

## BEPAALE JE GRENS EN TOON ZE

**Werkwinkel met uitleg over persoonlijke, professionele en teamgrenzen.**  
**Ook de ultieme grens komt aan bod.**

Iedereen heeft zijn grens als het om grensoverschrijdend en agressief gedrag gaat. Elke medewerker zal hoe dan ook reageren als zijn grens overschreden wordt. Maar vaak weten medewerkers niet waar elkaars grens ligt. Met als gevolg dat iedereen anders reageert. Dat creëert onduidelijkheid voor elkaar en voor cliënten. Medewerkers kunnen tegen elkaar uitgespeeld worden. Spreek daarom af wat de grens is in je organisatie of team en wat de gevolgen zijn als iemand er over gaat.

Een duidelijk afgesproken grens is voor medewerkers een belangrijke steun en een aanzet voor een eenduidige aanpak. Dat straalt daadkracht uit en heeft uiteindelijk een preventief effect. Medewerkers weten beter wat er van ze verwacht wordt en wat ze van hun collega's en leidinggevende mogen verwachten. Het is ook duidelijk wanneer ze:

- een incident moeten melden en registreren;
- moeten reageren op daders;
- slachtoffers, getuigen en daders moet opvangen en nazorg bieden.

Voor potentiële daders is een duidelijke grens een goede waarschuwing.

### Wie is verantwoordelijk?

**Werkgever:** stelt een duidelijke norm en grens van toelaatbaar gedrag in de organisatie vast en maakt die intern en extern bekend. Zorgt ook dat nieuwkomers binnen x tijd na hun aanwerving de norm en de grens kennen. Stelt een helder reactiebeleid vast als de grens overschreden wordt.

**Leidinggevenden:** weten wat de norm en de grens inhoudt en waarom, weten ze te handhaven, dragen de norm uit naar hun medewerkers, cliënten, bezoekers.

**Medewerkers:** weten wat de norm is, kunnen hem handhaven (eventueel door training), dragen de norm uit naar cliënten en bezoekers.

### Een grens? Waar hebben we het over?

Een grens bepaalt wat je tolereert en vanaf wanneer je gedrag niet meer tolereert.

Theoretisch zijn er drie soorten grenzen:

- Persoonlijke grens (= voelgrens)
- Professionele grens (= handelingsgrens)
- Teamgrens

Een team bestaat uit mensen met verschillende **persoonlijke grenzen**. Sommigen kunnen heel wat hebben voor ze zich uit evenwicht gebracht voelen. Anderen kunnen minder hebben. Ook de inschatting van de ernst van agressie-incidenten verschilt per persoon en is afhankelijk van welke cliënt er bij betrokken is en de graad van sympathie voor die cliënt. Dat verschil is normaal.

Het is niet beter om veel te kunnen hebben, het is niet slechter om weinig te kunnen hebben. Het is wel belangrijk om de persoonlijke grenzen van elkaar te kennen, zonder daarover te oordelen.

De **persoonlijke grens** is de minst goede grens om op het werk om te gaan met agressie.

De **professionele grens** is vooral een handelingsgrens: je spreekt af op welk gedrag je reageert, vanaf wanneer je handelt. Daarom nog niet meteen met een time-out of een sanctie, maar je zegt er minstens iets over, je markeert het gedrag.

Een **teamgrens** is de verzameling van alle professionele grenzen.

Het is belangrijk om op het werk te leren overgaan van een persoonlijke naar een professionele grens.

Daarvoor moet je het eerst eens worden over de gezamenlijke handelingsgrenzen. Welk gedrag markeer je? Wanneer is een time-out aangewezen? Wanneer sanctioneer je en hoe? Reageer je anders op frustratieagressie, intentionele agressie en onbeheerste agressie? Een goede oefening om daar antwoorden op te vinden is de **prikkeldraad**. Kijk ook in de werkwinkel 'Professioneel reageren'.

Daarnaast omschrijf je welke vormen van regel- en normovertredend gedrag onmiddellijke ondersteuning vragen van slachtoffers, getuigen en daders. En wat die ondersteuning precies inhoudt: wie doet wat wanneer?

Zijn er situaties waardoor je een begeleiding onmiddellijk stopt? Wat tolereer je niet? Wat is de **ultieme grens**? En wat zijn de knipperlichten?

### De ultieme grens in de praktijk

Een organisatie wilde duidelijkheid krijgen over haar ultieme grens. Op een teamdag werd al snel duidelijk dat dit een erg moeilijke oefening is. Directie en medewerkers stapten af van het idee om met een ultieme grens te werken. Ze kozen ervoor om naar aanleiding van agressieve feiten in eerste instantie orthogonisch te handelen en daarna pas te begrenzen.

De zoektocht naar de ultieme grens zagen ze niet als tijdverlies. Integendeel. Er ontstond in het team een fundamentele discussie over persoonlijke grenzen. Die werden voor iedereen duidelijk, wat een groot gevoel van erkenning gaf. Door die erkenning konden ze ervoor kiezen om op agressie te reageren, rekening houdend met elke individuele situatie.

Volgens Geert Stroobant (2002, p. 67) ... 'zijn er geen grenzen aan de hulpverlening, behalve de druppel die de emmer doet overlopen. Zo zou de vijfde fuge van een jongere wel eens die fuge kunnen zijn die een doorbraak in de hulpverlening kan betekenen. Een jongere die na het vernemen van slecht nieuws buiten zijn zinnen een stoel door het raam slingert en daardoor fysiek gecontroleerd moet worden, kan na deze gebeurtenis juist heel begeleidbaar worden omdat hij door de aanpak van de begeleider een zekere vorm van nabijheid en ondersteuning heeft gevoeld. Het is zelden zo dat er duidelijke maatstaven zijn die aangeven waar de hulpverlening stopt. Er dient dus telkens een evaluatie gemaakt te worden van het doorlopen proces.'

Verschillende vragen moeten een antwoord krijgen:

- Welke weg heeft het hulpverleningsproces al afgelegd? Is alles redelijkerwijs geprobeerd? Waar is nog dynamiek in te krijgen? Op welke elementen van de hulpvraag is nog wel een goed aanbod mogelijk?
- Wat betekent dit regel- en normovertredend gedrag voor het team? Kun je nog openlijk en onbevangen over de cliënt spreken? Of is elke vorm van overleg beladen? Is er sprake van teamsplitting?
- Wie beslist uiteindelijk dat de hulpverlening moet stoppen?

### Malpertuus ging de uitdaging aan om een ultieme grens te formuleren.

#### Hun motivering

Het is de verantwoordelijkheid van het beleid van Malpertuus om de veiligheid en de integriteit van de jongeren die er verblijven en van het personeel dat er werkt, altijd te verzekeren. Al worden de medewerkers met regelmaat gevormd in omgaan met agressie, toch kan het gebruik van geweld een breekpunt zijn in de begeleiding en vinden wij het belangrijk om een ultieme grens te formuleren.

#### Hun voorlopige formulering:

Als iemand moedwillig, bewust en fysiek gewelddadig iemand anders aanvalt met de bedoeling om lichamelijke schade toe te brengen en/of als er onvoldoende schuldbesef is waardoor er geen herstel mogelijk is, wordt de hulpverlening in Malpertuus stopgezet. Ook aanhoudende psychische terreur wordt niet geduld en geeft aanleiding tot het stopzetten van de begeleiding.

Een ultieme grens bepalen is niet eenvoudig. Het kostte de werkgroep heel wat moeite om tot deze formulering te komen en vooral om het hierover eens te raken met alle medewerkers. Misschien is deze formulering nog voor verbetering vatbaar, de praktijk moet dat nog uitwijzen. De formulering is als dusdanig opgenomen in het agressiebeleid én in de folder die bij elke nieuwe aanmelding met de jongere en zijn ouders wordt besproken.

In 2012 onderzocht De Katholieke Hogeschool Limburg, in opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn, werkzame methodieken in de bijzondere jeugdbijstand. Organisaties kregen onder andere de vraag waar hun grens ligt om de hulp- of dienstverlening toch af te breken.

De analyse leverde volgende grenzen en criteria op:

- De veiligheid kan niet meer gegarandeerd worden
- Ernst van de feiten
- Steeds terugkerend agressief gedrag
- Te zware onderliggende problematiek
- Geen bereidheid van jongere om mee te werken
- Psychiatrische problematiek
- De hulpverleningsvorm is niet toereikend