tijd vrijgemaakt om deel te nemen aan het onderzoek en doorheen het schrijven van mijn bachelorproef stonden ze altijd paraat wanneer ik hen nodig had.

Tot slot wil ik mijn vriend en vriendinnen bedanken omdat zij er voor me waren wanneer ik even twijfelde aan mezelf.

Zonder de steun van bovenstaande personen was de uitwerking van deze bachelorproef niet mogelijk geweest.

Abstract

Deze bachelorproef handelt over een onderzoek naar handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet die een meerwaarde kunnen bieden in het dagcentrum van Daidalos vzw.

In het theoretische gedeelte van dit eindwerk wordt er informatie aangeboden over verschillende aspecten van agressie en de methodiek Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet van Haim Omer.

Voor de uitvoering van het onderzoek werd er gekozen voor kwalitatief onderzoek aan de hand van diepte-interviews. Er werd bij de begeleiders van het dagcentrum gepeild naar de incidenten die ze in het dagcentrum tegenkomen, de manier waarop ze ermee omgaan en de kennis omtrent de gedachtegang van Haim Omer. Door deze interviews te verwerken, kwamen de onderzoeksresultaten tot stand.

Door deze resultaten kwam ik tot de conclusie dat er door de begeleiders op een goede, effectieve manier wordt omgegaan met agressie-incidenten en dat er onbewust al verschillende tools vanuit Nieuwe Autoriteit worden toegepast. Echter kon dit verbeterd worden en konden er nog meerdere tools en handvaten worden geïmplementeerd.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Abstract	5
Inhoudsopgave	6
Lijst met afkortingen/tabellen/figuren	8
Inleiding	6
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen	8
1.1 Probleemstelling	8
1.2 Onderzoeksvragen	9
2. Bespreking stageplaats	10
2.1 Decreet Integrale Jeugdhulp	10
2.1.1 Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp	10
2.1.2 Niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp	10
2.1.3 Procedure	11
2.2 Daidalos vzw	11
2.2.1 Situering van de organisatie	11
2.2.2 Opdracht en visie	12
2.2.3 Aanbod Daidalos vzw	12
2.3 Dagbegeleiding in groep Daidalos vzw	13
2.3.1 Situering	13
2.3.2 Doelgroep	13
2.3.3 Werkwijze	14
3. Theoretisch kader	15
Inleiding	15
3.1 Agressie	15
3.1.1 Wat is agressie?	15
3.1.2 Positieve versus negatieve agressie	16
3.1.3 Uitingvormen en gerichtheid van agressie	16
3.1.4 Oorzaken van agressie	17
3.1.5 Crisisontwikkelingsmodel	18
3.1.6 Risicofactoren	20

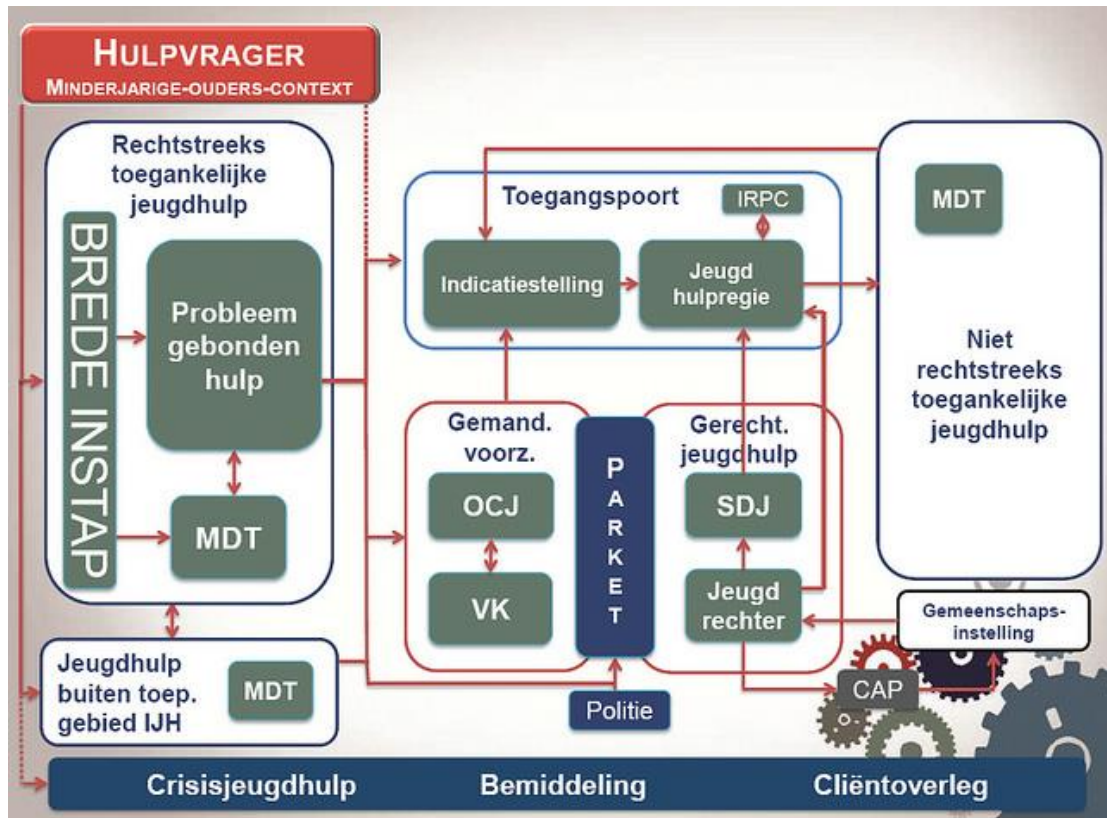
3.1.7	Een goed agressiebeleid volgens ICOBA	21
3.1.8	Het huidige agressiebeleid binnen Daidalos vzw (dagcentrum)	22
	Besluit	29
3.2	Werkzame methodiek rond agressie: Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet	30
	Inleiding	30
3.2.1	Algemene filosofie	30
3.2.2	Nieuwe Autoriteit	32
3.2.3	Tools bij het toepassen van Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit	36
	Besluit	39
4.	Praktijkgedeelte	40
	Inleiding	40
4.1	Onderzoeksmethode	40
4.2	Dataverzameling	41
4.3	Resultaten	43
	Inleiding	43
4.3.1	Agressie binnen het dagcentrum	43
4.3.2	Tools vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet in het dagcentrum	47
4.4	Conclusies en aanbevelingen	51
4.4.1	Conclusies	51
4.4.2	Aanbevelingen	53
	Besluit	58
5.	Kritische reflectie	59
	Bibliografie	61
	Bijlagen	64
	Bijlage 1: Topiclijst	64
	Bijlage 2: Interviewschema en vragenprotocol	65

Lijst met afkortingen/tabellen/figuren

Gebruikte afkortingen:

A-document:	Aanmeldingsdocument
ADHD:	Attention Deficit/Hyperactivity Disorder
CAW:	Centrum Algemeen Welzijnswerk
CGG:	Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
CLB:	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
COM:	Crisisontwikkelingsmodel
DOP:	Dienst Ondersteuningsplan
ICOBA:	Iedereen COmpetent in het Beheersen van Agressie
IJH:	Integrale Jeugdhulp
ITP:	Intersectorale Toegangspoort
GV:	Geweldloos Verzet
K&G:	Kind en Gezin
KPC:	Kinder Psychiatrisch Centrum
NA:	Nieuwe Autoriteit
NRTJ:	Niet-rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp
NVR:	Non-Violent Resistance
PLS:	Problematische Leefsituatie
RTHJ:	Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp
SMART	Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdsgebonden
SM:	Sadomasochisme
VAPH:	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VOB:	Veiligheidsondersteunend Beleid
VZW:	Vereniging Zonder Winstoogmerk

Gebruikte figuren:



Figuur 1: Jeugdhulplandschap

Inleiding

De eerste stap in het schrijven van mijn bachelorproef was het kiezen van een interessant onderwerp. Ik wilde werken aan een onderwerp dat een meerwaarde kon betekenen voor de groei in mijn professioneel handelen en voor de werking van het dagcentrum van Daidalos vzw. Hierdoor ging ik voor de aanvang van mijn stage kijken in het kwaliteitsverslag van de organisatie. Hier botste ik op de term Nieuwe Autoriteit (NA) en Geweldloos Verzet (GV). Ik begon informatie op te zoeken over dit onderwerp en al snel kwam ik tot de conclusie dat dit voor mij en de organisatie een interessant onderwerp was. Uit de beschrijving in het kwaliteitsverslag leidde ik af dat de organisatie zoekende was naar de manier waarop ze de tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet vorm konden geven. Na overleg met de teamcoördinator en het team koos ik vastbesloten voor dit thema.

Tijdens mijn stageperiode werd er door verschillende begeleiders aangegeven dat ze zich wel eens machteloos voelen in bepaalde situaties waarbij er sprake is van agressie. Er is reeds een uitgewerkt agressiebeleid aanwezig in het dagcentrum, maar vanwege het gevoel van machteloosheid wilde ik graag op zoek naar tools en handvaten vanuit de methodiek van Haim Omer die hier eventueel een antwoord op konden bieden.

Hieruit kwam volgende onderzoeksvraag naar boven: "Welke tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet kunnen geïmplementeerd worden in het dagcentrum als meerwaarde op het huidige agressiebeleid voor begeleiders?"

Ten eerste wordt de relevantie informatie met betrekking tot de werking van de stageplaats beschreven. Vanuit de onderzoeksvraag heb ik mijn literatuurstudie opgedeeld in twee grote hoofdstukken nl. Agressie en Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet.

In hoofdstuk één zal er dieper worden ingegaan op verschillende aspecten van agressie. Wat houdt dit begrip precies in en welke verklaringstheorieën zijn er terug te vinden in de literatuur? Verder wil ik nagaan welke factoren agressie in de hand kunnen werken en ga ik bekijken hoe een agressie-incident zich opbouwt. Daarnaast is het voor mijn onderzoek van belang om in te zoomen op het huidige agressiebeleid binnen Daidalos vzw. Dit doe ik door te vertrekken vanuit ICOBA waarna het huidige beleid binnen de organisatie wordt toegelicht.

In hoofdstuk twee laat ik u kennis maken met de methodiek van Haim Omer. In eerste instantie zal er een korte uitleg worden gegeven over het ontstaan van Geweldloos Verzet

en Nieuwe Autoriteit. Wie is Haim Omer en hoe kwam hij tot de ontwikkeling van deze methodiek? Hierna worden de ankerfuncties vanuit Nieuwe Autoriteit besproken en tot slot komen de acht interventies van Geweldloos Verzet aan bod.

Na het uitschrijven van deze literatuurstudie werd er een onderzoek gevoerd bij de begeleiders van het dagcentrum. Deze informatie werd verwerkt en zo kwamen de onderzoeksresultaten tot stand. Aan de hand hiervan kwam ik tot enkele conclusies en aanbevelingen.

Om af te sluiten kan u een kritische reflectie terugvinden over het doorlopen van het proces en het eindresultaat. Bovendien vertel ik hier wat ik zelf heb geleerd uit het schrijven van deze bachelorproef. Er wordt dus naast de praktische zaken ingezoomd op de ervaringen en gevoelens die ik heb gehad tijdens het schrijven van deze bachelorproef.

Ik wens u veel leesplezier en ik hoop dat ik mijn interesse omtrent Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet met u kan delen!

1. Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Probleemstelling

In het dagcentrum van Daidalos vzw krijgen hulpverleners te maken met agressief gedrag van kinderen. Er is reeds een agressiebeleid aanwezig, maar in sommige situaties ervaart de begeleiding toch een gevoel van machteloosheid. Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet bieden hier een antwoord op. Vanuit de organisatie staat men open voor nieuwe tools en handvaten vanuit deze methodiek. Hieronder volgt een bondige omschrijving van de probleemstelling opgedeeld in micro-, meso-, macroniveau.

Microniveau: Dit is het niveau van het individu. De doelgroep van de dagbegeleiding in groep binnen Daidalos vzw bestaat uit jongens en meisjes van 6 tot 15 jaar. Wanneer het thuis moeilijk loopt, kan een dagcentrum rust bieden voor de jongere en de opvoedingsverantwoordelijke(n). Er is sprake van een pedagogische hulpvraag binnen het gezin en hiernaast kan de begeleiding gericht zijn op andere domeinen (bv. financiën). Dagbegeleiding in groep streeft verschillende doelstellingen na. Zo is het voor kinderen niet altijd makkelijk om rekening te houden met anderen. Ze leren in het dagcentrum omgaan met groepsnormen, groepsroutine, met 'neen' en 'ja'. Daarnaast is het belangrijk om te werken aan individuele leerdoelen. Dit zijn aandachtspunten/werkpunten waar kinderen aan werken in het dagcentrum en thuis. Tevens is het van belang dat jongeren leren om regels te aanvaarden. Dit kan gaan over computerregels, tafelmanieren, regels tijdens een activiteit,...

Deze verschillende doelstellingen zorgen voor de nodige strijd. Zo ontstaat er binnen de groep wel eens ruzie tussen de jongeren, discussie met de begeleiders enzovoort.

In de groepsbegeleiding binnen het dagcentrum zien we grensoverschrijdend gedrag van jongeren terugkomen ten aanzien van anderen, materiaal of zichzelf. Ze versterken elkaar hierin en voor de begeleiders is het niet altijd eenvoudig om hier op een goede, effectieve manier mee om te gaan.

Mesoniveau: Binnen deze bachelorproef zal het dagcentrum van Daidalos vzw centraal staan. Het dagcentrum speelt naast de opvoedingsverantwoordelijke(n) een belangrijke rol in de opvoeding van de kinderen. Binnen het dagcentrum wordt er gewerkt met een bepaalde structuur, regels enzovoort. Begeleiders vinden het van belang dat kinderen leren en dat ze een positieve groei doormaken. Zoals in bovenstaande alinea werd beschreven, stelt het agressief gedrag van jongeren, begeleiders voor een enorme uitdaging. Binnen de organisatie is er reeds een agressiebeleid waar begeleiders op kunnen terugvallen wanneer ze te maken krijgen met agressie. Bovendien maakt men in het dagcentrum gebruik van verschillende methodieken (zie 3.1.8 Het huidige agressiebeleid binnen Daidalos vzw)

Ondanks deze verschillende handvaten voelen begeleiders zich soms machteloos. Het dagcentrum staat open om nieuwe tools te leren kennen zodat ze nog beter leren omgaan met agressie. Er wordt onderzocht welke handvaten begeleiders kunnen toepassen binnen het dagcentrum in de omgang met deze moeilijke situaties.

Macroniveau: Het macroniveau speelt zich af op het niveau van de samenleving. In de Westerse samenleving is er een toenemende groep jongeren die agressief gedrag hanteren. (Hermkens & Hoet) Het is van belang dat begeleiders weten hoe ze hier op een verantwoorde manier mee kunnen omgaan. Bovendien is de autoriteit niet meer te vergelijken met vroeger. Het kind moest vroeger gehoorzamen en de opvoedingsverantwoordelijken hadden veel macht. Er werd veel bedreigd en gestraft. Deze vorm van autoriteit werkt niet meer in de huidige samenleving. Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet bieden hier een antwoord op.

In mijn onderzoek bekijk ik welke tools en handvaten vanuit GV en NA een meerwaarde kunnen bieden op het huidige agressiebeleid voor begeleiders in het dagcentrum. Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit zijn methodieken die aan een opmars bezig zijn binnen de hulpverlening waardoor het interessant is om hier meer kennis over te vergaren.

1.2 Onderzoeksvragen

Mijn algemene onderzoeksvraag luidt: "Welke tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet kunnen geïmplementeerd worden in het dagcentrum als meerwaarde op het huidige agressiebeleid voor begeleiders?"

Deelvragen:

- Hoe zien de begeleiders van het dagcentrum het begrip agressie? Wat verstaan zij hieronder?
- Wat kan de aanleiding zijn van het agressief gedrag?
- Op welke manier gaan de begeleiders op dit moment om met agressief gedrag?
- Welke houdingsaspecten vinden de begeleiders belangrijk in de omgang met kinderen met agressief gedrag?
- Hoe ervaren de begeleiders het huidige agressiebeleid? Wat zijn de positieve punten? Zijn er verbeterpunten/moeilijkheden?
- Is er voldoende ruimte voor herstel binnen het huidige agressiebeleid?
- Zijn de begeleiders bekend met Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit? Wat nemen ze hieruit mee?
- ...

2. Bespreking stageplaats

2.1 Decreet Integrale Jeugdhulp

Het nieuwe decreet Integrale Jeugdhulp (IJH) heeft op 1 maart 2014 zijn intrede gedaan. Door dit hertekende landschap komt de jongere meer centraal te staan. Men werkt krachtengericht en men vertrekt niet meer vanuit de veronderstelling dat hulpverleners onmiddellijk moeten klaar staan met oplossingen. De cliënt is en blijft eigenaar van zijn probleem. Er wordt van de hulpverleners verwacht dat zij beroep doen op de mogelijkheden en krachten van het gezin. (departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2013) Men wil ervoor zorgen dat jongeren, ouders en de hulpverleners makkelijker en sneller de juiste hulpverlening vinden binnen de jeugdhulpverlening. Om dit te realiseren, worden alle organisaties (K&G, CLB, CAW, CGG, VAPH en Agentschap Jongerenwelzijn) gestimuleerd om samen te werken over de verschillende sectoren heen. Het nieuwe decreet IJH wil tevens voldoen aan de 5 B's. Dit houdt in dat ze van mening zijn dat jeugdhulp voor iedereen beschikbaar, betaalbaar, bruikbaar, bereikbaar en begrijpbaar moet zijn. (Vereniging Vlaamse Jeugddiensten, z.d.)

Daarenboven is er door de intrede van de intersectorale toegangspoort (ITP) een onderscheid tot stand gekomen, namelijk tussen rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTHJ) en niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (NRTJ). (Vlaamse Overheid, z.d.)

2.1.1 Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp

Iedereen die hulp nodig heeft kan beroep doen op rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Men kan zich rechtstreeks wenden tot laagdrempelige hulp van het CLB, CAW, K&G, Agentschap jongerenwelzijn en DOP van het VAPH (brede instap). De brede instap bekijkt samen met het kind en de ouders wat er aan de hand is en ze zoeken samen naar een passende oplossing. Dit gaat over een advies of kortdurende hulpverlening. Wanneer dit niet voldoende is en er meer specifieke hulpverlening nodig is, kan men doorverwijzen naar een gespecialiseerde voorziening (bv. CGG, KPC).

2.1.2 Niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp

Soms is de hulpvraag zo complex dat er meer ingrijpende hulp nodig is. Men dient dan een aanvraag in bij de intersectorale toegangspoort. De ITP gaat na wat er nodig is en waar deze hulp precies te vinden is. Deze hulpverlening wordt aangeboden door het VAPH, het Agentschap jongerenwelzijn of K&G. Hier kan het bijvoorbeeld gaan over een residentiële plaatsing, een pleeggezin,.... Bovendien is er de mogelijkheid om deze hulpverlening te combineren. De ITP regelt de toegang tot langdurige, intensieve en gespecialiseerde soorten van hulpverlening. De ITP is de vervanger van de bureaus van de comités

Bijzondere Jeugdzorg en de Provinciale Evaluatiecommissie voor personen met een handicap en in elke provincie biedt het ITP toegang tot de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. (Vlaamse Overheid, z.d.)

2.1.3 Procedure

In bovenstaande alinea werd al kort de werking van de RTHJ en NTRJ uitgelegd. Maar hoe dient men een aanvraag in bij de ITP? Dit zal ik aan de hand van het schema integrale jeugdzorg (zie gebruikte figuren) kort schetsen in onderstaande alinea.

Een cliënt zelf, zijn opvoedingsverantwoordelijke(n), iedereen van de brede instap, de gemandateerde voorzieningen (ondersteuningscentrum Jeugdzorg en Vertrouwenscentrum Kindermishandeling) en de sociale dienst van de jeugdrechtbank kunnen een aanvraag indienen bij de intersectorale toegangspoort. Om een aanvraag in te dienen bij de ITP vult men een aanmeldingsdocument in. Binnen de ITP werken twee teams, namelijk 'team indicatiestelling' en 'team jeugdhulpregie'. Het A-document zal eerst bekeken worden door team indicatiestelling. Zij bekijken de situatie en gaan na welke hulpverlening het meest geschikt is en stellen een indicatiestellingsverslag op. Het team jeugdhulpregie zal hierna één of meer concrete hulpverleningsmodules voorstellen. Zij maken een jeugdhulpverleningsvoorstel op. (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014)

Hulpverleners en minderjarigen en hun netwerk kunnen beroep doen op crisisjeugdhulp, bemiddeling of cliëntoverleg. Dit staat buiten de intersectorale toegangspoort.

2.2 Daidalos vzw

Vooraleer ik het dagcentrum binnen vzw Daidalos bespreek, is het belangrijk om zicht te krijgen op de structuur van de hele organisatie. Daarom geef ik eerst een korte toelichting over de gehele werking waartoe het dagcentrum behoort.

2.2.1 Situering van de organisatie

Daidalos vzw is een pluralistische en onafhankelijke vzw binnen de Bijzondere Jeugdzorg. Zowel het aanbod contextbegeleiding, dagbegeleiding in groep en Crisishulp aan Huis zijn erkend door de Vlaamse overheid (Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin). Naast bovenstaand aanbod is er het project Ikaros. Dit wordt gefinancierd door vier lokale overheden. (Daidalos vzw, 2014)

Daidalos vzw bevindt zich voor de ITP. Dit houdt in dat de organisatie rechtstreeks toegankelijk is. Gezinnen kunnen in elke module (zie 2.2.3 Aanbod Daidalos vzw) toestromen via de Brede Instap. Het is ook mogelijk dat kinderen en hun

opvoedingsverantwoordelijken doorverwezen worden naar Daidalos vzw via de sociale dienst van de jeugdrechtbank, gemandateerde voorzieningen of de jeugdrechter.

2.2.2 Opdracht en visie

De missie van Daidalos vzw luidt als volgt: “Daidalos vzw biedt hulpverlening aan gezinnen met kinderen tussen 0 en 18 jaar in een problematische leef- en/of opvoedingssituatie.” Men richt zich niet op een specifieke problematiek. De organisatie wil de ontwikkelingskansen van alle gezinsleden versterken door bijvoorbeeld de draaglast van het gezin te verkleinen en de draagkracht van het gezin te vergroten, het gezinsverband te ondersteunen enzovoort. Hulpverleners staan het gezin bij, stimuleren en bespreken gezinstaken zodat de hulpverlening die men biedt uiteindelijk overbodig wordt. De begeleiders zetten de hulpverlening echter niet zo maar stop. Ze bieden altijd de nodige nazorg. Dit houdt in dat een begeleider voor een bepaalde duur enkele keren langs gaat in het gezin om de hulpverlening af te bouwen. (Daidalos vzw, z.d.)

Bovendien wil de organisatie het netwerk van het gezin uitbreiden. Hierdoor staan de gezinsleden sterker in hun schoenen en hebben ze meer personen om op terug te vallen. Om dit te bereiken werkt de organisatie met de krachten en kwaliteiten van de cliënt en zijn cliëntsysteem. In de visie van de vzw vindt men deze stelling terug: “Elke cliënt is en blijft eigenaar van zijn/haar probleem.” Deze uitspraak komt men ook tegen in het nieuwe decreet Integrale Jeugdzorg. Daidalos vzw beschrijft hun samenwerking als doelgericht, emancipatorisch en verbindend. (Daidalos vzw, z.d.)

2.2.3 Aanbod Daidalos vzw

Daidalos vzw biedt volgende modules aan:

Integrale thuisbegeleiding: Integrale thuisbegeleiding is een methodiek binnen de module contextbegeleiding. Dit betekent dat de gezinnen in de context worden begeleid. Men zoomt in op opvoedings- en samenlevingsaspecten die moeilijk verlopen. Hiervoor kijken hulpverleners niet alleen naar de moeilijke zaken, maar men gaat evenzeer op zoek naar krachten en kwaliteiten. Een begeleider van de vzw gaat wekelijks op huisbezoek en voert gesprekken met alle gezinsleden, samen of apart. Ze zoeken samen naar manieren om de leefsituatie te veranderen. (Daidalos vzw, z.d.)

Crisishulp aan Huis: Crisishulp aan Huis biedt hulpverlening aan gezinnen in een tijdelijke crisissituatie. De begeleiding is bijgevolg kortdurend en intensief. De hulpverlener zoekt samen met het gezin naar wat er veranderd moet worden. Men vertrekt hiervoor vanuit de kwaliteiten en krachten van het gezin om vaardigheden te oefenen en te stimuleren. (Daidalos vzw, z.d.)

Project Ikaros: Wanneer er binnen een gezin sprake is van een crisissituatie met een zware schoolproblematiek en een problematische leefsituatie, kan men beroep doen op Ikaros. Ze bieden intensieve en kortdurende hulp aan huis. Men gaat samen op zoek naar manieren om het thuis en op school beter te laten verlopen. Het vertrekpunt voor de gesprekken is gelijkaardig aan bovenstaande modules, namelijk de krachten en kwaliteiten van het gezin. (Daidalos vzw, z.d.)

2.3 Dagbegeleiding in groep Daidalos vzw

Nu ik een beeld heb geschetst van de structuur en werking van Daidalos vzw, ga ik dieper in op de module 'dagbegeleiding in groep'. Naast de drie bovenstaande modules wordt deze optie eveneens aangeboden binnen de vzw. Dit is de plek waar ik mijn stage effectief loop. Mijn bachelorproef kadert binnen deze module waardoor het belangrijk is om stil te staan bij de situering, de doelgroep en de werkwijze.

2.3.1 Situering

Als gevolg van de intrede van het decreet Integrale jeugdhulp (art. 12 betreffende het rechtstreeks toegankelijk maken van het niet-residentieel aanbod) bevindt dagbegeleiding in groep gekoppeld aan contextbegeleiding zich voor de ITP sinds 1 maart 2015. Dit houdt in dat de module rechtstreeks toegankelijk is.

Uit het experimenteel modulair kader kwam er naar voor dat er op deze manier soepeler geschakeld kan worden tussen contextbegeleiding en dagbegeleiding. Bovendien is het huidige aanbod dagbegeleiding in groep zo divers waardoor er geen duidelijke invulling van de module meer mogelijk was. (Jongerenwelzijn, 2015)

2.3.2 Doelgroep

De doelgroep van het dagcentrum bestaat uit jongeren tussen 6 en 15 jaar en hun context waarbij er sprake is van een pedagogische hulpvraag en waar er een duidelijke nood is aan begeleiding van de jongere en het gezin. De hulpverlening kan zich naast het pedagogische aspect richten op verschillende andere domeinen binnen het gezin. Het kan hier gaan over financiën, relationele problemen enzovoort. Er wordt begeleiding op maat aangeboden. Dit houdt in dat de begeleider binnen het gezin gaat kijken wat er nodig is. Hij/zij gaat zich richten op deze specifieke hulpvragen en doelstellingen.

2.3.3 Werkwijze

Het dagcentrum van Daidalos vzw maakt bewust de keuze om drie pijlers te combineren nl. groepsbegeleiding, gezinsbegeleiding en individuele begeleiding.

Groepsbegeleiding-leergroep

Het dagcentrum is een plek waar jongeren na school en tijdens de schoolvakanties naar toe komen. De groep telt op dit moment 11 jongeren. Er is een vaste indeling wanneer de kinderen terugkomen van school: onthaal, 4-uurtje, studie, vrije activiteit, maaltijd, karwei en hierna opnieuw een vrije activiteit. Een vrije activiteit is knutselen, buiten spelen, computer (max. een halfuurtje),... Op woensdagnamiddag worden er verschillende activiteiten georganiseerd bv. zwemmen, muurklimmen enzovoort. Er zijn veel jongeren in de groep waardoor er regels nodig zijn. Er is regelmatig ruzie en de begeleiders moeten ervoor zorgen dat dit niet uit de hand loopt. Tevens leert men sociale vaardigheden door met elkaar om te gaan. Bovendien wordt er elke maand rond een specifiek thema gewerkt dat gericht is op sociale vaardigheden.

Daarnaast is er binnen het dagcentrum ruimte voor huiswerkbegeleiding. Een begeleider ondersteunt dit elke dag en het kind kan met vragen bij hem/haar terecht. Er wordt gecommuniceerd via de agenda. Zo weten opvoedingsverantwoordelijken en leerkrachten waar het kind op geoefend heeft in het dagcentrum. (Daidalos vzw, z.d.)

Individuele begeleiding

Elke jongere krijgt een individuele begeleider toegewezen. Deze begeleider zit wekelijks samen met de jongere. De inspraak van het kind is belangrijk. Tijdens deze individuele momenten bespreekt de hulpverlener met het kind moeilijke momenten/situaties. Zo wordt er samen gezocht naar oplossingen voor problemen, aanpak van situaties enzovoort. (Daidalos vzw, z.d.)

Gezinsbegeleiding

Een kind is niet los te koppelen van zijn gezin. Hierdoor wordt er gezinsbegeleiding aangeboden. De individuele begeleider van het kind gaat wekelijks op huisbezoek. Hier wordt er gekeken naar wat er goed gaat, wat minder goed loopt enzovoort. In het handelingsplan wordt opgenomen wat het gezin precies veranderd wil zien en hier werkt de begeleider samen met de jongere en ouders aan tijdens het hulpverleningsproces zowel in het dagcentrum als thuis. (Daidalos vzw, z.d.)

3. Theoretisch kader

Inleiding

In hoofdstuk één bespreek ik de definitie van agressie en geef ik het verschil weer tussen positieve en negatieve agressie. Hiernaast sta ik stil bij de verschillende uitingsvormen en de gerichtheid van agressie. Verschillende modellen proberen bovendien de oorzaken van agressief gedrag te verklaren. Hier wordt in dit hoofdstuk dieper op ingegaan. Naast de oorzaken van agressie komen er verschillende risicofactoren aan bod. Het is belangrijk om naar het verloop van een agressie-incident te kijken. Dit zal gebeuren aan de hand van het crisisontwikkelingsmodel (COM). In dit hoofdstuk schets ik eveneens een beeld van het beleid binnen Daidalos vzw in de omgang met agressie-incidenten. Hoe moet een goed agressiebeleid eruit zien volgens ICOBA? Wat zijn de richtlijnen in het geval van een agressie-incident binnen de organisatie? Welke overige methodieken worden er gebruikt binnen het dagcentrum?

3.1 Agressie

3.1.1 Wat is agressie?

In de literatuur zijn er verschillende definities van agressie terug te vinden. Het is niet eenvoudig om een duidelijke alomvattende omschrijving van het begrip te formuleren. Wat we als agressief gedrag zien, is voor iedereen anders. Het wordt beïnvloed door de maatschappelijke beeldvorming rond agressie, maar het heeft desgelijks te maken met persoonlijke normen, waarden en gevoeligheden. Het referentiekader van iedere persoon bepaalt mee hoe men gedrag ziet en interpreteert. (Van Tilburg, 2003) (ICOBA, z.d.)

Hieronder worden enkele definities weergegeven die men kan terugvinden in de literatuur:

Spelbos beschrijft het begrip agressie als volgt: "Agressie is gedrag wat iemand inzet om - bewust of onbewust - iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen, en/of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is in dit soort situaties en roept gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid bij de ander op." (Spelbos, z.d.)

ICOBA maakt gebruik van een andere, gelijkaardige definitie: "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 altijd bewust van de gevolgen en de effecten van je gedrag." (ICOBA, z.d.)

We zien dat er in bovenstaande definities een onderscheid gemaakt wordt tussen materiële, lichamelijke of psychische schade. Bovendien blijkt uit deze definities dat de agressor zich niet altijd bewust is van de gevolgen van zijn gedrag. De vrijwilligheid van de schade wordt overigens vaak over het hoofd gezien. Sommige schade kan namelijk vrijwillig gebeuren, bijvoorbeeld sadomasochisme (SM). (Vranken & Van der Looy , 2005)

3.1.2 Positieve versus negatieve agressie

In voorgaande definities van Spelbos en ICOBA zien we duidelijk terugkomen dat agressie gezien wordt als iets negatiefs, maar dit klopt niet volledig. Er bestaat ook positieve agressie. Positieve agressie gaat over de gewenste noodzakelijke levensenergie om zich als individu binnen de gemeenschap te handhaven. Het is een energie die je nodig hebt om je basisbehoeften te kunnen bevredigen. (Van Tilburg, 2003)

In deze bachelorproef zal er voornamelijk ingezoomd worden op agressie in de negatieve zin van het woord. Agressie wordt vaak geassocieerd met geweld, schelden enzovoort. Bij negatieve agressie gaat het om alle mogelijke vormen van gedrag waarmee iemand zichzelf of een andere persoon benadeelt, kwetst of iets stukmaakt. In de literatuur wordt er bovendien een duidelijk onderscheid gemaakt tussen geweld en agressie. Bij geweld is er altijd sprake van een intentie om fysieke schade toe te brengen. Bij agressie is deze intentie niet noodzakelijk. Het begrip 'geweld' kunnen we daarom plaatsen onder negatieve agressie. (Vranken & Van der Looy , 2005)

3.1.3 Uitingsvormen en gerichtheid van agressie

Naast het onderscheid tussen positieve en negatieve agressie kunnen we een onderverdeling maken op basis van de aard van agressie. Agressie kan op verschillende manieren door een persoon worden geuit. Het gaat hier over verbale, non-verbale, fysieke, seksuele en psychische agressie.

Verbale agressie: Dit is agressie die wordt geuit door gebruik te maken van woorden. Het gaat hier over kwetsende uitspraken, vloeken, vernederen, woede-uitbarstingen enzovoort. (ICOBA, z.d.)

Fysieke agressie: Fysieke agressie betekent dat er gebruik gemaakt wordt van gewelddadig/agressief gedrag ten opzichte van anderen. Voorbeelden van fysieke agressie zijn slaan, schoppen, bijten,... (ICOBA, z.d.)

Seksuele agressie: Hier gaat het om verbale of fysieke ongewenste intimidaties zoals aanranding, verzoeken van seksuele gunsten enzovoort. (Vranken & Van der Looy , 2005)

Non-verbale agressie: Non-verbale agressie duidt op agressie via gebaren, gebrek aan respect, middelvinger opsteken,... (ICOBA, z.d.)

Psychische agressie: voorbeelden van psychische agressie zijn bedreigingen, chanteren, iemand onder druk zetten enzovoort. Vaak gaat het hier om agressie die minder zichtbaar is voor de buitenwereld. (ICOBA, z.d.)

De gerichtheid van agressie kan verschillen. Zo kan agressief gedrag gericht zijn op mensen of dieren, op de materiële omgeving of op zichzelf. Een voorbeeld van agressie op zichzelf is automutilatie. (ICOBA, z.d.)

3.1.4 Oorzaken van agressie

Agressie kan verschillende oorzaken hebben. Hieronder een kort overzicht van de meest voorkomende oorzaken van agressie bij kinderen:

Biologie (aangeboren): Elk kind heeft een ander temperament, karakter. Agressie wordt gezien als een deel van de ontwikkeling van een kind. Een tweejarige is bijvoorbeeld koppig wanneer iets niet mag. Dit kan gepaard gaan met agressief gedrag. Vanaf vier jaar neemt de koppigheid meestal af en tijdens de puberteit duikt het terug op. (solidariteit voor het gezin, z.d.)

Sociale leertheorie (aangeleerd): De sociale leertheorie ziet agressie als aangeleerd gedrag aan de hand van:

- Instrumenteel leren: Wanneer agressief gedrag beloond wordt, zal de persoon die de beloning heeft ontvangen, dit gedrag herhalen.
- Leren door observatie= model-leren: Men gaat het gedrag van een andere persoon uit de omgeving observeren en men gaat dit overnemen. Het kan hier bijvoorbeeld gaan over agressie in het gezin. Het kind ziet dit en gaat het op school toepassen. Kinderen leren veel uit hun omgeving waardoor opvoedingsverantwoordelijken een cruciale rol spelen. De manier waarop ouders, opvoeders omgaan met hindernissen, conflicten,... wordt frequent overgenomen door kinderen. Het is natuurlijk normaal dat ouders eens de controle verliezen en bijvoorbeeld vloeken, maar men dient dit te kaderen naar de kinderen toe. (solidariteit voor het gezin, z.d.) Het verklaart culturele en subculturele verschillen in hoeveelheid en vorm van agressie. In bepaalde landen zien kinderen bijvoorbeeld veel rellen. Er lopen in hun land veel militairen met geweren rond. Voor hen is dit normaal terwijl in de Westerse landen dit niet het geval is.

Frustratie-agressiehypothese: Dit houdt in dat het kind met iets onaangenaams geconfronteerd wordt en dat hij/zij hierdoor gefrustreerd raakt. Iedere persoon kan een bepaald niveau van frustratie aan en wanneer dit niveau bereikt wordt, kan het kind agressief gedrag vertonen. Er zijn echter interindividuele verschillen wat betekent dat dit niveau voor elk kind ergens anders ligt. (Jansegers, 2007)

Agressie als middel om met emoties om te gaan: Kinderen hebben het soms moeilijk om hun emoties te uiten. Wanneer kinderen bijvoorbeeld angstig zijn, kunnen ze reageren door zich agressief op te stellen. Agressie helpt hen om deze angst te onderdrukken of om deze angst onder controle te houden. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om een kind dat zijn huiswerk niet wil maken omdat hij denkt dat hij het niet kan. Hij gaat zich agressief opstellen omdat hij niet geconfronteerd wil worden met zijn gevoelens. (solidariteit voor het gezin, z.d.)

Instrumentele agressie: Agressie wordt gezien als een instrument of middel om een bepaald doel te bereiken (=geweld). Een voorbeeld hiervan is een kind dat een leeftijdsgenootje bedreigt omdat hij de koek van de leeftijdsgenoot wil.

3.1.5 Crisisontwikkelingsmodel

Naast de bovenstaande onderverdelingen op basis van de aard van agressie en de oorzaken van agressief gedrag, is het van belang om een duidelijk beeld te schetsen op het verloop van een agressie-incident. Het crisisontwikkelingsmodel (COM) geeft een beschrijving in vijf fasen. Hierdoor krijgt men een beter zicht op de signalen van het kind in elke fase en de acties die een hulpverlener kan ondernemen bij een incident. (ICOBA, z.d.)

Fase één is de fase van de gecontroleerde spanning. Het gaat hier over ontevredenheid, onrust bij het kind. Er is sprake van spanning, maar men heeft de situatie onder controle. Er zijn verschillende signalen die men in deze fase kan waarnemen bij het kind. De jongere kan bijvoorbeeld grenzen aftasten en verbaal in strijd gaan met de begeleider. Hij/zij kan zijn ontevredenheid uitdrukken door niet meer deel te nemen aan de activiteit. De jongere kan tevens verbale en non-verbale agressie gebruiken. Bij verbale agressie gaat het om roepen, schelden enzovoort. Boos kijken, armen kruisen,... zijn non-verbale signalen die een kind kan uitzenden. Bijgevolg is er een veranderende sfeer te voelen. Waar eerst alles ontspannen verliep, voelt men nu een toegenomen onrust.

Aan deze signalen van het kind zijn er verschillende acties verbonden die een hulpverlener kan ondernemen. Zo neemt de hulpverlener in deze fase best een rustige houding aan. Hij moet ruimte bieden voor de gespannenheid en het kind op een rustige manier confronteren met zijn gedrag. De begeleider kan de spanning laten dalen door samen op zoek te gaan naar oplossingen en duidelijke regels mee te geven aan het kind.

Fase twee van het crisisontwikkelingsmodel spreekt over het reëel gevaar voor controleverlies. Er is al een grotere kans dat het kind zijn controle gaat verliezen. Er zijn verschillende signalen die dit kunnen aantonen. Het gaat hier opnieuw over verbale en non-verbale agressie, maar deze keer dreigt het kind zijn zelfcontrole te verliezen. Hij/zij blijft schreeuwen en schelden, loopt boos heen en weer, wordt rood, verheft zijn stem,... Er wordt een duidelijke grens opgezocht en de spanning is nog meer voelbaar.

Het is van belang dat de hulpverlener grenzen stelt. Dit kan hij zowel op een verbale als non-verbale manier doen (grenzen duidelijk uitspreken, stem verheffen, veilige afstand houden,...). Hiernaast kan hij de nadruk leggen op het positief gedrag en dit bekrachtigen. Net zoals in fase één worden er regels meegegeven en formuleert de begeleider de consequenties duidelijk.

In fase drie is er sprake van controleverlies. Het kind heeft de situatie niet meer in de hand en verliest zijn zelfcontrole. De jongere verheft zijn stem en kan overgaan tot beschadiging en vernieling van materialen,... Bovendien nemen de verbale en non-verbale signalen sterker toe. Er is een duidelijk verhoogd adrenalineniveau voelbaar.

Het is aan de begeleider om op een verantwoordelijke manier te interveniëren. Dit kan hij doen door gebruik te maken van een time-out. Het kind wordt voor een tijdje afgezonderd waardoor hij/zij terug tot rust kan komen. De begeleider kan zichzelf best beschermen aangezien het kind gebruik kan maken van fysiek geweld. Dit kan hij doen door zijn vrijheid te beperken (stoel voor zich zetten,...).

In fase vier is er sprake van gevaar voor zichzelf en/of anderen. Het gaat hier over automutilatie, suïcidepoging,... Het kind kan gebruik maken van fysiek geweld zoals vechten, slaan,... Het adrenalineniveau is hoger dan in fase drie. Opnieuw kan de time-out rust brengen voor het kind. De hulpverlener kan best preventieve maatregelen treffen wanneer hij het gevoel heeft dat de situatie uit de hand gaat lopen. Hier kan het gaan om een GSM bij de hand houden, ontsnappingsroutes,...

De laatste fase (fase 5) is het herstellen van de controle. Het kind vertoont tekens van teruggekeerde rust. Zo is zijn/haar spreekvolume terug normaal en kan de jongere terug luisteren naar anderen. Het adrenalineniveau daalt en er is sprake van motorische rust.

De begeleider toont in deze fase best zijn aanwezigheid en hij gaat in gesprek met het kind over het incident. Hij benoemt zijn eigen gevoelens zodat het kind hier over kan nadenken. Om de situatie in de toekomst te voorkomen, kunnen er afspraken gemaakt worden.

Wanneer men wil ingrijpen in een agressie-incident moet men rekening houden met dit crisisonwikkelingsmodel, maar eveneens met de context waarin het incident zich afspeelt en de intensiteit en uitingsvorm van agressie.

3.1.6 Risicofactoren

Wanneer we kijken naar de risicofactoren van agressie, kunnen we een indeling maken in drie grote groepen. We maken een onderscheid tussen risicofactoren van de agressor, van de organisatie en van de werknemer. (ICOBA, z.d.).

De **factoren van de agressor** worden opgesplitst in twee categorieën nl. cliëntgebonden factoren en risicofactoren in groep. Bij persoonsgebonden risicofactoren zien we terug komen dat een lage frustratietolerantie een risicofactor is. De jongere kan weinig verdragen en raakt snel gefrustreerd. Wanneer een kind vaker betrokken raakte bij een agressie-incident bestaat er een groter risico voor agressie. Daarnaast gaat een jongere sneller gebruik maken van agressief gedrag wanneer hij/zij zich machteloos voelt. Dit kan in verschillende situaties zoals bijvoorbeeld pesterijen, misbruik of plaatsing. Bovendien kan de agressor agressie zien als een manier om dingen te bekomen (cfr. instrumentele agressie). Hij/zij heeft een verkeerd beeld over agressie en ziet niet in dat dit niet de juiste manier is om met een bepaalde situatie om te gaan.

Wanneer we kijken naar de risicofactoren in groep zien we dat de peergroup en groepssamenstelling grote risicofactoren zijn. Jongeren beïnvloeden elkaar altijd waardoor dit een invloed kan hebben op een agressie-incident. Wanneer er een beperkt activiteiten aanbod is, vervelen kinderen zich sneller. Hierdoor is het mogelijk dat een kind agressief gedrag gaat vertonen. Bovendien zijn er verschillende stoornissen die kunnen botsen met elkaar. Zo is iemand met autisme meestal minder sociaal vaardig dan iemand met ADHD. De persoon met ADHD is dikwijls erg druk en wil met iedereen praten. Hierdoor kunnen er conflicten ontstaan. Structuur zorgt ervoor dat kinderen weten wat er van hen verwacht wordt. Geen grenzen en regels of een onduidelijke structuur zijn risicofactoren waar een organisatie best rekening mee houdt. Zorgen voor pictogrammen of schema's kan de dagstructuur al op een eenvoudige manier verduidelijken.

Naast de risicofactoren van de agressor zijn er **risicofactoren van de organisatie**. Zo is slechte communicatie een factor die agressie in de hand kan werken. Mede speelt de kennis omtrent conflicthantering een rol. Wanneer de begeleider hier meer ervaring in heeft, zal het eenvoudiger zijn om met een conflict om te gaan. Er zijn nog veel andere factoren terug te vinden in de literatuur bv. nazorg, werkdruk personeel,...

Als laatste zijn er de **risicofactoren van de werknemer**. Hier gaat het bijvoorbeeld over het geven van grenzen. Voor kinderen is het noodzakelijk om te weten waar de grenzen

liggen bij begeleiders. Dit creëert voor hen voorspelbaarheid en duidelijkheid. Wanneer dit voor kinderen onduidelijk is, is het mogelijk dat ze zich agressief gaan opstellen.

Er zijn echter veel risicofactoren die agressie in de hand kunnen werken. De bovenstaande voorbeelden die werden opgesomd kunnen dus verder worden aangevuld. Daarenboven ontstaat agressief gedrag meestal door een combinatie van meerdere factoren. We kunnen bijgevolg stellen dat agressie multifactorieel beïnvloed wordt. (Vranken & Van der Looy, 2005)

3.1.7 Een goed agressiebeleid volgens ICOBA

De verschillende aspecten van agressie werden in bovenstaande alinea's bondig toegelicht. Naast dit aspect is het van belang om te bekijken hoe een goed agressiebeleid er moet uitzien. Ik ben hiervoor vertrokken vanuit het boek "tijd voor agressiebeleid werkboek voor medewerkers en beleidsmakers" van ICOBA. ICOBA staat voor 'Iedereen COmpetent in het Beheersen van Agressie'. Zij beschrijven op een duidelijke en gestructureerde manier hoe een goed agressiebeleid er moet uitzien. Ze vertrekken vanuit vijf W's nl. willen, weten, wegen, werken en waken. Hieronder een kort overzicht van de betekenis van deze vijf W's (ICOBA, 2013).

Willen: Met 'willen' start een goed agressiebeleid. De kern van 'willen' is het erkennen dat er een probleem is en gemotiveerd zijn om er iets aan te veranderen. Werknemers nemen een duidelijke stelling in ten opzichte van agressie. Men ziet dat er iets moet gebeuren, ze willen de agressie aanpakken.

Weten: Om iets te kunnen veranderen moet men weten wat precies het probleem is, wat er misloopt,... Iedereen moet gehoord worden en het is van belang om naar verschillende meningen te luisteren. Door dit te bevragen kan er een lijst worden opgesteld van de risicofactoren/knelpunten die er zijn binnen de organisatie. Door hier een overzicht van te maken kan men starten met het zoeken naar oplossingen.

Wegen: In deze stap maakt men een afweging van de risicofactoren en knelpunten die aan bod zijn gekomen bij 'weten'. Men kiest hieruit de zwaarste risicofactoren. Door deze maatregelen te integreren in het algemeen beleid wordt er structureel gewerkt. Dit is van belang aangezien men zo de slaagkansen vergroot.

Werken: Deze stap van ICOBA spreekt een beetje voor zichzelf. Men voert de plannen uit. Het effect of het resultaat dat men wil bereiken, moet worden beschreven. Dit doet men best aan de hand van het SMART-principe. SMART staat voor specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch en tijdsgebonden.

Waken: Het plan dat tijdens de vorige stappen werd opgesteld wordt bij 'waken' geëvalueerd. Men kijkt naar de huidige stand van zaken en naar de effecten die dit heeft op de organisatie en de agressie-incidenten. Het is belangrijk om continu alert te zijn en bij te sturen indien noodzakelijk. Men gaat kijken of het aantal agressie-incidenten is gedaald.

ICOBA stelt maatregelen op verschillende niveaus op. Het eerste niveau is preventie van agressie. Dit werd al besproken bij het onderdeel 'weten' van de vijf W's die ICOBA heeft opgesteld. Men wil agressie het liefst vermijden en dit kan door risicofactoren weg te nemen. Men onderzoekt hier welke risicofactoren er zijn en er wordt al naar oplossingen gezocht. Er zijn echter nog andere instrumenten om preventief te werken zoals het registreren van agressie-incidenten, betere samenwerking, veilige werkomgeving enzovoort.

Het volgende niveau is het ingrijpen tijdens een agressie-incident. Dit houdt de acties in die ondernomen worden tijdens een situatie waarin agressie naar voor komt. (cfr. 3.1.5 Het crisisonwikkelingsmodel). Hierbij zijn enkele aspecten erg voornaam, zoals een correcte basishouding, lichaamstaal, vrijheidsbepenkende maatregelen enzovoort.

Het laatste niveau gaat over opvang, nazorg en het herstel. Wanneer er zich toch een agressie-incident voordoet ondanks de preventieve maatregelen en het uitgewerkte agressiebeleid biedt men best voldoende ondersteuning aan. De gevolgen mogen niet onderschat worden voor zowel slachtoffer als dader. Door voldoende nazorg te bieden weet de werknemer dat hij ernstig genomen wordt en de dader weet dat hij verantwoordelijk is voor de schade die hij heeft aangericht. Het agressie-incident wordt afgesloten en men kan de draad terug oppikken. (ICOBA, 2013)

3.1.8 Het huidige agressiebeleid binnen Daidalos vzw (dagcentrum)

ICOBA schetst in het boek een duidelijk beeld over een goed agressiebeleid aan de hand van 5 W's. Binnen Daidalos vzw zijn er verschillende documenten uitgewerkt om met agressie-incidenten om te gaan. Er is zowel sprake van een veiligheidsondersteunend beleid, een agressiebeleid als een herstelbeleid. Binnen het dagcentrum wordt er gewerkt met verschillende methodieken. Ik richt me enkel tot de onderdelen uit deze documenten die van toepassing zijn voor het dagcentrum aangezien mijn onderzoek hier specifiek op gericht is.

1. Veiligheidsondersteunend beleid (VOB)

Daidalos vzw werkt zowel aan huis bij gezinnen in een kwetsbare en problematische leefsituatie (PLS) als met kwetsbare jongeren in het dagcentrum. Er werd binnen de organisatie vastgesteld dat men veelvuldig geconfronteerd werd met moeilijke en onveilige hulpverleningssituaties. Het ging hier over agressie naar de begeleiding toe, psychische belasting, bedreigingen enzovoort. De begeleiders waren op verschillende manieren

betrokken bij de incidenten. Meermaals waren ze getuige, rechtstreeks betrokken bij het incident of vertelden de gezinnen verhalen over agressieve situaties die zich hadden voorgedaan in de thuissituatie. Uit een risico-analyse van de organisatie kwam naar voren dat psychosociale belasting een risicofactor is. Er was een duidelijke nood aan erkenning van het probleem en aan duidelijke richtlijnen wanneer men met een agressie-incident geconfronteerd werd. Hierdoor kwam het Veiligheidsondersteunend Beleid (VOB) tot stand. Het VOB maakt deel uit van een ruimer preventiebeleid waarin overigens medische en ergonomische aspecten naar voren komen. (Daidalos vzw, z.d.)

Het VOB streeft verschillende doelen na: (Daidalos vzw, z.d.)

- Signalering naar hogerhand;
- Zicht krijgen en erkenning van de aard en de frequentie van de problematiek van onveiligheid, agressie en grensoverschrijdend gedrag;
- Concrete en constructieve richtlijnen aanbieden en preventieve maatregelen opstellen om de veiligheid en ondersteuning van werknemers en gezinnen te bevorderen;
- Voorkomen van uitval van de begeleiders, sterker in het werkveld staan;
- Leer- en groeikansen creëren voor de gezinnen en begeleiders.

Men heeft signalen van begeleiders en vanuit maatschappelijke gebeurtenissen verzameld. Mede werd er gestart met een interne werkgroep die zich bezig hield met het uitwerken van definities, richtlijnen en procedures en een registratiesysteem. De interne werkgroep bestond uit vertegenwoordigers van elk team. Voor de uitwerking van het beleid hield de organisatie rekening met de visie van de vzw (zie 2.2.2 Opdracht en visie). Tevens werden de verschillende voorstellen vanuit de werkgroep regelmatig voorgelegd aan het overige personeel. Zo werkte iedereen mee aan het opstellen van het veiligheidsondersteunend beleid.

Het VOB werd hierna voorgelegd aan ICOBA. Zij formuleerden een advies en feedback rond het uitgewerkte beleid. Overigens zijn er andere diensten, vzw's die informatie en feedback hebben gegeven op het VOB.

Elke begeleider heeft een handleiding van het VOB ontvangen. Wanneer er zich een onveilige situatie of agressie-incident voordoet, kan men met de concrete richtlijnen uit het VOB aan de slag. Daarenboven werd er een registratiesysteem ontwikkeld. Hierdoor worden er specifieke cijfers geregistreerd en kan men vaststellingen doen op basis van deze registraties. Het gaat hier bijvoorbeeld over wat de tendensen zijn, waar ze meer specifieke aandacht voor moeten hebben enzovoort. Door de registraties van het incident, worden er extra kansen gecreëerd om het incident na te vertellen, erkenning te krijgen/te bieden en het te verwerken.

In de handleiding en het registratiesysteem maakt men een onderscheid tussen drie hoofdcategorieën: ernstige gebeurtenissen, moeilijke hulpverleningssituaties en onaanvaardbaar gedrag ten aanzien van een medewerker.

Wanneer we kijken naar de handleiding zien we dat men start met een definitie van agressie. Deze luidt: "Elke vorm van agressief gedrag houdt in dat je grenzen, regels of waarden overschrijdt. Hiermee berokken je anderen en/of jezelf materiële, lichamelijke of psychische schade. Hierbij ben je je al dan niet bewust van de gevolgen en de effecten van je gedrag." (Daidalos vzw, z.d.) Deze omschrijving komt duidelijk overeen met de definities van agressie die werden geformuleerd door Spelbos en ICOBA (zie 3.1.1 Wat is agressie?).

Het **eerste hoofdstuk** van de handleiding is gericht op het personeel dat rechtstreeks in contact staat met cliënten. Hier wordt er dieper ingegaan op richtlijnen waar begeleiders op kunnen terugvallen wanneer ze te maken krijgen met moeilijke hulpverleningssituaties. Een voorbeeld hiervan is het onderwerp racistische en seksistische uitspraken, intimidatie door houding. Voor het dagcentrum zijn er specifieke richtlijnen om met deze situaties om te gaan. Zo dient de begeleider volgens het VOB een waarschuwing te geven aan het kind. Wanneer de jongere het gedrag opnieuw stelt, moet hij/zij naar de time-out. Indien er herhaling is van het gedrag na de time-out, geldt het agressiebeleid (zie 2. Agressiebeleid).

De begeleiders worden verzocht om contact op te nemen met de ouders. De ouders blijven mee verantwoordelijk voor hun kind in het dagcentrum. Naast contactname met de ouders, brengt de begeleider de teamcoördinator of supervisor op de hoogte en bespreekt hij/zij de situatie op team. Het incident wordt geregistreerd en men kan beroep doen op het herstelbeleid indien nodig (zie 3. Het herstelbeleid). Overigens kan het team na afweging er voor kiezen om de verwijzer op de hoogte te brengen.

Naast dit thema worden er andere onderwerpen besproken in de handleiding. Tevens worden er in dit hoofdstuk preventieve afspraken in het begeleidingswerk besproken. Dit kan in het dagcentrum gaan over voldoende personeel in de groep, kinderen opsplitsen in kleine groepjes, veilige infrastructuur enzovoort.

Het volgende gedeelte uit dit hoofdstuk gaat over de gedragscode bij onaanvaardbaar gedrag ten aanzien van een medewerker. Onaanvaardbaar gedrag kan gaan over bedreiging met wapens en/of uitdagingen met voorwerpen, aanbod verslavende middelen,... Er is een actieplan uitgewerkt waardoor men beter weet wat men moet doen wanneer grenzen/waarden/regels overschreden worden.

Vanuit de visie van de vzw is de organisatie steeds gericht op relationele processen. Door een agressie-incident kunnen deze verstoord worden. Herstel en opvang is noodzakelijk. Er is zowel herstel nodig voor de begeleider, het team en de dader. De organisatie wil op

een zorgende manier omgaan met deze processen en heeft daarom duidelijke richtlijnen opgesteld die men volgt wanneer er sprake is van een agressie-incident.

Het **tweede hoofdstuk** is gericht op ernstige gebeurtenissen en meldingsplicht. Een ernstige gebeurtenis wordt omschreven als het stellen van onaanvaardbaar gedrag ten aanzien van hulpverlener waardoor de begeleiding stopt nl. bewust fysiek geweld t.a.v. de hulpverlener. Andere situaties die vallen onder een ernstige situatie zijn brand, besmetting, onrustwekkende verdwijningen enzovoort. In dit hoofdstuk wordt de procedure met betrekking tot een ernstige gebeurtenis uitgelegd.

In het **laatste hoofdstuk** kan men de registratieformulieren van deze drie hoofdcategorieën terugvinden.

Het VOB wordt voortdurend bijgestuurd en geëvalueerd. Zo komen er bepaalde knelpunten, aandachtspunten naar voor. Een voorbeeld hiervan is dat het niet altijd eenvoudig is om te beslissen welke incidenten er geregistreerd worden en welke niet. Grensoverschrijdend gedrag is voor iedereen iets anders. Het gaat hier over normen en waarden en gevoeligheden. Wat voor iemand als agressief of onveilig overkomt, is voor een andere persoon misschien niet onveilig. Bovendien kunnen de cultuur en de tijdgeest een rol spelen. Binnen het dagcentrum worden er bijvoorbeeld bepaalde uitspraken aanvaard aangezien deze vallen onder de jongerensubcultuur.

Er zijn al duidelijke resultaten behaald door het VOB. Zo voelt het personeel zich gesteund en is er meer aandacht voor een bewuste omgang met agressie en grensoverschrijdend gedrag. Deze situaties komen sneller aan het licht en worden duidelijk begrensd. De begeleiders krijgen het mandaat, instructies en ondersteuning van de vzw om bepaalde situaties aan te pakken en is er meer aandacht voor vorming rond dit thema. Het cijfermateriaal is een hulpmiddel om conclusies te formuleren. (Daidalos vzw, z.d.)

2. Het agressiebeleid

In het dagcentrum is er een agressiebeleid uitgewerkt. In het VOB wordt hier bij de richtlijnen frequent naar verwezen. Men vindt het belangrijk dat iedereen zorg draagt voor zichzelf en men aanvaardt geen agressie gericht naar elkaar of naar materialen. Een conflict kan zich voor doen tussen de jongeren onderling of tussen begeleider en jongere. Wanneer er een conflict plaatsvindt, gaat men de personen uit elkaar halen en iemand naar een andere ruimte brengen om de prikkels weg te nemen. De begeleiders blijven waakzaam en gaan met elkaar in overleg. Indien nodig worden de ouders telefonisch gecontacteerd door de begeleiding. Door dit telefonisch contact kan de jongere tot rust komen. Wanneer dit niet lukt worden de ouders verzocht om naar het dagcentrum te komen voor een kort overleg met hun kind en de begeleiding. Vanaf het moment dat er terug voldoende rust is,

kan er gesproken worden over het conflict en de gevolgen en mag de jongere in het dagcentrum blijven. Is dit niet het geval en blijft de jongere met een negatieve houding rondlopen dan wordt er aan de ouders gevraagd om de jongere mee naar huis te nemen. De volgende dag overloopt de begeleiding de situatie met de jongere zodat het conflict kan worden afgerond.

Wanneer er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag of een overtreding wordt de jongere na teamoverleg geschorst. Hij/zij kan dan een aantal dagen niet naar het dagcentrum komen en krijgt een schorsingsboekje mee naar huis om na te denken over zijn/haar gestelde daden.

Op de volgende pagina kan u een vereenvoudigd schema terugvinden van het agressiebeleid.

Indien jongeren onderling tot herstel komen schatten we dit hoger in dan onderstaand agressiebeleid.

Deze procedure rond agressie zorgt voor veiligheid en duidelijkheid om zo rust te creëren zodat jongeren kunnen leren.

AGRESSIE



- roepen/ schreeuwen
- dreigen met fysieke agressie
- gebruik van scheldwoorden
- elkaar ongewild aanraken
- pesten

ZORGT VOOR ONRUST IN GROEP

Ouders bellen voor gesprek

LAATSTE KANS!



Terug rustig

ONRUST blijft



Terug in groep

NAAR HUIS

Wanneer we merken dat de jongere bij het meermaals doorlopen en herhalen van deze procedure nog steeds 'agressief' gedrag stelt, **kan er overgegaan worden tot het geven van een 'laatste kans' om dit gedrag te veranderen.**

Voorwaarden van het overgaan tot een 'laatste kans'

- + Procedure is meermaals doorlopen
- + Begeleiders gaan allen akkoord
- + Het gedrag v/d jongere tast de groepssfeer ernstig aan
- + De aandacht en energie van de begeleiding gaat te sterk naar de jongere ten koste van de andere jongeren / groep.

Wanneer deze kans door de jongere niet benut wordt (en de onrust blijft), wordt de ouder opnieuw gebeld en wordt de jongere naar huis gestuurd.

Wanneer er een jongere naar huis is gestuurd, wordt er STEEDS een conflictblad ingevuld door de begeleiding!



3. Het herstelbeleid

In het herstelbeleid wordt er uitleg gegeven over wat er precies moet gebeuren wanneer er agressie en vernieling heeft plaatsgevonden. Bij vernieling van materialen is er een duidelijke visie. De vzw is van mening dat dit hersteld moeten worden. Wanneer men niet zeker is wie er verantwoordelijk is voor de schade, hanteert men het principe van gedeelde verantwoordelijkheid en gaan de jongeren samen aan de slag. Men tracht eerst de vernieling te laten herstellen door de jongere zelf. Wanneer dit niet mogelijk is omwille van ernstige schade of te complexe herstelling, kiest de jongere enkele taken uit de lijst met karweien die hij gaat uitvoeren. Deze taak moet overeenkomen met de prijs voor de herstelling van het materiaal dat stuk is. Het kind en de begeleiders spreken een tijd af waarbinnen de taak moet worden uitgevoerd. Indien het gaat om een zware kost, wordt er gekeken of de ouders dit mee kunnen dragen.

Naast het herstellen van materiële schade, is er in sommige situaties nood aan herstel voor de jongere(n) en de begeleider(s) zelf. Deze richtlijnen zijn duidelijk uitgewerkt in het VOB, maar binnen het dagcentrum werkt men daarenboven met een ABC-schema. Wanneer een kind bijvoorbeeld naar de time-out wordt gestuurd, wordt er een ABC-schema ingevuld wanneer hij/zij terug rustig is. Dit wil zeggen dat ze gaan overlopen wat er precies gebeurd is, hoe het kind dit ervaren heeft, wat hij/zij er aan gaat doen om het terug goed te maken, ... Dit papier is een leidraad, hulpmiddel. Het moet niet steeds worden ingevuld, maar het kan mondeling overlopen worden.

4. Overige methodieken binnen het dagcentrum

Binnen het dagcentrum zijn er enkele boekjes die gebruikt worden om de situatie die zich heeft voorgedaan te schetsen of om de gevoelens van de jongere(n) beter te kunnen begrijpen. Zo kan men bijvoorbeeld gebruik maken van de gevoelsthermometer. Wanneer een kind moeilijk kan uitdrukken hoe hij zich voelt, kan men aan de jongere vragen om dit aan te duiden op de gevoelsthermometer. Zo weten de begeleiders hoe het kind zich van binnen voelt en kunnen ze hier rekening mee houden. Andere methodieken die worden gebruikt zijn bijvoorbeeld het een grote mond boekje, schorsingsboekje enzovoort. Door te werken met deze schriftjes kunnen jongeren de situatie opnieuw overlopen en staan ze stil bij wat er gebeurd is. Hierdoor kunnen ze leren dat het gestelde gedrag niet de juiste manier is om met een bepaalde situatie om te gaan.

De eetmomenten zijn drukke momenten aangezien de jongeren allemaal samen aan tafel zitten. Dit zorgt voor de nodige conflicten. Hierdoor wordt er aan tafel gewerkt met gele en rode kaarten. De kinderen krijgen een waarschuwing wanneer ze niet goed bezig zijn. Veranderen ze niets aan hun gedrag dan worden ze op geel gezet. Wanneer ze hierna het

gedrag blijven voortzetten, krijgen ze een rode kaart. Dit houdt in dat ze naar de time-out moeten en dat ze op het einde van de dag geen snoepje krijgen.

Besluit

In het eerste hoofdstuk over agressie heb ik getracht om een duidelijk beeld te schetsen over het begrip agressie. Wat houdt het nu precies in en welke verschillende vormen bestaan er? Er zijn verschillende definities terug te vinden, maar ik heb kunnen vaststellen dat er gelijkaardige elementen terugkomen. Wanneer we kijken naar de oorzaken van agressie, stuiten we op meerdere verklaringen. Daarenboven zijn er veel risicofactoren die agressief gedrag mee in de hand werken. Het crisisontwikkelingsmodel beschrijft de verschillende fases van een agressie-incident. Zo werden de signalen per fase beschreven en keek ik naar de acties die een hulpverlener kan ondernemen. Om zicht te krijgen op het beleid rond agressie binnen Daidalos vzw was het belangrijk om na te gaan hoe een goed agressiebeleid er moet uit zien. Aan de hand van het boek rond agressiebeleid van ICOBA werd hier een duidelijk beeld rond gecreëerd. Het VOB binnen de organisatie werd nagelezen door medewerkers van ICOBA. Naast het VOB heeft Daidalos vzw enkele documenten uitgewerkt die een hulpmiddel kunnen zijn in de omgang met agressie in het dagcentrum.

3.2 Werkzame methodiek rond agressie: Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet

Inleiding

In dit hoofdstuk laat ik u kennismaken met de gedachtegang van Haim Omer. Ten eerste schets ik wie Haim Omer is en wat zijn denkwijze precies inhoudt. Voor deze bachelorproef heb ik ervoor gekozen om te vertrekken vanuit de basisprincipes van Nieuwe Autoriteit nl. zelfcontrole, waakzame zorg, steunnetwerk en herstelmaatregelen. De interventies van Geweldloos Verzet, die tot slot zullen worden toegelicht, kunnen onder Nieuwe Autoriteit worden geplaatst.

3.2.1 Algemene filosofie

Haim Omer is een professor psychologie in Tel Aviv en hij is de oprichter van het 'New Authority Centre' in Israël. In de jaren 90' ontwikkelde Haim Omer een nieuwe methodiek genaamd 'Geweldloos Verzet'. Hij vertrekt voor dit concept vanuit zijn eigen gebeurtenissen uit zijn jeugd, zijn eigen gezin, zijn studie, de gesprekken met mensen en zijn werk. (Omer, 2011) Hij liet zich inspireren door geweldloze methoden uit de sociaal-politieke wereld die onder meer door Gandhi en Martin Luther King werden gehanteerd. (Hermkens & Hoet)

Met Geweldloos Verzet wil hij een antwoord bieden op de vraag: "Hoe kunnen we met conflicten omgaan en hoe kunnen we de positieve krachten in relaties activeren en escalatie van conflicten tegengaan?" (Rodenburg, Breugem, & De Tempe, 2010)

Haim Omer bespreekt in zijn gedachtegang hoe escalaties kunnen resulteren in agressie. De reacties van ouders op hun kind heeft een direct effect op wat er gebeurt. Er zijn twee vormen van escalaties nl. symmetrische en complementaire escalatie. Symmetrische escalatie wil zeggen dat beide partijen reageren op elkaars gedrag. Ze laten zich niet door de ander doen en blijven doorzetten om hun gelijk te halen. Complementaire escalatie betekent dat de ouders toegeven aan de eisen van het kind waardoor de escalatie erger wordt. Deze patronen wisselen elkaar in realiteit af. Het is vaak zo dat de ouders gebruik maken van een verschillend patroon. Dit maakt het zeer moeilijk voor een kind om de situatie te begrijpen. Het doel van Geweldloos Verzet is het beëindigen van het negatieve gedrag van het kind zonder dat dit tot escalatie leidt. (Moorter, Collart, & Caluwaerts, z.d.) (Omer, 2007)

In de methodiek van Geweldloos Verzet staat het welbevinden van de ouder centraal en het ondersteuningstraject zorgt ervoor dat de ouders zich gesteund en beschermd voelen. Men vertrekt hiervoor vanuit het standpunt dat het lijden van het kind en zijn situatie niet kan verbeteren als de situatie van de ouders niet verbetert. Men gaat ouders verschillende

tools aanreiken (zie 3.2.3 Tools bij het toepassen GV/NA) zodat ze beter leren omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Geweldloos Verzet vertrekt vanuit twee principes nl. men moet een duidelijk standpunt innemen tegen geweld en elke vorm van agressie is onaanvaardbaar. (van der Wielen, Opdenacker, & Smits, 2012).

Omer werd in zijn werk geconfronteerd met de machteloosheid die vele ouders ervaren in de opvoeding van kinderen en adolescenten met gewelddadig en zelfdestructief gedrag. Hij stelde vast dat we in de huidige samenleving op zoek zijn naar nieuwe vormen van autoriteit. Bij de traditionele autoriteit moesten kinderen luisteren en gehoorzamen naar volwassenen. De vroegere generaties geven regelmatig opmerkingen zoals: "leerkrachten hadden toen nog gezag." "Ouders waren vroeger tenminste nog echte ouders." "ik had respect voor mijn vader." Zij vinden de traditionele autoriteit een goede vorm van gezag. Het is duidelijk dat opvoedingsverantwoordelijken vroeger meer te zeggen hadden door de wijze van opvoeden. Vroeger mocht men niet tegenspreken en het gebruik van geweld door volwassenen om gehoorzaamheid af te dwingen, was toegestaan. (Delmel, 2014) (Omer, 2011)

Op een gegeven moment werd deze vorm van autoriteit niet meer aanvaard omwille van de huidige sociale omstandigheden. In onze huidige maatschappij hebben waarden zoals vrijheid, inbreng en autonomie hun weg gevonden. Kinderen mogen voor zichzelf opkomen en geweld gebruiken is niet meer toegestaan. Overigens zijn bepaalde kernwaarden van de traditionele vorm van autoriteit zoals lijfstraffen, vrees en onvoorwaardelijke gehoorzaamheid onaanvaardbaar. (Omer, 2011)

Autoriteit werd een negatief begrip en in de jaren zestig en zeventig werd er geëxperimenteerd met de laissez-faire-opvoeding/anti-autoritaire opvoedingsstijl. Deze vorm van gezag sloot beter aan bij de toenmalige normen en waarden, maar ouders/opvoeders stelden zich hier toch vragen bij. "Kunnen we een kind verantwoordelijkheid geven en in welke mate?" "Wie zijn schuld is het als het misloopt: die van het kind of van de ouders?" (Delmel, 2014) Men ging er immers vanuit dat kinderen in volledige vrijheid moesten kunnen opgroeien. Er werden geen grenzen of beperkingen opgelegd en men gaf zo veel mogelijk warmte, begrip en aanmoediging. Deze vorm van gezag werd echter geen succes. Kinderen waren zeer ongelukkig, hadden een laag zelfbeeld, vertoonden grensoverschrijdend seksueel gedrag,... Men leerde hieruit dat jongeren vrijheid nodig hebben, maar er is een zekere nood aan grenzen en beperkingen. Door het falen van deze twee bovenstaande vormen van autoriteit, stonden ouders en opvoeders voor een nieuw probleem namelijk: "Hoe vul je het vacuüm op dat is ontstaan door de ineenstorting van autoriteit, en hoe zorg je ervoor dat kinderen opbouwende ervaringen krijgen met betrekking tot beperkingen, eisen en de noodzaak om met

problemen om te gaan, op een manier die aanvaardbaar en legitiem is in de context van een democratische maatschappij?" (Omer, 2011)

Sinds een aantal jaren spreekt Haim Omer van de term Nieuwe Autoriteit omdat er een duidelijke nood was aan een aangepaste vorm van ouderlijk gezag. Deze vorm van autoriteit is niet meer gebaseerd op macht, maar op transparantie en kracht. Het accent van Nieuwe Autoriteit ligt minder op de verschillende interventies (bv. Sit-ins). De nadruk ligt meer op het belang van een goede relatie en een door een netwerk ondersteund en gedragen autoriteit. Mede is de doelgroep ruimer geworden. Geweldloos Verzet was vooral gericht op ernstig grensoverschrijdend gedrag. De aanpak van Nieuwe Autoriteit kan gebruikt worden voor jongeren met internaliserend gedrag, teruggetrokken gedrag en lichtere ouder-kindproblemen. Tevens wordt de methodiek toegepast in de hulpverlening aan pleeggezinnen, gezinnen met kinderen met ADHD,... (Rodenburg, Breugem, & De Tempe, 2010)

Haim Omer heeft verschillende boeken en artikels geschreven. Zijn gedachtegang werd al snel geïntroduceerd in Nederland, Duitsland en Groot-Brittannië. In 2007 werd Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit pas voorgesteld in Vlaanderen. (Omer, 2011)

3.2.2 Nieuwe Autoriteit

Nieuwe Autoriteit is gericht op aandacht, aanwezigheid, nabijheid en interesse en er wordt geen enkele vorm van geweld toegestaan. Men vertrekt vanuit een aantal ankerfuncties: controle en zelfcontrole, aanwezigheid/waakzame zorg, steunnetwerk en herstelmaatregelen. (Holen & Vanderfaeillie, 2010)

1. Controle en zelfcontrole

Nieuwe Autoriteit focust zich niet meer op de gehoorzaamheid van het kind, maar op de controle over het eigen handelen. Men richt zich nu meer op het gedrag van de ouders en niet zo zeer op de reacties van het kinderen. De traditionele autoriteit ging uit van een absolute gehoorzaamheid. Wanneer kinderen niet luisterden, betekende dit dat de autoriteit had gefaald. Echter vertrekt de nieuwe autoriteit vanuit het idee dat iemands autoriteit niet afhangt van de mate waarin een kind gecontroleerd kan worden. Controle over het kind is onmogelijk aangezien het kind een uniek, zelfstandig individu is. Elk kind heeft zijn eigen gedachten en gevoelens en dit kan men niet onder controle houden. Ouders kunnen enkel de controle over zichzelf bewaren en dit kan zowel teleurstellend als bevrijdend aanvoelen. Ouders brengen ongehoorzaamheid vaak in verband met het eigen falen van de autoriteit, maar door in te zien dat controle over het kind niet mogelijk is, verandert dit beeld. Ze gaan het grensoverschrijdend gedrag van hun kind niet meer proberen te veranderen, maar ze moeten hier wel weerstand tegen bieden. Ze focussen zich op hun eigen ouderlijke gedrag

en geven het kind de volgende boodschap mee: “Ik kan jou niet dwingen om te doen wat ik zeg, maar ik zal weerstand bieden aan jouw negatief gedrag.” Het draait niet meer om macht, maar om kracht en autonomie. (Omer, 2011) (Holen & Vanderfaeillie, 2010)

We kunnen spreken van een duidelijk verschil tussen verzet/weerstand bieden en straffen. Een straf kan in verband gebracht worden met de nood aan controle. Ouders gebruiken positieve en negatieve bekrachtiging om de controle te bewaren. Kinderen beseffen dit heel goed en gaan in bepaalde situaties omgekeerd reageren op de bekrachtiging. Straffen gebeurt meestal kort na het voorval aangezien het anders niet effectief is.

Haim Omer heeft het in zijn methodiek niet over straffen, maar over weerstand bieden. Een ouder/opvoeder kan zich verzetten tegen het ongewenst gedrag van het kind vanuit het idee dat dit de plicht is van elke opvoedingsverantwoordelijke. Door zich te verzetten, stapt de ouder af van de nood aan controle, maar staat hij/zij wel stil bij het feit dat ze het kind niet kunnen verplichten om te doen wat van hen verwacht wordt. Verzet is effectiever wanneer het uitgesteld wordt. Men kan zich beter voorbereiden en steun zoeken. Een voorbeeld van verzet is een Sit-in. Deze interventie van Geweldloos Verzet wordt nog uitgebreid beschreven (zie 3.2.3 Tools bij het toepassen van GV/NA).

Wanneer ouders er bij stil staan dat controle over het kind niet mogelijk is, kan dit voor verandering zorgen in het gedrag van het kind. Het kind kan kiezen voor samenwerking en hij/zij bewaart zijn autonomie. (Omer, 2011)

Haim Omer beschrijft drie aspecten van ‘zelfcontrole’ namelijk volharding, uitstel en herstel. Bij het begrip ‘**volharding**’ geeft hij ouders de volgende mededeling: “Jullie moeten niet winnen, alleen volhouden!” Hiermee geeft hij aan dat er geen onmiddellijke verandering aanwezig moet zijn. Er wordt eerder gesproken over een geleidelijke verandering. In de traditionele autoriteit gaat men er van uit dat er een onmiddellijke gehoorzaamheid moet zijn. In de nieuwe autoriteit zien we dat dit beeld veranderd is. Het draait niet om winnen en ouders moeten doorzetten en niet opgeven. (Omer, 2011)

Het begrip ‘**uitstel**’ wordt vertaald in de volgende zin: “Smeed het ijzer als het koud is.” Dit principe werd al beschreven bij het verschil tussen straffen en verzet tonen. Bij de traditionele autoriteit werd er vooral gebruik gemaakt van straffen. Dit vereiste een onmiddellijke reactie. De Nieuwe Autoriteit van Haim Omer geeft aan dat een directe maatregel de kans op escalatie vergroot. We zien dat verzet tonen best kan gebeuren wanneer men even de tijd heeft genomen om erover na te denken en wanneer men eventueel een steunnetwerk heeft opgeroepen. De uitgestelde reactie zorgt ervoor dat de ouder/opvoeder continu aanwezig is. De ouder kan het kind de boodschap geven: “Ik accepteer dit gedrag niet. Ik ga erover nadenken en ik kom er later op terug.” (Omer, 2011)

Het laatste aspect is '**Herstel**'. "Je mag fouten maken, want die kunnen hersteld worden." Dit toont aan dat opvoedingsverantwoordelijken best reflecteren over hun eigen handelen. De opvoedingsfiguren worden aangespoord om fouten of negatieve reacties te herstellen. Ze zijn vaak bang dat ze hun geloofwaardigheid gaan verliezen en willen fouten niet toegeven. Wanneer men echter handelt vanuit Nieuwe Autoriteit herstelt men foute of negatieve reacties ten opzichte van het kind. Zo geven ouders het voorbeeld dat fouten maken kan en dat deze hersteld kunnen worden. (Omer, 2011) (Delmel, 2014)

2. Steunnetwerk

Een tweede principe van Nieuwe Autoriteit is het steunnetwerk. Bij de traditionele autoriteit staat de autoriteitsfiguur op zichzelf. Hij wil geen hulp, want dit wordt door de persoon ervaren als een teken van zwakte. Een autoriteitsfiguur die geen beroep doet op hulpbronnen, gaat al snel zijn stem verheffen en hij gaat vergaande maatregelen opleggen. Dit houdt in dat er al snel agressie gebruikt wordt. Dit in tegenstelling tot de gedachtegang van Nieuwe Autoriteit. Zij zien een steunnetwerk net als een kracht en ze voelen zich gesterkt door de hulpbronnen die hen ondersteunen in de situatie. Hulpbronnen oproepen is geen teken van zwakte meer. Het is van belang om openheid en transparantie te creëren. Door de steun daalt de dreiging en de reactie van het kind. (Omer, 2011)

In de acht interventies van Geweldloos Verzet zien we dit principe terugkeren. Het is voor ouders belangrijk om de geheimhouding te doorbreken en hun ervaringen, zorgen met anderen te delen. Er zijn echter verschillende obstakels die ouders tegenhouden om een steunnetwerk op te bouwen. Ze willen anderen niet vervelen met hun problemen of ze zijn bang dat hun kind nog bozer zal worden.

Steunfiguren kunnen verschillende rollen op zich nemen. Ze kunnen een luisterend oor bieden aan de ouders, contact zoeken met het kind, bij het voorvallen van een escalerende situatie naar het gezin gaan, etc.

3. Waakzame zorg

Haim Omer spreekt liever van de term 'waakzame zorg' dan van 'toezicht' of 'monitoring'. Toezicht en monitoring wil zeggen dat ouders op de hoogte zijn waar hun kind is, wat hij/zij aan het doen is en welke vrienden hun kind heeft. Toezicht zorgt er voor dat kinderen beschermd worden tegen slechte vrienden of gewelddadig gedrag van anderen. We kunnen stellen dat toezicht een hoofdbestanddeel is van effectief ouderschap. Omer spreekt niet van deze term, maar hij spreekt over het installeren van 'waakzame zorg'. Ouders denken soms dat toezicht enkel werkt wanneer er controlemiddelen worden gebruikt om het gewenste gedrag van kinderen te bekomen. Volgens Haim Omer heeft onderzoek uitgewezen dat dit niet klopt. Uit het onderzoek blijkt dat ouderlijk toezicht onafhankelijk is

van andere controlemiddelen zoals bijvoorbeeld straffen. Waakzame zorg daarentegen spreekt over het meer aanwezig zijn in het leven van het kind. Hier gaat het om ouderlijke aanwezigheid zonder de wens om het kind onder controle te houden door middel van controlemiddelen. Bij ernstige gebeurtenissen moet de autoriteitsfiguur het kind niet straffen, maar net de privacy van het kind aanpassen. Wanneer het terug de goede kant uit gaat, kan de autoriteitsfiguur de privacy terug vergroten. Naarmate het kind erin slaagt om op het rechte pad te blijven, groeit de privacy van het kind en neemt de betrokkenheid van de opvoedingsverantwoordelijken af. (Omer, 2011)

Haim Omer maakt een onderscheid tussen drie niveaus van waakzame zorg nl. 'open dialoog', 'gerichte vragen' en 'eenzijdig ingrijpen'.

- **Open dialoog:** Bij 'open dialoog' gaat het over de spontane communicatie tussen ouders en kind. Het gaat hier over alledaagse dingen zoals school, vrienden, maar er kunnen evenzeer andere zaken worden besproken zoals drugs, roken,... Er is bijgevolg een zeker vertrouwen nodig tussen beide partijen. Het gesprek heeft een informeel karakter en vindt plaats in een vertrouwelijke sfeer. Op dit niveau zijn er geen al te grote problemen.
- **Gerichte vragen:** Op dit niveau is er sprake van een zekere ongerustheid van de opvoedingsverantwoordelijken en verdacht gedrag van het kind. Ouders gaan gerichte vragen stellen om zo meer te weten te komen. Het niveau van aanwezigheid wordt vergroot. Wanneer ouders weten dat hun kind gepest wordt, kunnen ze bijvoorbeeld vragen: "Ben je die jongens vandaag nog tegen gekomen?"
- **Eenzijdig ingrijpen:** Dit is het laatste niveau van waakzame zorg. Het is geen eenvoudig niveau aangezien de opvoeders hun niveau van aanwezigheid gaan verhogen. Voor opvoedingsverantwoordelijken is het niet makkelijk om openlijk toezicht te houden zonder te gaan spionneren. Wanneer opvoedingsverantwoordelijken denken dat het kind in gevaar is, hebben ze geen toestemming nodig van de jongere om dit te gaan onderzoeken. Veiligheid primeert boven privacy.

4. Herstelmaatregelen

Na een incident is er schade op verschillende mogelijk vlakken nl. psychisch, lichamelijk, materieel, relationeel. Het herstellen van de relatie is van groot belang voor alle partijen. Opvoedingsfiguren weten vaak niet hoe ze de persoon die de schade heeft toegebracht moeten aanmoedigen om de schade te vergoeden. Vanuit deze oude autoriteit voelen ze zich machteloos en dit zorgt voor een confrontatie die nergens naar toe leidt. Het kind gaat zich gedwongen voelen om zich te verontschuldigen waardoor de verontschuldiging niet

geloofwaardig overkomt. De opvoedingsverantwoordelijken gaan vanuit de oude autoriteit deze machteloosheid willen doorbreken door middel van straffen, maar dit zorgt er niet voor dat het leed wordt vergoed. Nieuwe Autoriteit kijkt op een andere manier naar deze herstelmaatregelen. Het kind wordt op een actieve wijze betrokken bij het herstel. Bij de nieuwe autoriteit gaat het kind samen met een steunnetwerk de schade herstellen. De jongere hoeft het niet alleen te doen en hij moet geen schuld bekennen. De opvoedingsfiguren nemen een eenzijdige positie in. Ze geven het kind de volgende boodschap: "We kunnen je niet dwingen om de verantwoordelijkheid te nemen of schade te vergoeden, maar we weten dat je deze schade hebt veroorzaakt en dat deze vergoed moet worden, en dat de slachtoffers een compensatie moeten krijgen." (Omer, 2007)

De opvoedingsfiguur vraagt geen instemming van het kind om hieraan mee te werken, maar de kans dat het kind weigert neemt sterk af. Vanuit Nieuwe Autoriteit worden herstelmaatregelen gezien als een waardevol alternatief voor straffen. Het draait om het bevorderen van de geweldloosheid en het integratieproces om terug te keren in de gemeenschap. (Omer, 2011)

3.2.3 Tools bij het toepassen van Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit

Haim Omer wil opvoedingsverantwoordelijken ondersteunen in de omgang met agressief gedrag van hun kind. Hij creëerde acht verschillende tools die ouders/opvoeders kunnen ondersteunen in zeer moeilijke situaties. Elke tool kunnen we onder verschillende ankerfuncties van Nieuwe Autoriteit plaatsen. Hieronder volgt een kort overzicht van de acht handvaten die men kan hanteren bij een kind dat grensoverschrijdend gedrag stelt. Het gaat hier over: 'De aankondiging', 'Sit-in', 'De telefoonronde', 'De geheimhouding doorbreken', 'Volgen', 'De staking', 'Verzoeningsgebaren' en 'Bevelen weigeren'. Deze interventies vallen allemaal onder 'eenzijdige acties' (cfr. waakzame zorg).

1. De aankondiging

De aankondiging gebeurt door middel van een brief. Het kind wordt in de brief op de hoogte gebracht van het standpunt van de opvoeders. Er wordt meegegeven dat het probleemgedrag niet langer aanvaard wordt en dat de opvoeders er zich tegen gaan verzetten. Bovendien vraagt men het netwerk om hulp te bieden en dit wordt aan het kind duidelijk meegegeven. Door middel van concrete termen geeft men aan welk gedrag er niet meer aanvaard wordt. Het is niet mogelijk om alles onmiddellijk aan te pakken. Daarom kiezen de opvoedingsverantwoordelijken best een specifiek punt (maximaal twee punten). In de aankondiging worden geen verwachtingen ten aanzien van het kind beschreven, maar men geeft duidelijk weer wat de opvoeders zullen doen om zich te verzetten tegen het gedrag. Op deze manier tonen de begeleiders/ouders hun aanwezigheid en zelfcontrole.

Één van de opvoeders of opvoedingsfiguren leest de aankondigingsbrief voor. Hierna wordt de brief aan het kind gegeven. (Delmel, 2014)

2. Sit-in

De sit-in is een krachtig principe van Geweldloos Verzet. Wanneer het gewelddadig gedrag blijft voorkomen na de aankondiging kan deze interventie georganiseerd worden. Tijdens een sit-in gaan ouders/opvoeders naar de kamer van het kind en wordt er gevraagd aan het kind om een oplossing voor het probleem te bedenken. Elke vorm van agressie moet vermeden worden. Het is van belang om het concrete gedrag te benoemen en ouders/begeleiders geven het kind een duidelijke boodschap mee nl. "We accepteren dit gedrag niet meer en we zijn hier om te luisteren naar jou." (Omer, 2007) De opvoedingsverantwoordelijken/begeleiders vergroten hun waakzame zorg/ouderlijke aanwezigheid door in de kamer te zitten, maar ze zijn stil totdat het kind met een oplossing komt. Deze oplossing wordt besproken en de ouders/opvoeders kunnen hierna meegeven dat ze de boodschap aanvaarden en dat ze het willen proberen. Wanneer het kind begint te discussiëren is het een uitdaging om hier niet op in te gaan, want escalatie dient vermeden te worden. De ouders/begeleiders blijven maximaal twintig minuten in de kamer aanwezig. Als er nog steeds geen oplossing is gevonden, verlaten ze de kamer en geven ze de volgende boodschap mee: "We hebben nog steeds geen oplossing gevonden." Er kan tijdens de sit-in gebruik gemaakt worden van het steunnetwerk. Zij kunnen aanwezig zijn in een andere ruimte tijdens de sit-in. Wanneer er iets misloopt, kan het steunnetwerk worden ingeroepen. (Omer, 2007)

3. De geheimhouding doorbreken

Het doorbreken van de geheimhouding houdt in dat de opvoedingsfiguren een netwerk gaan opbouwen. Dit werd bij het tweede principe (steunnetwerk) van Nieuwe Autoriteit al bondig omschreven. De slagzin van Gandhi was: "It takes a village to raise a child." (Rodenburg, Breugem, & De Tempe, 2010). Men verwittigt het kind dat het steunnetwerk betrokken wordt bij moeilijke situaties. Zoals al besproken werd, is het dikwijls moeilijk voor de ouders om deze hulp in te schakelen aangezien ze het zien als een teken van zwakte. Dit is niet correct aangezien het net een teken is dat ouders of begeleiders iets aan de situatie willen veranderen.

4. De telefoonronde

Om de (ouderlijke) aanwezigheid te vergroten, wordt er in bepaalde situaties (te laat thuis komen,...) een telefoonronde georganiseerd. Dit is een interventie waarbij de opvoedingsverantwoordelijken/begeleiders op zoek gaan naar de telefoonnummers en adressen van vrienden en kennissen van het kind. Voor ouders of opvoeders is dit moeilijk

aangezien zij het gevoel hebben dat ze de privacy van het kind schenden, maar Haim Omer zegt: "veiligheid gaat boven privacy." Er wordt rondgebeld naar de contactpersonen en ze geven mee dat hun kind niet is thuis gekomen. Wanneer het kind aanwezig is bij de contactpersoon, vragen de ouders of de persoon wil meegeven aan hun kind dat ze zich zorgen maken en dat ze naar hem/haar op zoek zijn. (Omer, 2007)

5. Volgen

De interventie 'volgen' wordt gebruikt in situaties waarin het kind is weggelopen van huis, het kind niet op het juiste tijdstip terug thuis is, overdag verdwijnt of met de verkeerde vrienden omgaat. Ze gaan het kind volgen waardoor de ouderlijke aanwezigheid/waakzame zorg behouden blijft. Op de plek waar het kind zich bevindt, bellen ze aan en geven ze de boodschap dat ze het kind mee terug naar huis nemen. Wanneer het kind ergens rondhangt (feestje, straat,...) wordt er door de ouders medegedeeld aan het kind dat ze verwachten dat hij/zij mee naar huis komt. Het is niet de bedoeling om het kind te straffen. (Omer, 2007)

6. De staking

De staking kan ingezet worden na een ernstige situatie. Het steunnetwerk wordt in deze interventie betrokken. Er wordt een brief verstuurd naar de omgeving. De staking duurt meestal drie dagen. Tijdens deze drie dagen worden alle andere werkzaamheden stilgelegd. Ze kondigen de staking aan ten opzicht van het kind door de volgende boodschap mee te geven: "Wij hebben besloten om drie dagen te staken om een oplossing te vinden voor de situatie die is ontstaan na de gebeurtenis van deze week (beschrijven gebeurtenis). Tijdens de volgende drie dagen zullen we allemaal continu thuis aanwezig zijn. Er zullen een aantal personen uit het netwerk langskomen om ons te ondersteunen. Jij zult thuis blijven bij ons. We gaan je geen uitbranders geven en we gaan je niet straffen. Het doel is om een manier te vinden om ons gezin uit deze moeilijke situatie te krijgen." Op het einde van de staking schrijft men een verslag uit dat wordt meegeven aan het steunnetwerk. Aan de deelnemers wordt gevraagd om regelmatig eens te bellen met zowel de ouders als het kind. (Omer, 2007)

7. Verzoeningsgebaren

Het is de bedoeling om een positieve interactie met het kind na te streven ondanks de moeilijke situaties die er zijn of die er zijn geweest. De verzoeningsgebaren zijn niet afhankelijk van het gedrag van het kind en ze mogen niet gezien worden als een beloning. Verzoeningsgebaren zorgen voor een de-escalatie van de situatie en de ouders kunnen op deze manier hun liefde tonen aan het kind. Het kan hier gaan over een compliment, een gezamenlijke activiteit enzovoort. (Omer, 2007)

8. Bevelen weigeren

'Bevelen weigeren' is een interventie die ervoor zorgt dat ouders zich niet meer gedwongen voelen om bepaalde zaken uit te voeren. (Omer, 2007)

Er worden drie doelen nagestreefd:

- 1) Ouders stoppen met het automatisch te gehoorzamen aan hun kind;
- 2) Ouders staan meer stil bij de handelingen/zaken die zij gedwongen uitvoeren;
- 3) De vrijheid van ouders vergroten.

Ouders kunnen bevelen weigeren op twee manieren:

- 1) Weigeren diensten te verlenen: Dit kan gaan over vele uiteenlopende situaties bv. brengen met de auto naar sportclub, het klaarmaken van ander eten, ... Deze diensten worden door het kind gezien als vanzelfsprekend terwijl er eigenlijk iets wordt afgedwongen. De ouders geven het kind opnieuw een boodschap mee: "Ik heb gemerkt dat ik me er niet goed bij voel om dit voor jou te doen en daarom heb ik besloten om ermee te stoppen."
- 2) Het doorbreken van taboes: Het kind wil niet dat de opvoedingsverantwoordelijken bepaalde ruimten, situaties,... betreden. De ouders deden dit voorheen niet meer vanwege het feit dat het kind dit niet wilde, maar nu gaan ze dit terug hervatten. Het gaat hier bijvoorbeeld over het betreden van de slaapkamer, vragen stellen over schoolse activiteiten,...

Besluit

Haim Omer heeft twee werkzame methodieken rond agressie uitgewerkt. Hij is gestart met Geweldloos Verzet en dit is verder gegroeid naar Nieuwe Autoriteit. Veel mensen voelen zich machteloos in de omgang met grensoverschrijdend gedrag van hun kind. Het gezag van ouders is niet meer te vergelijken met vroeger. Haim Omer biedt hierop een antwoord met Nieuwe Autoriteit. De ankerfuncties van Nieuwe Autoriteit kunnen een duidelijke houvast bieden aan ouders en begeleiders. Tevens werden de acht tools vanuit Geweldloos Verzet toegelicht in dit hoofdstuk. In deze tools kan men de ankerfuncties van Nieuwe Autoriteit terugvinden. Door op deze manier te kijken naar agressief gedrag van kinderen, kunnen opvoedingsverantwoordelijken zich terug sterker voelen in de omgang met moeilijke situaties.

4. Praktijkgedeelte

Inleiding

Voor de uitvoering van mijn onderzoek richt ik mij op de begeleiders van het dagcentrum Daidalos vzw. Ik wil met dit onderzoek op zoek gaan naar tools en handvaten vanuit Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit die een meerwaarde kunnen bieden op het huidige agressiebeleid. Hierdoor kunnen begeleiders sterker in hun schoenen staan wanneer zij geconfronteerd worden met agressie in het dagcentrum.

4.1 Onderzoeksmethode

In mijn onderzoek naar de meerwaarde van Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit binnen het dagcentrum is er sprake van een open onderzoeksvraag namelijk: "Welke tools en handvaten vanuit GV/NA kunnen geïmplementeerd worden in het dagcentrum als meerwaarde op het huidige agressiebeleid voor begeleiders?"

Binnen dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. De doelstelling is het verzamelen van handvaten uit Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit die ervoor kunnen zorgen dat het agressiebeleid uitgebreid en geoptimaliseerd wordt. Er is binnen het dagcentrum relatief weinig voorkennis rond de methodiek en ik wil vooral nieuwe inzichten, ideeën kunnen aanbrengen. Dit is de rede dat ik voor kwalitatief onderzoek heb gekozen.

Het onderzoek gebeurt bij een kleine groep respondenten. Er zijn vijf begeleiders aanwezig in het dagcentrum en één stagiaire die allen meewerken aan het onderzoek. Er wordt geen steekproef getrokken vanwege de kleine populatie.

Voor de uitvoering van mijn onderzoek kies ik voor de methode van diepte-interviews aangezien ik een kleine groep respondenten ga bevragen. Deze methode creëert een sfeer van openheid waardoor begeleiders in vertrouwen hun ervaringen kunnen vertellen. Dit zorgt voor ecologische validiteit. Dit houdt in dat de onderzoeker dichterbij de werkelijkheid blijft. (Baarda, 2014)

In mijn onderzoek maak ik gebruik van semigestructureerde interviews aan de hand van een interviewschema. Hierdoor kan het interview bij elke respondent anders verlopen. Hierbij hou ik rekening met de verifieerbaarheidseis. Dit houdt in dat de conclusies duidelijk zijn en dat de werkwijze transparant is. Wanneer er rekening wordt gehouden met bovenstaande punten, zorgt dit voor de nodige betrouwbaarheid van het onderzoek. (Baarda, 2014)

Er zijn verschillende kenmerken die gemeten worden. Een aantal hiervan kan u terugvinden in onderstaande tabel:

Kenmerk	Dimensies	Subdimensies	Indicatoren
Agressie	Verbaal, fysiek, seksueel, non-verbaal, psychisch	Indirect of direct	Schelden, roddelen, slaan, eigendom vernielen,...
Risicofactoren	Persoonsgebonden, organisatiegebonden, Risicofactoren werknemer		Temperament, structuur, ...
...

4.2 Dataverzameling

Uit de beschrijving van de onderzoeksmethode is er naar voor gekomen dat er kwalitatief onderzoek verricht wordt aan de hand van diepte-interviews. Het verwerven van de populatie was eenvoudig. Er zijn vijf begeleiders tewerkgesteld binnen het dagcentrum en er is één stagiaire aanwezig. Deze zes personen vormen mijn populatie. Zoals hierboven reeds beschreven, wordt er geen steekproef getrokken wegens een kleine populatie.

Er werd een topiclijst opgesteld om er zeker van te zijn dat alle thema's bevestigd zouden worden tijdens de diepte-interviews (zie Bijlage 1). Deze is gebaseerd op relevante onderwerpen die aansluiten bij voorgaande literatuurstudie. Bovendien werd er rekening gehouden met de onderzoeksvraag. Aan elke topic werden vragen gekoppeld zodat er toch een zekere houvast aanwezig is tijdens het interview. Zo is het vragenprotocol tot stand gekomen (zie Bijlage 2). Het is belangrijk om voldoende door te vragen zodat ik een concreet beeld verkrijg over de verschillende topics.

Ik heb geen introductiebrief gebruikt om mijn onderzoek aan te kondigen, maar ik heb mondeling mijn bachelorproef toegelicht en de begeleiders gevraagd of ze wilden meewerken. Alle begeleiders reageerden positief op dit verzoek.

Ik start met een vaste openingsvraag nl. "Wat verstaat u onder het begrip agressie?" Door te starten met deze openingsvraag kunnen de begeleiders zelf thema's aanreiken die bij hen opkomen. Hier kan ik dieper op in gaan afhankelijk van de relevantie van mijn onderzoek. Daarna wordt elke topic ingeleid door een vaste openingsvraag. Vervolgens is het voorloop van het interview voornamelijk afhankelijk van de antwoorden van de respondenten. Doorheen mijn interview is er dus een zekere houvast, maar is er voldoende

ruimte voor de eigen inbreng van de begeleiders. Het doel van dit onderzoek is het weergeven van een concrete en gedetailleerde dataverzameling.

De interviews zullen plaatsvinden in het dagcentrum van Daidalos vzw tussen 14 april 2016 en 22 april 2016. Vooraf had ik ingepland dat de interviews ongeveer één uur gingen duren. Doordat de begeleiders de vragenlijst vooraf hadden ontvangen, konden zij de vragen voor het interview voorbereiden. Hierdoor duurde de gesprekken in realiteit minder lang. Het kortste gesprek duurde 29 minuten en het langste gesprek 58 minuten. Alle zes de begeleiders stemden toe om de gesprekken digitaal op te nemen. Het interview werd ingeleid door een korte uitleg over het onderzoek dat ik voerde binnen de organisatie. Doordat de interviews digitaal werden opgenomen, konden de gesprekken volledig worden uitgetypt. De anonimiteit van de opname werd verzekerd. Via deze interviews verkreeg ik gespreksverslagen die ik verwerkt heb in resultaten en conclusies.

4.3 Resultaten

Inleiding

De diepte-interviews werden afgenomen bij zes begeleiders van het dagcentrum. Door het bevragen van deze personen zijn er een aantal resultaten naar voor gekomen. Om de structuur te bewaken, bespreek ik de resultaten in twee hoofdstukken nl. agressie en tools vanuit NA/GV. Om mijn resultaten te staven, maak ik doorheen de tekst gebruik van citaten van de begeleiders.

4.3.1 Agressie binnen het dagcentrum

Voor mijn onderzoek was het belangrijk om eerst te bevragen bij de begeleiders hoe zij de agressie binnen het dagcentrum ervaren. Hierdoor kreeg ik een beter beeld op de beleving van elke begeleider omtrent agressief gedrag. Tevens kon ik op deze manier in kaart brengen hoe elke begeleider op dit moment omgaat met agressie-incidenten. Hieruit kwamen volgende resultaten tot stand:

Het begrip 'agressie'

Tijdens de bevraging omtrent agressie kwam er naar voor dat agressie voor de begeleiders betekent dat er een grens wordt overschreden. De bevroegde personen geven aan dat de agressor door het gewelddadig handelen schade toebrengt bij zichzelf of een andere persoon. Bovendien zagen de meeste begeleiders in dat kinderen zich niet altijd bewust zijn van de gevolgen van het gestelde agressieve gedrag. Ze vertelden wel dat het onbewust stellen van agressief gedrag sneller vergeten en vergeven wordt.

“Mijn eigen denken daarrond is het gewelddadig handelen om schade aan te brengen waarbij de grens van een ander persoon overschreden wordt.”

“We zijn toch al sneller geneigd om het onbewuste al sneller te vergeven dan het bewuste.”

Naast hoe men in de samenleving agressie beschrijft, vinden ze dat het eigen referentiekader een grote rol speelt.

“Ik denk dat mijn grens naar wat ik als agressief voel overkomen dat die ver van me af ligt. Ik voel me niet zo snel aangevallen.”

Soorten en gerichtheid van agressie

Tijdens de bevraging geven de begeleiders aan dat ze binnen het dagcentrum in aanraking komen met verbale, non-verbale en fysieke agressie. Naast deze uitingsvormen heeft men een duidelijk beeld op de gerichtheid van agressie. Wanneer agressie gericht is op materiaal zien de begeleiders voornamelijk terug komen dat kinderen schoppen, slaan en gooien met bepaalde spullen. Kinderen in het dagcentrum reageren zich dus meermaals af op materiaal dat in de buurt staat. Ze gaan in hun agressieve bui niet meer respectvol om met het materiaal. Wanneer de kinderen hun agressie richten op de begeleiders, gaat dit meestal over verbale en non-verbale agressie. Ze schelden, verheffen hun stem, beledigen begeleiders enzovoort. In de groep die op dit moment naar het dagcentrum komt, zien de begeleiders minder het fysieke aspect naar voor komen. Wanneer de kinderen fysiek agressief worden, gaat dit dikwijls over een duw geven of tegen de begeleider aanlopen. Bij de kinderen onderling zien de begeleiders wel eerder de fysieke agressie naar voor komen. Dit gaat meestal gepaard met verbale agressie.

De drie grote takken van gerichtheid die hierboven besproken werden, komen volgens de begeleiders ongeveer evenveel aan bod in het dagcentrum.

Oorzaken van agressie

Agressie kan verschillende oorzaken hebben. Ik wilde graag in kaart brengen met welke oorzaken van agressie men in het dagcentrum geconfronteerd werd. Uit de bevraging blijkt dat men vele verschillende oorzaken ziet terugkomen. Het gaat hier voornamelijk over frustraties bij kinderen, omgaan met emoties, agressie als middel om een doel te bereiken en aangeleerd gedrag.

*“Het zijn jongeren die met een leerpunt binnen komen van hoe **omgaan met emoties** en hoe daar een weg in vinden. Dus tegen die **frustraties** aanlopen kan heel... Dat kan wel eens agressie veroorzaken.”*

*“Voornamelijk **emotieregulatie** waar de kinderen hier wel wat moeite mee hebben.”*

*“Ongetwijfeld hé. Ik geloof er heel sterk in dat kinderen van elkaar heel veel leren en de groep hier is een plaats waar ze veel oppikken net zoals school. Dus omgekeerd werkt dit ook. Wanneer ze in de school bij elkaar komen en er is onvoldoende sturing binnen de schoolomgeving dan zal dat ook voedingsbodem zijn om **bepaald gedrag te ontwikkelen**.”*

*“Ja dat denk ik ook wel. Agressie is eigenlijk wel een instrument om **dingen te bekomen**.”*

Risicofactoren

Tijdens de vraag omtrent **factoren die agressie in de hand werken bij het kind**, kwam er aan bod dat kinderen met een problematiek sneller agressief gedrag hanteren vanwege hun diagnose. Mede merkt de begeleiding dat de frustratietolerantie van elk kind anders is. Sommige kinderen kunnen meer verdragen dan anderen. Ze constateren dus duidelijk interindividuele verschillen. Bovendien werd de peergroup door meerdere begeleiders aangehaald als factor die agressie kan uitlokken. Binnen het dagcentrum worden kinderen beïnvloed door elkaar.

Bij de **risicofactoren in de context** wijst men er op dat de groepssamenstelling een belangrijke rol speelt. Wanneer er veel kinderen zijn die snel agressief reageren, geven de begeleiders aan dat dit nefast is voor de groeps sfeer. Structuur bieden is noodzakelijk in het dagcentrum. De begeleiding is ervan overtuigd dat er een duidelijke structuur aanwezig is, maar ze beseffen wel dat kinderen met een problematiek meer structuur nodig hebben. Ze willen dit op maat aanbieden, maar ze vinden dat ze hier nog zoekende in zijn.

“Het is een heel moeilijke, want het is een hele diverse groep en om daar iets voor te vinden wat voor iedereen in het geheel werkt, dat is moeilijk. Ik denk dat we vooral bezig zijn met een overkoepelend gedeelde structuur voor iedereen. De focus ligt op maat en dat werkt wel, maar je hebt altijd een stukje nodig dat voor iedereen hetzelfde is. Ik weet niet of het voldoende is.”

Factoren van de werknemer werden eerder beperkt aangehaald. Begeleiders zien in dat hun gemoedstoestand agressie in de hand kan werken. Wanneer zij prikkelbaar zijn, zorgt dit soms voor onnodige agressie-incidenten. Ze zien het stellen van grenzen als een houding om agressie te voorkomen. Elke begeleider heeft andere grenzen, want het referentiekader speelt mee een rol.

“Ik denk dat je als begeleider wel hetgeen wat je als team wil uitdragen dat je je daar wel achter kan zetten. Dat je je niet te fel gaat onderscheiden van je teamleden. Dat kan frustratie in de hand werken.”

De reactiepatronen van de begeleiders

Met deze diepte-interviews wilde ik een beter beeld krijgen op het reactiepatroon van begeleiders. Zo kon ik in kaart brengen hoe er op dit moment gereageerd wordt op agressie-incidenten. Hieruit werd duidelijk dat de meeste begeleiders gaan ingrijpen wanneer het gaat over hevige conflicten zoals een gevecht of elkaar pijn doen (fysieke agressie). Wanneer het gaat om een kleiner voorval gaat men dit eerder negeren. Zo krijgen de

kinderen zelf de kans om te zoeken naar oplossingen. De begeleiders houden dit wel in het oog en ze geven de kinderen een compliment wanneer het hen lukt om het zelfstandig op te lossen. Lukt dit niet dan gaan ze ingrijpen. Het principe: "Kinderen hebben conflicten nodig om uit te leren." komt meermaals aan bod. Wanneer de begeleiding tussen beide gaat komen, worden jongeren naar de time-out gestuurd. De begeleiding geeft aan dat ze achteraf het conflict met de jongere(n) overlopen.

Het agressiebeleid binnen Daidalos vzw

Binnen Daidalos vzw bestaat er reeds een uitgewerkt agressiebeleid. Dit veiligheidsondersteunend beleid wordt door begeleiders ervaren als een ruggensteun. Het is voldoende uitgewerkt en men vindt dat het een duidelijk en beschermend beleid is dat mogelijkheden biedt om agressie-incidenten te registreren. Hierdoor wordt het incident bespreekbaar gemaakt en kan er een overzicht worden opgemaakt waardoor men een zicht krijgt op de aard en hoeveelheid van conflicten.

"Het is een vrij concreet instrument. Het biedt handvaten zodat men weet hoe men met situaties moet omgaan en wat we allemaal tegen komen. Tegelijkertijd is het wel iets wat helpt om agressie die je tegen komt bespreekbaar te maken."

De begeleiders in het dagcentrum geven aan dat ze voornamelijk gebruik maken van de time-out uit het agressiebeleid. Volgens de begeleiders is een time-out een manier om rust te creëren voor het kind en de groep. Ze gebruiken het dus minder om te straffen, maar ze ervaren wel dat dit bij de kinderen als een straf kan overkomen.

"Ik zie een afzondering niet als een straf, maar als een situatie stil leggen en de kans bieden om dat vanop een afstand terug te gaan bekijken."

"Nee vooral een rustmoment. Ik zie dat niet als een straf. Mijn bedoeling is niet om kinderen hier te straffen, maar oké je geeft wel bepaalde gevolgen aan een straf. Ik denk eerder dat de jongeren dat wel regelmatig als een straf zien."

In het beleid staat dat na drie keer time-out de ouders van de jongeren worden opgebeld. Ze krijgen dus een kans om zich te herpakken. Wanneer het kind geen gebruik maakt van de laatste kans, wordt er van de ouders verwacht dat ze het kind komen ophalen. In de praktijk zien de begeleiders echter terugkomen dat men dit op maat moet toepassen. Er zijn kinderen die vaker een time-out nodig hebben dan anderen. Het beleid wordt dus niet altijd strikt toegepast.

Wanneer kinderen ernstig grensoverschrijdend gedrag vertonen, kan er overgegaan worden tot een schorsing. De begeleiders geven aan dat schorsen in deze groep minder van toepassing is wegens de leeftijd van de kinderen (weinig pubers). De jongeren krijgen bij een schorsing een schorsingsboekje mee naar huis. Dit heeft volgens hen alleen invloed wanneer de ouders dit mee opvolgen. Wanneer opvoedingsverantwoordelijken dit niet samen met de kinderen doen, heeft het geen meerwaarde.

Daarenboven speelt het herstelbeleid een rol. De bevrageden geven aan dat jongeren fouten mogen maken, maar dat ze dit wel moeten herstellen. Dit wordt echter nog verder toegelicht bij 4.3.2: Tools vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet.

Belangrijke houdingsaspecten volgens de begeleiders

In de omgang met agressie-incidenten vinden de begeleiders verschillende houdingsaspecten belangrijk. Men is van mening dat er een empathische houding aanwezig moet zijn aangezien het kind niet zonder reden het gedrag stelt. Ze geven aan dat kinderen er baat bij hebben wanneer de begeleiding consequent optreedt. Hierdoor weten kinderen waar de grenzen liggen. Bovendien is zelfbeheersing en een open houding van belang. In het dagcentrum krijgen jongeren kansen. De begeleiding vindt dat er niet enkel gekeken mag worden naar de agressie van het kind. Het kind heeft ook goede momenten die niet vergeten mogen worden. Andere elementen die aan bod kwamen zijn: duidelijkheid, voorspelbaarheid enzovoort.

4.3.2 Tools vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet in het dagcentrum

Nadat ik een beter zicht kreeg op de huidige beleving van en omgang met agressie in het dagcentrum, ging ik over naar de bevraging over de kennis en implementatie van Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet in de leergroep.

Kennis omtrent NA/GV

Er is weinig voorkennis omtrent de methodiek van Haim Omer. Geen enkele begeleider heeft een cursus, vorming gevolgd. Één begeleider gaf aan dat hij begonnen was in een boek van Haim Omer en één begeleidster ging een vorming volgen rond Non-Violent Resistance (NVR). De teamcoördinator heeft wel een cursus gevolgd rond de methodiek. Zij heeft de benadering van Haim Omer toegelicht tijdens een teamvergadering. Ze hebben de aankondiging en de sit-in vanuit Geweldloos Verzet reeds toegepast in het dagcentrum. De meeste vonden dit een unieke ervaring, maar het is bij één keer gebeven. Ze geven aan dat de methodiek een nieuwe manier van denken is waarmee ze niet zijn opgegroeid. Begeleiders staan wel open voor de implementatie van de tools en handvaten binnen de leergroep.

“Ja daar zitten zo wat moeilijke kantjes aan die theorie hé. Ja, ik heb daar nog niet zoveel ervaring mee. Ik zou denk ik wel willen proberen, maar dat is voor mezelf wel zo van wat dingen aan de kant zetten omdat ik denk dat weinig van ons zo zijn groot gebracht.”

Escalatie

Doorheen de interviews werd het duidelijk dat begeleiders proberen om de escalatie te doen dalen door niet in de strijd te gaan met de jongere(n). Ze negeren het gedrag en komen er later eventueel op terug. Toch is dit niet altijd makkelijk waardoor begeleiders af en toe durven mee gaan in de strijd. Ze gaan de discussie aan waardoor er escalatie plaatsvindt. De begeleiders zien wel in dat ze effect kunnen hebben op de-escalatie. Hier geven ze aan dat tijd, rust en veiligheid hoofdaspecten zijn. Ze zien zelf in dat ze best de strijd vermijden. Het meemaken van een agressie-incident is soms moeilijk om te verwerken. De bevroagde begeleiders laten conflicten zakken door hierover te praten met andere begeleiders. Hierdoor kunnen ze hun gevoelens bespreekbaar maken. Tevens geven ze aan dat ze uit de situatie stappen waardoor er terug rust geïnstalleerd kan worden.

“Door eruit te stappen dikwijls hé of door los te laten of teken te doen op een co-begeleider van ik ga even naar buiten. Als het escaleert dan is die rust installeren een eerste belangrijke en vanuit rust terug duidelijkheid bieden.”

Waakzame zorg

Haim Omer spreekt van ouderlijke aanwezigheid, maar in mijn interviews en door een kritische blik te werpen op mijn stageplaats ben ik gaan kijken hoe begeleiders aanwezig zijn in het leven van het kind. De begeleiders tonen deze aanwezigheid naar kinderen toe door tijd te maken voor de jongere. In het dagcentrum gebeurt dit door een praatje te slaan tijdens het vier-uurtje, te praten met de jongere over gevoelens en gedachten tijdens een individueel begeleidingsmoment, agenda nakijken,... Daarnaast weet ik door eigen participatie in het werkveld dat begeleiders contact houden tijdens momenten dat de jongere niet aanwezig is. Zo bellen ze om te vragen hoe het gaat, of de jongere nog naar het dagcentrum komt enzovoort. Bij agressief gedrag drukken de begeleiders hun wensen en zorgen uit. Dit blijven ze herhalen tot de jongere reageert. De bevroagden merken op dat er geen angst is om de fysieke aanwezigheid te tonen. Er worden bijvoorbeeld regelmatig knuffels gegeven.

Controle en zelfcontrole

Wanneer het gaat over zelfcontrole zijn begeleiders zich ervan bewust dat ze enkel controle hebben over zichzelf. Ze richten zich minder op de gehoorzaamheid van het kind.

“Over mezelf heb ik controle ja. Het gaat me niet over de controle over het kind te krijgen.”

Haim Omer spreekt van verzet en weerstand bieden en niet van straffen en belonen. Tijdens het afnemen van de interviews kwam er een aantal keer naar boven dat straffen en belonen wordt toegepast in het dagcentrum. Zo ervaren de kinderen de time-out als een straf terwijl begeleiders dit eerder zien als een rustmoment.

Tijdens eetmomenten maakt men gebruik van gele en rode kaarten aan tafel. Rood betekent dat het kind naar de time-out moet en geen snoepje krijgt op het einde van de dag. Het kind wordt dus gestraft voor zijn gedrag, maar begeleiders vinden dat dit wel het gewenste effect heeft.

“Ja en dat wij als begeleiders hier terug rust moeten gaan creëren in de groep en als zij dat als straf zien dat mag soms wel eens hé straffen en belonen is een methodiek dus.”

Steunnetwerk

Tijdens de diepte-interviews werd er ingegaan op het steunnetwerk. Zo geven begeleiders aan dat er veel steun is door het beleid dat reeds aanwezig is. Dit biedt handvaten en het maakt het incident bespreekbaar tijdens bijvoorbeeld een teamvergadering. Daarnaast werd er aangegeven dat begeleiders onderling bij elkaar terecht kunnen om conflicten te laten zakken. Daarenboven worden ouders gezien als steunnetwerk. Ouders blijven verantwoordelijk voor de opvoeding van het kind. Wanneer het kind agressief gedrag vertoont, worden ouders betrokken. Men denkt hier aan het telefonisch contact en het bespreken van het grensoverschrijdend gedrag met de mama en/of papa wanneer de kinderen worden afgehaald. In het geval dat het echt niet gaat in de leergroep, brengt men de jongere naar huis of wordt het kind afgehaald door het netwerk. Ze geven wel aan dat dit netwerk soms onvoldoende gebruikt wordt.

“Dan moest ik vooral denken aan de telefoon. Momenten dat we de laatste kans geven ofwel gewoon dat we denken dat het nodig is om de mama of papa te bellen. Dat we de jongeren laten informeren. Met het afhaalmoment dat we nog even met ouders apart gaan en dat we kort bespreken wat er is voorgevallen.”

Herstel

Bij de bevraging over het begrip herstel geeft men aan dat er materieel en psychisch herstel moet plaatsvinden na een agressie-incident.

“Herstel is dingen die je kapot gemaakt hebt maken of herstellen of daar iets voor in de plaats doen, maar dan bedoel ik niet alleen materieel ook als je andere kinderen of jongeren of begeleiders gekwetst hebt dat je daar wel excuses gaat aanbieden en dat kan soms heel klein zijn.”

Op dit moment zien de begeleiders het kind als hoofdverantwoordelijke voor herstel. Ze vinden dat ze zelf een ondersteunende rol hebben in dit proces. Zo kunnen ze de jongere(n) begeleiden bij het herstel en kijken of dit op een goede manier gebeurt. Soms helpen ze de jongeren bij het herstellen, maar dit is niet altijd het geval. De ouders worden in bepaalde gevallen betrokken. Uit de interviews blijkt dat het gaat om betrokkenheid van ouders bij het herstellen van materiaal. Er wordt minder de focus gelegd op het samen herstellen van de relatie en het psychisch functioneren. Dit doen de kinderen meestal alleen met de nodige ondersteuning van de begeleider.

De begeleiders geven aan dat er op dit moment aandacht is voor ondersteuning door begeleiders of ouders, maar dat hier zeker ruimte is voor verbetering.

“Ik denk voor een stukje wel diegene die de agressie heeft gepleegd. Ik denk dat dat wel altijd een verantwoordelijkheid is van de begeleider om dat vast te houden of dat gebeurt voor beide of alle partijen op een goede manier en daarin ondersteuning te bieden.”

“Soms wel, soms niet. Het mag nog wel meer zijn. We proberen er rekening mee te houden en het niet uit het oog te verliezen, maar er is altijd ruimte voor verbetering.”

4.4 Conclusies en aanbevelingen

Met dit onderzoek zocht ik naar een antwoord op de onderzoeksvraag: "Welke tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet kunnen geïmplementeerd worden in het dagcentrum als meerwaarde op het huidige agressiebeleid voor begeleiders?"

4.4.1 Conclusies

Vooraleer ik informatie kon verzamelen omtrent mijn onderzoeksvraag over Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet, was het belangrijk om de agressie in het dagcentrum in kaart te brengen.

Uit de diepte-interviews blijkt dat begeleiders een duidelijke visie hebben betreffende de betekenis van en de omgang met agressie. Ze zijn er zich van bewust wat het begrip inhoudt, maar ze beseffen dat het referentiekader mee bepaalt hoe gedrag geïnterpreteerd wordt. Ze geven bij deze definitie aan dat het in het dagcentrum gaat over verbale, non-verbale en fysieke agressie ten aanzien van materiaal, begeleiders en kinderen onderling. De oorzaken van agressie zijn uiteenlopend. Frustraties bij kinderen, omgaan met emoties, agressie als middel om een doel te bereiken en aangeleerd gedrag worden het meest vernoemd tijdens de interviews. Wanneer ik peilde naar de factoren die agressie in de hand werken, is het opvallend dat hier meestal dezelfde antwoorden naar voor komen bijvoorbeeld peergroup, frustraties,... Enkel bij de structuur van het dagcentrum stellen de begeleiders zich nog vragen.

Na de verzameling van deze gegevens kan ik stellen dat het begrip agressie goed gekend is door de begeleiders. Ze hebben een goed zicht op welke agressie-incidenten er zich voordoen binnen de leergroep.

Ik kan concluderen dat de begeleiders weten hoe ze zelf reageren op een agressie-incident. Ze beseffen goed hoe ze handelen wanneer er zich een conflict voor doet. Zo gaat men vooral ingrijpen wanneer het gaat om fysieke agressie tussen kinderen. Wanneer het een klein conflict is, proberen ze de afstand te bewaren en geven ze de kinderen de kans om het zelf op te lossen. Ze vinden allemaal dezelfde houdingsaspecten van belang. Hier gaat het over consequentie, duidelijkheid, empathisch enzovoort. Elke begeleider heeft een eigen aanpak, maar er is een gemeenschappelijke houding aanwezig. Dit zorgt ervoor dat er meer duidelijkheid en voorspelbaarheid aanwezig is voor de kinderen.

Ik kan vaststellen dat de begeleiders het VOB ervaren als een duidelijk, voldoende uitgewerkt beleid. De begeleiding geeft wel aan dat ze in het dagcentrum voornamelijk

gebruik maken van het agressiebeleid en herstelbeleid. Dit zijn specifieke onderdelen uit het VOB. In het agressiebeleid zit de time-out vervat. Dit wordt gezien door de begeleiders als een rustruimte en minder als een straf. Uit resultaten blijkt wel dat het voor kinderen straffend overkomt. Na de laatste kans worden de ouders gebeld om te vragen of ze de jongere kunnen komen ophalen. Echter wijkt men meermaals af van deze handvaten aangezien ze zoveel mogelijk op maat willen werken van de kinderen. Hierin is men nog steeds zoekende naar een goed evenwicht.

Het schorsingsboekje dat de jongeren meekrijgen wanneer ze geschorst worden, blijkt enkel nut te hebben wanneer ouders hier aandacht aan besteden samen met de jongeren. De gele en rode kaarten aan tafel worden gebruikt indien de begeleiders merken dat het moeilijk gaat worden aan tafel. Volgens de begeleiders heeft dit het gewenste effect.

Naast deze conclusies omtrent agressie, werd er dieper ingegaan op de kennis over Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet. Ik kan concluderen dat er weinig voorkennis is over deze methodiek. De meeste begeleiders hebben er ooit van gehoord, maar hebben nog geen duidelijk beeld over welke tools en handvaten er centraal staan in de gedachtegang van Haim Omer.

Uit de resultaten blijkt dat de vier pijlers van Nieuwe Autoriteit aanwezig zijn in het dagcentrum. De begeleiders weten niet dat ze hier onbewust al aandachtig voor zijn. Zo is er sprake van de ankerfunctie '**aanwezigheid**'. Uit de bevraging en mijn kritische blik op de stageplaats blijkt dat er veel aanwezigheid is van de begeleiders. Ze willen deel uit maken van de leefwereld van de jongere en ze tonen dat ze altijd zullen klaarstaan voor het kind. Wanneer het kind agressief gedrag stelt, blijven de begeleiders aanwezig door hun wensen en zorgen uit te drukken. Na het conflict nemen ze de tijd om samen met de jongere het incident te overlopen.

De pijler '**zelfcontrole en controle**' werd ook bevestigd tijdens de interviews. Ik kan vaststellen dat begeleiders weten dat ze enkel controle hebben over zichzelf. Ze proberen om niet in strijd te gaan met het kind en de discussie niet aan te gaan, maar dit is niet altijd even makkelijk. Soms betrappen ze zichzelf er toch op dat ze meegaan in deze strijd. Daarnaast merk ik op dat er gebruik gemaakt wordt van straffen en belonen. Na de bevraging kom ik tot de conclusie dat deze methodiek binnen het dagcentrum het gewenste effect heeft.

In het dagcentrum gaat men ervan uit dat kinderen kunnen leren door naar de leergroep te komen. Men verwacht geen onmiddellijke verandering. Daarnaast is er op dit moment sprake van open dialoog wanneer er geen problemen zijn en stelt men gerichte vragen in

het geval van ongerustheid. Het eenzijdig ingrijpen (cfr. Waakzame zorg) komt nog niet aan bod.

Het steunnetwerk is duidelijk aanwezig in het dagcentrum. Uit de resultaten blijkt dat begeleiders zich gesteund voelen door het beleid, collega's en ouders. Wanneer de begeleiding te maken krijgt met meermaals grensoverschrijdend gedrag worden ouders telefonisch gecontacteerd. De situatie wordt opnieuw met de ouders besproken wanneer zij hun kind komen ophalen in het dagcentrum. Het steunnetwerk mag nog meer betrokken worden bij agressie-incidenten. Zo wordt er een duidelijke, sterke boodschap aan het kind gegeven. Wanneer kinderen naar het dagcentrum komen, wordt er van de ouders verwacht dat ze aanwezig blijven. Zij blijven verantwoordelijk voor het kind en de begeleiders ondersteunen hen. Dit wordt bij aanvang duidelijk gecommuniceerd.

De laatste ankerfunctie vanuit Nieuwe Autoriteit gaat over **herstelmaatregelen**. Het begrip herstel wordt ruim gedefinieerd door de werknemers. Ze hebben zowel aandacht voor psychisch als materieel herstel. De begeleiding biedt ondersteuning aan de kinderen wanneer het hen niet alleen lukt. Op dit moment wordt het kind als verantwoordelijk gezien voor herstel. Daarnaast worden ouders enkel betrokken bij het herstellen van materiaal. Ik kan stellen dat het huidige herstel nog verbeterd kan worden door middel van tools uit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet.

4.4.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen die ik kan formuleren bestaan uit twee onderdelen. Eerst vermeld ik enkele wijzigingen die men in het algemeen kan doorvoeren in het dagcentrum. Deze aanpassingen zorgen ervoor dat agressie vermeden kan worden. In het tweede gedeelte overloop ik de handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit. Daarna volgt er een overzicht van de tools van Geweldloos Verzet. Zo ontstaat er duidelijkheid over welke tools werkend kunnen zijn in het dagcentrum van Daidalos vzw en welke niet.

Aanbevelingen omtrent huidige aanpak agressie

Uit bovenstaande conclusies blijkt dat begeleiders een goed zicht hebben op het begrip agressie en dat ze weten hoe ze als begeleider handelen in het geval van agressie-incidenten. Bij de contextgebonden risicofactoren geeft men wel aan dat er voor kinderen met een stoornis zoals autisme meer structuur nodig is. Op dit moment is er een goede overkoepelende structuur. Dit werkt en ik raad aan om dit zo veel mogelijk visueel te maken. Voor kinderen met bepaalde beperkingen zoals ADHD en autisme is het noodzakelijk om meer structuur te voorzien. Een eerste aanbeveling die ik doe is het op maat werken van

elk kind aangezien elke jongere andere noden heeft. De individuele begeleider kan dit tijdens één op één gesprekken opnemen met de jongere.

Een tweede aanbeveling kan geformuleerd worden bij het huidige VOB. Het agressiebeleid, wat een onderdeel is van het VOB, ervaart men als positief, maar er wordt veel van afgeweken. Het is positief dat er op maat gekeken wordt, maar het zou de moeite waard zijn om dit agressiebeleid te herwerken aangezien dit voor meer duidelijkheid kan zorgen bij de kinderen. Op dit moment wordt na drie time-outs de laatste kans gegeven. Aangezien men dit niet consequent toepast, is dit voor kinderen verwarrend. Dit kan leiden tot frustraties wat agressie in de hand kan werken. Hierbij raad ik aan om een onderscheid te maken in een time-out om rust te bieden en een time-out als straf. Een kind of een begeleider kan ervoor kiezen om de time-out als rustruimte te gebruiken, maar bij grensoverschrijdend gedrag kan het als een straf ingezet worden. Dit kan men visueel maken door gebruik te maken van groene en rode kaarten. Wanneer een begeleider een groene kaart opsteekt, betekent dit dat het kind even moet gaan rusten. Een rode kaart staat voor time-out in het kader van grensoverschrijdend gedrag. Na drie keer time-out als straf (rode kaart) worden de ouders gecontacteerd. Begeleiders kunnen hun woordkeuze ook aanpassen. Ze kunnen het best spreken van de rustruimte (groene kaart) of time-out (rode kaart).

Aanbevelingen omtrent nieuwe autoriteit en geweldloos verzet

Uit de diepte-interviews is er naar voor gekomen dat de begeleiders bijna geen voorkennis hebben over de methodiek van Haim Omer. Om de tools en handvaten te hanteren in het dagcentrum vind ik het een meerwaarde dat de begeleiders een vorming/cursus volgen omtrent deze nieuwe methodiek. Door kennis te maken met Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet krijgen ze een ruimere blik op de gedachtegang van Haim Omer. Zo wordt het eenvoudiger om de tools in het dagcentrum toe te passen.

Op dit moment zijn de begeleiders goed bezig met het betrekken van het **steunnetwerk**, maar ze geven aan dat hier nog meer gebruik van gemaakt mag worden. Ten eerste kunnen de begeleiders dit netwerk nog uitbreiden naar bijvoorbeeld het betrekken van broers, zussen, de buurt, ouders van andere kinderen enzovoort in het geval van herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag.

Wanneer het gedrag van de jongere meermaals voorkomt, kan men het steunnetwerk oproepen. Samen met deze personen kan men op zoek gaan naar oplossingen. Bovendien kan er gekeken worden naar wat het steunnetwerk kan doen om de begeleiders/ouders te ondersteunen. Hieronder een voorbeeld:

“Mieke loopt regelmatig weg uit het dagcentrum. De begeleiders weten niet meer wat ze moeten doen om dit te voorkomen. Ze roepen de ouders van het kind, de mama van een vriendinnetje, een vrijwilliger en de grote zus op om samen na te denken over de situatie.”

De begeleiders kunnen tonen dat ze deel uit maken van een netwerk door te spreken in wijboodschappen in plaats van ik-boodschappen bijvoorbeeld: “Wij aanvaarden dit gedrag niet langer.”

De twee ankerfunctie ‘**waakzame zorg**’ is op dit moment al sterk aanwezig. Ik raad aan om deze aanwezigheid te blijven tonen aangezien ze zo de kans op agressie verkleinen.

Bovendien zijn de begeleiders zich ervan bewust dat ze enkel **controle** hebben over zichzelf, maar dit kunnen ze nog meer tonen naar de kinderen toe. Wanneer kinderen grensoverschrijdend gedrag stellen, wijzen de begeleiders hen hierop. Men gaat de strijd aan en vaak wordt de jongere gestraft (time-out). Haim Omer raadt aan om weerstand te bieden aangezien zo de zelfcontrole benadrukt wordt waardoor de kans op escalatie verkleint. Dit kan men doen door het kind een korte boodschap te geven nl. “Ik aanvaard dit gedrag niet. Ik ga erover nadenken en ik kom er later op terug.” Dit kan men natuurlijk niet toepassen in het geval van ernstig grensoverschrijdend gedrag of het herhalen van onaanvaardbaar gedrag. Hier kan er dan gekozen worden voor de time-out als straf, onmiddellijke schorsing of herstelmaatregelen. Aan de time-out als straf en de schorsing is een stukje herstel gekoppeld, maar de herstelmaatregelen vanuit Nieuwe Autoriteit bieden een grotere kans om het kind te laten inzien dat het gedrag niet aanvaardbaar is (zie Herstelmaatregelen). Wat men gaat toepassen is situatiegebonden en de begeleiders dienen zelf een afweging te maken.

Verder lijkt het mij interessant om rekening te houden met de vierde ankerfunctie van Nieuwe Autoriteit nl. **herstelmaatregelen**. Op dit moment is er sprake van het gezamenlijk herstellen van materiaal, maar bij het herstellen van de onderlinge relatie worden de ouders minder snel betrokken. De aanbeveling die ik doe is om ouders meer te betrekken bij het herstellen van de onderlinge relatie. Zo wordt er aan het kind duidelijk gemaakt dat ze het onaanvaardbaar gedrag niet negeren en dat ze aanwezig zijn in het leven van het kind.

Hoe werkt dit herstelproces nu precies?

- Begeleiders benoemen het onaanvaardbaar gedrag naar het kind toe en geven aan dat ze de opvoedingsverantwoordelijken gaan inlichten over het gestelde gedrag. Dit mag niet op een straffende manier gebeuren aangezien men dit enkel doet om te benadrukken dat het om een ernstig incident gaat. Op deze manier wordt het steunnetwerk betrokken.

- Haim Omer geeft aan dat het beter is om het incident eerst even te laten rusten. Het kind hoeft dus niet meteen zijn excuses aan te bieden. Het is voldoende om te benadrukken dat het gedrag niet aanvaard wordt.
- Hierna bellen de begeleiders naar de opvoedingsverantwoordelijken en beschrijven ze het onacceptabel gedrag. Dit is niet bedoeld als kritiek, maar als een oproep om samen te werken. Dit benadrukt men best naar de ouders aangezien ze zich anders misschien defensief gaan opstellen. Wanneer het gezin start met dagbegeleiding in groep gecombineerd met contextbegeleiding deelt men dit best mee. Zo zijn de ouders vooraf op de hoogte en toont men aan dat er een engagement verwacht wordt van de ouders.
- Dezelfde dag nodigt men de ouders uit. Dit kan zijn tijdens het afhaalmoment of op een ander moment. De ouders gaan in gesprek met hun kind en beschrijven wat ze vernomen hebben. Ze geven aan dat ze morgen (“Smeed het ijzer wanneer het koud is.”) de relatie willen herstellen en vragen het kind om samen excuses te gaan aanbieden. Ze nodigen het kind uit om na te denken over een symbolisch cadeau (briefje, snoepje,...). De ouder kan hen hier bij helpen. Dit proces kan doorlopen worden met een begeleider indien de ouders dit niet op zich kunnen/willen nemen. Wanneer de ouders het zelf doen, kan de begeleider hen positief bekrachtigen.
- Het kind kan de boodschap negeren of zich defensief opstellen, maar de ouders en begeleiders moeten er zich van bewust zijn dat het succes niet afhankelijk is van de medewerking van het kind (zelfcontrole). Meestal gaat het kind beetje bij beetje meewerken. Indien dit niet het geval is, bieden de ouders/ begeleiders in hun naam en de naam van het kind hun excuses aan. De opvoedingsverantwoordelijken/ begeleiders kunnen in deze situatie overschakelen naar een aankondiging.

Vanuit Geweldloos Verzet beschrijft men acht handvaten om eenzijdig in te grijpen wanneer opvoedingsverantwoordelijken vermoeden dat het kind in gevaar is. Hieronder vindt u een overzicht:

De aankondiging: De eerste aanbeveling die ik doe is het implementeren van deze interventie. De aankondiging kan men inzetten wanneer men in aanraking komt met gedrag van een kind dat men niet meer kan tolereren. Het gaat hier om erg lastig of agressief gedrag. Door gebruik te maken van de aankondiging toont men de zelfcontrole: “Ik smeed het ijzer wanneer het koud is.” Daarnaast zijn de begeleiders zo aanwezig en benadrukken ze het steunnetwerk.

Hoe stelt men best een aankondiging op?

- In de aankondiging staan maximaal twee gedragingen die men veranderd wil zien. De begeleiding benoemt enkel wat zij zullen doen om het gedrag te veranderen. In de brief staat dus niets over wat de begeleiding verwacht dat het kind zal doen. De

brief is kort en bevat geen dreigement en wordt best afgesloten met een positief element.

- De begeleiding stelt samen de brief op en maakt gebruik van 'wij' in de brief in plaats van 'ik'.
- De brief wordt voorgelezen door één van de begeleiders in aanwezigheid van het hele begeleiderteam.
- Na het voorlezen, is men even stil en hierna geeft de begeleiding de brief af en verlaten ze de ruimte.
- Het kind kan op verschillende manieren reageren (negeren, boos worden,...). Het is van belang dat de opvoeders hier niet op in gaan.

De sit-in: Een tweede aanbeveling voor het toepassen van Geweldloos Verzet is de sit-in. Het doel van een sit-in is verzet tonen en de aanwezigheid benadrukken. De begeleiders en eventueel de ouders laten zien dat ze bereid zijn om te helpen het probleem op te lossen. Het effect van een sit-in kan vergroot worden door de ouders te betrekken.

Hoe verloopt een sit-in?

- De begeleiders kiezen een rustig moment uit en benoemen het gedrag wat ze niet langer aanvaarden. Ze geven aan dat ze er zijn om een oplossing te zoeken voor het gestelde gedrag, maar dat ze verwachten dat de oplossing vanuit het kind of de kinderen komt.
- De begeleiders zijn stil en wachten tot het kind komt met voorstellen. De opvoeders kunnen het kind/de kinderen helpen met het zoeken naar een oplossing. Ze overwegen alle voorstellen en benoemen welke ideeën ze een kans willen geven.
- Het kind kan net zoals bij de aankondiging op verschillende manieren reageren. Het is opnieuw van belang dat er niet in discussie wordt gegaan en dat de strijd vermeden wordt. Ze geven de boodschap: "Dit is geen oplossing."
- Wanneer er geen voorstel is, verlaten ze de ruimte na ongeveer 15 tot 20 minuten en benoemen ze dat er geen oplossing gevonden is.

De geheimhouding doorbreken: Dit kan men vergelijken met de ankerfunctie 'steunnetwerk'. Door het netwerk te betrekken, zwijgt men niet langer over het gedrag. In het dagcentrum kan men nog meer netwerk mobiliseren door broers en zussen, andere ouders, burens enzovoort te betrekken.

Verzoeningsgebaren: Een volgende aanbeveling is het gebruik maken van de verzoeningsgebaren vanuit Geweldloos Verzet. De opvoeders nemen op dit moment de tijd om de relatie te herstellen en ze overlopen de conflicten die er zich hebben voor gedaan, maar achteraf is het zinvol om gebruik te maken van verzoeningsgebaren. Zo blijf je het

kind tonen dat je hem/haar graag hebt ondanks het gedrag dat hij/zij soms stelt (aanwezigheid). Hierdoor kan er herstel plaatsvinden. Het kan gaan om een compliment, zelf iets herstellen dat het kind kapot gemaakt heeft, een kaartje geven aan het kind,... Op deze manier is er meer aandacht voor herstel binnen het dagcentrum.

Naast deze bovenstaande tools zijn er nog enkele interventies die niet aan bod zijn geweest. Dit komt doordat niet alle interventies vanuit Geweldloos Verzet toepasbaar zijn in het dagcentrum. 'Het volgen' van het kind is niet van toepassing in het dagcentrum. Er zijn vooral kinderen aanwezig onder de twaalf jaar die niet zo maar ergens rondhangen. Tevens is het niet mogelijk om de kinderen zo maar te volgen vanwege het beperkt aantal begeleiders in de groep. In het schorsingsbeleid wordt er aangegeven dat een kind geschorst wordt wanneer hij wegloopt van het dagcentrum. Hierdoor is 'het volgen' niet mogelijk. Bovendien maakt men met de kinderen afspraken over de gevolgen van weglopen. Bij 'de staking' zouden we de gehele werking moeten stilleggen wat niet mogelijk is. 'Bevelen weigeren' heb ik niet opgenomen in de aanbevelingen aangezien ik niet het gevoel heb dat begeleiders zich gedwongen voelen tot uitvoering van bepaalde activiteiten. Er zijn voldoende afspraken en regels en begeleiders weten hoe ze moeten omgaan met bevelen van het kind. 'De telefoonronde' kan niet geïmplementeerd worden aangezien de kinderen die op dit moment aanwezig zijn in de leergroep altijd aanwezig zijn wanneer dit van hen verwacht wordt. Het komt voor dat ze thuis gehouden worden door ouders, maar ze verblijven nooit op een plaats waarvan de opvoeders of ouders niet weten waar ze zijn.

Besluit

Uit de interviews kon ik concluderen dat er onbewust al veel gedaan wordt rond Nieuwe Autoriteit. Deze handvaten konden nog worden uitgebreid waardoor deze ankerfunctie meer naar voor kunnen komen in het dagcentrum. Op deze manier worden agressie-incidenten vermeden of wordt er op een andere manier omgegaan met agressie en herstel. De tools vanuit Geweldloos Verzet kunnen niet allemaal worden toegepast in het dagcentrum, maar er zijn enkele handvaten die zeker een meerwaarde kunnen bieden. Hier gaat het dan over 'De aankondiging', 'De sit-in', 'De geheimhouding doorbreken' en 'De verzoeningsgebaren'. Er zijn nog enkele aanbevelingen omtrent algemene zaken in het dagcentrum die ervoor zorgen dat agressie minder snel uitgelokt wordt.

5. Kritische reflectie

In mijn derde opleidingsjaar kreeg ik de opdracht om een bachelorproef uit te werken tijdens mijn stageperiode. Ik koos voor een onderwerp waar ik wel al ooit van gehoord had, maar waarover ik nog maar weinig kennis had. Daarenboven wilde ik een thema uitwerken dat een meerwaarde kon betekenen voor mijn stageplaats. Ik bekeek het kwaliteitsverslag van de organisatie waardoor ik op het thema 'Nieuwe autoriteit en geweldloos verzet' botste. Ze waren hier al mee bezig, maar wilden dit graag verder uitwerken in 2016. Hierdoor was voor mij de keuze snel gemaakt. Samen met de teamcoördinator van het dagcentrum koos ik voor de onderzoeksvraag: "Welke tools en handvaten vanuit Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet kunnen geïmplementeerd worden in het dagcentrum als meerwaarde op het huidige agressiebeleid voor begeleiders?"

Doorheen het schrijven van mijn bachelorproef heb ik verschillende zaken bijgeleerd over mezelf en over praktische zaken. Dit zal ik beschrijven in onderstaande kritische reflectie.

Het schrijven van een literatuurstudie over agressie en NA/GV was voor mij een enorme uitdaging. In het eerste semester maakte ik samen in groep een literatuurstudie en hier kroop al veel tijd in. Nu moest ik het alleen doen en ging mijn bachelorproef over een nieuw thema waar ik zelf nog bijna niets over wist. Ik wist dat het een vrij recente methodiek was die nog aan zijn intrede bezig was in België. Het was niet eenvoudig om de juiste informatie te vinden. Door mij hier in te verdiepen heb ik zelf kennis kunnen maken met een nieuwe vorm van autoriteit. Ik heb mijn kennis kunnen verbreden en ik heb dit kunnen delen met mijn stageplaats. Het was voor mij een hele ontdekking en een andere manier van denken waaraan ik zelf moest wennen. Ik probeerde de kennis vanuit deze methodiek zelf toe te passen in het dagcentrum. Het bleek niet eenvoudig om deze theorie om te zetten in de praktijk. Toch herkende ik door kritisch te kijken naar de stageplaats al bepaalde handvaten die aanwezig waren.

Met het onderzoek wilde ik in kaart brengen hoe er op dit moment omgegaan werd met agressie-incidenten en of men al enige kennis had omtrent Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet. Mede had ik als doel voor ogen om begeleiders kennis te laten maken met de benadering van Haim Omer. Ik wilde onderzoeken welke aspecten vanuit GV/NA er precies een meerwaarde konden bieden vanuit deze methodiek op de huidige werking van het dagcentrum aangezien begeleiders zich soms machteloos voelen in bepaalde agressieve situaties.

In het begin wist ik niet goed op welke manier ik mijn onderzoek precies wilde uitvoeren. Er waren maar zes begeleiders aanwezig in het dagcentrum waardoor ik bang was dat ik te

weinig respondenten zou hebben. Achteraf gezien ben ik blij dat ik gekozen heb om diepte-interviews te doen bij deze zes personen. Het was een beperkt groepje, maar zij staan wel dag in dag uit in de leergroep waardoor ze de meeste ervaring hebben met de werking van het dagcentrum. Ik heb een volledig beeld gekregen over het omgaan met agressie-incidenten en de kennis over de gedachtegang van Haim Omer van elke begeleider. Door deze gegevens langs elkaar te leggen ben ik tot bepaalde resultaten gekomen die aansloten bij mijn eigen bedenkingen en opmerkingen.

In mijn conclusie kwam ik vooral tot de vaststelling dat er al veel zaken gebeurden omtrent Nieuwe Autoriteit, maar de begeleiders waren zich hier niet van bewust vanwege de beperkte kennis over deze benadering. In mijn aanbevelingen heb ik getracht om deze vier ankerfuncties nog verder uit te breiden. Enkele tools vanuit Geweldloos Verzet had men al eerder geprobeerd in het dagcentrum. Jammer genoeg heeft men dit niet voortgezet. Hierdoor formuleerde ik aanbevelingen omtrent deze interventies. Ik vond het moeilijk om deze concreet neer te schrijven aangezien ik ze zelf nog niet in de praktijk had gezien. Aangezien ik zelf geen vorming heb gevolgd, koos ik voor het kijken van een DVD waarin de tools werden getoond. Dit heeft me geholpen om mijn kennis concreet te verwoorden in de aanbevelingen.

Agressie-incidenten komen helaas veel voor waardoor het voor begeleiders niet altijd makkelijk is om stevig in hun schoenen te blijven staan. Alle begeleiders willen het liefst deze incidenten vermijden, maar dit is niet altijd mogelijk. Ik merkte dat er in het dagcentrum al veel aandacht ging naar het omgaan met agressie-incidenten en het herstel dat hierbij komt kijken. Daarnaast was het aangenaam dat de begeleiders geïnteresseerd waren in het onderwerp waarmee ik bezig was. Ze stonden open voor nieuwe ideeën en handvaten waardoor het voor mij aangenaam was om bezig te zijn met dit thema.

Het schrijven van het eindwerk was voor mij niet makkelijk. Ik ben een persoon die alles graag op tijd af heeft. Doordat ik doorheen mijn stageperiode aan de bachelorproef moest werken, zorgde dit voor de nodige bezorgdheden. Ik was bang dat ik niet alles op tijd af ging krijgen. Bovendien moest ik tegelijkertijd werken aan mijn competenties op de stageplaats en aan de opdrachten van de stageportfolio. Uiteindelijk ben ik blij dat ik ben blijven volhouden. Ik ben aangenaam verrast over het resultaat dat ik heb kunnen neerzetten. Ik heb mijn kennis kunnen uitbreiden en ik ben nog steeds enthousiast dat ik voor dit thema heb gekozen. Het is dus zeker nuttig geweest en ik ben er zeker van dat ik er nog veel aan ga hebben in mijn latere beroepsleven. Tevens wilde ik dat mijn onderzoek iets zou betekenen voor het werkveld. Ik weet dat mijn onderzoek werkelijk gebruikt zal worden in het dagcentrum waardoor ik er voor de volle 100 procent voor ben blijven gaan!

Bibliografie

- Agentschap Jongerenwelzijn. (2014). *Intersectorale toegangspoort*. Opgehaald van Agentschap jongerenwelzijn:
<http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/jeugdhulp/intersectorale-toegangspoort/>
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff.
- Daidalos vzw. (2014). *Kwaliteitsverslag*. Houthalen: Daidalos vzw.
- Daidalos vzw. (z.d.). *Contextbegeleiding*. Opgehaald van Daidalos vzw:
<http://www.daidalosvzw.be/aanbod/contextbegeleiding/>
- Daidalos vzw. (z.d.). *Crisishulp aan Huis*. Opgehaald van Daidalos vzw:
<http://www.daidalosvzw.be/aanbod/crisishulp-aan-huis/>
- Daidalos vzw. (z.d.). *Dagbegeleiding in groep*. Opgehaald van Daidalos vzw:
<http://www.daidalosvzw.be/aanbod/dagbegeleiding-in-groep/>
- Daidalos vzw. (z.d.). *Ikaros*. Opgehaald van Daidalos vzw:
<http://www.daidalosvzw.be/aanbod/project-ikaros/>
- Daidalos vzw. (z.d.). *Opdracht*. Opgehaald van Daidalos vzw:
<http://www.daidalosvzw.be/daidalos/opdracht/>
- Daidalos vzw. (z.d.). *visie*. Opgehaald van Daidalos vzw:
<http://www.daidalosvzw.be/daidalos/visie/>
- Daidalos vzw. (z.d.). *VOB (veiligheidsondersteunend beleid)*. Houthalen.
- Delmel, A. (2014). Introductie van de methodiek 'Nieuwe Autoriteit' en 'Geweldloos Verzet' van Haim Omer in het dagelijks handelen van opvoeders binnen een MPI. België.
- departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2013). *Brochure over het Decreet integrale jeugdhulp: Met vereende kracht naar een nieuwe jeugdhulp in Vlaanderen*. Opgehaald van Vlaamse Overheid:
file:///C:/Users/britt/Downloads/Vereende_kracht_2013_0.pdf
- Hermkens, L., & Hoet, J. (sd). Geweldloos verzet en nieuwe autoriteit in gezinnen als antwoord op destructief gedrag bij jongeren. Een verhaal van nabijheid bieden en grenzen stellen. *Rondom gezin*, 2.
- Holen, F. v., & Vanderfaeillie, J. (2010). "Geweldloos verzet. Kiezen voor een waakzame en warme opvoeding". *Alert*. 4, p.70-77.

- ICOBA. (2013). *Tijd voor agressiebeleid: werkboek voor medewerkers en beleidsmakers*. Brussel: Politeia.
- ICOBA. (z.d.). *Agressie buitengewoon*. Opgehaald van ICOBA: <http://www.icoba.be/Agressie%20buitengewoon>
- ICOBA. (z.d.). *Hoe verloopt een agressie-incident?* Opgehaald van ICOBA: <http://tijdvooragressiebeleid.be/wp-content/uploads/2014/01/A3-ICOBA-AGRESSIEINCIDENT-WEB.pdf>
- ICOBA. (z.d.). *Risico's op agressie*. Opgehaald van ICOBA: <http://www.icoba.be/Risico's%20op%20agressie>
- Jansegers, I. (2007). *Tegen-Geweld*.
- Jongerenwelzijn. (2015, 02 4). *Dagbegeleiding in groep wordt rechtstreeks toegankelijk*. Opgehaald van Jongerenwelzijn: <https://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/nieuws/2015/2/4/dagbegeleiding-in-groep-wordt-rechtstreeks-toegank/>
- Moorter, H. V., Collart, P., & Caluwaerts, L. (z.d.). *Waakzame zorg*. Heverlee, België. Opgehaald van <http://www.opgroeieninveiligheid.be/waakzamezorg>
- Omer, H. (2007). *Geweldloos verzet in gezinnen. Een nieuwe benadering van gewelddadig en zelfdestructief gedrag van kinderen en adolescenten*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Omer, H. (2011). *Nieuwe Autoriteit: Samen werken aan een krachtige opvoedingsstijl thuis op school en in de samenleving*. Amsterdam: MoleMann Mental Health; Hogrefe Uitgevers.
- Rodenburg, L., Breugem, H., & De Tempe, J. (2010). "Ik laat je niet los. Een gestructureerde methodiek voor 'Nieuwe Autoriteit' van Haim Omer". *Systeemtherapie*, 148-164.
- solidariteit voor het gezin. (z.d.). *Agressie bij kinderen: oorzaken, aanpak en preventie*.
- Spelbos, P. (z.d.). *Van agressie tot agressiviteit*. Opgehaald van Idee: <http://www.idealpmc.nl/agressie/agressie.html>
- van der Wielen, G., Opendacker, J., & Smits, I. (2012). *Geweldloos verzet*. Agentschap jongerenwelzijn.

Van Tilburg, E. (2003). *Agressie. Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders en leerkrachten*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Vereniging Vlaamse Jeugddiensten. (z.d.). *Integrale Jeugdhulp*. Opgehaald van beleid en praktijk/integrale jeugdhulp: <https://www.vvj.be/beleid-en-praktijk/integrale-jeugdhulp>

Vlaamse Overheid. (z.d.). *Integrale Jeugdhulp*. Opgehaald van Vlaamse Overheid: <http://www.vlaanderen.be/nl/gezin-welzijn-en-gezondheid/kinderen/integrale-jeugdhulpverlening>

Vranken, L., & Van der Looy, L. (2005). *Klop ik terug? Of toch eerst even een praatje slaan?*

Bijlagen

Bijlage 1: Topiclijst

1. Agressie

- Begrip agressie
 - Uitingsvormen
 - Gerichtheid
 - Aanleiding/reden gestelde gedrag
 - Risicofactoren agressie
 - Beïnvloedende factoren agressie
- Reactiepatroon
- Agressiebeleid
 - Veiligheidsondersteunend beleid (VOB)
 - Agressiebeleid dagcentrum
 - Herstelbeleid
 - Specifieke tools/methodieken dagcentrum
 - Ervaring: positieve punten/verbeterpunten
- Houding
 - Houdingsaspecten
- Herstel
 - Begrip herstel
 - Verantwoordelijkheid
 - Ruimte voor herstel
 - Nazorg
- Betrokkenheid ouders

2. Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet

- Kennis omtrent methodiek
- Tools/handvaten toegepast in dagcentrum

Bijlage 2: Interviewschema en vragenprotocol

Introductie:

Voor mijn bachelorproef doe ik een onderzoek naar tools en handvaten vanuit Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit die geïmplementeerd kunnen worden in het dagcentrum. Mag ik u vooreerst hartelijk bedanken dat u wil meewerken aan dit onderzoek. De vragen die ik ga stellen zijn onderverdeeld in twee grote groepen nl. agressie en Geweldloos Verzet/Nieuwe Autoriteit. Alle vragen hebben betrekking op uw eigen ervaringen in het werkveld. Er zijn geen juiste of foute antwoorden. Ik wil dan ook graag vragen om de vragen zo ruim mogelijk te beantwoorden. Voor aanvang van het interview wil ik benadrukken dat de antwoorden vertrouwelijk behandeld zullen worden. Deze resultaten worden enkel gebruik in het kader van dit onderzoek. Om de informatie nadien goed te kunnen verwerken zou ik het gesprek graag opnemen. Is dit oké voor u? Deze geluidsopnames worden vernietigd nadat het onderzoek is afgelopen. *Opname starten*. Hebt u op dit moment nog vragen of bedenkingen over het onderzoek?

Vragenprotocol

1. agressie	
Begrip	Ik heb in de literatuur gelezen dat er meerdere definities bestaan van het begrip agressie. Wat verstaat u onder agressie/agressief gedrag?
Uitingsvormen	In het dagcentrum kom je als hulpverlener in aanraking met agressief gedrag van kinderen. Op welke manier uit zich dit? Wat zie je terugkomen? <ul style="list-style-type: none">- Tov materiaal- Tov begeleider- Kinderen onderling
Oorzaken agressie	Wat kan de reden/aanleiding zijn van het gestelde agressieve gedrag? Wat zie je terugkomen in de praktijk? Ziet u mogelijke risicofactoren van agressie binnen het dagcentrum? <ul style="list-style-type: none">- Persoonsgebonden RF van het kind- Contextgebonden RF- RF van de werknemer

Aanpak conflict	Heb je zicht op je eigen reactiepatroon? In de literatuur spreekt men van aanvallen, vermijden of bevriezen. Welke stijl hanteert u in de omgang met een conflict?
Agressiebeleid binnen vzw Daidalos	<p>Binnen de organisatie is er een agressiebeleid uitgewerkt (VOB, agressiebeleid, herstelbeleid)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe ervaart u dit beleid? - Wat ziet u als positieve punten aan het beleid? - Ziet u ook mogelijke verbeterpunten? Voel je soms een tekort? Waar zitten knelpunten?
Tools binnen dagcentrum	Binnen het dagcentrum wordt er ook gebruik gemaakt van enkele methodieken/hulpmiddelen in de omgang met agressie bij kinderen. Van welke tools maakt u gebruik en wat is het effect hiervan?
Houding	<p>Welke houdingsaspecten vindt u belangrijk als hulpverlener in de omgang met kinderen die agressief gedrag stellen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waarom? Van waaruit vindt u dit belangrijk ? - Hoe doet u dit in de praktijk? - Wanneer kinderen met u in strijd gaan hoe reageert u hier op? - Denkt u dat u zelf een impact heeft op de-escalatie? - Hoe laat u conflicten zakken? (escalatieconflicten)
Herstel	<ul style="list-style-type: none"> - Wat verstaat u onder herstel? Waar denkt u aan bij het begrip 'herstel'? - Bent u hiermee bezig? Hoe denkt u dat u herstel kan bieden? - Wie is er verantwoordelijk voor herstel? - Is er voldoende ruimte voor herstel binnen het huidige agressiebeleid? - Is er voldoende nazorg voor zowel begeleider, kind als ouders? Op welke manier?

Betrokkenheid ouders	Op welke manier worden ouders betrokken indien hun kind destructief gedrag vertoont in het dagcentrum?
2. GV/NA	
Kennis	<p>Heeft u reeds kennigemaakt met geweldloos verzet en nieuwe autoriteit?</p> <p><u>Zo ja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke manier? - Wat neemt u hieruit mee?
Organisatie	<p>Indien JA kennis:</p> <p>Ziet u tools/handvaten van GV/NA terugkomen binnen het dagcentrum in de omgang met kinderen met agressief gedrag?</p> <p><u>Zo ja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke tools? - Zijn deze tools terug te vinden in het agressiebeleid? - Wat vindt u van deze tools? Welk effect hebben deze tools?

