

> **Tekstbron: Handelen bij grensoverschrijdend gedrag**

In de meeste werksituaties werken mensen goed samen en zorgen ze goed voor de zorgvrager. In de meeste gevallen kun je dan ook prettig werken als helpende. Je weet wat je moet doen, je werkt samen en je hebt plezier in je werk. Maar soms gebeurt er iets op het werk (of in je privéleven) waarbij je denkt: Hé, dit gaat me te ver:

- Wat er nu gebeurt, vind ik écht niet prettig.
- Dit kan gewoon niet.
- Hier word ik bang of hartstikke boos van (of allebei).

Soms gebeurt er iets vervelends tussen jou en een collega of tussen jou en een zorgvrager. Als dit te ver gaat, dan wordt het misschien **onacceptabel** voor jou. Ook een vervelende situatie tussen zorgvragers onderling of tussen een zorgvrager en een collega kan voor jou onacceptabel zijn. Je kunt dan zeggen: Hier vindt **grensoverschrijdend** gedrag plaats. Het gedrag gaat over jouw grenzen heen.

Als je grensoverschrijdend gedrag meemaakt, is dat heel vervelend. Als medewerker in een instelling is het belangrijk dat je grensoverschrijdend gedrag herkent. Het is belangrijk dat je erover kunt praten met een collega, leidinggevende of **vertrouwenspersoon**.



Alicia den Beste.

Uit de praktijk

"Ik ben Alicia den Beste en ik werk als helpende bij een instelling voor volwassenen met een licht verstandelijke beperking. Ik vind mijn werk leuk en ik ben echt dol op mijn zorgvragers. Toch komt het voor dat ik dingen tegenkom tijdens mijn werk dat ik denk: wat er nu gebeurt, vind ik helemaal niet fijn. Je gaat nu behoorlijk over mijn grenzen. Neem nou Joop, een heel lieve man. Hij is alleen behoorlijk in de war en dan denkt hij dat hij mij in mijn billen mag knijpen. Kijk, daar ben ik niet van gediend. Ik houd

best van een grapje maar dit kan niet en ik wil het ook niet! Of laatst, ook zoiets, mijn collega stelde mij voor aan een gast en ze zei: "Dit is onze Alicia, een dijk van een vrouw. Daar kun je niet omheen." Oké, ik ben de slankste niet, maar deze opmerking vond ik echt heel vervelend. Zij had niet door wat ze zei, nou ik wel, bah! Ik heb haar er later op aangesproken. Ze schrok zich rot. Ze had niet in de gaten dat ze mij er erg mee had gekwetst."

1. **Wat is grensoverschrijdend gedrag?**

Elke dag zijn er **nieuwsberichten** over mensen die zich misdragen. Ze vernielen iets, stelen, stichten brand, slaan iemand neer, vermoorden, verkrachten, vernederen, bedreigen, **discrimineren**. Allemaal heel erge gebeurtenissen die je liever niet meemaakt. De meeste mensen vinden al die gebeurtenissen absoluut **ontoelaatbaar**. Ook wettelijk ligt vast dat het allemaal niet mag. Bij overtreding van de wetsregels krijgen mensen dan ook een boete of bijvoorbeeld een gevangenisstraf. In veel situaties is het duidelijk dat gedrag van een ander ontoelaatbaar is. Bijvoorbeeld als iemand brandsticht of een kat mishandelt. Of als iemand jou uitscheldt. Grensoverschrijdend gedrag is dan ook gedrag van een ander dat je niet wilt of kunt accepteren.



Misschien maak jij ook wel eens gebeurtenissen mee die je niet 'grensoverschrijdend' noemt, maar die toch vervelend zijn. Misschien denk je dat het gewoon zo hoort als iemand een 'grapje' met je uithaalt. Soms maakt het ook uit wie dat doet. Als bijvoorbeeld je beste collega (man of vrouw) jou een tikje op je billen geeft, vind je dat waarschijnlijk niet zo erg. Maar als een collega van wie je de **bijbedoelingen** al op een afstand herkent, jou een tik op je billen geeft, word je waarschijnlijk kwaad of je voelt je vernederd. Kortom, gedrag van de een accepteer je wel en van de ander niet. Het gaat er bij grensoverschrijdend gedrag om dat jij bepaalt welk gedrag van een ander jij wel of niet wilt of kunt accepteren. Grensoverschrijdend gedrag kun je overal tegenkomen. Op je werk, op straat, op school, in de sportschool, in de trein, in de bus ... overal.

Voorbeeld 1

Je staat bij de bushalte en je wacht op de bus. Er staat ook een ouder echtpaar op de bus te wachten. Als de bus eraan komt, wil het echtpaar instappen. Voor ze het weten komen er vier jongens uit de bus die het echtpaar opzij duwen. De man valt tegen de bus aan. De jongens lopen door zonder om te kijken.

Iedereen kan grensoverschrijdend gedrag vertonen. Dat kan je collega zijn, een medestudent, een zorgvrager, je baas, de sportleraar, familieleden, je beste vriend. Misschien vertoon jij zelf ook wel eens grensoverschrijdend gedrag. Grensoverschrijdend gedrag is van alle leeftijden, rangen en standen.

Voorbeeld 2

Je loopt door de gang van het verpleeghuis. Achter je loopt een collega die je niet erg mag. A door de tochtdeur bent gegaan, laat je de deur voor de neus van je collega dichtvallen.

In hoofdstuk 4 lees je meer over de redenen waarom sommige mensen tot grensoverschrijdend gedrag komen.

2. Wettelijke normen en fatsoensnormen

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag dat zowel de **wettelijke normen** als de **fatsoensnormen** te buiten gaat.

2.1 Wettelijke normen

Wetten zijn regels waar iedereen zich aan moet houden. De wet bepaalt wat wel en niet mag in onze maatschappij. Als je steelt of vecht of door het rode licht rijdt, ben je strafbaar. Als je dingen van een ander vernielt of iemand bedreigt, ben je ook strafbaar. De politie komt eraan te pas en in sommige gevallen **de rechter**. Er zijn natuurlijk nog veel meer voorbeelden te noemen.

2.2 Fatsoensnormen

Kinderen krijgen in hun opvoeding **normen en waarden** mee over wat wel en niet hoort. **'Fatsoen'** kun je dus zien als afspraken die kinderen in hun opvoeding meekrijgen. **Fatsoenlijkheid** heeft vooral te maken met het dagelijkse gedrag en de omgang van mensen.

Wat fatsoenlijk precies is, is voor alle **culturen** verschillend. In sommige culturen moeten vrouwen of mannen hun hele lichaam bedekken. In andere landen lopen zowel mannen als vrouwen bijna bloot.

Ook binnen één land kan het fatsoensbegrip sterk verschillen. Dat is afhankelijk van de je geloofsovertuiging of de plaats waar je bent geboren of de groep mensen waar je mee omgaat.

In het ene gezin spreken de kinderen hun ouders aan met u. In het andere gezin noemen de kinderen hun ouders bij de voornaam. Dat zullen de mensen uit het eerste gezin misschien wel heel onfatsoenlijk vinden!

Niet alle mensen hebben eenzelfde **jeugd** en eenzelfde **opvoeding** gehad.

Er zijn helaas mensen die niet goed geleerd hebben wat fatsoenlijk zijn betekent voor hun eigen gedrag. Ze kunnen dan zomaar

grensoverschrijdend gedrag gaan vertonen. Het is daarom belangrijk om kinderen al vroeg te leren wat wel en wat niet fatsoenlijk is..

3. **Acht vormen van grensoverschrijdend gedrag**

Er zijn verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag te noemen. De belangrijkste zijn:

1. pesten
2. seksuele intimidatie
3. roddelen, liegen, stoken
4. vernielen
5. stelen
6. bedreigen
7. discriminatie
8. machtsmisbruik.

Sommige vormen van grensoverschrijdend gedrag komen vaak in combinatie voor. Bij seksuele intimidatie is er ook sprake van machtsmisbruik en bedreiging.

Bij pesten is er vaak ook sprake van roddelen, bedreigen, machtsmisbruik of discriminatie.

Bij discriminatie is er vaak ook sprake van pesten, bedreigen, vernielen of machtsmisbruik.

3.1 **Pesten**

Plagen is vaak een spelletje en gebeurt meestal tussen mensen die elkaar best aardig vinden. Er worden wat flauwe geintjes uitgehaald waar iedereen wel om kan lachen.

Toch kan plagen **pesten** worden. Plagen wordt pesten wanneer degene die geplaagd wordt er niet meer om kan lachen. Plagen wordt pesten als de plager blijft plagen, ook al vraagt de ander om ermee op te houden.



Bij pesten gaat het er meestal om dat één persoon (of een groepje) iemand anders (of een ander groepje) langere tijd het leven vreselijk zuur maakt.

Weken of maanden lang wordt iemand bijvoorbeeld uitgescholden, bespuugd, de weg versperd, geduwd of uitgelachen. Dit zijn nog maar een paar voorbeelden. Ook via internet, e-mail of sms kan iemand langdurig gepest worden.

Iedereen die wel eens gepest is, wéét hoe **afschuwelijk** dat is!

Als je zelf nog op school zit, dan weet je dat pesten op scholen vaak voorkomt. Maar ook op het werk komt het voor dat volwassen mensen elkaar pesten.

Iemand die pest, is vaak zelf nogal onzeker en door te pesten laat hij anderen zien hoe 'flink' hij is en dat hij heel wat durft. Ook kan het zijn dat iemand die pest eerder zelf gepest is. Hij reageert dat nu af op een ander. Meestal is degene die gepest wordt niet in staat om voldoende van zich af te bijten. Hij is dus een makkelijk **slachtoffer** voor de pester(s).

Ook zorgvragers kunnen elkaar pesten. Zelfs in **zorginstellingen** komt het voor dat bewoners elkaar pesten.

Het kan zijn dat het pesten van zorgvragers onderling te maken heeft met hun ziekte of een **aangeboren afwijking**. Het is belangrijk om te weten wat de oorzaak van het pesten is.

3.2 Seksuele intimidatie

Intimidatie betekent: iemand overdonderen en angst aanjagen. Er is sprake van seksuele intimidatie wanneer je opmerkingen te horen krijgt die duidelijk een onprettige seksuele bijbedoeling hebben. Daarnaast valt ook elke ongewenste aanraking waarbij jij een seksuele bijbedoeling ervaart onder seksuele intimidatie.

Vooraf vrouwen krijgen regelmatig te maken met seksuele opmerkingen. Dat is in de meeste gevallen vernederend en dus grensoverschrijdend.

Voorbeeld 3

Wanneer jij bij meneer De Groot binnenkomt om hem te helpen zijn steunkousen aan te zetten, zit hij in een pornobladje te kijken. Terwijl je zijn broekspijp oprolt om de kous aan te trekken, kijkt hij jou de plaatjes zien en hij zegt: "Dit vind jij vast ook wel leuke fotootjes."

3.3 Roddelen

Roddelen of kwaadspreken over iemand betekent vervelende en gemene dingen over een ander zeggen. Die persoon zal zich buitengesloten voelen en misschien erg onzeker of kwaad worden.

Veel mensen roddelen graag of ze genieten van de roddelverhalen over anderen. Denk maar aan de roddelbladen.

Mensen die roddelen zijn vaak ergens ontevreden over. Vaak zijn ze ook jaloers op de persoon over wie ze roddelen. Hun onvrede uiten ze door rottige dingen over anderen te vertellen. Vaak voelen ze zich zelf dan 'beter'.

Roddelen is een veelvoorkomende vorm van pesten. Roddelen is erg slecht voor de sfeer op het werk.

3.4 Vernielen

Eigendommen van een ander vernielen valt ook onder grensoverschrijdend gedrag. Je hoort nu eenmaal zorgvuldig met de spullen van een ander om te gaan.

Als er onder jouw handen per ongeluk iets kapotgaat, kun je daar meestal niets aan doen. Vernielen doe je **expres**. Bij vernielen gaat het niet alleen om eigendommen die heel duidelijk van een ander zijn. In de publieke ruimte komt vernielen vaak voor. Na een avondje stappen zijn bijvoorbeeld bushokjes vernield en plantenbakken omgegooid. Dat kost de gemeenschap veel geld.

3.5 Stelen

Voor stelen geldt hetzelfde als voor vernielen: wat van een ander is, maak je niet stuk of neem je niet mee. Niet uit je moeders portemonnee, niet uit een winkel, niet op je werk en ook niet uit de openbare ruimte. Veel mensen denken dat je een pak kopieerpapier of suikerzakjes (handig voor de vakantie) wel mee kunt nemen omdat er toch in het groot wordt ingekocht. Ze bedenken niet dat de kosten voor het bedrijf zijn.



3.6 Bedreigen

Bedreigen kan met woorden: "Ik maak je kapot!" Maar ook met daden, bijvoorbeeld wanneer iemand zijn middelvinger opsteekt of met een mes zwaait. Als je bedreigd wordt, voel je je onveilig. Bij ruzies wordt vaak bedreigd. Ook vinden er bedreigingen plaats via internet, e-mail of telefoon.

3.7 Discriminatie

Discrimineren betekent iemand **buitensluiten** omdat hij anders is. Hij wordt buitengesloten omdat hij niet net zo is (of doet) als iedereen in een bepaalde groep. Dat kan zijn omdat iemand een andere huidskleur heeft of een ander geloof of andere opvattingen over het leven.

Ook homoseksuelen worden vaak gediscrimineerd. Vrouwen worden soms gediscrimineerd, evenals en mensen op de **arbeidsmarkt** die boven een bepaalde leeftijd zijn.

Voorbeeld 4

Yvon werkt als helpende in een verzorgingshuis. Ze is nog maar net begonnen met haar baan. Eerst leek het allemaal zo leuk. Maar sinds een paar collega's erachter zijn gekomen dat Yvon lesbisch is, doen sommige collega's erg afstandelijk tegen haar. Ze kletsen onderling over haar en kijken haar niet meer aan. Sommigen willen zelfs niet met haar samenwerken. Yvon voelt zich ontzettend gediscrimineerd.

3.8 Machtsmisbruik

Macht is de mogelijkheid om iets te laten gebeuren. Het is een kracht waarmee je van alles tot stand kunt brengen. Je hebt bijvoorbeeld de macht over het stuur van je auto. Een agent heeft de macht om de orde te handhaven. Je leidinggevende heeft de macht om je werkopdrachten te geven. Jij hebt de macht om je werk naar behoren uit te voeren.

Macht is op zich een goede eigenschap. Maar wanneer je misbruik maakt van macht, wordt het machtsmisbruik.

Omdat je je lekker kan voelen wanneer je ergens macht over hebt, kan het zijn dat ook jij last krijgt van **machtsmisbruik**. Dan is er bij jouzelf sprake van grensoverschrijdend gedrag!

Voorbeeld 5

Lenny werkt als helpende in de thuiszorg. De moeder is ziek en de vader is zeeman. Hij is dus vaak weg. Vandaag helpt Lenny de kinderen naar bed. "Eerst douchen", heeft ze gezegd. Wanneer Patrick naar haar idee te lang onder de douche staat, zet ze de warme kraan in de keuken aan en staat Patrick onder een ijskoude straal. Wanneer Patrick begint te gillen, trekt Lenny de badkamerdeur open en zegt streng: "Kom eronderuit! Je staat er veel te lang onder."

Voorbeeld 6

Ben is manager bij een grote zorginstelling. Hij is erg trots op zijn leidinggevende functie. Hij rijdt altijd in een grote, dure auto op het werk. Bij binnenkomst groet hij de receptioniste amper. Hij brengt zonder overleg veranderingen in het werk aan. Niemand vindt hem een prettige baas en hij speelt de baas. Ben geniet zichtbaar van zijn macht. De sfeer in deze zorginstelling is ronduit slecht.

Wanneer mensen misbruik maken van hun positie, noem je dat machtsmisbruik. Ze kunnen bijvoorbeeld misbruik maken van hun lichamelijke kracht of van hun verbale kracht.

Mensen die het nodig hebben om hun macht te misbruiken zijn vaak onzekere mensen. Door anderen bang te maken en te vernederen voelen ze zich beter dan de ander. Door **machtsvertoon** dwingen ze op een vervelende manier respect af. Het lijkt misschien respect, maar in feite is het angst. Mensen die (te veel) macht hebben, kunnen daar vaak niet mee omgaan. Kijk maar naar dictators. Alles wat er in hun land gebeurt, wordt door de dictator bepaald.

Ook in het werk kun je machtsmisbruik tegenkomen. Bijvoorbeeld een leidinggevende of een collega die je **vernedert** waar je bij staat. Of een collega die op een botte manier bevelen uitdeelt.

Wanneer jij je zorgvrager dwingt om dingen te doen die hij niet wil, is er ook sprake van machtsmisbruik. Juist kwetsbare mensen zijn vaak slachtoffer van mensen die hun macht misbruiken.

3.9 Autoriteit of autoritair

Iemand die misbruik maakt van zijn macht, gedraagt zich meestal **autoritair**. Dit betekent dat die persoon zich minachtend, dwingend of uit de hoogte tegenover je opstelt. Mensen die misbruik maken van hun macht(spositie), zijn vaak onzeker: zij hebben dit nodig om zich autoritair op te stellen.

Iets heel anders is een autoriteit. Een autoriteit is iemand die veel weet, veel ervaring heeft en voor wie je vanzelf **respect** voelt omdat deze persoon gewoon kundig is. Hij gebruikt zijn macht(spositie) om goede dingen, vaak op een rustige en prettige manier, te laten gebeuren. Een autoriteit heeft het niet nodig om autoritair te zijn. Toch kan ook een autoriteit autoritair zijn.

4. Grensoverschrijdend gedrag, hoe komt iemand ertoe?

Soms zijn het zorgvragers die grensoverschrijdend gedrag vertonen. Het kan zijn dat ze een **handicap** of ziekte hebben en daardoor tot dat gedrag komen. Meestal kijk je daar anders tegenaan omdat deze zorgvragers misschien niet in de gaten hebben dat ze zich 'misdragen'. Als **professional** begrijp je dit grensoverschrijdende gedrag beter. Maar ook van deze groep mensen hoef je grensoverschrijdend gedrag niet te accepteren. Wel moet je weten hoe je er op een professionele manier mee om moet gaan.

Voorbeeld 7

Marja werkt met dementerende ouderen. Iemand die dement is, kan soms hele rare dingen doen. Laatst vertelde ze van een keurige oude mevrouw, echt een keurige dame, die plotseling haar rok omhoog trok en aan iedereen haar onderbroek wilde laten zien!
"Het is natuurlijk grensoverschrijdend gedrag, maar in ons werk komen we dergelijk gedrag regelmatig tegen", vertelt Marja. Men noemt dit decorumverlies. Bij decorumverlies begrijpen de zorgvragers zelf niet meer wat ze doen. "Daar ga je als professional natuurlijk anders mee om", zegt Marja.

In hoofdstuk 7 kun je lezen hoe je in zulke situaties professioneel kunt handelen.

Er zijn ook mensen die zich misdragen omdat ze het 'leuk' vinden, om stoer te doen, omdat ze zich ellendig voelen, om op te vallen of om erbij te horen. Het kan ook zijn dat ze van thuis niet hebben meegekregen wat wel en niet toelaatbaar is. Ze kennen de fatsoensnormen niet of willen zich daar niet naar gedragen.

Mensen die veel gepest zijn, gaan later soms zelf pesten. Dan ervaren ze de macht waar ze vroeger zelf slachtoffer van waren. Mensen die seksueel misbruikt zijn, kunnen ook later dezelfde fout begaan.

Mensen die zijn opgegroeid in een gezin waar veel geweld voorkomt, denken soms dat geweld 'gewoon' is.

Er zijn dus veel redenen waarom iemand zich grensoverschrijdend kan gedragen.

Voorbeeld 8

Dennis is een jongen van 17 jaar. Hij is uit huis geplaatst en woont in een zorgboerderij. Hij heeft thuis al heel wat ellende meegemaakt: drank, geweld en verwaarlozing. Het kost Dennis grote moeite om zich aan te passen in de zorgboerderij. Bij het minste of geringste vliegt hij de begeleiders en zijn medebewoners naar de keel. Het kost veel tijd om Dennis te leren dat agressie niet een manier is om je onvrede te uiten.

Voorbeeld 9

Miranda werkt in een zorginstelling. Ze is heel zorgzaam voor de bewoners. Je moet alleen grote ruzie met haar krijgen. Ze scheldt je dan uit voor alles wat mooi en lelijk is. Een gewoon gesprek met haar is bijna onmogelijk. Je moet het hoe dan ook met haar eens zijn.

Misschien vertoon jij zelf ook wel eens grensoverschrijdend gedrag. Soms ga je over iemands grenzen zonder dat je je daarvan bewust bent. Je flapt er zomaar iets uit of je maakt een 'geintje'. Wat voor jou een geintje is, is voor een ander misschien een heel vervelende opmerking. Je toont respect voor iemand als je de grenzen van de ander respecteert.

Het is belangrijk dat je je bewust bent van je eigen gedrag. Ben je zelf soms te fel, handtastelijk of grof in de mond? Spreek je graag en gemakkelijk slecht over een ander? Heb je de neiging om te pesten, te liegen, dingen van een ander 'mee te nemen'?

We kunnen allemaal wel eens grensoverschrijdend gedrag vertonen. Maar laat je je aanspreken op je gedrag?

Ben je zo flink en dapper om van een ander aan te kunnen horen waarom jouw gedrag grensoverschrijdend is?

Als dat zo is, kun je jouw grensoverschrijdende gedrag bijsturen zodat je als een echte professional aan het werk kunt zijn.

Veiligheid

Grensoverschrijdend gedrag roept onveiligheid op. Het zorgt voor een slechte (werk)sfeer. Dat betekent dat mensen met minder plezier naar hun werk gaan. Ze doen dan meestal hun werk minder goed. Ook kan het zijn dat mensen ziek wegblijven van hun werk of zelfs **ontslag** nemen.

Grensoverschrijdend gedrag heeft dus vaak grote gevolgen. Niet alleen voor de medewerkers, maar ook voor de zorgvragers. Het is belangrijk om grensoverschrijdend gedrag tijdig te signaleren. De leidinggevende kan er dan iets mee doen om zo te zorgen voor een veilige sfeer.

5. Grensoverschrijdend gedrag herkennen en voorkomen

Je weet nu wat met grensoverschrijdend gedrag wordt bedoeld. Nu ga je kijken hoe je er zelf goed mee om kunt gaan. Je gaat daar op drie manieren naar kijken:

1. door je ogen en oren open te houden
2. met behulp van de **Gordon-methode**
3. op een professionele manier.

Het kan zijn dat je grensoverschrijdend gedrag helemaal niet opmerkt. Misschien herken je het niet. Of misschien ben je er bang voor en wil je het niet zien. Het is daarom belangrijk dat je signalen leert 'opvangen'. Maar hoe doe je dat?

Voorbeeld 10

De helpende ziet dat het ene jongetje het andere jongetje onder de tafel tegen zijn benen schopt.

De meeste mensen kennen het verschil tussen goed en kwaad. Dat hebben ze geleerd tijdens hun opvoeding en op school of in de kerk of in de moskee.

Goed is waar jij zelf en anderen zich prettig bij voelen.

Kwaad is waar jij zelf en anderen ongelukkig, boos en haatdragend van worden.

Wanneer je je bewust bent van die twee verschillen, zul je grensoverschrijdend gedrag herkennen. Daarbij moet je je ogen en oren goed openhouden.

Voorbeeld 11

Nadja werkt op een peuterspeelzaal. Er komt drie dagen per week een jongetje dat echt lastig is. Hij luistert heel slecht, pest andere kinderen en slaat en schopt om zich heen. Zo heeft hij Nadja van de week tegen haar schenen geschopt. Een andere leidster heeft hij al eens geslagen.

6. De Gordon-methode

Met de Gordon-methode kun je op een goede manier **communiceren** en goed omgaan met conflicten.

Thomas Gordon was een Amerikaanse wetenschapper die leefde van 1918 tot 2002. Hij is vooral bekend door zijn ideeën over het opvoeden van kinderen. Hij vindt het belangrijk dat kinderen vooral positief worden opgevoed. Dat betekent dat ze vooral te horen krijgen wat ze goed doen, in plaats van dat ze steeds te horen krijgen wat ze fout doen.

Hij wil mensen leren **respectvol** met elkaar om te gaan. Ook al zijn ze het niet altijd met elkaar eens.

Hij wil ook dat mensen leren om **conflicten** te voorkomen of op te lossen door goed naar elkaar te luisteren.

Om dat te bereiken heeft hij een aantal manieren van omgaan met elkaar ontworpen.

Zijn ideeën zijn langzamerhand overgenomen door scholen en peuterspeelzalen maar ook door zorginstellingen. Ook veel ouders passen zijn **methode** in de opvoeding van hun kinderen toe.

6.1 Van wie is het probleem?

Soms komt het voor dat jij vindt dat iemand grensoverschrijdend gedrag vertoont. Maar die ander is zich daar misschien niet van bewust. Als een peuter de net geveegde peuterspeelzaal binnenkomt met modderlaarsjes, dan zou dat voor de leidster een probleem kunnen zijn. Zij zou de peuter

naar buiten kunnen sturen omdat hij in haar ogen grensoverschrijdend gedrag vertoont.

Maar dat kind is helemaal niet bezig met die modder aan zijn laarsjes: hij wil de leidster een lekker moddertaartje komen brengen!

Je kunt je hier dus afvragen: wie heeft er hier een probleem?

Voor de leidster is het misschien een probleem. Voor het kind is het geen probleem.

Voorbeeld 12

Alex werkt als helpende op een zorgboerderij. Een van de bewoners, Samir, loopt de hele dag te boeren. Alex vindt dat zo langzamerhand erg storend. Alex heeft een probleem. In plaats van Samir te verbieden zo te boeren, legt Alex hem uit waarom hij dat boeren niet prettig vindt. Hij zegt vooral tegen Samir dat hij dat geboer onsmakelijk vindt. Hij vraagt of Samir wil proberen minder vaak te doen.

Omdat Alex vriendelijk blijft en er een grapje over maakt, voelt Samir zich niet vervelend over de opmerking van Alex. Hij belooft dat hij er voortaan op zal letten minder te boeren.

6.2 De win-winmethode

Bij de **win-winmethode** van Gordon gaat het erom dat je bij een conflict of een **onenigheid** niet in de ruziesfeer terecht komt. Ook bij grensoverschrijdend gedrag kun je deze methode toepassen. Je zoekt met elkaar naar een oplossing waar beiden zich goed bij voelen.

Zoals je in voorbeeld 12 kunt zien heeft Alex Samir aangesproken volgens deze win-winmethode. Alex zegt niet tegen Samir: "Jij moet nu maar eens ophouden met dat vieze geboer." Alex legt juist aan Samir uit wat hij er vervelend aan vindt. Dit doet hij vriendelijk, zonder Samir te kwetsen of uit te lachen. Ze hebben geen ruzie, geen conflict gekregen over het boeren van Samir.

Bij de oplossing van dit probleem hebben ze allebei 'gewonnen'.

6.3 De ik-boodschap en de jij-boodschap

Om te voorkomen dat je ruzie met iemand krijgt, is het belangrijk te letten op hoe je iets over iemands gedrag zegt. Je kunt daarvoor de **ik-boodschap** gebruiken. Je legt dan het probleem dat je met vervelend gedrag van iemand hebt rustig uit.

De ik-boodschap bestaat uit drie delen:

1. Je noemt het gedrag: *Je boert steeds, Samir.*
2. Je zegt wat zijn gedrag met jou doet: *Ik word er steeds een beetje misselijk van.*
3. Je geeft aan wat je zou willen: *Zou je daar rekening mee willen houden? Dank je.*

Bij de ik-boodschap val je de ander niet aan. Je probeert er een win-winsituatie van te maken. Het is een heel verschil met de jij-boodschap. Bij een jij-boodschap zou je kunnen zeggen:

Jij loopt de hele dag te boeren! Daar moet nu eindelijk eens mee stoppen. Ik word kotsmisselijk van je, bah!

Bij een jij-boodschap val je iemand aan. Je oordeelt en een ruzie of conflict kan nu gemakkelijk ontstaan. Probeer dus altijd de ik-boodschap toe te passen.

6.4 Omgaan met conflicten

Niet iedereen gaat op eenzelfde manier met conflicten om. En niet ieder conflict wordt op dezelfde manier opgelost. Wil je er op een goede manier mee omgaan, gebruik dan ook hier de win-winmethode.

Hieronder staan vijf verschillende vormen van reacties van mensen wanneer ze in een conflict terecht zijn gekomen. In sommige gevallen reageren mensen **subassertief**. Als ze op een goede manier met een conflict omgaan, dan reageren ze **assertief**.



- *vluchten*

Bij vluchten ga je het conflict uit de weg. Je blijft bijvoorbeeld vriendelijk lachen tegen degene met wie je een conflict hebt. Of je zorgt ervoor dat je die persoon niet meer tegenkomt. Je voelt je er niet lekker bij. Je hebt verloren doordat je het conflict niet **bespreekbaar** hebt gemaakt.

Je reageert subassertief.

- *toedekken*

Je doet net alsof er nooit een conflict was. Je doet een beetje lacherig. Je bent bang dat 'ze' je niet meer aardig vinden als je erover begint. Je hebt het er niet meer over. Ook hier zul je het gevoel houden dat jij 'verloren' hebt. Het conflict blijft in je knagen.

Je reageert subassertief.

- *vechten*

Je gaat het conflict aan. Je laat je toch niet zomaar alles zeggen?! Je zult 'ze' eens goed laten weten hoe jij erover denkt! Bij deze manier denk je dat jij gewonnen hebt in dit conflict. Maar eigenlijk blijft het conflict bestaan en is geen van beide partijen echt tevreden.

Je reageert agressief.

- *confronteren*

Je hebt besloten om het conflict op te lossen en de wereld uit te helpen en wel zo dat iedereen er straks een goed gevoel aan overhoudt. Je hebt besloten te zeggen hoe jij in dit conflict staat. Daarbij gebruik je de ik boodschap. Je hebt je ook voorgenomen om goed naar de ander te luisteren. Je reageert met begrip op de ander. Op die manier reageer je op de win-winmethode. Beide partijen komen tevreden uit de

onderhandelingen. Je reageert assertief.

- *onderhandelen*
Je gaat samen op zoek naar een oplossing. Je kijkt of beide partijen tevreden kunnen zijn als je elkaar een beetje tegemoetkomt, zonder jezelf tekort te doen. Ook hier is sprake van een win-winsituatie. Je reageert assertief.

Wat betekent assertief?

Als je stevig in je schoenen staat, gedraag je je in de meeste gevallen assertief:

- Je kunt goed je grenzen aangeven.
- Je spreekt duidelijk verstaanbaar.
- Je maakt oogcontact.
- Je neemt initiatief.
- Je vraagt hulp als dat nodig is.
- Je stelt je open op.

Subassertief reageren is het tegenovergestelde van assertief. Te assertief is ook niet goed, te agressief op een ander overkomen. Je kunt de ander dan kwetsen.

7. Professionaliteit

Je hebt voetballers en voetballers. Sommige mensen voetballen puur voor de lol. Ze hebben techniek die misschien niet super is.

Andere voetballers zijn profvoetballers. Zij voetballen omdat het belang van hun club of van het land ervan afhangt. Zij verdienen geld met voetballen. Ze moeten dus heel goed kunnen voetballen! Ze hebben technieken geleerd door veel te trainen. Ze hebben vaardigheden geleerd om zo slim mogelijk de bal door te spelen. Deze voetballers zijn profs ofwel professionele voetballers.

Als je professioneel bent betekent het dat je niet zomaar wat doet. Je hebt, net als de profvoetballers, technieken en vaardigheden geleerd om je werk zo goed mogelijk te doen. Bij professioneel werken hoort ook dat je werkt volgens de regels die er op je werk afgesproken zijn.

Als je in je werk te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag, dan is het belangrijk dat je daar op een professionele manier mee om kunt gaan. Je moet daarbij rekening houden met drie verschillende situaties:

- Iemand kan over jouw grenzen gaan.
- Iemand kan over andermans grenzen gaan.
- Zorgvragers kunnen onderling over elkaar grens gaan.

7.1 Iemand gaat over jouw grenzen

Misschien is je eerste reactie bij grensoverschrijdend gedrag om terug te vechten. Meestal maakt dat de toestand alleen maar erger. Dus wat je beter niet kunt doen is:

- vechten, slaan of spugen of ander geweld gebruiken
Dat is geen goede manier. Dan ga je zelf ook grensoverschrijdend gedrag vertonen. Dat is niet acceptabel.
- schelden.
Schelden levert niets op, nooit.
- het maar laten gebeuren

Als je het maar laat gebeuren maak je jezelf tot slachtoffer. Het is belangrijk dat je gaat leren nee te zeggen. Met andere woorden: je geeft je grenzen aan. Je stelt je assertief op.

Als iemand over jouw grenzen gaat, zijn er verschillende dingen die je wél kunt doen:

- Je kunt meteen aangeven dat je er niet van gediend bent. Dat doe je door heel duidelijk te zeggen dat je dit bepaalde gedrag helemaal niet op prijs stelt. Je zegt: "Nee! Je moet nu stoppen!"
- Je kunt je er niets van aantrekken. Soms doet iemand iets wat jou niet aanstaat maar het is net op de grens van het toelaatbare. Je kunt dan bij jezelf denken: ach, hij weet niet beter. De volgende keer zeg ik er wat van.
- Je kunt er met collega's over spreken.
- In ieder geval is het zinvol om iemand op te zoeken die je vertrouwt. Je kunt dan met die persoon over het grensoverschrijdende gedrag praten. Samen kun je bekijken wat eraan gedaan kan worden.

7.2 Iemand gaat over andermans grenzen heen

Voorbeeld 13

Wesley werkt als helpende met bejaarden in een centrum voor dagbesteding. Op een middag maakt hij mee dat een oude, lichamelijk gehandicapte man door Janny, een begeleider, erg ruw behandeld wordt. Ze trekt hem uit zijn rolstoel op de wc, terwijl ze tegen hem tekeer gaat: "Kom, schiet eens op. Ik heb niet de hele dag de tijd."

Wanneer je meemaakt dat een collega over de grens van een zorgvrager heen gaat, zoals in voorbeeld 13, dan is het belangrijk dat je ingrijpt. Wanneer je dat niet direct durft, zou je een collega kunnen waarschuwen. Durf je het wel, dan is het belangrijk om in zo'n geval geen ruzie te gaan maken. Zorg dat je rustig blijft. In voorbeeld 13 zou je kunnen aangeven dat Janny wel heel erg tegen de zorgvrager tekeer gaat.

Later, na het voorval, kun je Janny uitleggen dat dit niet de goede manier is om met de zorgvragers om te gaan.

7.3 De ene zorgvrager gaat over de grens van een andere zorgvrager

Voorbeeld 14

Elly is een vrouw met een verstandelijke beperking. Iedereen kent haar als vriendelijk en behulpzaam. Sinds kort heeft ze een vriend. Omdat ze bang is dat iemand hem van haar af zal pakken, is haar vriendelijke gedrag veranderd. Elke huisgenoot die in zijn buurt komt wordt door Elly geslagen of getrapt.

Grensoverschrijdend gedrag van zorgvragers onderling is een apart verhaal. In het geval van voorbeeld 14 kun je Elly niet aanspreken op haar 'gezonde' verstand.

Bij zorgvragers is grensoverschrijdend gedrag soms een gevolg van hun handicap.

Om verandering aan te brengen in het gedrag van Elly moeten de afspraakjes die zij met haar vriend maakt zo worden geregeld dat er bijvoorbeeld niemand thuis is. Of ze mag hem wel in haar eigen kamer, maar niet in de gemeenschappelijke ruimte ontmoeten.

Kinderen die onderling grensoverschrijdend gedrag vertonen kun je meestal wel wijzen op hun gedrag. Als dat niet lukt, moet er misschien met de ouders gesproken worden. Of, in erge gevallen, moet er een **gedragsdeskundige** aan te pas komen.



8. Klachten van de zorgvrager en de klachtenregeling

In het werk kun je te maken krijgen met een zorgvrager die een klacht heeft. Dat kan overall over gaan: over de directe verzorging, over een taxi die niet op tijd komt of over een zorgvrager die een andere zorgvrager pest.

In 'Werken aan eigen professionaliteit' is ook aandacht besteed aan klachten, de **klachtenregeling** en de **klachtencommissie**. En ook aan klachten van medewerkers. In deze beroepstaak behandelen we klachten van de zorgvrager.

Er zijn verschillende soorten klachten, bijvoorbeeld:

- een klacht van de zorgvrager over de begeleider
- een klacht van de zorgvrager over de behandeling, het eten of de verzorging in het algemeen
- een klacht over het niet goed functioneren van een gekocht product
- een klacht van een medewerker over de gang van zaken op het werk.

Voorbeeld 15

Mark werkt als stagiair helpende op een peutergroep. Hij heeft het erg naar zijn zin en zijn begeleider is heel tevreden over hem. Mark ziet het werk liggen en gaat lief en verstandig om met de kinderen.

Op een dag belt een ouder van een van de kinderen op om te klagen over Mark. Zijn dochtertje van 4 jaar heeft gezegd dat ze Mark de liefste 'juf' van de wereld vindt omdat hij zo grappig is en haar soms een kusje op haar haren geeft.

Gezien de verontrustende verhalen over kindermisbruik reageert de vader geschrokken. Het zal toch niet dat Mark ...?

Voorbeeld 16

Simone Metz heeft een scootmobiel. Ze heeft een spierziekte, waardoor ze moeilijk loopt. Ze is blij met haar 'karretje'. Toch heeft ze een klacht: het systeem om de batterij van de scootmobiel op te laden hapert regelmatig. Ze neemt contact op met de leverancier van de scootmobiel.

8.1 Een klacht kan terecht of onterecht zijn

Wanneer de dochter van mevrouw Van der Vecht vindt dat haar moeder in een jurk vol vlekken rondloopt, zou zij kunnen gaan klagen bij de leiding. Wanneer de dochter een pietje-precies is en een vlekje al 'een jurk vol vlekken' vindt, is haar klacht misschien wat overdreven. Hoe los je dat op? Maar wanneer je ontdekt dat je verstandelijk gehandicapte zoontje geslagen is door een verzorger, lijkt een klacht terecht.

Belangrijk bij het aanhoren van elke klacht is altijd dat je:

- de klacht serieus neemt (ook wanneer jij de klacht misschien een beetje onzinnig vindt)
- goed luistert naar de klacht (je maakt oogcontact met de klager, knikt instemmend en zegt bijvoorbeeld 'Ik begrijp dat u dat vervelend/erg vindt')
- niet gaat 'meeklagen' met degene die de klacht heeft (als je dat wel doet, ben je onprofessioneel bezig)
- wanneer je de klacht niet zelf wilt, kunt of mag oplossen, de klacht doorgeeft aan iemand van de leiding.

Bij het behandelen van een klacht van de zorgvrager is het zaak dat je je **gesprekstechnieken** gebruikt: oogcontact maken, luisteren, doorvragen, samenvatten en evalueren.

Ook voor de zorgvrager (en zijn familie) is er een mogelijkheid om bij serieuze, niet op te lossen klachten de klachtencommissie van de instelling in te schakelen. Elke instelling moet volgens de wet een klachtenregeling en klachtencommissie hebben. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie mensen. Bij die commissie kan iedereen met zijn klacht terecht. Deze commissie bespreekt de klacht met de 'klager' en handelt de klacht professioneel af.

8.2 Soms wordt klagen zeuren

Klagen kom je op veel plekken in de sector zorg en welzijn tegen. Geklaag kan in je werk behoorlijk de sfeer verpesten. Denk hierbij aan een zorgvrager die altijd overal over klaagt: over het weer, over het eten, over jouw gedrag, over de politiek, over de programma's op tv enzovoort.

Mensen die veel klagen, zijn vaak ontevreden en ongelukkig. Hun manier van klagen is eigenlijk een manier om aandacht te krijgen.

Ook bij collega's kun je dat tegenkomen. En vooral bij kinderen; een kind dat zanikt om een ijsje, is voor iedereen wel herkenbaar. Kinderen kennen vaak nog niet de grenzen van acceptabel gedrag. Zeuren kan namelijk grensoverschrijdend gedrag worden. Klagen en zeuren zijn niet in het rijtje van grensoverschrijdend gedrag opgenomen. Maar als klagen zeuren wordt, is het eigenlijk wel een vorm van grensoverschrijdend gedrag. Wanneer is klagen terecht en wanneer wordt het gezeur?

- De verschillende manieren en achtergronden van klagen en zeuren moet je kunnen onderscheiden.
- Wanneer iemand klaagt, is er vaak een goede reden voor: iemand heeft ergens pijn. Of iemand is verdrietig of ontevreden.
- Wanneer iemand maar blijft klagen en op een nare toon steeds dezelfde klacht herhaalt, terwijl al op zijn klacht is ingegaan, wordt het zeuren.

Wie klaagt en waarom? En vind jij het geklaag, maar zegt je collega bijvoorbeeld 'Ik snap haar geklaag wel, die vrouw heeft het echt niet gemakkelijk'?

Als professioneel werker moet je met al die verschillen op de juiste manier kunnen omgaan.

Eenzijds heb je kennis van je doelgroep nodig. Houd er bijvoorbeeld rekening mee dat het vaak om jonge kinderen gaat of om zorgvragers die in de war, dementerend of een verstandelijke beperking hebben.

Anderzijds moet je gesprekstechnieken kunnen toepassen om een klagende of zeurende zorgvrager goed te kunnen begeleiden.