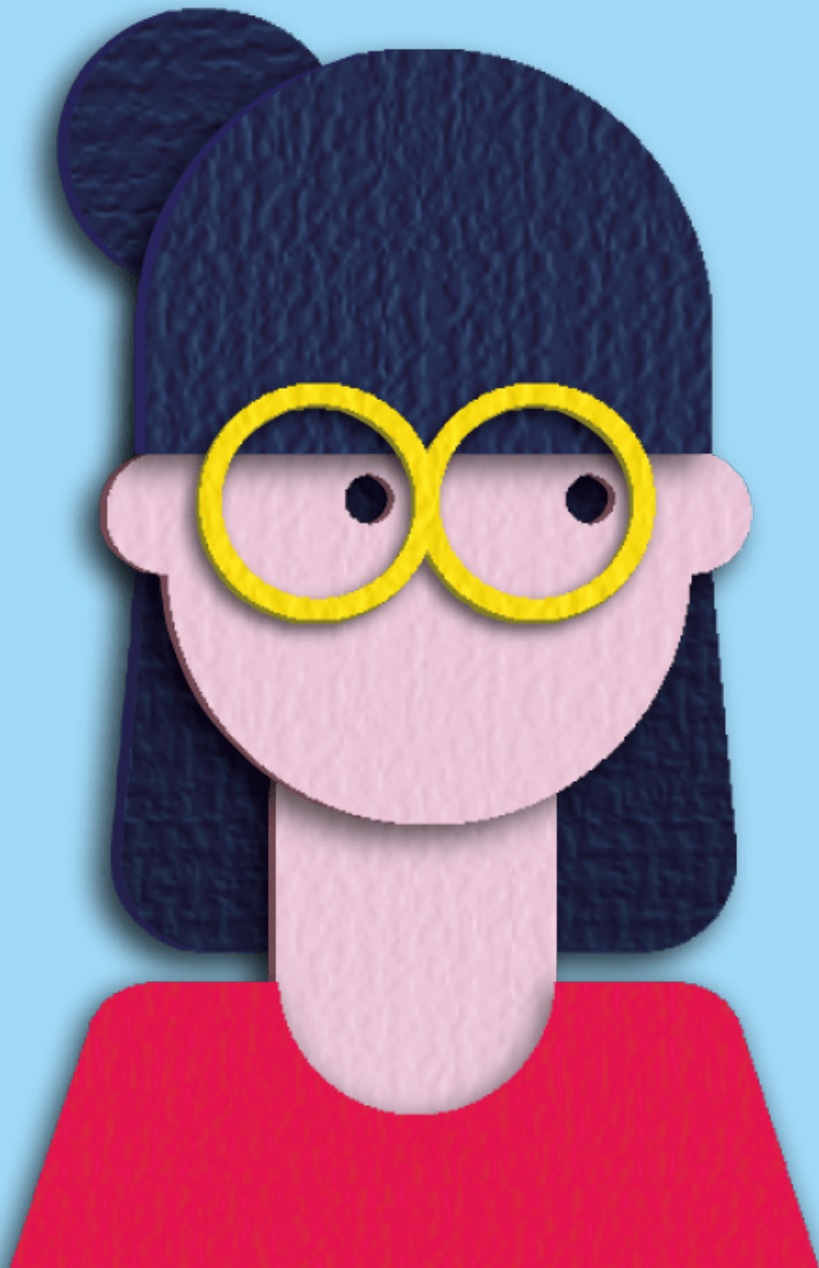


praktische gids

Weerbaar online

Online agressie bij personen met
een lagere emotionele ontwikkeling



 digitaleinclusie.be

Inhoud

Handleiding

→	Introductie	6
	Online agressie	7
	Emotionele ontwikkeling	8
→	Vijf fasen van de emotionele ontwikkeling	10
	Fase 1: Eerste Adaptatiefase	11
	Fase 2: Eerste Socialisatiefase	13
	Fase 3: Eerste Indivduatiefase	15
	Fase 4: Eerste Identificatiefase	17
	Fase 5: Realiteitsbewustwordingsfase	19
→	Handelingsstrategieën	21
	Afstand en nabijheid	23
	Structuur en grenzen	23
	Activiteiten	24
	Communicatie	24
	Vijf persona's met uitleg	
→	Sofia	26
→	Lucas	36
→	Farah	48
→	Thomas	60
→	Maud	70

Praktische gids

Zie je soms online gedrag bij cliënten waar je je zorgen om maakt? Weet je soms geen raad met hoe je dit gedrag moet interpreteren of hoe je hiermee om kan gaan? Deze praktische gids biedt handvaten en tips over hoe je kan omgaan met online agressie vanuit het kader van emotionele ontwikkeling.

Deze praktische gids werd door UCLL Hogeschool en Mediawijs ontwikkeld in een poging een antwoord te geven op de vraag hoe men pedagogisch moet omgaan met online agressie van kinderen, jongeren en/of volwassenen ondersteund door een organisatie binnen het VAPH of Jeugdhulp. Voor de eenvoud spreken we in deze gids over 'cliënten' waaronder zowel kinderen, jongeren als volwassenen uit bovengenoemde settings verstaan worden.

Wat voor jou ligt, is een praktische gids vol tips en handvaten die je als professional kunnen helpen om in de praktijk aan de slag te gaan rond online agressie bij deze doelgroep. Dit eerste deel is een handleiding die de gids wil omkaderen. We bespreken hierin eerst de emotionele ontwikkeling in het algemeen en staan kort stil bij online risico's bij cliënten. Vervolgens worden de vijf verschillende fasen van emotionele ontwikkeling diepgaander besproken en wordt er een vertaling gemaakt naar online agressie bij cliënten.

Tot slot worden een aantal handelingsstrategieën aangereikt om in de praktijk mee aan de slag te gaan. Ben je op zoek naar meer informatie over digitale risico's in het algemeen vanuit emotionele ontwikkeling? Lees dan zeker het uitgebreide handelingskader¹.

¹ Frederix, P., Droogmans, N. & Vandries, T. (2021). Handelingskader "Omgaan met online risico's vanuit het denkkader emotionele ontwikkeling"

Hoe gebruik je deze praktische gids?

Naast deze handleiding bevat deze gids verschillende fasepagina's en een invulpagina. De fasepagina's zijn onderverdeeld in vijf kleuren die de vijf fasen van emotionele ontwikkeling voorstellen. Per fase wordt gestart met de voorstelling van een fictieve cliënt, gevolgd door een korte toelichting van de fase waarin deze cliënt zich bevindt. Vervolgens worden enkele handelingsstrategieën voorgesteld waarin wordt toegelicht hoe je, afhankelijk van het online gedrag, met deze casus omgaat. Er worden per fase steeds vier handelingsstrategieën besproken waaruit je inspiratie kan putten.

Wil je zelf aan de slag gaan? Achteraan staat een leeg invuldocument om zelf op te werken. Je kan dit kopiëren of je vindt hiervan ook een afdrukbaar exemplaar op de website. Start steeds met een oefening waarin je bepaalt in welke emotionele ontwikkelingsfase de cliënt zich bevindt, dit kan vanuit een inschaling met de SEO-R2² of SEO-V³ of vanuit de behoeften van de cliënt. Als je de behoeften van de cliënt achterhaald hebt, kan je starten met het op zoek gaan naar handelingsstrategieën die je kan gebruiken bij je casus.

²Morisse, F., Došen, A., De Ruyscher, C., De Neve, L., Audenaert, L., Zevenbergen, H., Roskam, S., Claes, L., Poppe, L., Vandeveld, S., Claes, C. (2015). SEO-R2: Schaal voor Emotionele Ontwikkeling van mensen met een verstandelijke beperking — Revised. Maklu.

³Morisse, F., Sappok, T., De Neeve, L. & Došen A. (2017). SEO-V: Schaal voor Emotionele Ontwikkeling van mensen met een verstandelijke beperking—Verkort. Maklu.

Introductie

- **Online agressie**
- **Emotionele ontwikkeling**

Online agressie

Personen die offline kwetsbaar zijn, zijn dat ook online.

Kwetsbare kinderen, jongeren en volwassenen (waaronder personen met ontwikkelingsstoornissen, gedrags- en emotionele problemen en verstandelijke beperkingen) tonen interesse in digitale technologie⁴, maar worden tegelijk ook meer geconfronteerd met online risico's zoals online agressie. Ze zijn vaker slachtoffer van cyberpesten en online intimidatie.

Online agressie is elke online handeling die schade aanbrengt aan een individu of omgeving, in de brede zin van het woord. Dit kan gaan van het posten van gewelddadige of onwenselijke inhoud, online intimidatie of stalking, cyberpesten tot oplichting of online chantage.

Waarom plaatst iemand een gemene opmerking online?

Alle gedrag vertrekt vanuit een behoefte. Ook online agressie is vaak een uiting van een achterliggende behoefte die we in kaart moeten brengen. Achter online agressief gedrag van cliënten kunnen verschillende redenen schuilgaan. Deze redenen kunnen we verklaren vanuit de emotionele ontwikkelingsleeftijd van de cliënt. Gezien de kwetsbaarheid van de cliënten is er nood aan een genuanceerd referentiekader, dat rekening houdt met de emotionele leeftijd van de cliënt en dat voldoende kan onderschrijven welke emotionele behoefte schuil gaat achter het vastgestelde gedrag. Het is belangrijk om deze behoefte in kaart te brengen, zodat de hulp en ondersteuning hierop afgestemd kan worden.

⁴ Vandries, T., & Nijs, D. (2016). *Apestaartjaren 6 in het buitengewoon onderwijs*. Diepenbeek: UC Leuven-Limburg.

Emotionele ontwikkeling

Willen we inzicht krijgen in oorzaken van het online agressief gedrag van cliënten, dan is het van belang het thema te belichten vanuit het kader van emotionele ontwikkeling. Cliënten worden immers vaak gekenmerkt door een disharmonisch ontwikkelingsprofiel, wat wil zeggen dat bij hen de cognitieve en emotionele intelligentie niet gelijk loopt⁵. Een cliënt van 17 jaar, kan zich emotioneel gezien nog gedragen als een kind van 9 jaar. Wanneer een aanpak (te) veel gericht is op de cognitieve leeftijd en de kalenderleeftijd, bestaat de kans dat de huidige aanpak niet werkt door overschatting van de cliënt. Om dit te vermijden is het van belang je handelingsstrategieën af te stemmen op de emotionele leeftijd van je cliënt.

Er bestaan vijf ontwikkelingsfasen die elk getypeerd worden door een eigen emotionele behoefte waarin de cliënt op dat moment nood aan heeft⁶.

Deze fasen zijn:

- Fase 1: Eerste adaptatiefase (0-6 maanden)
- Fase 2: Eerste socialisatiefase (6- 18 maanden)
- Fase 3: Eerste individuatiefase (18 — 36 maanden)
- Fase 4: Eerste identificatiefase (3 — 7 jaar)
- Fase 5: Realiteitsbewustwordingsfase (7 - 12 jaar)

Let op: op de volgende pagina's wordt steeds de emotionele leeftijd meegegeven. Dit kan gelijklopen met de kalenderleeftijd, maar bij personen met een disharmonisch ontwikkelingsprofiel loopt deze leeftijd achter op de kalenderleeftijd.

⁵ Claes, L., Declercq, K., De Neve, L., Jonckheere, B., Marrecau, J., Morisse, F., Ronsse, E. & Vangansbeke T. (Red.) Emotionele ontwikkeling bij mensen met een verstandelijke beperking (Sen-Publicaties nr.4).

⁶ Claes, L., Declercq, K., De Neve, L., Jonckheere, B., Marrecau, J., Morisse, F., Ronsse, E. & Vangansbeke T. (Red.) Emotionele ontwikkeling bij mensen met een verstandelijke beperking (Sen-Publicaties nr.4).

In wat volgt bieden we een overzicht van deze vijf verschillende fasen van emotionele ontwikkeling waarbij we de vertaling maken naar online agressief gedrag. We benadrukken dat een cliënt zich zelden in één fase bevindt. Hij/zij kan zich op verschillende domeinen in verschillende fasen bevinden en dit kan ook verschillen tussen momenten in 'rust en stabiliteit' en in 'onrust en spanning'. In de laatste situatie zal de cliënt zich eerder in een lagere fase bevinden dan wanneer er bij zichzelf en in de omgeving rust ervaren wordt.

Het is belangrijk aan te duiden dat er onderliggende factoren zijn die agressie in de hand werken. Om hieraan te werken zal je in de eerste fasen van emotionele ontwikkeling eerder inzetten op preventieve methoden en de emotieregulering van het moment. In de latere fasen kan je hiernaast ook nog inzetten op reflecteren en herstel.

Vijf fasen van de emotionele ontwikkeling

- **Fase 1: Eerste Adaptatiefase**
- **Fase 2: Eerste Socialisatiefase**
- **Fase 3: Eerste Individuatiefase**
- **Fase 4: Eerste Identificatiefase**
- **Fase 5: Realiteitsbewustwordingsfase**

Eerste Adaptatiefase

Emotionele leeftijd van 0-6 maanden

Cliënten die zich in deze fase bevinden, streven naar innerlijke rust en veiligheid. Ze worden overspoeld door prikkels (pijn, honger, spanning, opwinding) en kunnen dit niet zelf benoemen. In deze fase staat het zich fysiek aanpassen aan de omgeving centraal, hetgeen adaptatie genoemd wordt.

Wanneer de cliënt overspoeld wordt door prikkels, kan dat zich uiten in agressief gedrag naar zichzelf en zijn omgeving als een soort uitlaatklep om tot rust te komen. De cliënt kan impulsief en grenzeloos reageren, met verbale, fysieke of online agressie als gevolg. Zijn frustratie verwerken en rust bekomen is een taak die hij niet alleen kan uitvoeren. De cliënt is volledig afhankelijk van de begeleider voor deze spanningsregulatie.

De cliënt kan zichzelf moeilijk begrenzen en zal hiervoor hulp nodig hebben van derden. Deze dienen rust te creëren. Online agressie uit zich doordat de cliënt een innerlijke spanning ervaart die hij op een andere manier moeilijk kan uiten. Is deze persoon gefrustreerd? Voelt hij of zij onmacht? Pijn? Of nog iets anders?

De behoefte aan evenwicht moet op een alternatieve manier vervuld worden. Hiervoor is de cliënt afhankelijk van de begeleider. Creëer rust en structuur in een ruimte waar de cliënt zich kan uiten. Ontspanning en nabijheid zijn de focus.

In het preventief werken kan je dit op voorhand, in een rustperiode, benoemen aan de cliënt. Hij kan nog niet meedenken of reflecteren, dus het gaat hier vooral om het meedelen van de boodschap. Die boodschap kan bestaan uit de stappen die je als begeleider zal ondernemen wanneer de cliënt overspoeld wordt. Erken dat de cliënt geen slechte bedoelingen heeft, maar dat het hem overvalt. De emoties werden hem of haar te veel.

Let op het non-verbale gedrag van de cliënt, aangezien hij of zij niet kan benoemen wanneer hij overspoeld wordt. Werken aan het uiten van basale emoties zoals woede, geluk of verdriet kan helpen. Dit kan door visuele hulpmiddelen zoals smileys of troostkaartjes te gebruiken. Het gebruik van weinig 'verbale' taal ondersteunt de spanningsregulatie.

De cliënt leeft in het hier-en-nu en heeft geen besef van ruimte, tijd of personen. Een reflectief gesprek over het voorval en wat de gevolgen hiervan zijn heeft geen zin. Het belangrijkste in deze fase is om de cliënt uiting te laten geven aan zijn gevoelens op een voor de begeleiders aanvaardbare manier.

Eerste Socialisatiefase

Emotionele leeftijd van 6-18 maanden

Deze fase wordt ook de gehechtheidsfase genoemd, omdat alles in teken staat van de relatie met de 'belangrijke andere' (bv. begeleider of ouder). De cliënt wisselt af tussen vertrouwen (aantrekken) en wantrouwen (afstoten) vooraleer er een vertrouwensrelatie tot stand wordt gebracht. Zo gaat de cliënt in deze fase aftoetsen in welke mate de ander betrouwbaar en veilig is.

Deze cliënten hebben nog geen eigen 'ik' en kunnen niet goed functioneren zonder hun begeleider in de buurt. Ze hebben nood aan structuur en grenzen. 'Testgedrag' en de daarbij horende uitbarstingen komen voor in deze fase. Belangrijk hierbij is dat het niet gaat om een bewust uitdagen vanuit de cliënt, maar wel om het aftasten en het toetsen van de (vertrouwens)relatie. De cliënten gebruiken digitale media om de standvastigheid van de hechtingsfiguren te testen en nabijheid uit te lokken. Ze weten dat negatief gebruik van technologie de aandacht trekt van begeleiders en hechtingsfiguren. Probeer aan deze nood van nabijheid op een andere manier te voldoen, door samen activiteiten te ondernemen (op de computer/tablet/smartphone).

Vanuit de zoektocht naar vertrouwen kunnen cliënten in deze fase zeer aanklampend zijn. Zij kunnen hun hechtingsfiguur (of iemand die lijkt op hun hechtingsfiguur) bijna (online) stalken. Zeer veel online berichten versturen, een obsessie naar een bepaald individu en grenzeloosheid komen hierbij voor. Online agressie komt voor wanneer de cliënt zich onveilig voelt.

Contact met anderen kan veilig en geruststellend werken, het zorgt voor de basale emotionele veiligheid die fundamenteel is om verder te leren exploreren. Op deze manier leren cliënten afstand nemen omdat ze weten dan ze op hun zorgfiguren kunnen terugvallen.

Een consequente en voorspelbare aanpak staat ook nog in deze fase centraal. Op momenten van overgangen is er extra aandacht nodig om duidelijkheid te creëren. Wil je cliënt graag een nieuw online profiel aanmaken? Doe dit dan samen. Door samen de digitale media te exploreren draagt je bij aan de basisgevoelens van veiligheid. Neem over indien nodig, regels en structuur dienen vooral voorgelegd te worden. De cliënt is nog niet in staat zichzelf te reguleren, zich aan afspraken te houden of hierover na te denken. Veel herhaling is nodig. Ook hier kan dit visueel gemaakt worden door afspraken af te drukken en op een zichtbare plaats te hangen.

Eerste individuatiefase

Emotionele leeftijd van 18–36 maanden

Cliënten die zich in deze fase bevinden, evolueren van afhankelijkheid naar zelfstandigheid. Wanneer de cliënt uit de vorige fase een gevoel van basisveiligheid heeft kunnen ontwikkelen, zal hij minder ondersteuning zoeken in de omgeving en meer zelf durven te ondernemen. Vergelijkbaar met de ‘koppigheidsfase’ die heel wat peuters meemaken, wordt in de eerste individuatiefase de eigen wil vaak op een negatieve en koppige manier duidelijk gemaakt.

Cliënten in deze fase gebruiken digitale media om regels en grenzen te testen en om de ontwikkeling van de eigen wil door te duwen. Zelf doen, zelf mogen beslissen en ontdekken staan centraal bij de cliënt. Ze vinden het bijvoorbeeld belangrijk om zelf een profiel aan te maken, waar dat in de vorige fase vooral een activiteit was die samen met de begeleider gedaan kon worden.

Cliënten gaan online risicovol gedrag stellen omdat ze graag hun autonomie willen bewijzen. Ze willen meer en meer tonen wat ze zelf online kunnen (bv. een eigen vlog maken). Door de vele ambities, worden ze soms ook geconfronteerd met het feit dat deze niet allemaal gerealiseerd kunnen worden. Hoewel de leefwereld van de cliënt verruimt en de interesse voor anderen toeneemt, is het belangrijk dat hij of zij een veilige terugvalbasis heeft waar hij of zij kan ‘bijtanken’ als het fout loopt.

Van belang is om te beseffen dat cliënten in deze fase nog geen inzicht hebben in online risico's. Ze weten nog niet wat goed of fout is of wat veilig of onveilig is online. Online pestgedrag komt vooral doordat de cliënt zijn 'eigen wil' wil doorzetten bij anderen. Hier is vaak geen ruimte voor discussie en kunnen de emoties hoog oplopen. Koppigheid en persistentie komen veel voor. De cliënt heeft weinig tot geen inzicht in de gevoelens van anderen en kan erg dominant zijn.

Er is sprake van beginnend normgedrag: de cliënt leert via de begeleiding wat mag en niet mag. Regels niet gehoorzamen, gebeurt vaak niet opzettelijk. De regels worden toegepast als een begeleider aanwezig is en als deze vaak herhaald worden. Imitatie van de begeleider kan ook voorkomen (bv. zelf een online profiel willen als de begeleider dat ook heeft).

Eerste Identificatiefase

Emotionele leeftijd van 3-7 jaar

De ontwikkeling in deze fase gaat van geremdheid naar initiatief nemen. De cliënt groeit naar een grotere zelfredzaamheid en er wordt veel belang gehecht aan het oordeel van belangrijke anderen. De centrale vraag in deze fase is veeleer 'Wat kan ik?' en 'Wie ben ik tegenover de anderen?', hetgeen leidt tot zoeken naar positieve bevestiging.

De cliënt wordt zich meer bewust van de gevolgen van zijn gedrag en weet wat hoort en wat niet. Een aantal ontwikkelingen worden doorgemaakt: van extern naar geïnternaliseerd geweten, van gebrek aan empathie naar beter socio-emotioneel inzicht en van impulsief naar meer overwegend handelen.

In deze fase staat het identificeren met de ander centraal. Identiteit vormt zich in het omgaan met anderen. De mening van die andere heeft een grote impact op het zelfbeeld en de identiteit van de cliënt. De voorbeeldfunctie van ondersteuners en andere personen is op dit vlak erg invloedrijk.

Pas vanaf deze fase kan je regels en grenzen beginnen uitleggen aan cliënten. Hoewel ze nog niet altijd beseffen waarom bepaalde regels er zijn, zullen ze deze wel internaliseren en kunnen deze meer vanop afstand worden gehanteerd. Imitatiegedrag komt hier ook vaak voor. Cyberpesten vindt eerder zijn oorsprong in het imiteren van anderen (bv. leeftijdsgenoten) en vindt nog niet echt plaats onder groepsdruk. Cliënten in deze fase gaan zichzelf ontdekken op het internet. Ze zoeken wat ze leuk en minder leuk vinden en beginnen de eerste - oppervlakkige - vriendschappen. Dit kan resulteren in het toevoegen van onbekenden op sociale media.

Ze zijn erg geïnteresseerd in de buitenwereld en beginnen ook vaker met vreemden te praten. Omdat ze de gevolgen van hun acties nog niet helemaal kunnen inschatten en omdat ze zich vaak nog niet bewust zijn van online risico's, dient de begeleiding hierop in te zetten. Mediawijsheid krijgt hierin een belangrijke plaats: leg uit wat online risico's zijn en hoe je deze kan voorkomen. Leg uit dat je niet zomaar je gegevens online mag plaatsen, vraag waarom ze iemand als 'vriend' hebben toegevoegd op hun Facebookpagina ('Ken je die persoon wel?'), leg uit dat je niet iedereen zomaar mag vertrouwen online, dat foto's die je online zet misbruikt kunnen worden als ze in de verkeerde handen vallen enzoverder.

Vanaf deze fase kan je in gesprek gaan met cliënten over de gevolgen van zijn acties en kan je de cliënt betrekken bij herstel als er emotionele schade geleden is door anderen (denk aan de Sorrybox). In beperkte mate heeft de cliënt inzicht in de emoties en gevoelens van anderen. Ook kan hij of zij zijn eigen gevoelens beter benoemen in deze fase.

Realiteitsbewustwordingsfase

Emotionele leeftijd van 7-12 jaar

Cliënten die zich in deze fase bevinden, vinden het belangrijk om erbij te horen en tonen graag wat ze (goed) kunnen. Er is sprake van een geldingsdrang: deze cliënten willen zich onderscheiden en differentiëren van anderen tijdens hun zoektocht naar hun eigen identiteit.

Deze fase is gericht op het verkennen van de buitenwereld en het belang van een ondersteunend netwerk van vrienden, leeftijdsgenoten, familie, enzoverder. Digitale media worden gebruikt om bij de groep te horen, het zelfvertrouwen te vergroten en een identiteit op te bouwen.

Er vinden opnieuw enkele evoluties plaats: van een beginnend naar een bijna volledig geïnternaliseerd geweten, van oppervlakkige vriendschappen naar oprechte vriendschappen en van een beginnend inzicht in oorzaak en gevolg naar een toegenomen inzicht en de mogelijkheid tot reflecteren over het eigen aandeel en de gevolgen voor anderen.

Cliënten in deze fase zijn bezig met hun positie in de (leef/klas-)groep. Wanneer cliënten zich onzeker voelen over hun sociale status in groep, kunnen ze overcompenseren door zich dominant op te stellen. Dit kan zich vertalen in

online pestgedrag. Andere cliënten in deze fase kunnen dit gedrag vaststellen en 'meedoen' om erbij te horen. Tot slot kunnen cliënten in deze fase ook zeer ongelukkig worden als zij slachtoffer worden van cyberpesten. Ze hebben immers in deze fase door dat ze 'minder populair' zijn en kunnen zich onzeker voelen wat op zijn beurt een impact heeft op het zelfbeeld van de cliënt. Psychologische begeleiding is hierbij noodzakelijk.

Ruzies en meningsverschillen kunnen in elke fase voorkomen, maar worden in deze fase zeer persoonlijk. Omdat in deze fase de cliënt meerdere oprechte vriendschappen aangaat, kan de situatie snel complex worden. Bemiddeling gebeurt op dezelfde manier als bij 'offline' pestgedrag. Weet wel dat impact groter kan zijn bij cyberpesten vanwege het grote onzichtbare publiek, de anonimiteit en de onvergankelijkheid van de online content.

Herstelgesprekken zijn mogelijk met deze cliënten. Ga in gesprek over online risico's, online media en mediawijsheid. Laat cliënten ook het eigen initiatief nemen en spreek afspraken en regels af in samenspraak met de cliënt zodat deze beter opgevolgd worden.

Handelings- strategieën

- Afstand en nabijheid
- Structuur en grenzen
- Activiteiten
- Communicatie

Om het online gedrag van de cliënten te begeleiden en te omkaderen, maken we een onderscheid tussen vier verschillende handelingsstrategieën die aangepast zijn aan het emotionele ontwikkelingsniveau. We baseerden ons hiervoor op de indeling van De Neve & Marrecau⁷. Op de personapagina's kan je deze vier handelingsstrategieën toegepast zien op online agressief gedrag.

⁷ Claes, L., Declercq, K., De Neve, L., Jonckheere, B., Marrecau, J., Morisse, F., Ronsse, E. & Vangansbeke T. (Red.) Emotionele ontwikkeling bij mensen met een verstandelijke beperking (Sen-Publicaties nr.4).

Afstand en nabijheid

We zien de cliënt doorheen de fasen groeien van grote nood aan nabijheid en begeleiding door de begeleider, tot hij of zij gaandeweg meer in staat is zijn ontwikkelingstaken zelf op te nemen. De cliënt groeit van afhankelijkheid naar autonomie, van nood aan begrenzing tot zelf in staat zijn om eigen keuzes te maken.

Structuur en grenzen

Aan de ene kant van het continuüm ligt de focus op voorspelbaarheid, duidelijkheid, consequentie en regelmaat. We zien dit voornamelijk in de eerste drie fasen terug, waarbij de nadruk stevig ligt op voornoemde aspecten. Aan de andere kant zien we de focus verschuiven in de latere fasen naar compromissen zoeken en meer ruimte geven aan de cliënt voor onderhandeling. Over de hele lijn zien we dat bereikbaarheid van de begeleider een belangrijk aspect is.

Activiteiten

In de eerste fasen is het belangrijk prikkels gedoseerd en beperkt aan te bieden. Activiteiten samen met de cliënt doen en heel veel belang hechten aan de spanningsregulatie bij de cliënt zijn zaken die hierbij centraal staan. Aan de andere kant van het continuüm staat de begeleider meer aan de zijlijn in de rol van 'supporter' van de cliënt. De cliënt richt zich meer op leeftijdsgenoten en 'samen doen' wordt 'samen ondersteunen'. Dit doet de begeleider door het proces van de cliënt te faciliteren en aan activiteiten te laten deelnemen die de eigenwaarde van de cliënt vergroten door succeservaringen.

Communicatie

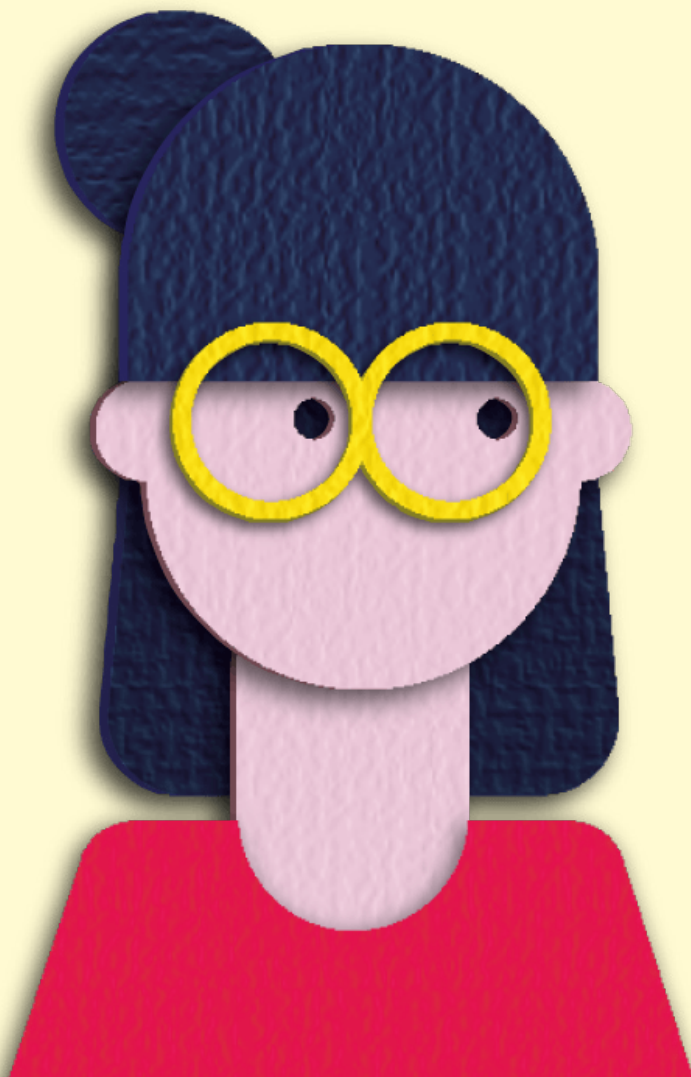
Binnen de communicatie zien we een duidelijke verschuiving van het werken op sensatieniveau en met een hoge alertheid voor de non-verbale signalen van de cliënt naar de focus op verbale communicatie en gesprekken. Tegelijk zijn onze eigen non-verbale signalen belangrijk omdat die mede het spanningsniveau van de cliënt bepalen. Aan het andere eind, in de latere twee fasen, zien we dat er veel meer ruimte voor dialoog is. De begeleider staat opnieuw als supporter aan de zijlijn en faciliteert het proces zodat discussies en gesprekken in goede banen geleid worden.

Vijf persona's met uitleg

- Sofia
- Lucas
- Farah
- Thomas
- Maud

Sofia

- Fase 1
- Verstandelijke beperking
- 21 jaar
- BuSo, OV1
- Internaat, leefgroep: in het weekend gaat ze naar huis
- Ze woont nog bij haar ouders, ze heeft 1 oudere broer





Structuur en grenzen

Casus

Sofia is snel geprikkeld en vaak boos. Ze kan niet vertellen wat er in haar omgaat en loopt weg uit het gesprek of reageert niet meer als de begeleider vragen stelt. Men komt erachter dat Sofia al een aantal weken gemene berichten ontvangt via WhatsApp en sms waarin ze beledigd wordt. Mensen zeggen online vaak dingen die ze luidop niet durven te zeggen, en dus hard kunnen aankomen.

Hoe ga je hiermee om?

1. Regelmaat installeren

Creëer veiligheid en regelmaat door een structuur te installeren. Maak deze structuur visueel duidelijk en pas dit consequent toe. In een eerste stap kan je controle op vaste tijdstippen doen en wanneer je merkt dat Sofia onrustig is. Verder wordt het gsm-gebruik gereguleerd, in de leefgroep beperkt en krijgt Sofia haar telefoon niet mee naar school.

2. Niet sanctioneren, wel begrenzen

In deze casus is Sofia niet de pester. Daarom sanctioneer je zeker niet. Moest Sofia zelf iemand pest, samen met anderen, ga je ook niet sanctioneren. Sofia kan in deze fase immers geen inzicht verwerven in haar gedrag. Wel is het noodzakelijk om de situatie te begrenzen. Dus afhankelijk van het standpunt 'gepeste' of 'pester' ga je begrip en ondersteuning bieden of de grens vastleggen en streng bewaken. Biedt emotionele ondersteuning. Sofia is afhankelijk van de begeleider voor spanningsregulatie.

3. Overnemen

Sofia kan zichzelf en haar emoties onvoldoende reguleren. Daarom neem je de regie over en bepaal je de structuur en de manier van Sofia's gsm-gebruik. Door het overnemen biedt je veiligheid en duidelijkheid aan Sofia. Ze weet wat op welk moment kan.

4. Voorspelbaarheid creëren

Voorspelbaarheid gaat hand in hand met duidelijkheid en veiligheid. Door rust uit te stralen zowel in toon als met je lichaamstaal creëer je voorwaarden om voorspelbaarheid te installeren. Steeds belangrijk: als begeleider houdt je vanop een afstand een oogje in het zeil en leidt je het proces in goede banen.

Het gsm-gebruik van Sofia wordt gevisualiseerd en met haar doorgenomen. Je plaatst deze op een plaats waar de prikkels geminimaliseerd kunnen worden. Op die manier blijft de duidelijkheid behouden en voorkom je extra onrust.



Afstand en nabijheid

Casus

Sofia is aan het chatten met een mede-klasgenoot. Je merkt dat ze vaak aan het giechelen is. En op een bepaald moment hoor je haar zeggen: “Die koe mag niet meedoen!”. Die avond spreek je Sofia hierop aan. Ze vertelt dat ze op WhatsApp chat met haar vriendinnen. Blijkt dat alle meisjes in de klas buiten één meisje in de groep zitten. Ze vertelt dat ze haar een stomme koe vindt en haar niet wil betrekken. Tegelijk merk je dat Sofia voornamelijk de woorden van een andere vriendin constant herhaalt. Ze lijkt zich te laten leiden door anderen. We spreken hier van uitsluiting en dit kan tot isolatie in de klasgroep en/of school van het slachtoffer leiden.

Hoe ga je hiermee om?

1. Begeleider is steeds aanwezig en beschikbaar

Door een duidelijke grens aan te geven en toezicht te verhogen, installeer je basisveiligheid en duidelijkheid. Straffen en belonen heeft in deze fase geen zin. Het kan dat Sofia overspoeld is door de druk van andere meisjes en zich dus laat leiden door groepsdruk. We zien dat in deze fase het 'samen met de cliënt dingen doen' zeer belangrijk is (bv. samen de chat bekijken). Als begeleider toon je je beschikbaarheid, hetzij op afstand of nabij, en door je verbaal te laten horen. Heeft Sofia nood aan nabijheid, dan zorg je ervoor dat iemand zo veel als mogelijk aandacht besteedt aan één op één begeleiding totdat Sofia tot rust is gekomen.

2. Alert voor tempo en signalen van de cliënt

Als begeleider moet je alert zijn voor het tempo en signalen van de cliënt zodat de cliënt bv. geen leeftijdsinadequate of overprikkelende inhoud tegenkomt. Het snel kunnen ingrijpen en overnemen is dan van toepassing. Het initiatief om al deze acties te starten, ligt in deze fase overduidelijk bij de begeleider. Als begeleider zijn overnemen, structureren, begeleiden en begrenzen je kerntaken.

Na verkennende gesprekken blijken de signalen van Sofia in dit geval duidelijk. Ze voelt zich ongemakkelijk in de groep en is bang om zelf uitgesloten te worden. Daardoor wordt ze overspoeld en kiest ze voor de aanval. Je dient Sofia te ondersteunen wanneer ze overspoeld is, en probeert haar tot rust te laten komen. Tegelijk geef je aan dat haar gedrag niet correct is (grens trekken). Jij neemt hiervoor het initiatief en zorgt op die manier voor duidelijkheid en structuur. Sofia weet dat jij als begeleider er bent en weet wat je vraagt en zegt. Komt Sofia niet tot rust in haar kamer? Ga dan in ontmoeting met haar, neem eventueel over en tref stress-reducerende maatregelen. Het kan bijvoorbeeld beter zijn om even een wandeling buiten te maken, weg van de leefgroep. Een tijdelijk verbod om te chatten kan tot de mogelijkheden behoren, mits duidelijke communicatie naar Sofia. In deze fase bewaak je de grens. Bijkomende uitleg is hier niet nodig omdat de cliënt dit nog niet kan begrijpen.



Activiteiten

Casus

Tijdens de vakantie is er meer vrije tijd en ook meer schermtijd voor de jongeren in de leefgroep. Sofia bedreigt een andere jongere uit de leefgroep via Facebook: “Als de begeleiders slapen, kom ik je in elkaar slaan”. De andere jongere vertelt dit aan de begeleiding. Na haar hiermee te confronteren ontkent Sofia in alle talen en bedreigt op dat moment eigenlijk opnieuw de jongere “Jij mag niet klikken!”. De begeleiding slaagt erin om de situatie te ontmijnen. Na een gesprek lijken de gemoederen te bedaren. Tot dan had Sofia geen specifieke beperkingen in het gebruik van haar gsm. Haar begeleiders geven Sofia nog een kans, maar de volgende dag gebeurt net hetzelfde.

Hoe ga je hiermee om?

1. Onder toezicht of samen

Activiteiten dienen vooral onder toezicht of samen met de begeleiding te gebeuren. In het geval van Sofia is er veel vrije tijd. De cliënten kiezen voor activiteiten met veel visuele prikkels en aanrakingen, zoals een tablet. Je moet erover waken dat er niet te veel prikkels zijn (bv. kleuren op het scherm, hoeveelheid knoppen en tijdsduur) en deze gedoseerd aanbieden zodat de cliënt rust kan vinden. Samen dingen doen is een heel verbindend thema om de cliënt te begrijpen en te ondersteunen (bv. samen de Facebookpagina van de cliënt gebruiken of in overleg met de cliënt samen inhoud posten).

2. Evenwicht tussen spanning en rust inbouwen en de omgeving aanpassen

Het is belangrijk om bij online (en offline) activiteiten de spanningsboog van de cliënt te observeren en in te grijpen indien nodig. Zorg op die manier dus voor een gezonde afwisseling van in- en ontspanning. Hiervoor is het noodzakelijk om de omgeving aan te passen (bv. beveiligde wifi, installeren of verwijderen van chat apps) en het gedrag van de cliënt te observeren.

Naast aandacht voor de andere handelingsstrategieën zorg je hier voor voldoende afwisseling tussen het schermgebruik en andere offline activiteiten. Je kiest ervoor om in te zetten op verbinding tussen de jongeren in de leefgroep door buitenactiviteiten (bv. boswandeling/spel, ...) en binnenactiviteiten (bv. gezelschapsspellen, quiz, ...) te organiseren. Maakt de cliënt toch gebruik van een gsm? Biedt dan voldoende toezicht op dat gsm-gebruik. Zorg er bijvoorbeeld voor dat een gsm enkel gebruikt mag worden in de woonkamer met een aanwezige begeleider. En je biedt toezicht op het gsm-gebruik. Zo mag ze haar gsm niet meer op haar kamer meenemen en enkel in de living gebruiken met een aanwezige begeleider.



Communicatie

Casus

Sofia krijgt een foto van een klasgenoot doorgestuurd. Deze foto is getrokken zonder dat deze klasgenoot ervan wist. Het is een momentopname en haar pose zorgt voor hilariteit bij de andere klasgenoten. Sofia ziet geen graten in het doorsturen van de foto als anderen erom vragen. Ze zet er nog enkele, niet altijd positieve, emoticons bij. De begeleiding hoort dit via de klasjuf die belt na een incident tijdens de pauze op de speelplaats. De leerling vanop de foto werd omsingeld en uitgelachen.

Hoe ga je hiermee om?

1. Heldere communicatie

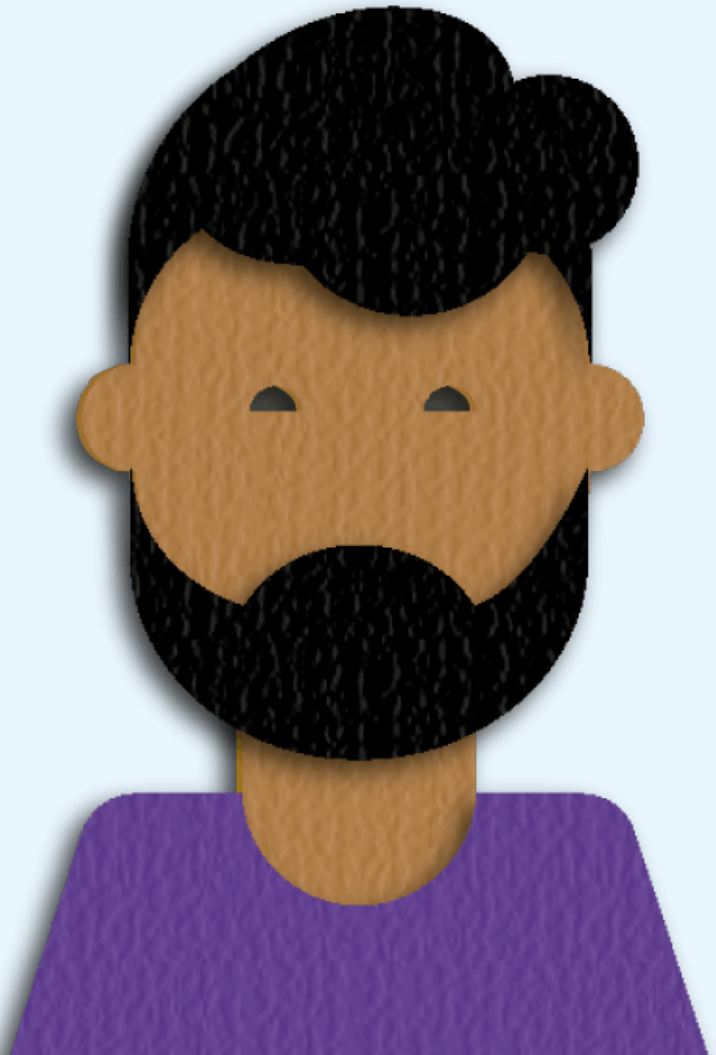
De communicatie naar Sofia dient helder, duidelijk en sturend te zijn. De begeleiding moet aandacht hebben voor non-verbale signalen van de cliënt (bv. lachen, wenen, stil zijn, wijzen,...) en opletten om de verbale signalen niet te overschatten. Wees dus alert voor deze signalen en installeer routines en daarmee voorspelbaarheid voor de cliënt. Dit kan door bij de start van een bepaalde activiteit steeds hetzelfde ritueel te gebruiken.

Leg Sofia uit dat het ongevraagd versturen van foto's niet mag. Je geeft geen lange uitleg, enkel dat dit niet mag zonder toestemming. Uit Sofia's non-verbaal gedrag valt op dat ze haar begeleiders niet aankijkt en eerder verveeld reageert. Herhaal de boodschap nog eens. In deze situatie kan het nuttig zijn om elke week kort met Sofia samen te zitten om situaties na te spelen. Als begeleider kan je hier telkens helder aangeven wat mag en wat niet mag door gebruik te maken van een rode en een groene kaart.

Uitleg geven over de gevaren van het internet heeft geen zin, want werken rond inzicht kan in deze fase nog niet. Wel is het efficiënt om in te zetten op de relatie met de cliënt (bv. samen dingen op internet verkennen). Het is zeer belangrijk dat de cliënt meteen weet wat hij of zij kan verwachten, wat wel of niet mag en waar de grenzen liggen. Dit op voorhand bespreekbaar maken, kan ervoor zorgen dat er minder snel over de grenzen wordt gegaan. Als begeleider moet je duidelijk maken wat de grens is, wat die inhoudt, hoe je ermee om gaat en welke gevolgen hieraan gekoppeld zijn.

Lucas

- Fase 2
- Verstandelijke beperking
- 37 jaar
- Dagcentrum
- Beschermd wonen met vier andere cliënten
- Geen broers of zussen





Structuur en grenzen

Casus

In het dagcentrum waar Lucas in verschillende ateliers werkt is een maand geleden Shaniqua gestart. Zij heeft net als Lucas een licht verstandelijke beperking. De laatste week merken de begeleiders dat Shaniqua zich terugtrekt in het dagcentrum, ze komt ook later binnen en vertrekt snel als eerste naar de bus. Dit is een groot contrast met de eerste weken. Op een bepaald moment barst de bom en hoor je dat Shaniqua 'Laat me met rust!' roept naar Lucas. De twee hebben geen contact in het dagcentrum, en als de begeleiders naar het verhaal luisteren blijkt er toch wat aan de hand te zijn. Lucas vroeg tijdens de eerste week het gsm-nummer van Shaniqua en voegde haar toe op Facebook. Vanaf dan stuurt Lucas ongecontroleerd (veel en soms 's nachts) berichtjes naar Shaniqua.

Hoe ga je hiermee om?

1. Grenzen benoemen en herhalen

Een consequente en voorspelbare begeleiding is belangrijk: regels en grenzen moeten vaak herhaald worden. Indien nodig kan je het overnemen of de cliënt uit de situatie halen. Er moet ondersteuning geboden worden bij overgangen (bv. extra waakzaam zijn wanneer de cliënt een nieuwe app uitprobeert). Het is belangrijk toezicht te houden, in dezelfde ruimte te zijn en indien nodig te begrenzen in plaats en tijd. Je focus ligt op nabijheid.

De begeleiders van het dagcentrum en de residentiële setting waar Lucas verblijft bespreken deze situatie. Begrens hem in het gebruik van sociale media, in dit geval WhatsApp en Facebook. Volg als individuele begeleider het gsm-gebruik van Lucas nauwlettend op. Verhoog ook de toezicht in het dagcentrum en zorg voor een veilige omgeving voor Shaniqua. Keur Lucas' gedrag af, maar veroordeel niet. In deze fase wisselt de cliënt af tussen vertrouwen en wantrouwen. Vergroot dus je betrouwbaarheid door de gemaakte afspraken na te komen en aanwezig en bereikbaar te zijn voor zowel Lucas als Shaniqua.

2. Straffen, belonen en confronteren werkt niet

Belangrijk is om niet te sanctioneren. Hierbij geef je eigenlijk een beoordeling van het gedrag van de cliënt. Deze beoordelende reactie op gedrag is voor de cliënt niet te begrijpen. Hij/zij heeft nog geen inzicht verworven. Je toont begrip en biedt ondersteuning aan Lucas en Shaniqua. De onderliggende behoefte kan het zoeken naar evenwicht en/of veiligheid zijn. Je biedt emotionele ondersteuning, want Lucas is afhankelijk van de begeleider voor spanningsregulatie.

3. Benoem het verwachte, correcte gedrag

Je geeft de cliënt speelruimte om te experimenteren: tijdig loslaten, maar steeds in verbinding blijven staan is belangrijk. De begeleider bepaalt als het ware de omheining of de ruimte waarbinnen de cliënt kan verkennen (Vignero, 2007⁸). Speel kort op de bal en ga de dialoog aan. Het is daarbij noodzakelijk om afspraken te maken over wat kan en niet kan, deze consequent op te volgen en deze op regelmatige tijdstippen te controleren. Je geeft Lucas een grens, een kader waarbinnen er duidelijkheid is wanneer en hoelang dat kader geldt. Tegelijk kan Lucas wel ruimte krijgen om terug te experimenteren met zijn sociale mediagebruik. Dit start best met heel kleine stappen die verder opgevolgd worden.

⁸ Bron: Vignero, G. (2007). De draad tussen begeleider en cliënt: Een manier om sociaal-emotionele ontwikkelingsthema's te vertalen naar begeleidingshandvatten — deel I. *Vibeg-Echo's*, 3.



Afstand en nabijheid

Casus

Lucas is de laatste weken neerslachtig, hij heeft weinig zin om deel te nemen aan activiteiten in het dagcentrum. Hij zondert zich bijna dagelijks af in zijn studio. Na heel veel vragen van de begeleiding blijkt dat Lucas online gepest wordt. Hij wordt gepest op zowel Messenger, de berichtensectie van Instagram en een chatroom waarop hij ingeschreven is. Begeleiders gaan door de berichten en merken dat Lucas online vaak gewoon in gesprek wil gaan en hierbij niet altijd goed kan inschatten dat anderen met hem de spot drijven. Uiteindelijk reageert hij dan wel, waardoor de pesters nog harder gaan reageren. De begeleiders merkt dat Lucas bijna non-stop geconfronteerd wordt met verschillende pesters op meerdere platformen. Lucas voelt zich hier zeer slecht bij en weet geen raad meer.

Hoe ga je hiermee om?

1. Begeleider is beschikbaar

Je moet beschikbaar zijn wanneer het fout loopt (bv. als de cliënt ongewenste berichten ontvangt). Je bent nabij of zorgt ervoor dat Lucas weet waar hij je kan vinden. Je houdt dus een oogje in het zeil, zonder altijd naast de cliënt te zitten. Een veilige relatie wordt opgebouwd door de cliënt niet te laten vallen bij moeilijk gedrag. Op deze manier ontstaat er een emotionele aanwezigheid en een gevoel van basisveiligheid. Het is belangrijk regelmatig aanwezig te zijn, positieve aandacht te geven (bv. complimenten en succeservaringen te geven) en de cliënt te helpen. Je blijft als begeleider in verbinding staan met de cliënt, ook als je niet fysiek in de ruimte aanwezig bent. Maak goede afspraken met Lucas. Ben je in het gebouw, waar kan hij je dan vinden? En wat moet hij doen om je te vinden? Formuleer deze afspraken voldoende concreet zodat Lucas hierin kan functioneren.



Activiteiten

Casus

Na het avondeten zitten een aantal bewoners, waaronder Lucas, in de woonkamer naar hun favoriete soap te kijken. Sommigen zijn bezig op hun smartphone, waaronder Lucas en Kelly, een andere bewoonster. Beide volgen elkaar op Instagram. De begeleider komt terug in de living en merkt dat Lucas harder en harder begint te lachen. Eerst lijkt het gewoon om grappige memes te gaan, tot Kelly roept 'Nu is het genoeg Lucas, stop ermee!'. Wat blijkt er aan de hand? Lucas gaf al gedurende een aantal weken negatieve opmerkingen op de Instagram posts van Kelly. Alle opmerkingen gingen over Kelly's uiterlijk.

Hoe ga je hiermee om?

1. Samen zijn als voorwaarde voor veiligheid

Met samen bedoelen we jou en de cliënt. Er kunnen eenvoudige activiteiten en spelletjes aangeboden worden, die zowel ontspannend zijn als educatief — dat laatste in mindere mate. De nadruk moet vooral liggen op de relatie die aangegaan wordt (bv. samen spelen) en niet op het resultaat van de activiteit. Je kan hier kiezen om zowel met Lucas als Kelly apart te investeren in die veilige relatie. Daardoor vergroot je de mogelijkheden van Kelly om sneller haar grenzen aan te geven aan jou. Met Lucas geeft dit mogelijkheden om alternatief online gebruik aan te bieden, dit kan dan door spelletjes te spelen waar er geen sociale media aan te pas komen. Je kan Lucas onmiddellijk corrigeren indien hij ongepast gedrag stelt. Samen is hier het sleutelwoord, je doet dit samen met Lucas.

2. Installeer rituelen en routine

Het installeren van rituelen en routines zorgt voor duidelijkheid en betrouwbaarheid. De cliënt weet wat er te gebeuren staat en de veiligheid verhoogt. De vertrouwensrelatie tussen cliënt en begeleider staat centraal (bv. iets samen doen, er zijn wanneer de cliënt vragen stelt,...). Cirkelen, waarbij de begeleider vorm geeft aan de aandacht en nabijheid die de cliënt vraagt en deze bewust geeft (Vignero, 2007⁹) is essentieel: evenwicht zoeken tussen veiligheid en vrijheid ('Ik mag wel dingen doen, maar als het misgaat is de begeleider er voor mij'). Zodra je online activiteiten vindt om met Lucas en Kelly te doen, plan je deze best in. Je zorgt voor een bepaalde routine die voor iedereen, dus ook jezelf, haalbaar is. Je geeft aandacht aan de manier waarop je deze activiteit plant en uitvoert. Je kan een ritueel implementeren door bijvoorbeeld een check-in te plannen, een manier die aansluit bij Lucas om de activiteit te starten. Dit kan eventueel het opstarten van een laptop zijn, met dan altijd dezelfde basishandelingen vooraleer je de eigenlijke activiteit aanvat.

⁹ Bron: Vignero, G. (2007). De draad tussen begeleider en cliënt: Een manier om sociaal-emotionele ontwikkelingsthema's te vertalen naar begeleidingshandvatten — deel I. Vibeg-Echo's, 3.



Communicatie

Casus

Lucas vertelt tijdens een atelier trots aan de begeleider dat hij iemand op Facebook heeft leren kennen en dat ze ondertussen goede vrienden geworden zijn. De begeleider en Lucas spreken er samen over. De begeleider stelt af en toe vragen over mediawijsheid. Een aantal weken later komt Lucas naar de begeleider en zegt dat die persoon zijn vriend niet meer is. Als men doorvraagt blijkt dat hij aan zijn, toen nog, vriend veel vertrouwelijke dingen verteld heeft. En nu heeft die alles doorvertelt aan anderen. Lucas kwam erachter toen iemand hem al grappend een opmerking gaf over iets wat hij enkel aan zijn vriend vertelde.

Hoe ga je hiermee om?

1. Letten op lichaamstaal/non-verbaal gedrag

De aandacht voor non-verbale signalen is belangrijk, zowel die van de cliënt als de begeleider. Let op dat je de verbale signalen niet overschat. We zien dat het 'hier en nu' centraal staat, in deze fase is 'samen doen' nog steeds beter dan praten. De cliënt kan zich namelijk nog onvoldoende uitdrukken om een diepgaand gesprek te kunnen hebben. Je let goed op wat Lucas laat zien in lichaamstaal, is hij ontspannen en vertelt hij rustig, of is hij geagiteerd en komt hij moeilijk uit zijn woorden? Aangezien erover praten voor Lucas in deze fase nog onvoldoende diepgaand lukt, is het aan jou om je interventies af te stemmen op de non-verbale signalen. Is Lucas geagiteerd en druk? Kanaliseer dan eerst die gevoelens en zorg voor rust. Dit kan je doen door in een rustige, prikkelarme omgeving te gaan zitten.

2. Non-verbale communicatie

Omgaan met non-verbale communicatie kan door visuele ondersteuning te gebruiken. Maak gebruik van een gevoelsthermometer om aan te geven welk gevoel Lucas op dit moment ervaart. Ondersteun hem met het verwoorden van de emoties. Open vragen zijn moeilijk te beantwoorden, daarom gebruik je beter ja-nee-vragen met visuele ondersteuning. Wees open en transparant in wat je afsprekt of doet, niet-veroordelen of bestraffen is belangrijk.

3. Positief bekrachtigen

Wanneer Lucas door middel van een visuele ondersteuning kan aangeven hoe hij zich voelt en wat er gaande is, geef dan positieve signalen. Bevestig hem in hetgeen hij doet. Geef hem daarnaast ook positieve bekrachtiging op andere acties die hij goed aangepakt heeft. Zo leg je de nadruk op mogelijkheden en niet op de moeilijke situatie.

4. Herhaal de kernboodschap

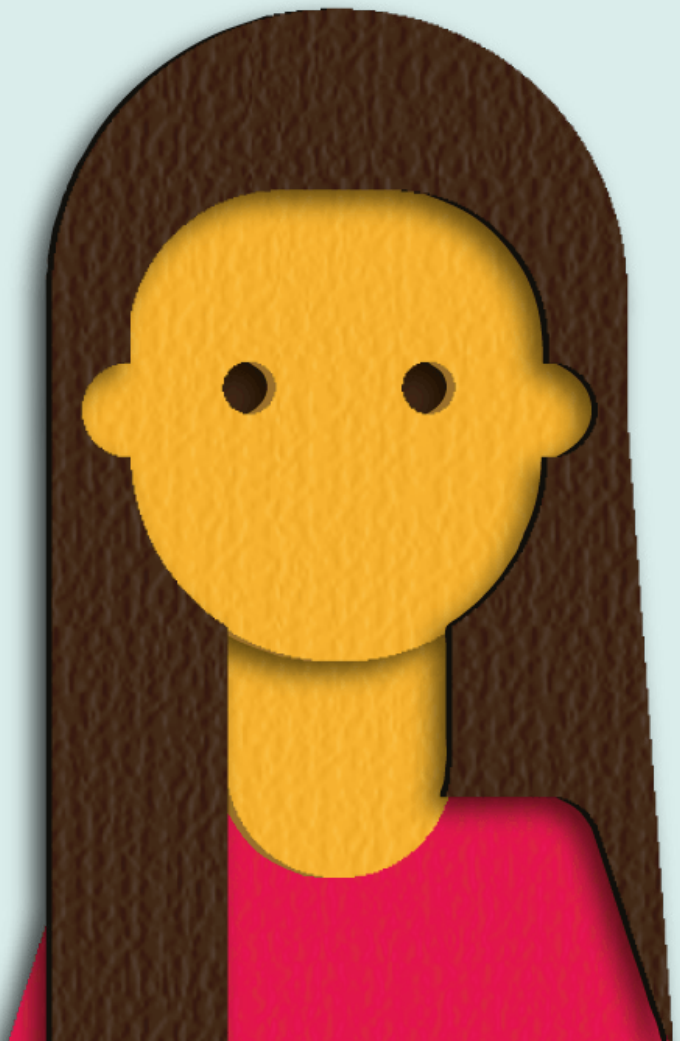
De cliënt heeft nog geen inzicht in regels, dus herhaal wat de afspraken en de regels zijn van het kader dat je scheidt. Wanneer je dan tot afspraken komt met Lucas, blijf die afspraken herhalen. Maak deze eventueel visueel en geef ze aan hem of hang ze op zijn kamer. Refereer er dan ook steeds naar als je rond het digitale thema aan de slag gaat. Je mag niet verwachten dat Lucas deze regels/afspraken gaat integreren, je zal ze steeds opnieuw moeten herhalen.

5. Hier en nu

De verwachting naar Lucas leg je best niet te hoog. Hij leeft in het hier en nu, dus zich verplaatsen in het verleden (gisteren) of de toekomst (morgen) is moeilijk. Vragen zoals ‘Wat ga je morgen doen?’ kan je best vermijden. Situaties dien je op het moment zelf aan te pakken. Ad hoc reflecteren over een situatie kan de cliënt in deze fase nog niet. Wanneer Lucas opnieuw in dezelfde valkuil trapt, vraag je best niet naar wat er toen gebeurde, maar neem je het eerder besproken kader erbij en ga je daar verder mee aan de slag. Inzichtelijke oefeningen hebben hier nog geen zin, Lucas zal deze niet begrijpen en niet of onvoldoende invullen.

Farah

- Fase 3
- Hechtingsproblematiek
- 14 jaar
- Woont in leefgroep/residentiële setting gaat in het weekend, vakanties naar huis
- Ouders gescheiden, nog een jongere zus





Structuur en grenzen

Casus

Farah spendeert veel van haar vrije tijd online. Ze heeft moeite met inslapen want haar smartphone houdt haar wakker. Wanneer ze hierop wordt aangesproken, kan ze zeer geïrriteerd reageren. Op een gegeven moment maakt een begeleider een kleine opmerking over haar smartphonegebruik. Farah reageert buiten proportie, ze verliest zichzelf volledig. Wanneer ze rustig geworden is, gaat de begeleider in gesprek. Daaruit volgt dat Farah al maanden door twee meisjes gepest wordt omwille van haar uiterlijk. Ze zeggen dat ze te mager is, dat ze waarschijnlijk elke dag overgeeft om gewicht te verliezen. Farah is veel online en wordt continu geconfronteerd met die boodschappen. Daardoor voelt ze zich enorm slecht en lijkt ze in een vicieuze cirkel te zijn terechtgekomen. Ze heeft het moeilijk om niet online te zijn, wordt geconfronteerd met moeilijke boodschappen, voelt zich nog slechter en zo gaat het verder.

Hoe ga je hiermee om?

1. Duidelijke en consequente grenzen

In de ondersteuning is het belangrijk om rekening te houden met de toegenomen nood aan autonomie. Je stelt best duidelijke grenzen in samenspraak met de cliënt. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat het hele team deze grenzen op dezelfde manier hanteert. Je geeft Farah duidelijke grenzen in haar smartphonegebruik. Vooraleer je verder met haar aan de slag gaat rond haar zelfbeeld en het pesten, moet je hier rust installeren. Farah is zelf niet in staat om dit te doen, dus neem je hier het initiatief. Deze grenzen kunnen gaan van geen smartphone voor een beperkte periode tot periodieke momenten wel of niet onder toezicht. Afhankelijk van de situatie schat je in hoever de grenzen gesteld worden en dus wat er nodig is. Eenduidige afspraken binnen het team, gerespecteerd door alle begeleiders, zijn van groot belang.

2. Onderhandelen en discreet sturen

Onderhandelen en discreet sturen zijn centrale waarden binnen de begeleiding. Je staat open om tweede kansen te blijven geven. Maak afspraken, maar besef dat de cliënt opnieuw dezelfde fouten kan maken. Je velt hier geen waardeoordeel over, en telkens opnieuw geef je wel kansen, laat je zien dat je er voor hem/haar bent. Farah kan niet onmiddellijk of op korte termijn haar gedrag aanpassen. Ze is daarin nog in te grote mate afhankelijk van je sturing. Toch lukt het haar om binnen bepaalde grenzen zelf keuzes te maken en beslissingen te nemen. Het op een correcte manier corrigeren van haar gedrag is dan zeer belangrijk. Geef haar een bepaald aanbod en geef de keuze aan haar binnen dat aanbod. Zeg bijvoorbeeld: 'Binnen dit kader dat we creëren, mag je alles vragen'. Belangrijke criteria voor het kader zijn uiteraard veiligheid en ook rekening houden met wat Farah op dat moment aankan.

3. Steunen

Het is belangrijk om Farah te steunen en op tijd grenzen te stellen. Je dient bewust om te gaan met conflicten en aandacht-vragend gedrag. Farah stelt hier ontoelaatbaar gedrag. Je haalt haar uit het conflict en je kan indien mogelijk de situatie laten overnemen door een collega. Op deze manier wordt autoriteit gedeeld, waardoor regels sneller aangenomen worden door de cliënt. Bij het bespreken van bepaalde situaties blijf je best in het hier en nu en grijp je niet terug naar situaties in het verleden of de toekomst. In deze fase kan je Farah leren omgaan met frustratie en gaat zij de confrontatie met haar grenzen aan. Blijf steeds nabij, steun haar en reken haar niet af op mogelijks gefaalde pogingen. Farah zal doorheen het proces beter leren omgaan met de regels. Geef haar daarbij ook voldoende ruimte om zelf te verkennen.

4. Keuzemogelijkheden

Preventief is er in deze fase veel mogelijk. Je kan meer verbaal uitleggen en in dialoog gaan, maar je kan niet verwachten dat Farah dit helemaal begrijpt vanaf de eerste keer. Herhaling en consistent optreden zijn belangrijk. Je kan in een escalerende situatie ook preventief werken door haar naar een vooraf afgesproken uitweg te begeleiden (bv. 'als je het moeilijk krijgt, mag je naar je kamer gaan'). Er is een beginnend begrip en inzicht waarom iets verkeerd is. Farah heeft wel nog steeds nood aan sturing en duidelijke grenzen. Je biedt Farah binnen het eerder vernoemde kader keuzemogelijkheden. Je kan hier een klein scenario uitwerken voor die moeilijke momenten. Wat kan Farah doen en hoe kan ze dat doel bereiken? Je kan dit plan of scenario visueel ondersteunen.



Afstand en nabijheid

Casus

Farah vraagt aan een begeleidster om een gesprek. Ze voelt zich slecht, weet niet wat doen en is ten einde raad. Ze vertelt over één van haar beste vriendinnen, ze zijn twee handen op één buik. Ze zien elkaar niet vaak, want wonen ver uit elkaar en gaan niet naar dezelfde school. Sinds een tweetal weken negeert haar vriendin haar op alle berichten-apps waar ze vaak en veel met elkaar spraken. Ze werd zelfs uit een groepschat met haar vriendinnen verwijderd. Farah kwam te weten dat haar vriendin bevriend raakte met een ander meisje uit haar klas. Sindsdien wordt Farah uitgesloten.

Hoe ga je hiermee om?

1. Experimenteerruimte

Je kan Farah meer loslaten en haar meer zelfstandig laten werken. Je blijft op een afstand aanwezig en kan nabij komen indien nodig. Farah mag keuzes maken als de situatie en de omkadering het toelaten. Op die manier geef je verantwoordelijkheid aan cliënten. Het is nodig om duidelijk te zijn over de grenzen van het kader waarin Farah haar keuze mag maken. Zeg bijvoorbeeld: 'Het is jouw keuze om die grens over te gaan, maar dan heeft dit als gevolg dat we je gsm afnemen'. Succeservaringen zijn belangrijk; het is ook belangrijk dat Farah leert omgaan met mislukkingen. Leer haar dat het niet erg is als iets mislukt en dat ze het morgen opnieuw kan proberen. Specifiek op deze situatie kan je met Farah bekijken hoe ze haar grenzen kan aangeven aan vriendinnen. Of, hoe ze haar gevoel kan aangeven. In dit geval hou je er rekening mee dat het kader voldoende veiligheid garandeert voor Farah, om te experimenteren.

2. Veilige terugvalbasis

Experimenteren met ondersteuning kan in deze fase mits er een veilige terugvalbasis gecreëerd is. Je blijft beschikbaar voor Farah. De manier waarop en hoe dit kan, maak je best op voorhand duidelijk. Dit blijft van belang zodat ze steeds – zeker bij mislukkingen – kan terugvallen op de begeleiding. Vanuit de veilige terugvalbasis kan Farah op haar eigen tempo experimenteren. De situaties waarin ze groeit en stappen zet, bekrachtig je positief. Farah kan hier experimenteren om terug verbinding met haar vriendin te maken, om haar grenzen aan te geven. Blijf dan altijd in contact met en beschikbaar voor haar. Indien die contacten niet lopen zoals Farah verwachtte, kan je haar opvangen.

3. Onderhandelen staat centraal

In deze fase staat onderhandeling centraal. Je kan hier al een stukje verantwoordelijkheid aan Farah geven en samen naar een oplossing zoeken. Ze laat zich discreet sturen door onderhandeling. Farah wil zelf, vanuit de drang naar zelfstandigheid, initiatief nemen. Daarin moet ze nog ondersteund worden in de ontwikkeling van een 'eigen ik'. Daarom is het goed om een compromis te vinden en geen afspraken op te leggen. Farah zal misschien acties voorstellen die jij als moeilijk haalbaar inschat. Neem dan niet onmiddellijk over en stel vragen over hoe ze dat dan ziet. Indien dit niet mogelijk is, moet je soms overnemen of afleiden. Conclusie; een veilig kader creëren waarbinnen er ruimte voor onderhandeling is om te komen tot afspraken.



Activiteiten

Casus

Farah zit in een gesloten groep op Facebook. Wat begon als het posten van grappige foto's is ondertussen stelselmatig gegroeid tot het posten van grensoverschrijdende thema's, zoals racisme, bodyshaming, etc. Farah is één van de voortrekkers in dit verhaal. Ze is de 'leidster' van een vriendinnengroep en zet anderen onder druk om dezelfde soort foto's te posten. Ze daagt hen uit om steeds gedurfdere foto's te posten. Sinds kort focussen ze zich ook op andere leerlingen in de school en sommige foto's vinden hun weg uit die besloten groep. Eén van die foto's belandt bij een gepest slachtoffer en zo gaat de bal aan het rollen. De ouders en de school contacteren de leefgroep.

Hoe ga je hiermee om?

1. Zelf doen staat centraal

De activiteiten zelf kunnen en willen doen staat centraal, maar een veilige terugvalbasis is nog steeds noodzakelijk bij mislukkingen. Je moet eerst weten wat het effect is van gedrag in de echte wereld om nadien dit te begrijpen in de virtuele wereld. Daarnaast is het voor cliënten ook belangrijk om te begrijpen dat dingen anders verlopen in de echte wereld. Op verkenning gaan in deze periode is belangrijk zodat Farah op haar eigen benen leert staan. Farah doet in dit geval al veel zelf, alleen gaat ze hierbij andermans grenzen over. Je geeft Farah een duidelijke grens en omdat er sprake is van beginnend normbesef kan ze van de begeleiding leren welk gedrag kan en welk gedrag niet kan. Binnen die afspraken hou je dan rekening met het bredere kader en krijgt Farah ruimte om zelf acties te ondernemen.

2. Geven van (deel)verantwoordelijkheden

Om tegemoet te komen aan de nood aan autonomie is het geven van (deel-)verantwoordelijkheid essentieel. Indien dit te moeilijk is, kan er flexibel overgenomen worden. Kleine, duidelijke opdrachten op korte termijn zijn dan haalbaar en geven Farah daarbij verantwoordelijkheden die zij aankan. Op die manier kan zij succeservaringen opdoen. Door activiteiten te doen met Farah, kan je haar beter leren kennen. Als je Farah leert hoe ze grenzen van anderen online kan herkennen, is het nodig om dit in een stappenplan te gieten. Farah krijgt dan de eerste stapjes en kan daarin verantwoordelijkheid opnemen. Gaandeweg kan je dit uitbreiden en haar telkens verder laten oefenen.



Communicatie

Casus

Farah heeft ruzie met een ander meisje uit de leefgroep. Ze stuurt gemene berichten naar haar en scheld haar uit. Ze doet dit allemaal online, want tijdens de gezamenlijke momenten in de leefgroep merkt niemand dat er iets speelt tussen de meisjes. Het waren nooit de beste vrienden, wat geen probleem hoeft te zijn en het is dus niet vreemd dat ze niet echt contact met elkaar zoeken. Tot het pestgedrag tot de oren van de begeleiders komt. Die bevragen op hun beurt het gepeste meisje en gaan uiteindelijk ook het gesprek aan met Farah.

Hoe ga je hiermee om?

1. Duidelijke communicatie

Duidelijk en helder zijn in communicatie staat voorop, zodat er voor Farah structuur en voorspelbaarheid is. Als er ruimte is binnen de gestelde grens, zoek je naar een compromis. Is er geen ruimte, dan maak je op een inzichtelijke manier duidelijk waarom er geen ruimte voor onderhandeling is. Ga in het laatste geval niet in discussie, op die manier verval je onherroepelijk in een welles-nietes-spelletje met Farah.

2. Humor

Consequent zijn in wat je zegt maakt je betrouwbaar en is dus een veilige haven voor Farah om naar terug te keren. Eenvoudige humor kan in deze fase werken. Wanneer Farah in de koppigheidsfase zit, en bv. niets wil ondernemen naar het gepeste meisje, dient de communicatie op een duidelijke en rustige manier gebracht te worden. Het verleggen van de aandacht van het communicatieconflict tussen jezelf en Farah op iets anders kan bijdragen aan het oplossen van het conflict. Herneem dan later een nieuwe poging om het gesprek verder te zetten. Op die manier vermijd je discussie.

3. Steunfiguur zijn

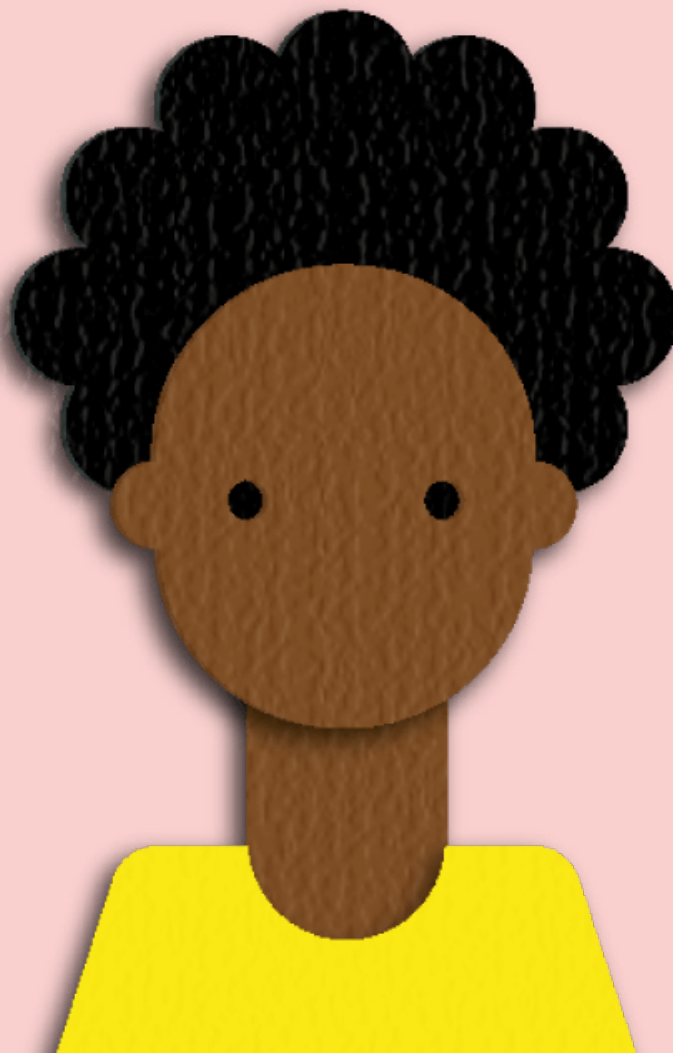
Belangrijk is om Farah perspectief te geven en dus een vooruitzicht te bieden. Ondanks alles – het verregaande testen van haar, haar gedrag naar anderen en de verwijten die je kan krijgen – is het cruciaal om te bevestigen dat de relatie nog goed zit. Je kan dit doen door er te zijn voor Farah als het misloopt en haar te ondersteunen. Het zoeken van een goede balans tussen begrenzen en ondersteunen is noodzakelijk en toets je vaak genoeg af met collega's.

4. Kernboodschap herhalen

Duidelijkheid en helderheid zijn sleutelwoorden. Geef je boodschap zo kernachtig en beknopt als mogelijk. Dat maakt je boodschap helder en begrijpelijk voor Farah. Indien nodig en mogelijk, overleg met je team over de inhoud van die boodschap. Zodra de boodschap duidelijk is voor je collega's, kan je die communiceren en blijvend herhalen. Herhaling is voor Farah noodzakelijk om de boodschap te begrijpen en te onthouden.

Thomas

- Fase 4
- Autisme, ontwikkelingsstoornis
- 12 jaar
- Eerste middelbaar
- Jeugdhulp dagcentrum, woont thuis bij alleenstaande mama met twee broers en een zus





Structuur en grenzen

Casus

Thomas heeft sinds een aantal maanden een Facebook profiel. In het begin deed hij er niet veel mee, maar ondertussen spendeert hij veel van zijn vrije tijd online. Hij heeft verschillende fora gevonden waarop hij zeer regelmatig berichten post. Recent is hij meer en meer verschillende, en soms ronduit schokkende, berichten en foto's aan het posten. De begeleiders zien dit wanneer hij op zijn gsm in de zetel zat, en men uit interesse het gesprek met hem startte. Thomas lijkt geen ernst te zien in de foto's die hij post.

Hoe ga je hiermee om?

1. Duidelijke grenzen stellen

Je biedt duidelijkheid door uit te leggen waarom bepaalde grenzen en regels belangrijk zijn. Regels kunnen houvast bieden door het gebruik van ankerpunten (dingen die altijd hetzelfde blijven, bv. tijd om te gamen, dezelfde computer gebruiken, geen gsm op de slaapkamer...). Thomas kan hier een duidelijke grens krijgen waarbij hij voor een beperkte periode enkel nog maar onder toezicht Facebook mag gebruiken. Dit vul je dan aan met een verder uitgewerkt plan om de situatie aan te pakken. Daarbij kan je gebruik maken van de sorrybox en kan je zeker met Thomas in gesprek gaan over de gevolgen van zijn acties. Welke acties je ook onderneemt, welke grenzen je ook stelt, ze moeten zeer duidelijk en met een motivatie gegeven worden. Op die manier kan Thomas andere waarden en normen beginnen internaliseren. In deze casus zie je dat hij de ernst van zijn gedrag niet beseft, net daarom is het cruciaal om de motivatie aan te brengen.

2. Conflicten met autoriteit

Spanningen uiteten zich hier als er sprake is van conflicten met autoriteit en het betwisten van regels. Dit kan leiden tot teruggetrokken gedrag en geremdheid bij Thomas of gedrag waarbij hij zich erg wil laten gelden. Je kan duidelijke grenzen bieden aan Thomas (bv. 'na twee opmerkingen krijg je een time-out'). In deze fase kan Thomas een onderscheid maken tussen schuld en spijt, al is het onderscheid nog zwart-wit. Wanneer je de regels uitlegt en grenzen stelt aan Thomas, kan de eerste reactie negatief zijn. Dit is niets nieuws voor cliënten die een grens krijgen, het hoort zelfs bij deze fase.



Afstand en nabijheid

Casus

Thomas speelt voetbal en is een hevige fan, zowel van een Belgische ploeg als van een buitenlandse ploeg. Na de winst van die laatste tegenover een andere in de Champions League, post hij berichten op de Instagrampagina van de tegenstander. Die berichten bestaan uit racistische opmerkingen over de huidskleur van een aantal spelers. Dit valt niet onmiddellijk op voor de begeleiders. In het weekend heeft Thomas zelf een wedstrijd en uit frustratie voor het verlies uit Thomas eenzelfde soort opmerking naar één van de andere spelers. De trainer merkt dit, geeft hem nadien een sanctie en spreekt de begeleiders aan. Wanneer ze in gesprek gaan met Thomas geeft hij aan dat wat hij zei de waarheid is, want online zeggen anderen dat ook.

Hoe ga je hiermee om?

1. Cliënt zelf laten ontdekken en doen

Stimuleren en uitnodigen zijn belangrijk, zonder te overschatten. Zeg bijvoorbeeld: 'Ga je nu proberen zelf een mail te schrijven?'. Als het gaat om nieuwe vaardigheden of nieuwe media, is het goed om extra veiligheid te bieden: je kijkt eerst samen hoe het moet, je verwerft hierbij informatie over hoe de cliënt met die nieuwe vaardigheden of media omgaat. Wanneer de cliënt deze stap goed afrondt, kan je hem het vertrouwen schenken om dit alleen te doen. Met Thomas kan je in eerste instantie bekijken hoe hij met Instagram omgaat en contact maakt met anderen. In dit geval zie je dat hij dat vaker wel goed doet, en soms serieus over de schreef gaat. Daarna leer je Thomas nieuwe alternatieven aan. In deze casus zie je dat Thomas zijn frustratietolerantie beperkt is en hij daaruit reageert.

2. Afstand versus nabijheid

Door de internalisering van regels en de relatie met begeleiding die al voldoende ontwikkeld is, hoef je niet altijd aanwezig te zijn in één ruimte. Er ontstaan ook mogelijkheden om incidenten of moeilijkheden te bespreken. Wanneer Thomas nieuwe alternatieven geleerd heeft, kan hij die zelf toepassen. Je bespreekt periodiek deze alternatieven, je moet niet de hele tijd over zijn schouder meekijken. Geef hem wat ruimte om verantwoordelijkheid op te nemen. Spreek incidenten goed met hem door, stel desnoods het kader nog scherper of herhaal wat de afspraken zijn. Motiveer dan ook waarom je bepaalde grenzen meer benadrukt.

3. Modeling en rolmodel zijn

De cliënt kan grotere verantwoordelijkheden aan (bv. keuzes maken aan welke vrienden toe te voegen en welke niet). Je hebt hierbij vooral een voorbeeld-functie of een functie als rolmodel. Positieve feedback is belangrijk. Benadruk bijvoorbeeld wanneer een cliënt goed bezig is. Succesverhalen in de kijker zetten en positief stimuleren helpt om de nodige vaardigheden te ontwikkelen. Ook hier staat de vertrouwensrelatie met jou centraal. Vertel de cliënt dat je altijd klaar staat voor hem/haar, ook als het misloopt. Kijk dus zelf naar je eigen sociale media gebruik. Op welke manier ga je hiermee om? Hoe praat je zelf over de thema's waar jongeren mee bezig zijn en mee geconfronteerd worden? Je kan een groeps-gesprek over deze thema's houden waardoor je de reacties die loskomen beter kan monitoren en je mee de discussie open trekt. In deze casus zitten verschillende thema's zoals: hoe je omgaat met frustratie, verlies in een wedstrijd/spel of de grenzen van racisme.



Activiteiten

Casus

Thomas speelt samen met een groep vrienden een online game waarin ze als team spelen tegen andere spelers. Op een avond, tijdens het spelen, is Thomas aan het roepen en tieren naar het scherm. Hij zit met zijn laptop in de living, hoofdtelefoon op, vanwege een eerdere afspraak in de leefgroep. De begeleiders merken dit op en vragen of alles goed is met hem. Hij zegt dat hij opgaat in het spel en dat er niets aan de hand is. Een half uur later gebeurt hetzelfde opnieuw en nu met heel wat schelden erbij. Hij wordt boos, slaat zijn laptop toe en loopt naar zijn kamer. De begeleider gaat kijken en vindt hem al huilend op zijn bed. Naderhand blijkt dat telkens ze tegen hetzelfde team spelen, men hem vaak viseert via de chat en hem uitscheldt. Zijn teamgenoten reageren wel, maar toch beginnen ze steeds opnieuw en dagen ze hem uit.

Hoe ga je hiermee om?

1. Zelfstandigheid stimuleren

Activiteiten focussen zich vooral op individuele opdrachten die een zekere mate van verantwoordelijkheid hebben. Cliënten zijn meer gericht op het laten zien van hun verschillende vaardigheden en het feit dat ze zich in een bepaalde vaardigheid meester gemaakt hebben. Je stimuleert de cliënt zodat hij/zij deze vaardigheden meer en meer gaat inoefenen. Thomas kan moeilijk zijn grens aangeven, in eerste instantie reageert hij hier boos op. Je bekijkt met Thomas hoe hij zijn grenzen kan aangeven, wat hij hierin nodig heeft en hoe je dat dan online kan doen. Je zoekt met hem naar de drempels die hij kan overwinnen en maakt concrete afspraken zodat hij zelf acties kan ondernemen.

2. Succeservaringen

Je kan best positieve bevestiging geven op basis van de eigen prestaties van Thomas. Op zoek gaan naar activiteiten waarin hij kan uitblinken, is een goed idee. Thomas kan leren via trial-and-error, herhaling en observatie. In deze fase kan Thomas ook leren uit spelletjes en filmpjes, dus educatieve spelletjes zijn een meerwaarde. Ook groepsactiviteiten zijn een interessante manier om de cliënten te helpen met hun identiteitsontwikkeling. In het kader van pestgedrag zal je altijd een veilige omgeving moeten creëren waarin Thomas en de andere jongeren in het dagcentrum kunnen oefenen. Voor Thomas, gezien zijn autismespectrumstoornis, moet je duidelijke instructies geven tijdens de activiteiten.



Communicatie

Casus

Thomas heeft verschillende nieuwe vrienden leren kennen op Facebook. Zo ook een meisje met wie hij regelmatig berichtjes stuurt via WhatsApp. Zij praten veel en lijken het goed met elkaar te vinden. Thomas vertelt er open over tegen zijn individuele begeleider en geeft daarbij aan dat hij haar gewoon als een vriendin ziet. Hij heeft geen nood aan een liefje. Op een woensdagnamiddag belt het meisje aan de deur van het dagcentrum. Ze was zonder Thomas zijn medeweten tot aan het dagcentrum gekomen. Hij is er overduidelijk niet blij mee. De begeleiders laten haar wel binnen en bespreken de situatie. Uiteindelijk zegt het meisje dit te begrijpen en vertrekt ze terug. De dagen en weken nadien krijgt Thomas dag en nacht een storm aan berichten van haar. Hij voelt zich er zeer ongemakkelijk bij.

Hoe ga je hiermee om?

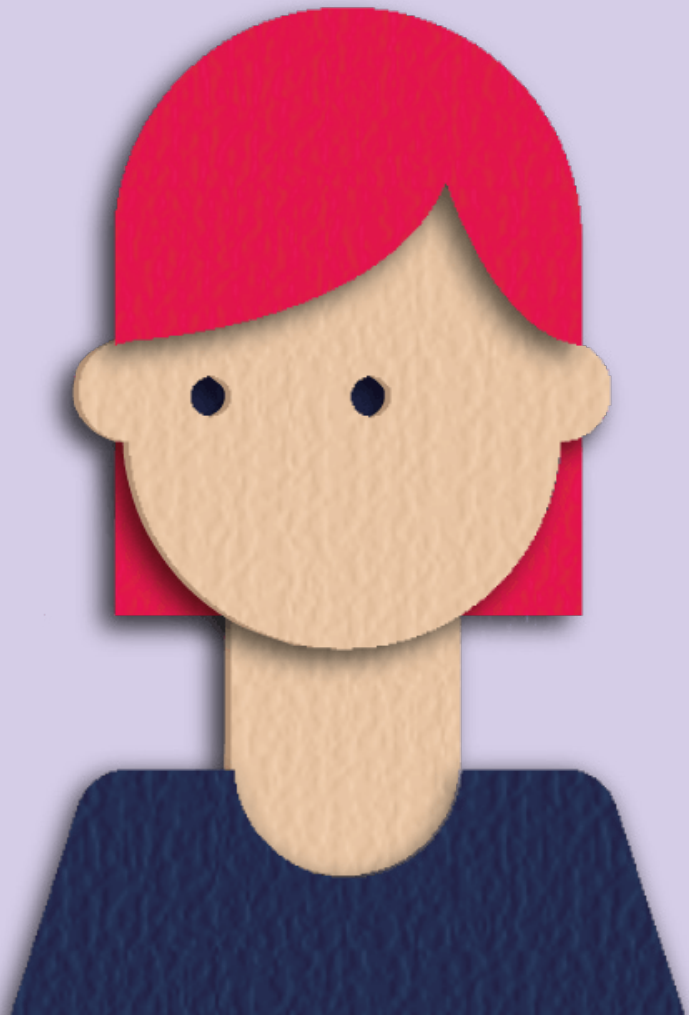
1. Help reflecteren

Een beginnende reflectie over conflicten is mogelijk. Vraag Thomas bijvoorbeeld waarom hij denkt dat het meisje zo reageerde. Rust en veiligheid bieden bij angst is ook belangrijk. Maak in deze situatie bijvoorbeeld duidelijk dat het niet is omdat een persoon niet meteen antwoordt, dat die persoon boos is. Je geeft veel uitleg aan de cliënt over verschillende soorten media en de risico's daarin. Vorming geven op inzicht/zelfbeeld is in beginnende mate mogelijk.

Thomas voelt zich ongemakkelijk bij de situatie en weet niet goed hoe hij moet reageren. In eerste instantie kan je wat rust en veiligheid bieden en aangeven om er op een ander moment over te spreken. Stel open vragen en help hem te reflecteren wanneer je uitleg geeft. Geef Thomas de kans zijn gevoelens onder woorden te brengen of visueel te maken. Heb daarbij aandacht voor dagelijkse, gewone gesprekken, waarbij je Thomas stimuleert om actieve inbreng te doen.

Maud

- Fase 5
- Gedrags- en emotionele stoornis & ADHD
- 18 jaar
- Vijfde middelbaar haar- en schoonheidsverzorging
- Woont in leefgroep/residentiële setting gaat in het weekend, vakanties naar huis
- Traject naar zelfstandigheid
- Pleeggezin





Structuur en grenzen

Casus

Maud is zeer trots op haar Instagrampagina, ze post er regelmatig foto's op van haar zelfgemaakte macramé. Ze doet dit puur om dit te tonen, niet met het oogpunt om te verkopen. In het begin kreeg ze veel likes en positieve boodschappen. Na een aantal maanden krijgt ze berichten van een vrouw die haar werkjes wil kopen om door te verkopen. De winst zou voor Maud zijn. Maud gaf aan dit niet te willen, maar weet niet goed hoe ze dit moet zeggen. De vrouw begint aan te dringen en zet Maud onder druk. Als Maud haar werkjes niet aan haar verkoopt tegen een goede prijs, dan zal ze haar wel weten te vinden. Dit geeft veel druk voor Maud, waardoor ze begint te huilen als de begeleider vraagt hoe het met haar gaat. Nadien vertelt Maud haar verhaal.

Hoe ga je hiermee om?

1. Meer ruimte voor onderhandeling

Je biedt ruimte voor onderhandeling. Bij het opstellen van regels wordt best verduidelijkt waarom bepaalde regels zijn opgesteld. Interacties met leeftijdsgenoten en leren van elkaar staat centraal (bv. in spel leren onderhandelen, leren conflicten oplossen). De vriendengroep heeft dan ook een grote invloed op de cliënt. Laat hem/haar zelf oplossingen zoeken en ondersteun dat proces.

Maud geeft aan dat de hele gebeurtenis overspoelend is. Maak samen met Maud een kader waarvan ze goed weet hoe dit werkt en wat ze moet doen. Maud heeft een goede vriendin waaraan ze veel kan vertellen. Bekijk dus ook met Maud hoe ze haar context kan betrekken en hoe die ondersteunend kan zijn. Indien nodig maak je samen met dit kader een aantal basisregels waardoor de situatie voor Maud minder overspoelend is. Dat kan gaan van het blokkeren van de vrouw tot een geheel nieuwe Instagrampagina aanmaken en die op privé zetten.

2. Analyseren en inzicht verwerven

Analyseer de gemaakte keuzes of het te volgen pad met Maud. Maak daarbij gebruik van de waarden en normen die ze al ontwikkeld heeft. Laat duidelijk horen dat Maud altijd met vragen bij je terecht kan. Het kan immers zo zijn dat er bij Maud bepaalde zaken moeten bezinken en dat er gaandeweg vragen ontstaan. Blijf dus beschikbaar en werk verder rond de verworven inzichten die uit de analyses komen.

3. Oplossingen bedenken

Je begeleidt het denkproces van Maud. Procesbegeleiding komt meer naar de voorgrond dan resultaatsbegeleiding (bv. conflictcyclus bespreken, abc-schema's gebruiken...). De kern hierin is Maud aanzetten tot reflectie over haar eigen gedrag. Bescherming is belangrijk bij ongeremde jongeren die gemakkelijk een doelwit kunnen worden voor volwassenen met foute bedoelingen. Wanneer deze situatie zou escaleren, neem je het best van Maud over en verwijder je de Instagrampagina. Je kan op zoek gaan naar alternatieven om haar hobby in beeld te brengen.

4. Psycho-educatie

Cliënten in deze fase kunnen baat hebben bij media-educatie, zodat ze niet gemakkelijk het slachtoffer worden van commerciële valstrikken of van volwassenen die (seksueel) misbruik maken van de naïviteit van jonge adolescenten. De ondersteuning kan zich vooral richten op het bespreekbaar maken van grenzen en aangeven waarom er grenzen zijn. Met Maud ga je aan de slag rond grenzen stellen en hoe je verder je profiel kan beveiligen. Dit kan je onder andere doen door een groepsgesprek, door peers te betrekken en hierover samen te reflecteren.



Afstand en nabijheid

Casus

Er is een nieuwe opname in de leefgroep, een meisje van ongeveer dezelfde leeftijd als Maud. Zij ligt onmiddellijk goed in de groep en Maud wordt jaloers. Want tot dan, is zij degene die een centrale positie in de leefgroep heeft. Degene die overal bij is en iedereen aan het lachen brengt. Nu is er iemand anders bijgekomen, waarbij zij het gevoel krijgt dat haar positie in de groep gevaar loopt. Maud heeft via iemand anders vernomen dat je anoniem berichtjes kan sturen. Ze krijgt de link door en begint berichtjes te sturen naar het meisje. Deze berichtjes gaan gepaard met grof taalgebruik, pesterijen, etc. Het gepeste meisje vertelt dit aan de begeleiders. Ondanks dat de berichten anoniem zijn, is het vanuit de inhoud duidelijk dat het om iemand in de groep gaat. Uiteindelijk is het vrij snel duidelijk dat Maud degene is die stuurt.

Hoe ga je hiermee om?

1. Meer ruimte voor mening van anderen

De uitdaging voor begeleiders evolueert van bescherming naar begeleiding, zowel in de virtuele omgeving als in het echte leven. Het is belangrijk dat de verwachtingen van de omgeving niet indruisen tegen de eigen aard van de cliënt (bv. een cliënt met een extraverte persoonlijkheid die graag foto's trekt, maar die geen Instagram mag hebben). Spanningen kunnen ontstaan door een verstoring van het zelfvertrouwen en eigenwaarde. Dit kan gebeuren wanneer de cliënt geen ruimte krijgt om zichzelf te ontwikkelen, bv. als de kennis van de cliënt wordt onderschat of als de mening van de cliënt niet wordt gerespecteerd. Een ander voorbeeld is de cliënt die zichzelf te hoge verwachtingen oplegt. Maud heeft het moeilijk met haar zelfbeeld en wil graag gezien worden. Vandaar reageert ze op deze manier naar het andere meisje. Hier ontstaat een spanningsveld, waarmee Maud niet goed omgaat. Ga met Maud in gesprek over dit thema, durf het open te trekken en bekijk hoe zij dit ziet. Geef erkenning aan Maud wat betreft de gevoelens die zij ervaart en reflecteer samen verder. Doe dit op een coachende manier, geef haar ruimte om haar mening te uiten. Ga in eerste instantie niet begrenzen, maar ga de dialoog aan.

2. Gelijkwaardige partners

De ondersteuning kan meer op een afstand gebeuren, met een veilige terugvalbasis bij onverwachte vragen of problemen. Ruimte geven voor de mening van anderen is belangrijk omdat het sociaal inzicht dan meer ontwikkelt. Je neemt initiatief om Maud haar proces te ondersteunen en complimenten te geven zodat haar zelfvertrouwen en eigenwaarde groeit. Belangrijk hierbij is om de inzichten die Maud gaandeweg krijgt te ondersteunen en te bekrachtigen. Benader haar dan ook als een gelijkwaardige partner in het gesprek en in het zoeken naar oplossingen en nemen van verantwoordelijkheid. Pas als je Maud als gelijkwaardig benaderd en ruimte en erkenning geeft, kan Maud verantwoordelijkheid opnemen.



Activiteiten

Casus

Maud heeft een paar goede vriendinnen en onlangs heeft ze via hen op Facebook een nieuwe vriendin leren kennen. Aangezien haar vriendinnen het nieuwe meisje vertrouwden, was dat voor Maud net hetzelfde. Ze vertellen elkaar veel over wat ze meemaken of in het verleden meemaakten. Na een aantal maanden heen en weer chatten, gaat het over grappige en onnozele wachtwoorden. Op dat moment vertelt Maud haar wachtwoord van Facebook. Ze lachen er samen eens om, want ze vertrouwen elkaar toch? Een maand later reageert een andere goede vriendin heel boos tegen Maud, waarom vertelt Maud privé dingen over haar in een open Facebookgroep? Maud weet van niets, gaat kijken en ziet dat er heel wat confronterende en krasse uitspraken gedaan werden vanop haar account. Ze is ten einde raad, weet niet wat doen, want vraagt zich af hoe dit kan. Zij is dat toch niet geweest? Er komt een grote ruzie, Maud is ontroostbaar en gaat naar haar individuele begeleider. Ze is overstuur en snapt niet goed wat er allemaal gebeurde.

Hoe ga je hiermee om?

1. Grotere verantwoordelijkheid

Activiteiten waarin grotere verantwoordelijkheden worden toegekend zoals het maken van een eigen profielpagina worden aangeraden. De cliënt kan hier ondertussen voldoende mee overweg. Hij/zij zoekt en wil een plaats in de steeds groter wordende omgeving. Verder kunnen de juiste voorwaarden gecreëerd worden om te oefenen met competitie, productiviteit en creativiteit (bv. tijdens online gamen). Maud ervaart in deze situatie dat haar vertrouwen geschonden is. Je ziet dat ze een plek zoekt in de voor haar steeds groter wordende omgeving en daardoor heel open staat voor nieuwe vriendschappen. Je gaat met Maud aan de slag over verantwoordelijkheden en valkuilen daarin. Hoe geef je je grenzen aan en wat betekent vertrouwen? Het Facebook-account verwijderen om de overspoeling te stoppen is een ingrijpende stap, tenzij Maud dit graag wil doen. In het bespreken van deze situatie geef je Maud verantwoordelijkheid in het aanpakken van de situatie. Jij faciliteert het denkproces en reflecteert met haar.

2. Activiteiten zijn resultaatgericht

Activiteiten moeten resultaatgericht zijn, bv. een post moet zoveel online likes halen of in een spel moet een hoger level behaald worden. In een wereld waarin sociale media steeds belangrijker worden, heeft de cliënt behoefte aan begeleiding bij zijn of haar online activiteiten, om informatie te kunnen aftoetsen en verwerken. Voor Maud is Facebook een middel om te communiceren met haar steeds groter wordende vriendengroep. Dit dient om met elkaar in contact te blijven na school, tijdens vakanties, om dingen met elkaar te delen. Ondersteun en coach Maud hierin.



Communicatie

Casus

De casus van Maud en het nieuwe meisje in de leefgroep escaleert. Maud blijft (anonieme) berichtjes sturen en de beledigingen gaan enkel nog over het uiterlijk. En ook dit escaleert. Maud leert iemand kennen die via beeldmanipulatie een gezicht op een ander lichaam kan zetten. Maud stuurt wat foto's door en laat ze aanpassen. Vervolgens zet ze verschillende beelden op Facebook, en vertelt erover tegen iedereen die ze tegenkomt.

Hoe ga je hiermee om?

1. Analyseer en reflecteer

Analyseren en reflecteren met de cliënt wordt meer en meer mogelijk. Vraag bijvoorbeeld wat er misliep en waarom de ruzie begon. De aandacht kan gericht worden naar het nadenken over negatief beleefde situaties door te spreken over de intenties van iemand. Hier heeft Maud acties ondernomen die voor negatieve situaties bij de andere persoon zorgden. Je gaat met Maud aan het werk rond inzicht en herstel. Ga met haar in gesprek over de risico's en gevolgen. Stimuleer zelfreflectie en zelfverantwoordelijkheid. Help haar in het denken in termen van herstel en wat dit in kan houden.

2. Besteed aandacht aan het weergeven van de gevoelens van de cliënt

Ondersteun Maud in het verwoorden van haar gevoelens bij het analyseren en reflecteren over de situatie. Het is belangrijk om dit te normaliseren en dus niet als einddoel te zien. Blijf ondersteuning bieden aan Maud en faciliteer het proces. Maud is in deze fase bezig met haar positie in de groep en voelt zich onzeker over haar status. Hierdoor compenseert ze dit met dominant gedrag dat weliswaar escaleert. Haar behoefte van graag gezien worden en deel uitmaken van de groep zit hier nog achter. Dat wil zeggen dat Maud, ondanks haar acting-out gedrag, worstelt met die gevoelens. Besteed hier extra aandacht aan en geef haar de ruimte om dit te verkennen. Dit proces is er dan ook eentje op langere termijn.

3. Gedeeld eigenaarschap bij afspraken

Groepsgesprekken waarin je samen reflecteert over online risico's zijn een handig middel om de verantwoordelijkheid en betrokkenheid van de cliënt te vergroten. Bespreek bijvoorbeeld online privacy in groep. Afspraken die de cliënten samen in groep maken, onder begeleiding van een moderator, worden vlotter geïnternaliseerd. Het gaat over een gedeeld belang en cliënten maken zelf de analyse van de voor- en nadelen. Op deze manier leert de cliënt dat meningen van anderen ook waardevol kunnen zijn. Samen praten over risico's en veiligheid is belangrijk. Heb aandacht voor de waarom-vragen van cliënten en probeer hier steeds een duidelijk antwoord op te geven. Is Maud herstelt van de moeilijke situatie? Rond de situatie dan af door een aantal groepsgesprekken te voeren. Die gesprekken zoomen dan niet in op de situatie van de twee meisjes, maar je neemt hier algemene thema's over online risico's op. Zorg daarbij wel steeds voor veiligheid in de groep.

Clïent

**Welke handelingsstrategieën gebruik ik om
te begeleiden?**



Structuur en grenzen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Afstand en nabijheid

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Activiteiten



Communicatie

Wil je extra invuldocumenten?

Download die dan op
www.mediawijs.be/weerbaaronline
of scan de QR-code.



 **digitaleinclusie.be**



Colofon

Deze publicatie is een realisatie van onderzoeksgroep Participatie en Toegankelijkheid van de hogeschool UC Leuven–Limburg. Expertisecentrum Inclusive Society en Mediawijs.

Auteurs

Nathalie Drooghmans, Pieter Frederix

Met dank aan

De deelnemende organisaties van 't Rede vzw voor de co-creatie sessies bij het tot stand komen van deze praktische gids. We danken ook Davy Nijs, Tom Vandries en Heleen Neerinckx voor hun bijdrage aan de ontwikkeling van deze gids.

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor educatieve, pedagogische en sociale doeleinden die geen commercieel oogmerk hebben, mag al het materiaal vrij gebruikt worden mits correcte bronvermelding van deze publicatie.

Verwijs naar volgende referentie bij gebruik van deze bron: Drooghmans, N., & Frederix, P. (2023). Weerbaar online: online agressie bij cliënten met een lagere emotionele ontwikkeling. UCLL.

