



Omgaan met agressie bij jongeren in de jeugdzorg

Voorbeelden van goede praktijk: geweldloos verzet, agressiebeleid en samenwerking met de politie in vzw Sporen

 PHILIPPE COLLART

Philippe Collart is van opleiding orthopedagoog en heeft 15 jaar in vzw Sporen gewerkt.

In november 2016 organiseerde het Centre for Policing and Security vzw een studiedag rond het thema 'Omgaan met potentiële agressie: verzorgen of bedwingen?'¹ Actoren uit de veiligheidssector (zoals de politie) en de gezondheidssector (zoals welzijnsorganisaties) ontmoeten elkaar in concrete situaties waar samenwerking nodig is in het kader van de zorg van psychisch kwetsbare jongeren en volwassenen, van kindermisbruik en mishandeling en van agressie bij jongeren. Soms zit er spanning op die contacten door hun verschillende discours, opdracht en finaliteit, onder andere in het geval van potentiële agressie. Is zorg wat dan nodig is, of dient tot dwang worden overgegaan? Is de zorg om de veiligheid van maatschappij en individu van hogere orde dan de zorg om het welzijn van het individu? En wat met het beroepsgeheim, het delen van informatie en de (gedeelde) verantwoordelijkheid? Antwoorden op deze vragen vereisen overleg en afstemming. Door de toenemende professionalisering

in beide sectoren is er in dit kader vanuit concrete ervaring en samenwerking in lokale netwerken naar oplossingen gezocht. Op deze studiedag nodigden de organisatoren meerdere sprekers uit beide domeinen uit om voorbeelden van goede praktijk uit te wisselen hoe in erg verscheiden situaties van potentiële agressie kan worden omgegaan. Zo waren er bijdragen verzorgd door een nabestaande van een psychiatrisch patiënt (Similes), door een medewerker van een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (aanpak kindermisbruik), door een directrice van een secundaire school (benadering van misbruik en agressie bij jongeren) en door een korpschef van de politie (aanpak van potentiële agressie op het terrein).

Deze bijdrage licht het thema 'omgaan met agressie bij jongeren' toe vanuit de praktijk van de Bijzondere Jeugdzorg. Agressie is een fenomeen dat vaak voorkomt in organisaties waar kinderen en jongeren verblijven. En dat houdt meer in dan alleen maar een jongere die dan zogenaamd agressief is. Het is een complexe aangelegenheid. Graag wil ik hierna tonen hoe in vzw Sporen wordt omgegaan met agressie bij jongeren, en wat hierbij vanuit de praktijk helpend en steunend is.

¹ Deze studiedag vond plaats in het Historisch Stadhuis van Leuven op 18 november 2016. Meer informatie is terug te vinden op: www.policingandsecurity.be.



1. POTENTIËLE AGRESSIE?

Eerst wil ik stilstaan bij de titel van deze studiedag: 'potentiële' agressie. Hoe moet je dat verstaan? Vanaf wanneer spreek je van 'effectieve' agressie? Als er echt sprake is van geweld? M.a.w. welke definitie van 'agressie' wordt hier gehanteerd?

In hulpverlening wordt agressie steeds gezien vanuit een intermenselijke, relationele context. Naast de (potentiële) 'agressor' is er een begeleider die bepaalde signalen al of niet ziet. Signalen die aangeven dat er kans is op agressie, nog voor dat er agressie is. Wat maakt dat een begeleider dan al agressie vermoedt? Wat heeft hij dan aan de 'buitenkant' opgemerkt? Of gedacht? Gevoeld? Dat zien, voelen en denken ligt niet bij de (potentiële) agressor, bij de jongere, maar bij de hulpverlener, de begeleider.

Er gebeurt dus een inschatting van signalen die mogelijks wijzen op agressie. Maar vanuit welke bril maak je die inschatting? Hier zijn verschillende mogelijkheden van kijken: kijk je enkel naar de 'buitenkant' (gedrag) of kijk je ook (verder) naar de 'binnenkant' (de betekenis)? Kijk je louter naar het agressieve gedrag dat niet kan, of kijk je naar wat erachter dat (mogelijke) agressieve gedrag ligt en hoe je dat kan begrijpen? En kan je stilstaan bij de interactie: de wederzijdse dynamiek en de effecten over en weer?

Hoe hulpverleners omgaan met agressie, wil ik met volgende citaat aangeven: *"De wijze waarop men met een jongere in gesprek gaat, hoe men erop reageert, is het kernpunt van ons handelen en is bepalend voor*

*het uiteindelijke effect voor de jongere. Die ruimere aanpak zal immers doorslaggevend zijn of dit achteraf een leerervaring zal zijn met een positief opbouwend effect, dan wel het verder bestendigen van een negatieve spiraal"*³. En verder: *"In onze benadering is het verbindend werken fundamenteel. Elk van deze moeilijke situaties kan een aanleiding vormen om de jongere aan te spreken, maar ook om in gesprek te gaan met ouders en andere betrokkenen in zijn omgeving, eventueel andere figuren, zoals andere jongeren en begeleiders, de consulent, de jeugdrechter, de politie..."*.

2. CANO DE PAS

De Pas is een afdeling van de vzw Sporen⁴, een organisatie in de Bijzondere Jeugdzorg, met verschillende afdelingen en werkvormen. Het team van De Pas verzorgt de begeleiding van 15 adolescente jongens, voornamelijk in de thuiscontext en met een residentie waar 4 tot 6 jongeren kunnen verblijven. Als Centrum voor Actieve Netwerkontwikkeling en Omgevingsondersteuning (CANO)⁵ kent De Pas reeds vele jaren een samenwerking met de Gemeenschapsinstellingen (G.I.'s), in het bijzonder sinds in 2002 het project Gestructureerde Kortdurende Residentiële Begeleiding, kortweg GKRB, is gestart. Sederdien realiseert De Pas jaarlijks meerdere opstarten van jongens vanuit de G.I. (volgens de regelgeving 11,5 per jaar, maar de laatste tien jaar heeft De Pas steeds meer opstarten gerealiseerd).

2 Er zijn meerdere vormen van agressie: verbale, fysieke, psychische, materiële, seksuele, zelfagressie. Maar zo wordt er bv. ook onderscheid gemaakt tussen agressie uit frustratie en instrumentele agressie (om iets te bekomen), naast agressie ten gevolge van drug- of alcoholgebruik of een psychose. Soms wordt er een onderscheid gemaakt tussen 'externaliserende' agressie, zoals schelden en slaan, versus 'internaliserende' agressie, zoals automutilatie.

3 Uit: Suggesties voor een goede praktijk voor het begeleiden van jongeren in een aantal moeilijke situaties, 17 juni 2010 (Leuven). Bundel van teksten met concrete handvatten opgemaakt in de schoot van de werkgroep Verbindend Werken, waar naast psychiater Hendrik Van Moorter (toen werkzaam in OBC ter Wende), ook commissaris Wim D'haese (toenmalig hoofd van de Jeugd- en sociale dienst, politie Leuven) actief waren.

4 Voor meer informatie rond vzw Sporen, centrum voor integrale jeugdzorg, zie: www.sporen.be en ook www.opgroeieninveiligheid.be.

5 Voor meer informatie rond CANO, zie: www.canovlaanderen.be.

Dat GKRB-project was - in navolging van de Zeer Intensieve Begeleidingen (ZIB's)⁶ - gericht op de wat 'zwaardere' populatie van moeilijk te begeleiden jongeren met ernstige moeilijkheden op meerdere domeinen: in het gezin, op school, gedragsmatig en psychisch, maar ook maatschappelijk. Een doelgroep waar vaak sprake was van agressie, druggebruik, antisociaal gedrag, afhaken op school... De G.I. vormde dan soms een 'eindstation' omdat deze jongeren niet meer (terug) welkom waren in de reguliere voorzieningen. De CANO's waren (en zijn nog steeds) die organisaties die zich richten op deze moeilijkere doelgroep. Dit kaderde binnen een samenwerking: waar de CANO's zich engageerden naar die 'uitstroom' van jongeren uit de G.I.'s, konden ze op hun beurt in de GKRB's beroep doen op de 'prioritaire heropname' en een time-out in de G.I. indien er sprake was van agressie, antisociaal of deviant gedrag of indien de begeleiding stokte. Deze begeleidingen vallen nu onder de BKBE's: Begeleidingen in het Kader van een Bijzondere Erkenning.

Jongeren die worden doorverwezen vanuit de G.I. hebben vaak een MOF-dossier⁷ waarin geregeld ook sprake is van agressie. En dus leeft er soms bij begeleiders bij het lezen van het dossier of het horen van de voorgeschiedenis al de verwachting dat er sprake kan (zal) zijn van (potentiële) agressie. Maar riskeert hier het fenomeen van de 'self-fulfilling prophecy' net niet tot agressie te leiden?

Er is effectief in de Bijzondere Jeugdzorg geregeld sprake van agressie. In verhouding tot andere voorzieningen worden begeleiders hier meer met geweld geconfronteerd. Hoeveel meer in vergelijking met andere sectoren is echter de vraag.

In De Pas (en ook in andere teams van vzw Sporen) zijn er periodes geweest dat het team van begeleiders te maken kreeg met ernstig en veelvuldig agressief gedrag. Zo ook in 2009, toen er een groep van jongens was die mekaar vonden in rebels en opstandig gedrag, in drug- en alcoholgebruik, die amper te bewegen waren om school te lopen, en heel wat leefregels naast zich neerlegden. Naast antisociaal gedrag was er soms ook sprake van agressie, in vele vormen: schelden, denigrerende opmerkingen, slaande deuren, dreigen tot effectief duwen of slaan.

Wat toen opviel:

1° er werd door begeleiders verschillend omgegaan met zulke situaties. Bv. sommige (eerder mannelijke) begeleiders gingen in tegen dit opstandig en soms agressief gedrag, om het te beteugelen, te corrigeren, te controleren⁸, maar kregen dan een heftige tegenreactie, met risico op agressie. Andere (eerder vrouwelijke) begeleiders zagen bepaald gedrag door de vingers, reageerden er niet op, om erger (of agressie) te vermijden. Nog anderen namen meer afstand van deze lastige, onaangename jongeren en verzamelden in het bureau, letterlijk op veilige afstand en achter gesloten deur, en lieten de jongens onder elkaar in de living betijen.

2° er was een verschuiving van grenzen: als een begeleider door een jongen onheus werd behandeld, uitgescholden of bedreigd, dan werd er niet meer op gereageerd: "als het dat maar is". Bv. een begeleidster die door een jongere uitgemaakt werd, maakte daar dan geen punt (meer) van, want "hij is uiteindelijk toch opgestaan en naar school vertrokken." Het werd een gewoonte in huis dat jongens konden schelden of dreigen.

6 Zie het artikel van Luc Deneffe en Hilt Luyten "CANO ontgrenst door de jaren heen" in: Agora, jg. 30, nr. 4, dec. 2014, te raadplegen op www.canovlaanderen.be.

7 MOF staat voor "als misdrijf omschreven feit".

8 Er leeft nl. het sociale perspectief dat, als een begeleider de situatie niet 'onder controle' heeft, men wel gemakkelijk eens zou kunnen denken dat die begeleider onbekwaam is, niet capabel..., met het risico dat de begeleider 'middelen' zal gebruiken (bv. dreigen met straf) om toch maar de situatie te controleren.



Grenzen vervaagden en het was nodig deze terug scherp te stellen.

Acties werden ondernomen (motiverende gesprekken, sancties zoals kamerarrest, dreigen met de jeugdrechter), zonder veel resultaat. Begeleiders voelden zich machteloos, net zoals ouders zich machteloos voelden. Ouders werden uitgenodigd op een ouderavond om situaties te bespreken en merkten terecht op dat hun zoon in begeleiding was geplaatst net omdat zij zich machteloos voelden tegenover zijn gedrag.

Tijdens zo'n ouderavond vroeg de begeleiding steun aan ouders om samen op te treden. Hoe omgaan met dergelijke situaties waarbij jongeren opstandig, dreigend en zelfs agressief worden als ze worden aangesproken op hun deviant gedrag? Toen vertelde een vader dat hij zijn zoon eens hardhandig zou aanpakken, net zoals zijn vader vroeger deed. Bij hem thuis zou het niet waar geweest zijn: zijn vader zou hem allang een pandoering gegeven hebben indien hij een grote mond had durven opzetten. En vroeger gebeurde het dat hij als straf in het kolenkot werd gestoken. De schrik voor zijn vader maakte dat hij dan wel luisterde naar vaders wet. Zijn vrouw merkte op dat de dag van vandaag kinderen slaan niet meer mag. En dat zijn relatie met zijn vader toch ook niet zo denderend was.

Uit die situatie in De Pas hebben we een aantal zaken geleerd:

1° zo hebben we, via Hendrik Van Moorter (toen psychiater in O.B.C. ter Wende), kennisgemaakt met het gedachtegoed van Haim Omer en Geweldloos verzet en Nieuwe autoriteit. Enkele inspirerende concepten ervan bieden houvast in hoe om te gaan met agressie bij jongeren;

2° in vzw Sporen is werk gemaakt van het agressiebeleid en werd een agressieprocedure uitgeschreven die houvast biedt aan begeleiders. Daarnaast zijn er nog een aantal punten uit dat agressiebeleid die teams helpen om in hun werking om te gaan met agressie; 3° de samenwerking met de politie, in het bijzondere de jeugd- en sociale dienst, is sedertdien een vaste gewoonte (naast het belang van de samenwerking met de jeugdrechtbank).

3. GEWELDLOOS VERZET⁹

In zijn werk met ouders benadrukt Haim Omer het belang van 'ouderlijke aanwezigheid' bij kinderen die agressief of destructief gedrag vertonen. Tegelijk merkte hij op dat ouders soms wel riskeerden in een conflict te geraken, waarbij het conflict escaleerde en uitmondde in geweld. Ofwel was er sprake van een 'complementaire' escalatie, waarbij de ouder 'om de lieve vrede' toegeeft, ofwel van een 'symmetrische' escalatie waarbij ouder en kind - vanuit een 'oog om oog, tand om tand' dynamiek - in een strijd gevangen zitten, waarbij maar één winnaar kan zijn, waardoor tot het uiterste, en dus geweld, wordt overgegaan. Beide escalaties kunnen elkaar opvolgen waarbij na vele toegevingen de bom barst, of naast mekaar bestaan en tot polarisatie leiden waarbij de ene ouder dan de 'softe' ouder is en de andere de 'harde'.

Omer vond inspiratie in de vredesbeweging (Gandhi, M.L. King e.a.) en vertaalde enkele politieke geweldloze acties en strategieën naar gezinnen (bv. de sit-in). Twee principes kenmerken Geweldloos verzet: enerzijds een duidelijke stellingname tegen agressief, antisociaal en risicovol gedrag, en anderzijds het pertinent vermijden van verbale en fysieke agressie.

⁹ H. Omer, Geweldloos verzet in gezinnen. Een nieuwe benadering van gewelddadig en zelfdestructief gedrag van kinderen en adolescenten. Bohn Stafleu van Loghum, Houtem, 2007. H. Omer, Nieuwe autoriteit. Samen werken aan een krachtige opvoedingsstijl thuis, op school en in de samenleving. Hogrefe MoleMann, Amsterdam, 2011.

Vanuit Geweldloos verzet kiest Omer expliciet om geen geweld te gebruiken bij de benadering van jongeren die agressief gedrag vertonen. Daarnaast stelt Omer het concept van de Nieuwe autoriteit voor, waar ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken als autoriteitsfiguur aanwezig zijn en grenzen aangeven én samen vasthouden vanuit een sterk netwerk. Die Nieuwe autoriteit plaatst Omer tegenover de Traditionele (ook wel de paternalistische) autoriteit¹⁰. Enkele kenmerken van die Traditionele autoriteit zijn: van kinderen wordt directe gehoorzaamheid geëist; volwassenen hebben steeds gelijk; volwassenen mogen geweld gebruiken om gehoorzaamheid af te dwingen. In die zin was geweld ingebakken in de maatschappij: denk hierbij aan het beeld van een leerkracht die met de regel slaat in de klas, een moeder die dreigt met vader die straks thuis komt, een vader die een pak voor de broek geeft aan zijn kind, ouders die hun kinderen kletsen, slaan of op andere manieren agressief behandelen.'

Hier tegenover stelt Omer dat ouders aanwezig moeten zijn, maar escalatie moeten proberen te vermijden door zelfcontrole, zelfbeheersing om zelf niet agressief te worden, of door een time-out te nemen indien het je als ouder moeilijk lukt je te beheersen. Zo is er het principe van "**de illusie van controle**": je hebt geen controle op de ander, enkel op je eigen gedrag. Dit is wat ouders net ervaren als ze zich machteloos en hulpeloos voelen tegenover het agressief en destructief gedrag van hun (adolescente) kind¹¹. Ze heb-

ben alles geprobeerd om hem of haar diets te maken dat bepaald gedrag niet kan, tevergeefs. Daartegenover staat dat je alleen op jezelf controle hebt: hoe kan je blijvend aanwezig zijn, grenzen aangeven en vasthouden, zonder in escalatie te vervallen, maar gesteund door een netwerk van gelijkgezinden om dat ouderlijke gezag te versterken. En blijvend investeren in de relatie ("Ik ben je ouder, ik laat je niet los"), om ook herstel mogelijk te maken, zodat het kind kan ervaren deel van een familie en netwerk te zijn, en zonder daarbij het respect voor de autonomie van het kind uit het oog te verliezen. Ditzelfde principe geldt eveneens voor begeleiders in hun dagelijks werk met kinderen in de residenties.

Daarnaast is er zijn gekende spreuk "**het ijzer smeden als het koud is**": hoe ouders (en begeleiders) bij agressief gedrag in een 'uitgestelde reactie' later terugkomen op dit grensoverschrijdend gedrag wanneer zowel zij als het kind kalm zijn. "**De kracht van de stilte**" is een andere slagzin eigen aan Omer, waarbij hij eveneens tips aan ouders geeft om op een andere wijze (bij een aankondiging en bij een sit-in) tegenover je kind te staan.

Verder benadrukt Omer het belang van een gedragen autoriteit, vanuit een netwerk dat net het gezag van de ouders en autoriteitsfiguren versterkt. Ook in de residentiële jeugdzorg is dit verbindend gezag van tel, en geldt het spreekwoord '**It takes a whole village to raise a child**'.

In vzw Sporen is ter ondersteuning van de begeleiders een **handleiding Geweldloos verzet** opgesteld. In de dagelijkse residentiële werking wordt vanuit het concept **Waakzame zorg**¹² met kinderen en jongeren samen-

10 Voor meer hierover zie: H. Van Moorter, Ph. Collart & L. Caluwaerts, Van Geweldloos verzet tot Nieuwe autoriteit, in: Vlaams Tijdschrift voor Orthopedagogiek, jg 34, nr. 1, maart 2015, p. 3 – 19, of ook: Waakzame zorg, in: www.opgroeieninveiligheid.be/geweldloosverzet.

11 In de reeks ouderavonden 'Andere tijden, ander ouderschap', die vzw Sporen tweemaal per jaar organiseert, wordt met de ouders de oefening van 'de ladder van boosheid' gedaan: hoe ziet jouw ladder: van rust over irritatie en frustratie, naar boosheid en razernij eruit? Heb je een kort lontje en zit je vlug op je paard? Of slik je veel tot dat het bij jou ontploft? Waar krijg je het dan van op je heupen? Welke signalen merk je

bij jezelf? Wat helpt om te zakken? Wie kan daarbij helpen? Hoe lukt het je om je kalmte te bewaren? Vanuit de visie van Geweldloos verzet ligt nl. de focus op de ouder.

12 Zie noot 11.



geleefd. Door hun aanwezigheid, en vanuit oprechte betrokkenheid, positieve interesse en open dialoog, gaan begeleiders in relatie met kinderen en creëren zij een warm klimaat, met aandacht voor de wereld van het kind. Daarbij zijn zij ook alert voor risicogedrag. Bij ongerustheid is er verhoogde waakzaamheid en dito aanwezigheid. Begeleiders zullen dieper ingaan op die bezorgdheid en gerichte vragen stellen. Indien het kind meewerkt en er afspraken kunnen gemaakt worden die tegemoet komen aan de ongerustheid bij de begeleiders, zal die verhoogde waakzaamheid kunnen minderen. Zo niet, gaan de begeleiders over naar geweldloos verzet, waarbij de medewerking van de jongeren niet nodig is. Drie vragen zijn hierbij richtinggevend: is er sprake van agressief en (zelf)destructief gedrag? Is er (een constructieve) dialoog mogelijk? Hoe is de positie van de begeleiders als autoriteitsfiguren: voelen zij zich machteloos of komt hun boodschap niet bij de jongere over? Een onbevredigend antwoord op deze vragen kan reden zijn om een Non-violent Resistance-traject op te starten¹³. De NVR-handleiding biedt dan een stappenplan met handvatten en concrete richtlijnen: via vele vragen wordt stilgestaan waarop dient gelet te worden bij het organiseren van zo'n traject en het toepassen van de methodieken.

Voor meer informatie rond Geweldloos verzet en Nieuwe autoriteit verwijs ik naar volgende sites: Belgisch Instituut voor Geweldloos verzet (BIGV.be) en New Authority Network International (N.A.N.I., www.newauthority.net).

De resultaten van wetenschappelijk onderzoek met betrekking tot Geweldloos verzet zijn veelbelovend, zo vermeldt het *Onderzoeksrapport naar werkzame factoren binnen de bijzondere jeugdbijstand*

*ter continuering van de hulpverlening die door agressie bedreigd wordt*¹⁴. Van Holen en Vanderfaeillie (2010) geven aan dat in drie onafhankelijke studies naar de effectiviteit van deze methodiek de volgende positieve effecten werden gerapporteerd: 1° de afname van probleemgedrag van kinderen,

2° een daling van negatieve gevoelens en gevoelens van hulpeloosheid bij de ouders, en 3° een verbetering van het opvoedgedrag van de ouders.

Een recent artikel van Omer en Lebowitz biedt een recensie van de resultaten van meerdere onderzoekstudies die de effectiviteit van Geweldloos verzet in verscheiden sociale en culturele settings aantonen¹⁵. Evenwel is er nog onvoldoende onderzoek in de bijzondere jeugdzorg, meer bepaald in de residentiële settings, gebeurd om deze werkzame methodiek bij ouders én begeleiders in Vlaanderen te bevestigen.

Volledigheidshalve wil ik aangeven dat binnen vzw Sporen al het begeleidingswerk is gestoeld op oplossingsgerichte benaderingen waar de veiligheid van het kind voorop staat, zoals Signs of Safety en Partnering for Safety. Deze modellen zijn toegespitst op de veiligheid van het kind: vanuit de zorgen rond grensoverschrijdend gedrag worden sterktes in het gezin en krachten in het netwerk rond een gezin aangesproken om te

13 Ph. Collart, Implementing NVR in teams of Sporen: an ongoing process, p. 5. Zie: <http://www.newauthority.net/resources/articles.aspx>

14 Onderzoeksrapport. Onderzoek naar werkzame factoren binnen de bijzondere jeugdbijstand ter continuering van de hulpverlening die door agressie bedreigd wordt, 2012, p. 48-49, een onderzoek door de KHLim in opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn van de Vlaamse Overheid.

15 Haim Omer & Eli R. Lebowitz, Nonviolent resistance: helping caregivers reduce problematic behaviors in children and adolescents, *Journal of Marital and Family Therapy*, 42 (4): 688-700, Oct. 2016. Zo bleek Geweldloos verzet effectief in het reduceren van geweld en andere externaliserende symptomen, alsook van escalaties tussen ouder en kind en van ouderlijke hulpeloosheid. Begeleiding via de methodiek van Geweldloos verzet helpt ouders hun positieve en zorgende gebaren naar het kind te verhogen, vaak in situaties waar zulke positieve interacties omwille van het chronisch conflict nog amper mogelijk zijn. De toepasbaarheid en aanvaardbaarheid van de methodiek van Geweldloos verzet bleken hoog te scoren, net zoals de tevredenheid van de ouders.

komen tot een gedeeld en gedragen plan om de veiligheid en de ontwikkelingskansen van het opgroeiende kind te vergroten. Het concept van Nieuwe autoriteit sluit hier sterk bij aan: het creëren van een kader dat veiligheid biedt aan kinderen en jongeren door dat ouders, steunfiguren uit de context van het gezin, leerkrachten en begeleiders hen vanuit een gezamenlijke regie omringen en opvoeden.

4. AGRESSIEBELEID / AGRESSIEPROCEDURE

Reeds meer dan 10 jaar geleden is, door het verzamelen van bevindingen en opmerkingen van interne medewerkers op alle niveaus en extern van een aantal experts, door directie en staf binnen vzw Sporen een agressiebeleid uitgebouwd. Zo werd een agressieprocedure uitgewerkt, wordt sindsdien vorming voorzien en is er een apart team paraat dat actief wordt van zodra een medewerker/team geconfronteerd wordt met agressie. Ondertussen hebben in Vlaanderen tal van organisaties binnen de Bijzondere Jeugdzorg, en ook daarbuiten, een agressiebeleid uitgewerkt over hoe om te gaan met (potentiële) agressie in begeleidingen en in de residentie.

In het interndocument 'Agressiebeleid' van vzw Sporen komen o.a. volgende punten aan bod:

- in eerste instantie heeft het als doel veiligheid voor elkeen¹⁶, naast zorg naar alle medewerkers (geconfronteerd met agressie), die ook ten goede komt aan de zorg voor jongeren en hun gezin;
- het biedt een kader waarin een open klimaat wordt gecreëerd waar medewerkers zich in het uitvoeren van hun taak gesteund voelen en communicatie over agressie wordt gestimuleerd;

¹⁶ Een kernprincipe in dat veiligheidsbeleid is dat de aangevallen persoon geen schuld treft. Het slachtoffer laten weten dat hij of zij toch beter anders had dienen te handelen, "had beter moeten weten", m.a.w. dat hij of zij het bv. zelf gezocht heeft, is nogmaals die persoon geweld aandoen.

- het biedt naast achtergrondinformatie ook vorming en training om de weerbaarheid van medewerkers te vergroten (preventie) maar ook om jongeren en ouders andere manieren van geweldloze interactie aan te bieden;
- het biedt ondersteuning in de vorm van coaching voor medewerkers;
- het geeft richtlijnen en procedures die medewerkers dienen te volgen.

Vzw Sporen probeert eveneens - in de mate van het mogelijke - in de uitbouw van huisvesting en infrastructuur rekening te houden met een aantal elementen die preventief kunnen werken naar agressie.

Dieper ingaan op elk van deze punten zou ons te ver leiden, maar hierna volgen enkele concrete voorbeelden:

- als vorming is de In Service Training (IST) belangrijk, waar nieuwe medewerkers vertrouwd worden gemaakt met de visie en werking van vzw Sporen, en met de verschillende procedures (bij agressie, bij drugs, bij verdwijningen e.d.m.) die opgevolgd dienen te worden. Daarnaast is de vorming Life Space Crisis Intervention¹⁷ (LSCI) door heel wat begeleiders gevolgd, een uitgewerkte methode om in crisissituaties met agressie om te gaan (bv. hoe in gesprek met de jongere gaan en het opmaken van een tijdslijn, het filmisch afspelen van de gebeurtenissen). Maar ook in de opleidingen Geweldloos verzet en Nieuwe autoriteit (studiedagen, vormingsdagen voor gehele teams) komen heel wat methodieken aan bod, zoals het concept Waakzame zorg en de geweldloze attitude, de uitgestelde reactie e.d.m. In vzw Sporen wordt heel veel aandacht besteed aan het VTO-beleid ter ondersteuning van medewerkers.

- het agressiebeleid biedt ook een gedragscode voor medewerkers en cliënten. Deze code beschrijft waar medewerkers zich aan dienen

¹⁷ N.J. Long, M.M. Wood & F. Fescer, Praten met kinderen en jongeren in crisissituaties. Life Space Crisis Intervention, Tiel, 2003. Vertaling en bewerking o.l.v. Franky D'Oosterlinck.



te houden, wat kan en niet kan (normen en regels). In die zin biedt de gedragscode houvast en duidelijkheid (cf. hoger de ervaring dat soms grenzen dreigen te vervagen). Bij de opstart van een begeleiding zal naar de jongere (en zijn ouders) ook gecommuniceerd worden welke normen gelden (geen agressie, geen drugs, enz.) en wat eventuele consequenties kunnen zijn. Evenzo is er een lijst van niet te aanvaarden gedrag, van agressie in de brede betekenis

- binnen vzw Sporen is er een 24/24u permanentiesysteem waar alle medewerkers beroep op kunnen doen voor advies, of als ze zich in een noodsituatie bevinden, of bij een crisis met een jongere. Overdag kunnen medewerkers steeds terecht bij directie, coördinatoren of stafleden. Het permanentiesysteem wordt bemand door alle directie- en stafleden van de organisatie (beurtrol), en start op na de kantooruren tot de volgende ochtend en dat alle dagen van het jaar. Van al deze leidinggevendenden wordt verwacht dat ze bereikbaar en indien nodig binnen het uur ter plaatse zijn. Ook wordt vorming en back-up voorzien van de permanentieleden (bijscholing). Bij een agressie-incident zal de collega van dienst steeds naar de medewerker gaan, om te checken welke steun en zorg nodig is voor de betrokkenen. De dag nadien neemt dit lid van de permanentie contact op met de teamcoördinator voor een debriefing en om na te gaan of verdere opvolging nodig is (bv. het A-team raadplegen om een noodteam te organiseren; zie volgend punt).

- de functie van het A-team: indien zich in een team een agressie-incident heeft voorgedaan, kan het A-team gevraagd worden om een proces op gang te zetten en te begeleiden. Dan wordt er bv. een 'noodteam' o.l.v. een lid van het A-team georganiseerd, waar meerdere begeleiders, de coördinator, de staf, collega's van naburige teams, eventueel een vertrouwenspersoon en ook iemand van het directiebestuur aanwezig zijn. In die vergadering wordt

uitgebreid stilgestaan bij het agressie-incident (erkenning), wat er gebeurd is, wie er betrokken was, wat er vooraf gebeurde, hoe het zijn vervolg kende, wat de schade is voor slachtoffer, maar ook wat het betekende voor de andere kinderen, de collega's, de 'dader'. Er wordt expliciet gevraagd wie welke zorg nodig heeft (ook de 'agressor' heeft nood aan een opvanggesprek). Is er nog meer aan debriefing nodig? Dan wordt besproken wat er verder dient te gebeuren: kan de 'agressor' nog blijven? Is het veilig? Hoe wordt de veiligheid ingeschat? Of dient er een time-out te volgen? In welke vorm (verblijf bij familie of iemand uit de context? Staptocht? Time-out in een andere voorziening? Gemeenschapsinstelling?). Verder worden allerlei punten overlopen: zijn de ouders of de familie geïnformeerd? Wie moet er nog worden verwittigd? (bv. school) Is het nodig om politie, jeugdrechter of consulent sociale dienst bij de jeugdrechtbank te informeren? Wie neemt welke acties op zich? Maar ook: wie ontfermt zich over de collega die belaagd is? Waar kan hij/zij terecht? Hoe wordt hij/zij op 't werk en thuis opgevangen? Wie heeft oog voor de andere kinderen? Wie verzorgt de communicatie rond het gebeuren naar de leefgroep? Bv. een groepsgesprek? En de 'agressor'? Hoe kan er een herstel gedaan worden? Hoe zou dat herstel er kunnen uitzien? Wat is er nodig voor de relatie tussen slachtoffer en agressor? Wie neemt dat op zich? Zo zal de voorzitter van deze bijeenkomst a.h.w. een heel aantal aandachtspunten overlopen om te eindigen met een lijst van acties van wat door wie zal ondernomen worden. Diezelfde voorzitter zal de situatie de volgende dagen opvolgen en polsen of de gemaakte afspraken gebeurd zijn, hoe de sfeer ondertussen in het team is, wat er nog nodig is.

- Medewerkers die geconfronteerd werden met agressie krijgen de mogelijkheid tot een buitengewoon verlof, om een of enkele dagen vrijaf te nemen. Daarnaast krijgen ze het aanbod van debriefing- en coachinggesprekken (zorg om de collega).

- Indien een begeleider slachtoffer is geweest van agressie, is het van belang om met die collega af te spreken of, waar en wanneer hij hiervan een aangifte bij de politie wil doen. Vzw Sporen kan eveneens uit eigen hoofde klacht tegenover de agressor neerleggen, zeker bij fysieke letsels. Sowie-so geldt de overeenkomst met de procureur dat in het PV als adres van het slachtoffer het adres van vzw Sporen staat; het eigen privéadres van de begeleider wordt niet in het PV opgenomen.

- Van medewerkers wordt verwacht dat van elk agressie-incident (betrokkene of getuige van) een rapportage gebeurt. Hiervoor dient het agressieregistratieformulier, dat door de medewerker wordt ingevuld en bezorgd aan de interne preventieadviseur. Deze registratie is bedoeld om de frequentie van agressie-incidenten en de verschillende vormen en ernst ervan bij te houden, evoluties op te merken en desgevallend het agressiebeleid aan te passen. Bij ernstige agressie-incidenten wordt ook de Inspectie Bijzondere Jeugdzorg geïnformeerd.

- Het A-team heeft ook een evaluatieve functie: hoe vaak is er een noodteam nodig geweest? Hoe zijn die verlopen? Welke feedback kregen we van medewerkers en cliënten? Wat kunnen we hieruit leren? Zijn er preventieve acties die kunnen ondernomen worden? Zijn er aanbevelingen wenselijk naar het beleid en het bestuur?

- Een van de punten in dat agressiebeleid stipuleert ook het belang van een goede samenwerking met de politie. Dat komt verder in een volgend punt aan bod.

In de afgelopen jaren hebben het agressiebeleid en het begeleidende agressieprotocol hun nut en dienst bewezen. Het is een degelijk en onderbouwd beleid, waar procedures handvatten bieden, en dat ondertussen werd geëvalueerd en verbeterd. Desalniettemin

worden medewerkers en teams geconfronteerd met agressie, blijft 'agressie' een aandachtspunt van alledag en blijft het belangrijk dit beleid voortdurend te actualiseren.

N.a.v. een ernstig agressie-incident (overval in de leefgroep en bedreiging van een begeleider) werden camera's bij de ingangen en op de hoeken van het desbetreffende gebouw geplaatst zodat begeleiders vanuit hun bureau een zicht hebben op de inkom en de directe omgeving. Deze ingreep ervaren de begeleiders als een enorme verhoging van de veiligheid, zeker als men 's nachts en in het weekend alleen op dienst staat. Indien een onbekende persoon voor de deur staat, kan desgevallend preventief gehandeld worden.

Hier enkele voorbeelden van richtlijnen, tips en aandachtspunten bij mogelijk 'potentiële' agressie:

- in besprekingen tijdens teamvergaderingen en bij casusoverleg wordt ook aandacht geschonken aan eventuele onveilige situaties en nodige preventieve acties afgesproken;
- in residentiële settings worden desgevallend maatregelen genomen, zoals bv. tijdelijk steeds met twee op dienst staan, of concrete richtlijnen hoe vanuit een geweldloze attitude te handelen;
- in de mobiele diensten (thuisbegeleiding) hanteren begeleiders tijdens huisbezoeken richtlijnen, zoals: bij een huisbezoek waar potentieel gevaar is ingeschat, laat de begeleider weten waar en wanneer hij op huisbezoek gaat, geeft de begeleider een seintje voor het betreden van het huis en ook wanneer het gesprek is afgelopen; de begeleider heeft de GSM paraat; de begeleider let op waar hij plaats neemt (om bij onveiligheid tijdig te kunnen wegvluchten); de begeleider geeft het gevaar aan en vraagt bv. de hond of zichtbare wapens (zoals degen aan de muur, een samoerai-zwaard op de kast) te verwijderen; de begeleider houdt voldoende afstand; het bezoek gaat door met twee begeleiders.





5. SAMENWERKING MET POLITIE EN GERECHTELIJKE INSTANTIES

In de Bijzondere Jeugdzorg krijgen begeleiders geregeld al eens te maken met de politie, bv. naar aanleiding van een jongere die niet terugkomt in de residentie of bij een fugue, bij (vermoeden van) ernstige feiten zoals drugsgebruik en dealen, bij nazicht op de naleving van een huisarrest indien de jongere thuis onder huisarrest verblijft, bij diefstal of andere delinquente feiten, en dus ook in geval van agressie.

In Leuven is er reeds jaren een samenwerking met de Jeugd- en sociale dienst van de politie (JSD), waarbij de JSD het vaste aanspreekpunt is en de communicatie verzorgt tussen de politie en de vele hulpverleningsdiensten in het Leuvense. De JSD organiseert overleg met een bepaalde organisatie of dienst waar interventies door de politie meermaals nodig waren, om vanuit de juridische en politionele regelgeving en kennis van de sociale kaart, de samenwerking af te stemmen¹⁸.

Zo zijn er overlegmomenten mogelijk indien er in een leefgroep ernstige moeilijkheden zijn met één of meerdere jongeren, bv. indien er zorgen zijn rond betrokkenheid bij delinquente feiten of in criminele circuits. De politie kan hierin een rol spelen.

Eigenlijk is het devies: "ga in gesprek" met de politie, preventief en na interventies. Gewoon al elkaar beter leren kennen en samen spreken, los van een crisis- of probleemsituatie, maakt dat samenwerking in een nood-

situatie of overleg bij een interventie anders zal verlopen.

Bv. toen De Pas naar het nieuwe gebouw verhuisde, werd de buurt geïnformeerd, en ook de politie werd hierbij betrokken. Zowel de wijkagent alsook de Jeugd- en sociale dienst waren aanwezig om op voorhand stil te staan bij mogelijke moeilijkheden die de komst van deze jongeren in de buurt met zich zou kunnen meebrengen. Niet alleen wat buurtbewoners zouden denken (wat voor jongeren verblijven daar als er soms een politiecombi staat?), maar ook welke problemen zich zouden kunnen voordoen, zoals vandalisme, diefstal, overlast e.d.m.

Evenzeer kunnen we bij de JSD van de politie terecht met 'zachte informatie', zonder dat naam en toenaam moeten worden doorgegeven, zonder dat een PV moet worden opgemaakt.

Een voorbeeld: een jongen komt in de groep toe met een verhaal dat hij belaagd werd aan het station, op weg naar en terug van school. Hij is duidelijk niet op zijn gemak, durft geen namen te noemen en is niet bereid om naar de politie te stappen. Toch is hij angstig, want wil niet nog eens 'geript' worden. Vanuit bezorgdheid op potentiële agressie kan de begeleiding dan naar de jeugd- en sociale dienst stappen, die met deze 'zachte informatie' aan de slag kan en eventuele stappen kan zetten of het signaleren naar de interventieploegen en de wijkagent (bv. een oogje in het zeil houden, verhoogde alertheid aan de stationsbuurt, mogelijks linken van PV's betreffende delinquente feiten...).

Een paar keer per jaar heeft er een overleg plaats met de jeugd- en sociale dienst van de politie rond de samenwerking n.a.v. oproepen waarbij beroep op de politie werd gedaan. Dan kan stilgestaan worden bij het verloop van zo'n interventie, wat de positieve ervaringen waren, naast eventuele bedenkingen.

¹⁸ Want op dat raakvlak tussen hulpverlening en politie botsen verschillende wetten, procedures en reglementen, o.a. rond privacy en beroepsgeheim, en wordt a.h.w. soms een andere taal gesproken: bv. begeleiders spreken van een 'fugue', de politie heeft het over een 'verdwijning'. In het verleden heeft overleg met de JSD geleid tot gezamenlijke afspraken, die beide partijen positief ervaren. Waar voorheen bv. beiden elk hun formulier gebruikten, wordt nu in vzw Sporen een 'seinfiche' gehanteerd, die gebaseerd is op het formulier van de politie, zodat bij een interventie n.a.v. een weglopen/-blijven dit heel wat administratief werk voor de politie-inspecteurs bespaart.



Soms is dat echt nodig. Bijvoorbeeld als in een leefgroep voor de zesde keer in tien dagen de politie wordt gecontacteerd om te melden dat hetzelfde meisje 's avonds laat andermaal niet is toegekomen, en er sprake is van een (mogelijks verontrustende) verdwijning, midden in de nacht wordt opgepikt en binnengebracht, om dan de dag erna weer weg te lopen. Voor de interventieploegen kan dit een lastige en frustrerende zaak worden. Als in een leefgroep een aantal jongeren elkaar vinden in opstandig en rebels gedrag naar de begeleiding toe, zodanig dat de boel uit de hand loopt en begeleiders niet meer meester zijn van de situatie zodat een interventie van de politie voor de zoveelste keer gevraagd wordt. En elke organisatie kent wel eens zo'n periode waar een team hiermee te kampen heeft. Dan is overleg met de politiedienst nodig om de samenwerking op mekaar af te stemmen, mekaar te informeren en afspraken te maken.

De JSD¹⁹ geeft aan dat politie en welzijns- en gezondheidsorganisaties partners zijn in het ruime hulpverlenerslandschap. Vanuit zijn rol kan de JSD tips en richtlijnen meegeven naar interventieploegen. Zoals het belang van 'op maat' werken. Een voorbeeld hiervan is dat elke situatie telkens weer anders is. Om bv. bij een zevende oproep en interventie n.a.v. datzelfde meisje dat weer weggelopen is, niet op routine te spelen, want die zevende keer zou wel eens echt verontrustend kunnen zijn ... Maar ook om bij interventies het LEO-principe te hantieren: luisteren, erkenning geven en spreken in het perspectief van een oplossing. Partnerschap, op maat, luisteren, erkenning... , dan horen we typische hulpverlenerstermen die gebezigd worden bij de politie.

19 Met dank aan hoofdinspecteur Koen Van de Kerkhof, diensthoofd en het team van de Jeugd- en sociale dienst, Politie Leuven.

Continuüm (ver)zorgen – (be)dwingen

Tot besluit - en verwijzend naar de titel van deze studiedag 'verzorgen of bedwingen van agressie', wil ik aangeven dat het niet 'of' is, maar 'en soms ook'. De Pas, als organisatie in de Bijzondere Jeugdzorg, bevindt zich aan het 'zorgende' eind van het continuüm, terwijl de politie het mandaat heeft om bedwingend op te treden, en zich aan het andere eind van het continuüm bevindt.

De Pas is een open organisatie: begeleiders kunnen jongeren niet verhinderen weg te lopen, of op hun kamer opsluiten, niet manu militari bedwingen (tenzij uitzonderlijk in uiterste nood, uit veiligheid, niet langer dan nodig en dan nog steeds met het nodige respect). Begeleiders gaan in gesprek, maken afspraken, of trachten manieren van samenwerking te vinden. In geval van agressie, die niet te 'bemeesteren' (dit is niet 'controleren') is, zal beroep gedaan worden op de politie. Zij kunnen de jongere desnoods meenemen, opsluiten, boeien, desgevallend overmeesteren en immobiliseren.

Andere hulpverleningsinstanties, zoals de Gemeenschapsinstellingen en bepaalde psychiatrische forensische afdelingen bevinden zich in dat continuüm ook meer aan de kant van 'bedwingen'. Ze kunnen bv. gebruik maken van de afzonderingsruimte, al of niet onder supervisie van een psychiater.

De Pas als CANO richt zich voornamelijk naar jongeren die uitstromen uit de Gemeenschapsinstellingen (G.I. van Mol, Ruiselede en Wingene), waar ze vertoeven in een gesloten regime en soms zelfs in een gesloten afdeling. De overgang van dergelijk 'bedwingend' kader naar de open voorziening zoals De Pas of terug een verblijf in het gezin of bij familie is groot en soms helemaal geen evidentie. In die zin beweegt De Pas zich als het ware op dat continuüm tussen het 'bedwingende' en het 'zorgende'. Zeker nu de

laatste tijd in samenspraak met de Jeugdrechtbanken, het Agentschap Jongerenwelzijn en de G.I.'s meer en meer gebruik wordt gemaakt van de 'dubbele maatregel'. In deze 'gedeelde trajecten' start de contextbegeleiding van de jongere en zijn gezin reeds tijdens zijn verblijf in een Gemeenschapsinstelling. Tijdens het verblijf van de jongere in de G.I. wordt De Pas, en andere CANO's en organisaties uit de Bijzondere Jeugdzorg, al betrokken in de bespreking. Doel is om ruime tijd voor de mogelijke 'uitstroom' samen met alle partners (jeugdrechtbank, G.I., consulent, ouders, jongere en andere partners) het perspectief te bespreken en een traject uit te werken. In onderhandeling met de G.I. kan dan in een geleidelijk en gestructureerd traject geoefend en gewerkt worden naar - bij voorkeur - een terugkeer in eigen gezin en leefomgeving. De Pas benadrukt naar alle partners het belang van het actief betrekken van het netwerk in het begeleidingstraject. De focus vanuit De Pas is het contextgerichte: hoe kunnen figuren uit de context van de jongere (naast ouders andere familieleden, vrienden, burens, leerkrachten, trainer...) betrokken worden opdat een re-integratie in de eigen leefomgeving van de jongere én de maatschappij mogelijk is, net door de ouders en de jongere te omringen door (niet-professionele) supporters uit hun omgeving, eerder dan (tijdelijke) hulpverleners. Het betrachten van liefst meerdere familieberaden of netwerkbijsprekingen, waar de deelnemers een gezamenlijk plan uitwerken ter onder-

steuning en beveiliging van de jongere, eens terug in zijn thuismilieu, kan de kans vergroten van een duurzaam effect van de begeleiding. Zeker jongeren met een kwetsbare achtergrond, een complexe problematiek en/of een hele voorgeschiedenis hebben belang bij een sterke omkadering, die kan blijven bestaan eens de begeleiding stopt.

In die zin bewegen politie en De Pas, en andere hulpverleningsorganisaties, zich op dit continuüm tussen '(ver)zorgen' en '(be) dwingen', en komen ze elkaar tegen in samenwerkingen en zal het telkens afstemmen zijn hoe die samenwerking op dat punt op het continuüm best verloopt. Op dat kruispunt zullen politieagenten bij een interventie in eerste instantie (zoals hulpverleners) 'zorgend' optreden, en pogen in gesprek te gaan om in dialoog en geweldloos de crisis of het agressie-incident te beslechten. En soms zal een begeleider naar een jongere die potentiële agressie toont verwijzen naar de maatschappelijke begrenzing door politie en gerechtelijke instanties.

Met deze tekst wou ik schetsen hoe vanuit de concrete praktijk en opgebouwde good practice in CANO De Pas, als afdeling van vzw Sporen, in de Bijzondere Jeugdzorg vanuit verschillende insteken en modellen gewerkt wordt met jongeren en omgegaan wordt met agressie bij jongeren. Voor meer informatie kan u alvast terecht bij de vernoemde websites in de noten.

