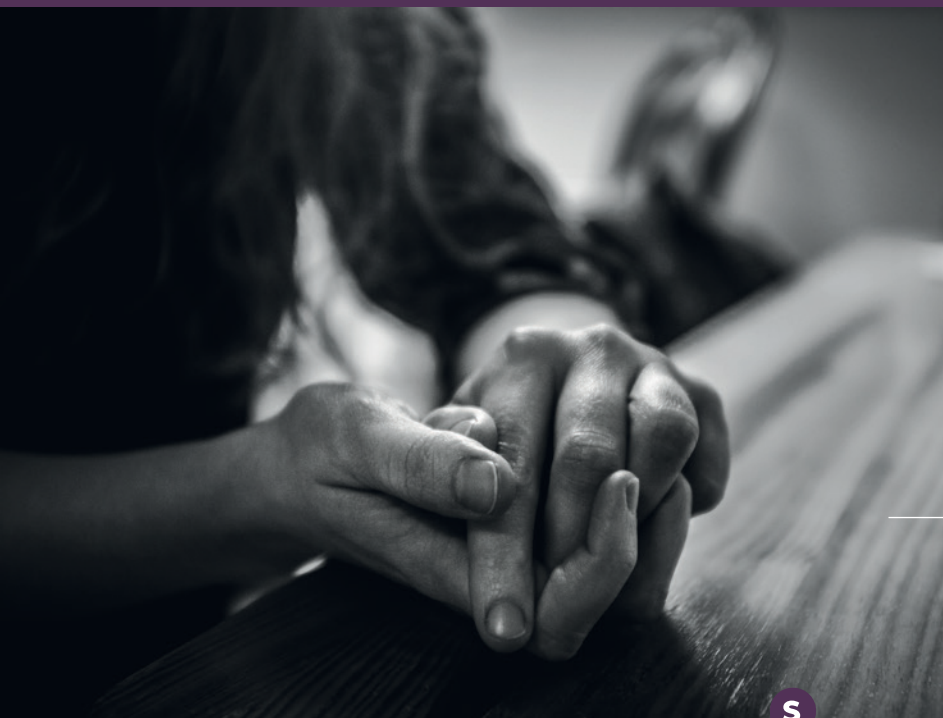


GEWELD IN DE HULP-EN ZORGINSTELLINGEN

EEN SYSTEMISCHE REFLECTIE
EN MOGELIJKE ACTIELIJNEN





Vanuit een origineel idee van Muriel Allart (Smes Housing First) en Kris Meurant (Transit).

REDACTIE

Muriel Allart (Smes Housing First), Mathieu De Backer (Smes Connect)

WERKGROEP

Muriel Allart (Smes Housing First), Virginie Bertinchamps (Hôpitaux Iris Sud), Vincent Clapuyt (MASS de Bruxelles), Julien Crabbe (Babel), Dominique Decoux (CPAS de Schaerbeek), Marta Gonzalez (La Gerbe SSM), Camille Hatte (CAP-ITI), Kris Meurant (Transit), Begonia Montilla (CBPS), Haritz Sanchez Pardo (UTSOPI), Aline Strens (DIOGÈNES)

HERLEZING

Juliette Béghin (Bruxelles Laïque), Damien Favresse (CBPS), Pauline Féron (CPAS de Charleroi), Nicolas Lonfils (CPAS de Forest), Maxime Maes (UTSOPI), Renaud Maes (La Revue Nouvelle et Université Saint-Louis-Bruxelles)

FOTOGRAFIE

© Laurent Gilson (Smes)

LAY-OUT

In-Octavo

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Mathieu De Backer – Smes
Rue du Rempart des Moines 78 – 1000 Brussel

MET DE STEUN VAN



INHOUD

Inleiding	3
Een systemische visie en een wil om het woord vrij te laten	9
Goede gebruiken	27
In conclusie	39
Meer weten	43



INLEIDING

In de sociale en gezondheidszorgberoepen beschouwt men vaak dat een zekere mate van agressiviteit “er gewoon bijhoort”. Al wenst men dit niet te bagatelliseren, toch is dit één van de zaken waar professionals meestal uit praktijk mee hebben leren omgaan.

Ernstigere vormen van geweld (fysiek geweld, bedreiging, stalking) of een herhaling van dagelijks geweld kunnen echter leiden tot angst - die vaak taboe is - en tot situaties waarin gebruikers tijdelijk of permanent van diensten worden uitgesloten. Hierna worden de toegangsvoorwaarden soms moeilijker en ondergaat men een drempelverhoging. Dit kan drugsgebruik, een geestelijke gezondheidsdiagnose, een gevangenisverleden of een dwalchroniciteit betreffen.

Voor professionals zijn deze gebeurtenissen vaak treffend en is het niet altijd mogelijk om een passende gespreksruimte of ondersteuning te vinden. Het kan dan dat een professional door taboe over deze angst stil blijft. Deze onuitgesproken maar echter alomtegenwoordige angst isoleert, leidt tot gevoelens van diskwalificatie en verdoezelt het inzicht van de persoon.

Wat de instelling betreft, is het soms moeilijk om het juiste evenwicht te vinden tussen enerzijds de wil om een zo onvoorwaardelijk mogelijke toegang te bieden, en anderzijds de nodige bescherming van de professionals en de andere gebruikers. Soms zijn er kaderaanpassingen die de vorm kunnen nemen van hekken, ruiten of stewards. Anderen zullen eerder de opvang en de nabijheid versterken door bijzondere aandacht te besteden aan decoratie en

“Al is het geweld van de gebruiker soms naar de professional gericht, kan het ook zijn dat dit geweld naar zichzelf gericht wordt door automutilatie, risico-of isolatiegedrag.”

comfort, mogelijk meer informele ruimtes of nog de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen.

Al is het geweld van de gebruiker soms naar de professional gericht, kan het ook zijn dat dit geweld naar zichzelf gericht wordt door automutilatie, risico-of isolatiegedrag.

De institutionele oorzaken van dit geweld zijn meervoudig en vaak complex: een omgeving dat als te streng, niet expliciet genoeg of arbitrair wordt ervaren (en dit is soms rechtvaardig); een inhumane opvang; een aanzienlijke stroom van gebruikers gecorreleerd met onderbemand personeel; overheersingsverhoudingen; een gebrek aan opleiding van het personeel; weinig verbinding tussen professionals en gebruikers; een bepaalde afstand tussen de ervaringen van de gebruikers (relatie tot het tijdverloop, fysieke en/of mentale toestand...) en de verwachtingen van de professional; het onbestaande of traag/complex verloop van het vinden van oplossingen of hefbomen; een defecte sociale context... en zo kunnen we nog lang verder.

De hulp- en zorginstellingen zijn echter niet de enige verantwoordelijken voor dit geweld. Het huidige sociaal beleid brengt ook geweldadigheid voort. Dit beleid vermenigvuldigt de voorwaarden om toegang te hebben tot fundamentele rechten en zorgt hierdoor voor meer uitsluiting als integratie. Men wijst op een individuele verantwoordelijkheid daar waar de oorzaken in de eerste plaats maatschappelijk zijn, en men glijdt naar een normativiteit die weinig ruimte laat voor de uitdrukking van verschil of zelfs van lijden. Op het terrein voelen de instituties, professionals en gebruikers dit sociale geweld scherp aan en getuigen ze over de verergering ervan.

Methodologische aanpak

Deze publicatie is het resultaat van een werkstuk dat begon tijdens de “Buiten Circuit” week dat in oktober 2017 door het Forum – Brussel tegen ongelijkheden werd gehouden. Er werd toen door Kris Meurant, sociale coördinator bij Transit (opvang-en verblijfdienst voor drugsgebruikers), en Muriel Allart, Housing First Coördinator

bij Smes (netwerk van actoren op het sociaal-en gezondheidsgebied), voorgesteld dat men aan het geweld dat psycho-medico-sociale professionals ondervinden werkt, met de suggestie om de daaraan verbonden taboes te doorbreken. Deze vraagstelling werd beoordeeld door de veertig deelnemers van het Sociale innovatie laboratorium : experts in de ervaring betreffend armoede, sociaal-en gezondheidswerkers, beheerders en leidinggevend, onderzoekers en politieke gezagsdragers. De week werd afgesloten met een conferentiedag waarbij dit voorstel over geweld gepresenteerd kon worden tijdens drie workshops die elk een tiental sprekers uit verschillende sectoren samenbrachten.

Al deze informatie werd vervolgens verzameld en bestudeerd door een werkgroep bestaande uit professionals van Transit en Smes, maar ook van de Iris Zuid ziekenhuizen, van Babel (mobiele dienst voor volwassenen die een psychische moeilijkheid vertonen dat gelinkt is met het gebruik van psychotrope stoffen) en van geestelijke gezondheidsdienst La Gerbe.

Dit leidde tot een articulatie in vier lagen over zowel wat het geweld genereert, als de plaats waar het tot uitdrukking komt, tot de mogelijke interventieplaatsen: de samenleving, instelling, professional en gebruiker.

Deze opbouw in vier delen werd voorgesteld tijdens de Uitwisselingstafel die in december 2017 door Smes werd georganiseerd. Deze gelegenheid bracht een veertigtal personen samen en droeg als titel: Geweld in de instelling: de angsttaboe achterlaten om de gebruiken te herbeschouwen. De deelnemers waren voornamelijk professionals en leidinggevend van de sociale en gezondheidssector dat zowel van Brusselse en Waalse verenigingen als van openbare diensten afkomstig waren. Ze nodigden de projectleiders uit om een publicatie te schrijven en om interventies en opleidingen over dit thematiek op te stellen.

In dit perspectief herstartte de werkgroep de activiteiten tijdens herfst 2018 en breidde zich uit tot CAP-ITI (hulpdienst voor gedetineerde drugsgebruikers), Het Brussels centrum voor

gezondheidspromotie, het OCMW van Schaarbeek, DIOGÈNES (straatwerkdienst), het socio-sanitair Opvanghuis van Brussel (mobiel centrum voor functionele revalidatie van drugsverslaafden), en UTSOPI (vereniging voor de vertegenwoordiging en verdediging van sekswerkers). Deze werkgroep is vijf maal samengekomen om reeds bedachte reflecties te verdiepen en een publicatie op te stellen.

Een eerste document werd geredigeerd en nagelezen door externe onderzoekers en medewerkers van het Brussels centrum voor gezondheidspromotie, de OCMW's van Charleroi en Vorst, Wereldlijk Brussel, Ballast, La Revue Nouvelle en van de Sint-Louis Universiteit Brussel.

In totaal zijn het dus meer dan 120 personen die samenwerkten aan deze publicatie via hun getuigenissen en analyses. Gebruikers, gebruikersvertegenwoordigers, eerste-en tweedelijnsprofessionals, onderzoekers, beheerders, politieke verantwoordelijken, uit verscheiden sectoren zoals de sociale sector, de lichamelijke en geestelijke gezondheidszorgsector, de sector van drugsverslaving, de sector van hulp voor justitiabelen en de sekswerkerssector, brachten elk hun verschillende specifieke en aanvullende standpunten bij dit problematiek.

De hieronder volgende tekst is dus voornamelijk een vormgeving en accentuering van deze weerklanken en gedachten.

We beweren met dit werk niet de waarheid over de gewelddadigheden in de sociale en gezondheidssector te verankeren of dat dit een wetenschappelijk referentiekader is, maar bedoelen wel een licht te werpen op de verschillende realiteiten die op het Belgisch Franstalig terrein worden beleefd. De voorkeur werd gegeven aan een kwalitatieve benadering: Elke deelnemer gaf, of deze nu tijdelijk of gedurende het hele verloop meewerkte, zijn eigen werkervaring en analyse, en dacht mee aan de suggesties om deze geweldverschijnselen te doen dalen. Deze publicatie heeft dan ook geen andere ambitie dan om de stand van zaken te geven van de situatie die zich tussen 2017 en 2019 verliep voor de actoren van de sociale en gezondheidssector in Brussel en Wallonië.





EEN SYSTEMISCHE VISIE EN EEN WIL OM HET WOORD VRIJ TE LATEN

Het doel van deze publicatie is om de aandacht te vestigen op bepaalde mechanismen en afwijkingen die zich in een bepaalde context ontwikkelen en de neiging hebben om elkaar te versterken. Het is ook de bedoeling om actielingen te suggereren en het dialoog aan te gaan, want het woord is vaak de beste oplossing om de overgang naar gewelddadigheid te voorkomen.

Sinds de eerste vergadering werd er beseft dat het besproken geweld pluriform is en dat de verschillende vormen ervan gelinkt zijn. Daarom kozen we voor de algemene term “geweld” dat meervoudig en meervormig kan zijn. We bespreken dit geweld “in de instelling” en bedoelen hiermee niet alleen de gesloten ruimte maar ook de entiteit dat de verschillende protagonisten, ook in de openbare ruimte, in relatie brengt (we denken hier bijvoorbeeld aan de mobiele diensten zoals straatwerkers).

Dit geweld definieert zich op meervoudige wijze. Buiten het verbale en fysieke geweld kan het ook de vorm nemen van symbolisch geweld, machts- en dominantieverhoudingen, ontmenselijking, uitsluiting, isolatie, stigmatisering, bedreiging, weigering van zorg, stalking, constante druk, buitenproportionele toegangscondities...

Ter wille van de duidelijkheid onthouden we hier volgende termen :

- ▶ maatschappij : om de sociale organisatie van de relaties tussen de individuen te definiëren, en meerbepaald de organisatie van de gezondheids- en sociale systemen in België ;
- ▶ instellingen : de verenigings- en openbare instellingen, met of zonder subsidies, die missies uitvoeren die de socio-sanitaire behoeften van de bevolking beantwoorden op het grondgebied van het Brussels-Waalse gewest.
- ▶ professionals : de vakkundigen van deze zelfde sectoren ;
- ▶ gebruikers : de personen die deze sectoren om hulp vragen en frequenteren

In elk van deze termen vinden we beperkingen en valkuilen, maar het systematisch gebruik ervan vergemakkelijkt de lectuur en de verstandhouding.

We goten deze termen in een systemische logica die ze verbindt en de interacties ertussen analyseert tegelijk met de overlappingen, de oorzaken, de gevolgen of de simpele correlaties.

De onderverdelende titels die hieronder volgen bepalen de relatie van een protagonist naar een andere met de bedoeling om de context en de mechanieken ervan te verdiepen. Het geweld die men vaststelt is echter zelden eenzijdig en is eerder het resultaat van wederzijdse interacties die zicht ontwikkelen tot een escalade of soms tot verzoening.

Zoals uiteengezet in de presentatie van de hierboven beschreven methode zijn de bevindingen in elk hoofdstuk een verzameling van de bijdragen van de verschillende deelnemers aan elke stap van het proces. De aangehaalde citaten zijn een directe getuigenis van de concrete realiteit waarmee die deelnemers te maken hebben.

Het beschreven geweld, hoewel kunstmatig in duale verbanden verdeeld, moet worden opgevat als een geheel dat een cumulatief effect veroorzaakt. Het is de opsomming en de herhaling van deze gewelduitingen die leiden tot de “overgang naar actie”. De som van al deze relaties toont aan dat er een algemeen klimaat heerst dat

tot gewelddadigheid leidt zoals een soort tijdbom die constant dreigt te ontploffen.

Afgezien van de louter systemische logica, moet worden opgemerkt dat dit geweld vaak een beroep doet op mechanismen van verdediging, van bescherming, van diepgaande of taboe angsten dat betrekking hebben tot het lichaam en tot veiligheid, en tot de relatie tot elkaar en de Andere^{1/}, kortom, alle elementen die in een interpersoonlijke relatie kunnen spelen.

Laten we ook niet vergeten dat de overgrote meerderheid van de beroepsmensen, de gebruikers en de verantwoordelijken van de instellingen die hen met elkaar verbinden, zich laten leiden door de wil om goed te doen, om de leefomgeving te verbeteren of te laten verbeteren, en dat geweld zelden een weloverwogen keuze is om schade te veroorzaken.

Van de maatschappij tegen de instellingen

De financiële middelen van de sociale en gezondheidssectoren zijn onder druk : bezuinigingen op de sociale zekerheid, ontwikkeling van de subsidies die de behoeften van het terrein helemaal niet volgen... Bovendien worden de instellingen door de overheid steeds meer regels opgelegd: We moeten beoordelen en bewijzen, vaak op kwantitatieve manier, dat we een impact hebben gehad. We moeten systematiseren en een logica van projectbeheersing volgen. Er wordt weinig rekening met de multifactoriële, kwalitatieve, trial-and-error en langdurige aspecten gehouden. Op deze manier staat het terrein steeds verder van de mens, van de kop koffie die met een gebruiker wordt gedeeld tussen twee administratieve stappen en die nochtans noodzakelijk is om een vertrouwensrelatie te ontwikkelen.

“Ik was drie vierde van mijn tijd met het invullen van evaluatievouches bezig, en heb amper de kans gekregen om met het educatieve team over de verschillende geleide acties te discussiëren.”

1/ In de zin van de autoriteitsfiguur, de kennis, de wet.

De administratieve en financiële lasten worden steeds groter, soms met vrijwel onbereikbare termijnen. Tegelijkertijd komen de subsidies laat, soms negen of tien maanden na het begin van de werkzaamheden. Als gevolg wordt de betaling van de lonen een nachtmerrie die pas aan het begin van het volgende jaar stopt om meteen te herbeginnen.

De instellingen worden overbelast met administratieve taken in plaats van hun basisberoep, hetgeen ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening aan hun publiek en met name van de relatie met de gebruikers.

Bovendien heeft het overheidsbeleid van de afgelopen jaren de neiging gehad om de toegang tot rechten te beperken, waardoor instellingen tussen twee kwaden moeten kiezen: zich ontdoen van een situatie door de gebruiker te weigeren, of zichzelf ontfinancieren door een geval dat niet door de subsidies wordt gedekt toch te behandelen.

“We zien OCMW’s elkaar, of gemeenten aan de OCMW’s, gevallen heen en weer terugsturen, en vaak besluit men uiteindelijk om het dossier te behandelen om verder geweld tegen de gebruiker te voorkomen. Maar dit is een van de beperkingen van territorialiteit en van het verschil in behandeling tussen verschillende OCMW’s: de twee instellingen hebben niet hetzelfde beleid en zijn redelijk oprecht wanneer ze verklaren dat de andere het gegeven geval moet behandelen. We moeten ook tegemoetkomen aan de federale eisen (en dat is soms erg heftig voor een OCMW als het onze), door ervoor te zorgen dat we de toegang niet hinderen. We moeten dicht bij een laagdrempelige structuur komen, in de wetenschap dat de wettelijke beperkingen dit onmogelijk maken, maar tegelijk zelf een buffer vormen tussen de maatschappij en de gebruiker, terwijl we ook rekening houden met het welzijn van de professionals. Bovendien hebben we te maken met een inspecteur die politieke standpunten neemt om onze subsidies te verlagen (“Bij dit dossier wordt de federale subsidie afgeschaft, jullie

kunnen op eigen vermogen betalen als jullie het willen, maar dit is niet waarvoor we belastingen betalen”).”

Van de maatschappij tegen professionals

Sinds de jaren tachtig zijn er nieuwe managementtechnieken in de sociale en gezondheidssector ontwikkeld die vanuit de wereld van het commerciële bedrijf komen. Ze hebben als doel om bezuinigingen te doen, om doeltreffend en efficiënt te zijn, en vergeten daarbij vaak de complexiteit van de situaties op het terrein en de nood tot een gepersonaliseerde opvolging.

De professionals worden vaak geconfronteerd met de noodzaak om “cijfers te presteren” en met de resultatencultuur, terwijl ze onvoldoende tijd hebben voor reflexie en networking in een context waar de meeste diensten al te veel werk hebben.

“Als medewerker van een sociale dienst voor jongeren en hun familie stel ik me vragen over de kwaliteit van mijn interventies, terwijl ik tussen 50 en 80 dossiers frontaal moet behandelen. “

“De instellingen worden overbelast met administratieve taken in plaats van hun basisberoep, hetgeen ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening aan hun publiek en met name van de relatie met de gebruikers.”

De steeds grotere complexiteit van de administratieve procedures leidt tot een strengere institutionele werkwijze. Deze complexiteit veroorzaakt ook onbegrip onder de begunstigden die ontmoedigd raken en de verschillende stappen uiteindelijk aan de sociaal werkers overlaten. Dezelfde professionals worden geconfronteerd met deze groeiende bureaucratie en ingewikkelde regels waar ze rekening mee moeten houden en zitten uiteindelijk tussen hamer en aambeeld (tussen de bureaucratische rigiditeit en het onbegrip van de gebruiker). Dit leidt tot een stresstoename bij professionals en vaak tot een ontmenselijking van het sociale werk dat wordt opgeofferd aan het bereiken van resultaten.

Bovendien leidt de complexiteit van de situaties in het veld (opsomming van medische en geestelijke problemen, gezondheids- precariteits-, drugsgebruikproblemen, enz.) zelden tot een aanpassing van de subsidieregelingen om meer gespecialiseerde of ervaren profielen aan te werven. Plaatsen voor psychologen, dokters, sociologen... zijn in de sociale sector zeldzaam, terwijl hun deskundigheid unaniem wordt gevraagd. Ervaringsjaren zijn vaak gecumuleerd, waardoor enerzijds jonge afgestudeerden aan (te veel?) zware situaties worden blootgesteld en anderzijds professionals die zich aan deze situaties zouden kunnen confronteren worden uitgesloten van de arbeidsmarkt.

“Met een master in psychologie werd ik aangeworven als psycholoog, wat ook mijn kwalificatie was, maar ik moest me neerleggen bij het accepteren van een bachelor salaristrap omdat mijn studieniveau niet onder de subsidiëeringsregeling valt.”

Deze processen verzwakken de professionals, zowel in hun dagelijkse werk als in hun beroepsleven.

Van de maatschappij tegen de gebruikers

Zwaar geweld kan worden veroorzaakt door de manier waarop bepaalde personen gezien worden (door de media, de politie, sommige sociale diensten) en door de diminuering op basis van een gedrag, een diagnose of een als “deviant” beoordeelde activiteit.

“Afhangen van het OCMW betekent “niet eens werkloos kunnen zijn”. Dakloosheid is “nog erger als van het OCMW afhangen”. “Tox”, “hoer”, “gek”, worden regelmatig gehoord en worden vaak gevolgd door uitsluiting: “We hebben al onze toxquota.” “We kunnen niet met gekken werken, hun plaats is in psychiatrie.”

Deze beoordelingen kunnen een vermindering van de toegang tot zorg veroorzaken.

“Eer u in het ziekenhuis opgenomen kan worden moet u stoppen met het drugsgebruik.” “U prostitueert zich, dus heeft u geen recht op het sociale integratieloon.” “We kunnen mijnheer niet opvangen in het ziekenhuis omdat de dosis methadone van zijn behandeling te hoog is. Iemand met meer dan 200 mg aanvaarden we niet”

Zowel het gevoerde beleid (zoals de veralgemening van het individuele project voor sociale integratie) als de verlaging van de budgetten voor de sociale en gezondheidssector (Bijvoorbeeld de duurverkortung van de ziekenhuisverblijven) hebben als gevolg de verhoging van de toegangsdrempels. Zelfs de beroepsmogelijkheden worden steeds moeilijker (men denkt bijvoorbeeld aan de strengere regels voor de toegang tot rechtsbijstand), waardoor de rechthebbers ontmoedigd worden. De ontvlechting van de rechten is een verzwakking van het hele sociale stelsel en vooral van de begunstigden ervan.

Van de instellingen tegen de professionals

De druk van de maatschappij op de instellingen, en met name van de overheid in de vorm van bijvoorbeeld “activeringsbeleid”, gaat logischerwijs over naar de beroepsmensen die geconfronteerd worden met een toenemende werklast en een ontvreemding van hun functie, waardoor hun beroep waarde en betekenis verliest.

De professional die zich tussen de toenemende beperkingen van zijn structuur en de behoeften van de gebruiker bevindt, lijdt aan het geweld dat ontstaat door het verschil tussen deze twee polen. Een van de centrale vragen is dan hoe de professional beschermd kan worden zonder de toegangsdrempels te verhogen en de gebruiker uit te sluiten.

Bovendien zijn professionals tijdens hun studies niet of nauwelijks opgeleid op wat geweld betreft en krijgen ze in hun instelling vaak geen richtlijnen over hoe deze situaties aan te pakken. Een protocol dat in een crisisgeval gevolgd kan worden, wordt maar zelden beschikbaar gesteld. Tijd, of simpelweg een aangepaste ruimte om

werkelijk na te denken, zijn te zeldzaam. Wanneer deze dan wel bestaan, worden ze soms misbruikt of onbruikbaar gemaakt.

“Terwijl een team hun leiding aanspreekt naar aanleiding van een zoveelste mondelinge explosie van een gebruiker, krijgen ze als antwoord dat dit deel uitmaakt van het werk: “Het is jullie verantwoordelijkheid om met dit soort situaties om te gaan, daarvoor worden jullie betaald en daarop zijn jullie opgeleid !”

*“Geweld wordt
bovendien nog te vaak
gebanaliseerd :
dagelijks geweld
ondergaan wordt
steeds vaker als
normaal beschouwd”*

Veiligheidsagenten worden soms aangeworven om gewelddadige situaties te behandelen, maar zij hebben dan weer geen “sociale” opleiding. Uiteindelijk wordt op deze manier de kwestie van agressiviteit tegenover de professionals ook niet geregeld.

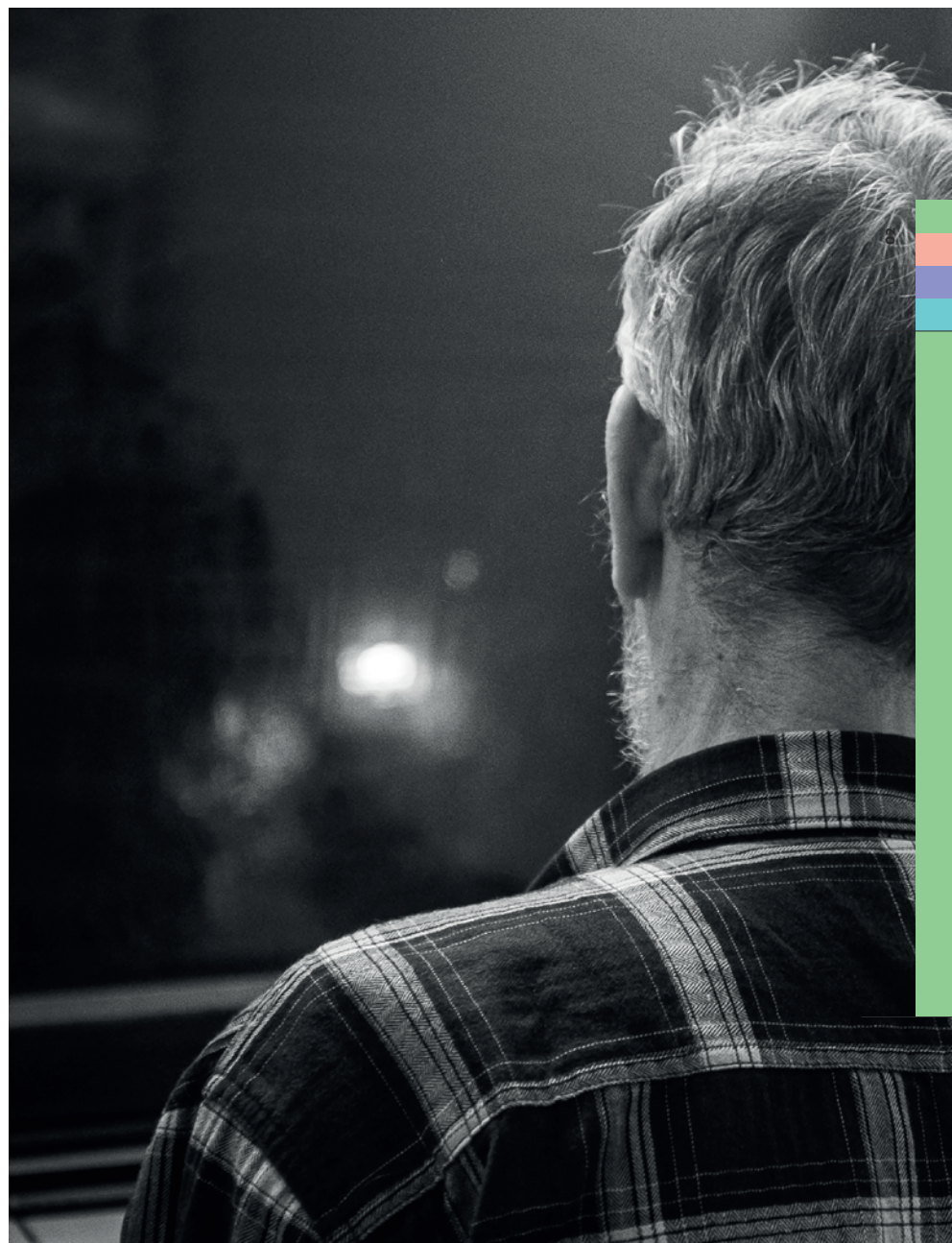
Geweld wordt bovendien nog te vaak gebanaliseerd : dagelijks geweld ondergaan wordt steeds vaker als normaal beschouwd. Daarbij

komt dan nog dat sommige politici, de justitie, maar soms ook de directie van de instelling zelf, niet inzien hoe complex de realiteit van het terrein is.

De geweldkwestie is bijgevolg vaak taboe op de werkplek. De meeste professionals discussiëren er niet over in hun instelling. Dit thema lijkt een gevoelig onderwerp te zijn onder collega's en wanneer een crisis uitbreekt, kan het gebrek aan dialoog als gevolg hebben dat professionals zichzelf in twijfel trekken of zelfs ontslag nemen.

Van de instellingen tegen de gebruikers

Wanneer men slecht wordt opvangen, beoordeeld, gestraft wordt, en zichzelf moet onthullen, verantwoorden, en wanneer men langdurige, herhaaldelijke, procedures moet ondergaan, kan dit alles leiden tot geweld.



“Een instelling stelt een mobiele dienst voor op sociaal, psychiatrisch, en therapeutisch vlak. Ik werk met een bijzonder kwetsbare gebruiker die alleen maar om psychiatrische begeleiding vraagt om zijn behandeling te reguleren — Hij wil niet ingaan op de pijnlijke details van zijn verleden. Ondanks mijn verzoek stelde de sociaal werkster hem tijdens het toelatingsgesprek een lange serie vragen. Dit verliep zo ruw dat hij wanneer hij eindelijk naar buiten kwam zelfs op het voetpad moest braken. Twee weken later kreeg hij een positief antwoord voor de financiële steun van de psychiatrische zorg, maar werd er hem gevraagd om eerst nog een gesprek met de psycholoog te voeren, “omdat dit de procedure is”. Hij zal niet meer terugkomen.”

Buiten de uitgevoerde procedures kunnen andere elementen de relaties met de gebruikers ook beïnvloeden, zoals de inrichting van de lokalen, de gesproken taal, de manier waarop de instellingen (en, bij uitbreiding, de professionals) hun missie beschouwen. Zo heeft in de afgelopen jaren de verschuiving binnen het sociale beleid van een verzekeringslogica naar een contractuele logica (werkloosheid, OCMW, enz.), de instellingen hun rol van dienstverlening aan de bevolking uit het oog doen verliezen, en zijn ze in plaats daarvan, samen met de algemene samenleving, een meer controlerende instelling geworden.

In dit nieuwe paradigma lijken bepaalde institutionele regels eerder ontwikkeld om de instelling te verstrengen en te beveiligen dan om de behoeften van de begunstigden te voldoen. Moet een dienst echter noodzakelijk het gehele traject van een begunstigde, met inbegrip van zijn jeugd kennen om zijn taak te kunnen vervullen ?

“Mijnheer B. staat op straat nadat hij zijn echtgenote en baan (bouwarbeider) verloor. Sinds een paar jaren lijdt hij aan depressie. Hij begon te drinken en cocaïne te consumeren, en dat hielp hem om “vol te houden”. Voor de eerst keer wordt mijnheer B, op straat, met meerdere moeilijkheden geconfronteerd. Hij heeft immers geen recht op een werkloosheidsuitkering en dus is zijn enige inkomensmogelijkheid

het OCMW. Na een aantal gemiste afspraken (vanwege consumptie, vermoeidheid en mentale kwetsbaarheid) is hij er uiteindelijk in geslaagd om met behulp van een straathoekwerker zijn recht op een leefloon te eisen.

Een maand later wordt mijnheer B. overvallen in de metro waar hij sliep, en is hij daarbij al zijn documenten kwijt. Terwijl hij erg in schok is door de klappen die hij kreeg, gaat hij naar het dichtstbijzijnde politiestation om een klacht in te dienen. Helaas werd mijnheer B. niet door een dokter onderzocht en draagt hij geen zichtbare sporen van zijn aanval, waardoor de agent weigert het proces-verbaal op te stellen, omdat dit volgens hem het niet aanvaard zal worden door het openbaar ministerie.

Weken en maanden gaan voorbij, en mijnheer B. ontwikkelt posttraumatische symptomen (isolatie, nachtmerries, angst, traumatische herbeleving, enz.) gelinkt met de overval die hij meemaakte, waardoor hij toevlucht zoekt in alcoholgebruik en andere “anesthetica”. Hij is zich bewust van zijn verslechterende fysieke en psychische toestand en gaat dus naar de psychiatrische spoeddienst om hulp te vragen. Hij ontmoet daar een psychiater die hem uitlegt dat een ziekenhuisopname mogelijk is na twee toelatingsgesprekken. Vervolgens zal hij op een wachtlijst geplaatst worden (met een wachttermijn van ongeveer drie maanden).”

Soms is de verhoging van de toegangsdrempels gekoppeld aan de toename van de aanvraag en de steeds complexere problematieken. In een context waarin precariteit blijft toenemen, is het sociale en gezondheidsnetwerk steeds meer verzadigd: huisvesting, geestelijke gezondheid, dakloosheid, drugsverslaving, jeugdhulp enz. Zo begint het dominospel : drugsverslaafden dat geen toegang meer tot gespecialiseerde opvang hebben, belanden in opvangtehuizen voor daklozen, enz. Deze overvloed leidt sommige diensten aan het toevoegen van bepaalde toegangsvoorwaarden. Sommige ontweningscentra vragen bijvoorbeeld aan de gebruiker om een project voor na hun behandeling in te dienen voordat ze zelfs in behandeling aanvaard kunnen worden.

Deze verzadiging, overvloed, en toegangsbeperkingen veroorzaken uiteindelijk geweld doordat een instelling geen hulp aanbied : “Waarom ontvangen jullie mij niet terwijl ik in een hele precare situatie zit ?”

Van professionals tegen professionals (uit dezelfde of verschillende instellingen)

“Een OCMW wil een door mij begeleide gebruiker naar hun woningdienst leiden. De man leeft op straat, is alcoholisch en lijdt aan het Korsakoff-syndroom. Hij is dus niet in staat om een woning te zoeken en heeft geen enkele kans op de particuliere markt. Hij is de volgende kandidaat om deel te nemen aan ons Housing-First-programma, wat de meest geschikte oplossing lijkt. Mijn woorden worden echter niet gehoord : Ondanks mijn uitleg eist de sociaal werker dat we de nodige stappen doen voor de woningdienst. Dit is voor mij een aanzienlijke hoeveelheid begeleidend werk, gewijd aan een nutteloze stap die er alleen maar toe leidt dat de rechten van de gebruiker op sociale bijstand van het OCMW worden opengehouden.”

Een sociaal werker en de straathoekwerker van een instelling werken samen voor een gebruiker met een complexe administratieve situatie. Alle sociale stappen vergen onderzoek en zijn enorm tijdrovend.

Beide professionals slagen erin om te begrijpen hoe het moet en verzamelen alle vereiste documenten. Ze sturen de gebruiker terug naar de aangepaste instelling. Om er zeker van te zijn dat de gebruiker een geschikte dienst krijgt, gaat de straathoekwerker mee naar de afspraak om alle informatie te vertalen.

Wanneer ze voor de afspraak toekomen moeten ze twee uur wachten eer ze ontvangen worden door de sociaal werker van de instelling. Deze informeert ze uiteindelijk dat hij niet op de hoogte van de situatie is en dat hij niets kan

doen om het dossier te aanvaarden, en geeft hen de volgende maand een nieuwe afspraak.

De straathoekwerker informeert hem dat deze stap vervolledigd moet worden en dat het termijn nog maar een week overlaat, maar de maatschappelijk werker herhaalt dat hij niets kan doen en rondt de afspraak af. Men had hiervoor nochtans contact met hem opgenomen om hem juist te informeren over de situatie en om de afspraak te plannen.”

Sommige professionals geven medewerkers van andere diensten bevelen om taken te voltooien die ze noodzakelijk beschouwen, maar die ze zelf niet willen uitvoeren : *“Het is noodzakelijk dat u deze garderobekwestie regelt !” “Doe wat gedaan moet worden om mevrouw te hospitaliseren !” “U bent gewaarschuwd, indien hij niet naar de volgende afspraak komt zal dit niet goed aflopen.”*

Voor professionals is het soms moeilijker om het geweld van hun medewerkers dan dat van de gebruikers te aanvaarden. Dit geweld is niet altijd alleen maar symbolisch en kan ook fysiek worden : een gegeven dienst vertelde bijvoorbeeld het geval waarbij een arts een stoel op één van zijn medewerkers gooide, met amper enige reactie van de instelling.

Dit heeft vervolgens betrekking op de legitimiteit van het gebruik van geweld. Men stelt vast dat er een vorm van sociale ladder bestaat die privileges en verschillen meebrengt in de perceptie van wat gewelddadig is of niet (voor een diensthoofd wordt bijvoorbeeld een collega een “ambetante trut” noemen niet per se als een belediging beschouwd). Er is met name sprake van klasse-, gender- en racistisch geweld... dat het machtsbezit ter discussie stelt. Hoe hoger de sociale ladder, hoe meer rechtvaardiging en legitimatie van het geweld aanvaardbaar is: *“Ik was boos omdat ze haar werk niet heeft gedaan.”*

Van de professionals tegen de gebruikers

“Een dakloos persoon wordt op de intensieve zorg opgenomen. Zijn zoon, die drugs gebruikt, komt naar het ziekenhuis met een team van sociaal werkers en wordt door een arts aangesproken als de “zoon van de hobo”.”

Vaak hebben stereotypes als gevolg de vermindering van de toegang tot zorgdiensten :

- ▶ door dat personen die zich beoordeeld voelen geen beroep meer doen op de nodige diensten ;
- ▶ door de beperking van het aantal personen die aan bepaalde problemen lijden: quota van “tox”, “gekken”, “papierlozen”... ;
- ▶ door dat personen niet worden opvangen omdat men het doel-publiek slecht herkent (“hij ziet er te schoon uit om een echte dakloze te zijn”) ;
- ▶ door de aanwezigheid van sommige termen in een dossier : historie met drugsverslaving etc.

Geweld kan dus ontstaan uit een gevoel van de professionals dat ze “weten” wat goed is voor de gebruiker, uit stereotypes over bepaalde kwesties of levenskeuzes, of nog uit angst. “Het is een junkie, een illegaal, een gedetineerde, een dakloze/een hobo, een moslim, een gek, hij stinkt...” En ook al kunnen sommige woorden door de persoon zelf gebruikt worden (bijvoorbeeld een sekswerker die zichzelf “hoer” noemt), betekent dit echter niet dat zij akkoord gaan dat andere mensen deze woorden gebruiken.

Ook bij de begunstigden worden uitdrukkingen gebruikt om over institutioneel geweld of professionals te spreken: “De persoon was gesloten, koud, hoogmoedig, slechtgezind...” in dit verband stellen we de vraag van de afstand dat wordt aangeleerd in de opleiding van de sociaal werkers (“de juiste afstand”, die misschien eerder zou moeten omschreven worden als “de juiste nabijheid”), en dat ook in de inrichting van de ruimten gezien wordt (loketten met veiligheidsramen, aparte toiletten voor gebruikers en professionals, enz.).

Geweldsituaties kunnen ook het gevolg zijn van spanningen tussen de institutionele gedragslijnen en de kennis van het terrein. Men kan bijvoorbeeld denken aan de veiligheidsagenten van de MIVB, wier werk wordt misbruikt door hen te vragen om daklozen uit de metrostations te halen.

Sommige beroepen geven bovendien het recht om geweld te gebruiken: politie- en veiligheidsagenten. Dit kan soms leiden tot overschrijdingen, zoals wanneer sommigen zich het recht veroorloven daklozen te mishandelen^{2/}. Dit geweld kan worden gevoed door verschillende factoren, zoals het imago van het beroep (“Het is een actieberoep”), of het nu door de beroepsmensen zelf wordt opgebouwd of als zodanig door de instelling wordt voorgesteld. De praktijk is echter niet noodzakelijkerwijs in overeenstemming met deze representatie, wat kan leiden tot spanningen, tot het zoeken naar deze actie en tot gewelddadige acties; soms gevolgd door rechtvaardigingen: “Hij lokte het uit”, “Zij heeft eerst op mij gespuwd.”

Van de gebruikers tegen de professionals

Deze zijn waarschijnlijk de meest zichtbare gewelddadigheden : uitschelding, bedreiging, stampen tegen de muren, fysieke aanval tegen een professional...

Geweld kan het gevolg zijn van het feit dat de professional met de instelling wordt geïdentificeerd: voor de begunstigde is de professional de fysieke figuur die de instelling vertegenwoordigt (de RVA-functionaris die de administratie vertegenwoordigt die de sanctie oplegt). De gebruiker kan zich ontmenselijkt voelen en dit gevoel vervolgens op de professional laten uitbarsten (“Hij heeft me als een beest behandeld”) door hem aan te vallen.

Soms is het geweld op zich nog met de professional, nog met de instelling of nog met de gegeven situatie gelinkt. Er kan een

2/ Voir par exemple : <https://www.rtl.be/info/belgique/faits-divers/violence-policier-sur-des-sdf-la-criminalite-etait-importante-a-la-gare-du-midi-nous-etions-livres-a-nous-memes-396710.aspx>

accumulatiefenomeen voorkomen met “de druppel die het glas doet overvloeien”.

Meerdere uitdrukkingen worden gebruikt om het geweld van de gebruikers tegenover de professionals te beschrijven. Het is belangrijk om verschillende zaken te onderscheiden, want deze beschrijven niet dezelfde realiteit: *“Hij was gespannen/nerveus/speed”* (gelinkt met de houding); *“Hij had een agressieve attitude”*; *“ik voelde me bedreigd/aangevallen”*; *“hij was opvliegend”*. Sommige beschrijvingen hebben betrekking tot een latente agressiviteit, wanneer men voelt dat de persoon zich nog net beheerst.”

Verder onderscheiden we ook het verbale en fysieke geweld. Het laatste kan immers ook verschillende vormen nemen: het kan tegen het materiaal of tegen personen gericht worden. En zelfs het tweede geval kan men een zekere gradatie identificeren: iemand duwen, op hem spuwen, hem een mep geven of iemand in elkaar slaan.

Fysiek geweld tegen professionals wordt vaak als het uiterst zware niveau beschouwd, de zogenaamde “overgang naar actie”. Het kan tot gevolg een levenslange uitsluiting hebben (inschrijving op een “zwarte lijst”), ook al blijft dit eerder zeldzaam. Dit besluit tot uitsluiting heeft overigens echte gevolgen en kan een werkelijk stigma worden: wanneer een begunstigde uit één of meer diensten werd uitgesloten en dat dit persoon dan aan de deur van een andere dienst klopt, kan er een mogelijke weerstand om met dit persoon te werken verschijnen, door het stereotype dat dit persoon met zich draagt (*“Hij is een gewelddadig persoon”*).

Sommige instellingen hebben namelijk een proactieve aanpak om de andere instellingen te waarschuwen over de uitsluitingsgronden (*“hij was gewelddadig”*), wat tot een toegangsweigering kan leiden. Het is ook niet per se de bedoeling om tot dit gevolg te leiden. Sommige diensten beschouwen deze informatieprocedure eerder als een risicobeperkende aanpak waarbij ze ervan uitgaan dat de relatie met een persoon beter kan worden beheerd wanneer men aandacht besteedt aan bepaalde aanwijzingen.

Andere organisaties doen echter de keuze om zich niet te informeren over de historie van de gebruikers, en ontdekken soms voorbijgevoerde geweldsdadige gebeurtenissen in een andere context (bijvoorbeeld via een bespreking met een justitiemedewerker).

Soms kan een dienst een uitsluitingsmaatregel opheffen. Dit kan bijvoorbeeld overwogen worden wanneer de professional die het slachtoffer van het geweld was daar niet meer werkt, of in mobiele teams (straatwerk, Housing First), waar professionals gemakkelijker onderling verwisseld kunnen zijn. In sommige gevallen kan het dialoog worden hervat door de feiten met het persoon te bespreken, men kan dan overwegen om iemand opnieuw te ontvangen.

Men moet ook bewust zijn dat er tussen iemand die op straat leeft en een professional een verschil in perceptie kan bestaan over wat qua gewelddadigheid aanvaardbaar is of niet: *“Maar ik heb je niet geslagen.”* Er is een zekere mate van banalisering van de verschillende vormen van geweld: Zolang er geen fysieke agressie gebeurde is er geen sprake van echt geweld. Er moet een dialoog worden gevoerd om duidelijk te maken dat bepaalde houdingen echter niet aanvaardbaar zijn. Het taalgebruik is noodzakelijk, we moeten gebruik maken van woorden. Dit draagt ook bij tot de opbouw of herstelling van een vertrouwensband.

Ook professionals hebben een subjectieve relatie tot geweld. Sommige mensen zijn bereid om met agressievere mensen samen te werken, zoeken gemakkelijker confrontatie... Dit kan te maken hebben met hun fysieke gesteldheid, ook al kunnen het uiterlijk, het geslacht of de toon van de stem door de gebruikers evenzeer ervaren worden als kalmerend of provocerend, elk vanuit hun positie.

Deze individuele dimensie maakt het probleem dus moeilijk om binnen een instelling te beheren. Ervaring kan elke professional anders beïnvloeden: Sommige verharderen, andere bouwen op tot ze overvloeien. Hierdoor kan er een concurrentiestrijd ontstaan tussen de professionals, tussen degenen die “het aankunnen” en degenen die “het niet aankunnen”.

Van de gebruikers tegen andere gebruikers

De conflicten die binnen een instelling woeden zijn niet altijd veroorzaakt door de instelling zelf. Het kan de uiting zijn van spanningen die zich buiten de grenzen van de instelling afspeelden, hetzij door een accumulatie-effect, hetzij omdat het een plek is waar de gebruiker zich veiliger voelt en weet dat hij een beroep kan doen op anderen en een boodschap kan laten horen: “Ik ben in gevaar, help me.” Bovendien kan het institutionele kader ook situaties doen uitbarsten die niet per se op straat of elders zouden opkomen, maar hier gebeuren als gevolg van de omstandigheden die er heersen (promiscuïteit, afwachting, enz.).

“Twee gebruikers zijn aanwezig in de ontvangstkamer van een collectieve plaats die tijdens de openingsuren voor iedereen toegankelijk is, en waar ze kleine diensten ontvangen: koffie, toegang tot computers, rust... Heren X. en Y. babbelen in het “computerlokaal”. De ene vraagt aan de andere om zijn ladende telefoon heel even in het oog te houden. De “bewaker” pakt de telefoon en gaat er snel vandoor. De eigenaar wordt hierna ontzettend razend en geeft waanzinnige interpretaties van de situatie. Na deze gebeurtenis komen ze elkaar meerdere malen tegen wanneer ze de instelling bezoeken, en ontstaan er verschillende conflicten tussen hen. Dit zal enkele dagen later uitmonden in een onbeheersbaar gewelddadige ruzie, waardoor beiden uiteindelijk van het centrum verbannen worden.”

Geweld tussen gebruikers kan bijzonderlijk moeilijk verlopen omdat de perceptie van wat gewelddadig is of niet kan verschillen van een persoon tot een andere, en dit vooral tussen een gebruiker dat dagelijks met geweld wordt geconfronteerd en een professional (het gebruik van scherpe wapens bijvoorbeeld).

In situaties waarin het geweld niet naar de instelling of de professional zelf gericht wordt maar dat fysiek geweld op zeer krachtige wijze optreedt, moet de professional opletten om zichzelf te beschermen en kan de kwestie van het oproepen van de politiediensten aan bod komen.

Van de gebruikers tegen de instellingen

Het geweld van een gebruiker tegen een instelling kan het gevolg zijn van angst om niet gehoord te worden of van een voorbijglijpende ervaring.

“Een zeer boos persoon heeft met de Jeugdhulpdienst (SAJ) een gepland onderhoud over een kwestie van kinderopvang. De sociaal werkster maakt gebruik van de rit en de afwachting tot de afspraak om de persoon haar woede te laten uitdrukken en zo de spanning te verdrijven, terwijl ze tegelijkertijd een toespraak houdt over de noodzaak om samenwerkingsgezind te zijn ten aanzien van de dienst. Dit kostte echter tijd: een halve werkdag.”

Het anticiperen van een mislukking kan leiden tot autosabotage door de gebruiker die zo zijn verzoek onhoorbaar maakt. Uiteindelijk is de enige manier waarop de gebruiker zijn geweld tegen een instelling tot uitdrukking kan brengen dat hij het tegen zichzelf keert, door middel van scheidingsmechanismen zoals het niet eisen van de rechten waarop hij aanspraak kan maken.



GOEDE GEBRUIKEN

Geweld is niet onvermijdelijk. Hoewel sociale diensten en sociaal werkers geen controle hebben over alle elementen die tot geweld leiden, kunnen wijzigingen of de invoering van institutionele regels of werkwijzen bijdragen tot een rustigere relatie tussen professionals en gebruikers. Op de volgende pagina's proberen we een paar suggesties uit te schetsen.

Zoals voor de bovenstaande bevindingen werden de hiernavolgende suggesties uitgewerkt tijdens de bijeenkomsten met de 120 sociale en gezondheidsactoren die bijdroegen aan de totstandkoming van deze publicatie. Net als bij de vaststellingen hebben deze voorstellingen niet de pretentie om magische, universele oplossingen te zijn die onder alle omstandigheden geldig zijn. Net zoals het sociale werk zich moet aanpassen aan de situatie van elke gebruiker, kan de context waarin het geweld zich voordoet van grote invloed zijn op de manier waarop het aangepakt kan worden. Deze suggesties hebben soms ook hun beperkingen of kunnen misbruikt worden voor andere doeleinden (bijvoorbeeld partnerschap om schaalbesparingen te doen). Men moet uiteindelijk in gedachten houden dat elk van de hieronder vermelde suggesties soms nuttig kan zijn, maar soms ook niet.

Flexibel zijn, de nodige tijd nemen

Flexibiliteit kan op verschillende manieren uitgedrukt worden :

- afwisseling in de interventievormen: een onderhoud buiten het kantoor, een gedeelde rookpauze... ;

- tegemoetkomingen in functie van de context: een voorschrift schrijven buiten de voorziene termijnen of iemand opvangen buiten de openingsuren ;
- een vermindering of zelfs een complete afschaffing van de algemene “machtspositie”, met de bedoeling om naar meer individualisatie over te gaan.

Deze flexibiliteit is kenmerkend voor “laagdrempelige” structuren. Op andere plaatsen leidt de standaardisering van de procedures tot de onmogelijkheid om zich aanpassen aan de verschillende omstandigheden, ook al zouden de professionals het graag willen.

De verbuiging van het structurele kader heeft echter gevolgen en mag niet leiden tot willekeurigheid : Waarom mag iemand die 15 minuten vertraging heeft wel binnen en iemand die 16 minuten te laat toekomt niet ? Mag men de systematische regelomzeiling van een specifiek individu aanvaarden ? Een kader herdefiniëren kan voor een persoon immers structurerend zijn.

Om de zaken te vergemakkelijken kan men dus de verschillende gelegenheden onderscheiden in functie van de manoeuvreerruimte : men kan bijvoorbeeld strikt zijn over de uurroosters maar flexibel zijn over de onderhoudsmodaliteiten...

We mogen ook niet uit het oog verliezen dat de voortdurende aanpassing tot uitputting en zelfs tot spanningen onder de professionals leidt: Er zijn mensen die zich aanpassen en mensen die het niet doen. Daarom moeten deze beslissingen collectief genomen worden en door de hiërarchie gesteund zijn. Er moet worden voorkomen dat er een “dubbelzinnigheid in de instelling” ontstaat, waarbij men enerzijds niet luidop zegt dat het voorziene kader overtreedt mag worden, maar waarbij men anderzijds wel impliciet van de professionals verwacht dat ze alles in het werk stellen om hun taak te vervullen (daarin begrepen door het overtreden van het structurele kader). Het aan de orde stellen van deze kwesties zal er dus toe leiden dat de verschillen tussen individuen aan het licht zal komen, tussen professionals die meer flexibiliteit willen en anderen die meer regels en kader wensen. Deze vragen zijn noodzakelijk voor

de ontwikkeling van de diensten en kunnen succes scheppen indien er een aangepaste ruimte is om deze vragen te formuleren.

De tijds kwestie is daarom van cruciaal belang: Er is tijd nodig om na te denken, om te converseren, om ruimte te creëren voor bezinning en om een institutionele dialoog op gang te brengen. De verhouding tot de tijd is echter vaak veelzijdig of zelfs paradoxaal. De institutionele termijnen kunnen lang en traag zijn, bijvoorbeeld bij het invoeren van veranderingen, terwijl ze soms snelheid en efficiëntie in de relatie met de gebruikers eisen. De tijdsruimte op het terrein kan snel en veeleisend zijn, maar vraagt soms ook veel geduld, heen-en-weergangen en de noodzaak om een stap achteruit te kunnen nemen. Flexibiliteit vereist dat we de nodige tijd nemen om zaken met het persoon te doen, om zijn of haar tempo te volgen, om te anticiperen... en zo geen frustratie te veroorzaken en dus de mogelijkheid tot geweld verminderen.

Flexibiliteit, tijd, antwoorden geven, herinneren ons eraan dat een her-humanisering nodig is : iemand bij zijn voornaam aanspreken, een kop koffie aanbieden, een institutioneel vereiste opzij leggen om een directe ervaring te proberen begrijpen... Dit zijn de dingen die helpen om een persoon opnieuw belang te geven.

De kwaliteit van de opvang nazien

Soms gebeurt gewelddadigheid systematisch rond dezelfde professionals. Een analyse kan dan aantonen dat dit persoon op een bepaald moment uitgeput of onervaren blijkt te zijn. Deze elementen moeten overwogen worden, namelijk bij de organisatie van de opvang dat van essentieel belang is: Men geeft deze taak niet aan een nieuwe professional op z'n eentje of aan iemand die zich niet vertrouwd voelt met deze taak. Professionals moeten voelen dat ze een tijdelijke zwakte kunnen uiten. Het is ook in het voordeel van

“Flexibiliteit, tijd, antwoorden geven, herinneren ons eraan dat een her-humanisering nodig is : iemand bij zijn voornaam aanspreken, een kop koffie aanbieden, een institutioneel vereiste opzij leggen om een directe ervaring te proberen begrijpen”

de instellingen om zich aan te passen aan de tijdelijke grenzen en beperkingen van elk persoon.

In sommige structuren wordt het profiel van de personen die de opvang doen specifiek gekozen in functie van de bevolking die de instelling bezoekt (meer mannen, mensen die de taal beheersen, enz.). Anderen zorgen ervoor dat ze een zekere verscheidenheid behouden qua geslacht, beroepsopleiding, enz. Diversiteit stelt iedereen ook in staat zijn eigen gevoeligheid en beperkingen te respecteren: de vrijheid om met bepaalde begunstigten samen te werken, maakt het gemakkelijker om afstand te nemen van geweld.

De fysieke organisatie van de opvang heeft ook een invloed op de verschijning van geweld. Een warmhartige plek kan een bepaald beeld aan de persoon geven. De gebruiker voelt zich welkom en voelt zich onder de best mogelijke omstandigheden opgevangen. Zelfs zonder een volledige herinrichting te doen kan men met muziek en wat versiering al een positief effect hebben.

De inrichting van de ruimte kan ook een ondersteuning zijn, zoals de inrichting van een bufferruimte (bijvoorbeeld een ontvangstgang met kluisjes), die als zodanig wordt gepresenteerd en die de overgang naar een andere wereld met andere werkwijzen markeert.

Sommige diensten maken gebruik van veiligheidsagenten. Dit is zelden een onbeduidende keuze en geeft vaak aan hoe moeilijk het is om andere oplossingen te vinden. Deze maatregelen geven een sterk symbolisch beeld van onveiligheid en dus mogelijk geweld van de begunstigten weer. De kwaliteit van aanwezigheid van de agenten, de perceptie van hun missie en hun aanpassingsvermogen, kunnen spanningssituaties echter naar een geruststelling oriënteren.

Buitenshuis begeleiden

De ondersteuning van een gebruiker door een professional van een andere dienst kan soms het verkrijgen van zijn rechten

vergemakkelijken dankzij een betere kennis van de institutionele complexiteit, een gemeenschappelijke taal en bevoorrechte contacten.

Deze alliantie tussen sociaal werker en begunstigde kan het geweld doen afnemen omdat het persoon zijn woede en frustratie kan uiten aan de sociaal werker die hem ondersteunt. We moeten er echter op letten dat we andere instellingen niet demoniseren, maar dat we de banden tussen de gebruiker en het netwerk vergemakkelijken.

Het opzetten van (psychiatrische) sociale begeleiders om kwetsbare personen in de verschillende instellingen te brengen, en het aanmoedigen van instellingen en hun professionals om zich te verplaatsen naar hun doelpubliek ("outreach"), zijn werkwijzen die de banden verbeteren en spanningen kunnen voorkomen of verminderen.

Networking

Wanneer networking goed werkt, kan het een globale en gecoördineerde ondersteuning van een persoon mogelijk maken, ongeacht de combinatie of de complexiteit van zijn problemen.

Om versnippering, machteloosheid, of het opleggen van gebakende zorgtrajecten te voorkomen, moet networking gebaseerd zijn op het respect voor de keuzes van de gebruikers, op de wilskracht om passende, indien nodig nieuwe, oplossingen te vinden, op wederzijdse kennis en erkenning van de legitimiteit van elkaars interventiekaders.

Sociale coördinatie tussen de sociale actoren en het OCMW van dezelfde gemeente zijn interessante voorbeelden van networking.

Nogmaals is het bundelen van elkaars kennis en moeilijkheden tijdrovend, want alleen met de nodige tijd kan er vertrouwen worden opgebouwd, los van de angst voor concurrentie of controle.

De begunstigden in de hulp- en zorgvoorzieningen integreren

Sommige diensten hebben ervaringsexperts, ervaringsdeskundigen... in hun teams. Sommige organisaties functioneren zelfs uitsluitend dankzij voormalige en huidige begunstigden. Deze kennis vanuit ervaring kan bijdragen aan de relatie tussen gebruikers en professionals dankzij een beter wederzijds begrip. Gedeelde taal en een scherpere perceptie van elkaars gevoelens kunnen gespannen situaties ontwrichten en agressie voorkomen.

“Een ervaringsdeskundige legt aan zijn beroepscollega’s uit dat wanneer mijnheer R. zijn stem opvoert en opstaat, dit niet betekent dat hij iemand gaat slaan. Dit is een houding die hij op straat heeft ontwikkeld om gerespecteerd te worden, maar verder gaat het niet. Een beetje gerustgesteld kunnen de professionals met mijnheer R. verder werken en een manier vinden om hem zodanig te ondersteunen dat bepaalde spanningen verlicht worden.”

In de instellingen een beleid voor de preventie en beheersing van geweld invoeren

Sommige structuren hebben een protocol ontwikkeld waarin gedragslijnen en maatregelen zijn vastgelegd om de opkomst van geweld zoveel mogelijk te voorkomen en waarin, wanneer geweld toch optreedt, wordt vastgelegd hoe het behandeld en opgevolgd moet worden. Helaas zijn deze praktijken nog zeer zeldzaam en is er hierrond niet genoeg samenwerking, zowel met de professionals als met de gebruikers.

De aanpak van deze kwesties door de instelling maakt het mogelijk om de verantwoordelijkheid voor het ontstaan van geweld niet op één enkele professional te laten wegen. Het werkkader is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de instelling, en bepaalde gewelddadige daden vragen noodzakelijk dat er door de veiligheidsdienst, de politie of de justitie wordt ingegrepen.

De instellingen hebben ook wettelijke verplichtingen, zoals de analyse van psychische en sociale risico’s, het register van feiten van derden of, voor grotere ondernemingen, het Comité voor preventie en bescherming op het werk.

Bovendien kan geweld een interessant te analyseren signaal zijn voor een instelling. Wat was de oorzaak? Wat zegt dit over de manier van functioneren van de dienst? Wat wordt er door deze daad aangesproken? Dergelijke vragen kunnen het kader ondervragen en eventuele nodige aanpassingen onthullen als blijkt dat het instellingskader een rol speelde bij het ontstaan en de uiting van dit geweld.

Luisteren naar de gebruiker, zich aanpassen aan zijn tempo, zijn woord vrijlaten

Humanisering, discussie, tijd besteden, de kalmte van de professional, het identificeren van de situatie en de antwoorden die men erop kan geven, zijn zoveel elementen die een overgang naar gewelddadigheid kunnen vermijden.

Het is belangrijk dat de mensen zich gehoord voelen en dat er een vertrouwensrelatie ontwikkeld wordt met een zekere horizontaliteit.

“Een patiënt staat op het punt om een ontvangster te slaan. Een andere professional kan de overgang naar geweld tegenhouden door de patiënt op een kalmerende manier bij zijn voornaam te noemen, en door een dialoog aan te bieden.”

Bij een dialoog met de gebruiker kan de professional bijvoorbeeld uitleggen dat de persoon het recht heeft om niet akkoord te gaan met alles wat hij meemaakt, maar dat er andere manieren zijn om dit te uiten dan met geweld. Het geeft de mogelijkheid om de woede gehoord te maken en om de gevoelens uit te drukken, om de legitimiteit van de reden van deze woede te erkennen, en om tegelijk de ongegronde gewelddadige uitdrukking van deze woede te omkaderen.

De luister- en opvangopleiding van gebruikers zou in de sociale scholen opgeleid kunnen worden: De attitude van “die dat weet” vervangen door “die dat begeleidt/steunt” helpt zonder twijfel om het geweld te doen dalen.

Het luisteren naar de gebruiker eist ook dat men een verplichte en normatieve ontwikkelingsgang achterlaat. Elke vorm van sociale participatie kan een project zijn (niet alleen beroepsopleiding, want het welslagen op de arbeidsmarkt wordt maar al te vaak als de enige sleutel tot sociale integratie beschouwd). In de geestelijke gezondheid kan men kiezen voor herstel en een begunstigde bijvoorbeeld gitaar helpen leren spelen voordat hij aan zijn schulden of consumptie werkt.

Ook het geven van een concreet antwoord op een verzoek van de gebruiker kan een positieve verandering van de dynamiek teweegbrengen. Een dienst gaf het voorbeeld van een begunstigde die weigerde zijn huurcontract te ondertekenen zolang er geen koelkast en oven in zijn appartement geïnstalleerd werden (“Het is illegaal om een appartement zonder koelkast te huren!”), maar die uiteindelijk instemde nadat aan zijn eisen werd voldaan.

“Groepscohesie en vriendelijkheid binnen het team kunnen een bescherming zijn bij geval van moeilijke situaties.”

Sommige professionals vragen de begunstigten wat ze in geval van een crisis kunnen doen om ze te helpen afkoelen: “Indien je boos wordt, wat doen we dan? “Deze methode maakt het mogelijk om zich aan te passen aan elk individu. Voor sommige structuren is deze methode echter moeilijker toe te passen omdat men er collectief werkt of omdat de verzaaging van de diensten de mogelijkheid niet (of niet meer) geeft om de manieren van doen telkens per geval aan te passen.

Het creëren van een besprekingsruimte of gespreksgroepen met de gebruikers kan een eerste stap zijn om de praktijk te verbeteren. De rol van de directie is dan noodzakelijk.

Zorgen voor welzijn op het werk en het woord van de professionals ontbinden

Iedere professional voelt zich beter en werkt beter wanneer hij graag gaat werken, wanneer hij nut en betekenis in zijn werk vindt en wanneer hij relatief zelfstandig mag zijn. Wanneer een professional zich voelt bloeien in zijn of haar werk, kan hij of zij dan in een gunstigere positie verkeren voor de begunstigten.

Solidariteit tussen werknemers is noodzakelijk en wordt vaak informeel opgebouwd. Groepscohesie en vriendelijkheid binnen het team kunnen een bescherming zijn bij geval van moeilijke situaties. Humor tussen collega's kan de ontspanning van de druk bevorderen.

Afgezien van de individuele, menselijke en arbeidsrelatie, moet er ook een institutionele bezinning plaatsvinden over de plaatsen waar professionals zich over hun werkomstandigheden kunnen uitspreken. We hebben tijd nodig om even te rusten, om afstand te nemen, om te denken, om te voorkomen dat we ons in de dagelijks onrust verliezen. Opleiden en toezicht houden, maken het mogelijk om het woord vrij te laten... op voorwaarde dat dit niet opgelegd wordt en dat er rekening met de context wordt gehouden. Daarom is het nuttig om na te denken over de meest geschikte praktijk voor elke instelling, anders zou men opnieuw geweld kunnen veroorzaken.

Deze ruimten moeten ons in staat stellen het taboe te doorbreken, de angst voor geweld te erkennen, angst dat het geen zin heeft om te ontkennen... maar dat uiteindelijk moet worden overwonnen, anders kan het paradoxaal genoeg zelf weer tot geweld leiden: Als sociaal werkers bang zijn voor een gebruiker, is de kans groot dat dit persoon het zal aanvoelen en hierover gekwetst kan raken... en uiteindelijk agressief reageren.

Dergelijke ruimten kunnen professionals ook in staat stellen om afstand te nemen: een begunstigde die de nacht buiten doorbracht kan agressie vertonen zonder dat dit met de professional zelf te maken heeft.

Het opheffen van het angsttaboe is essentieel. En dit kan enkel optreden door op gevoelens en emoties woorden te plaatsen. Het is voor professionals nodig om hun ervaringen te kunnen delen met andere professionals, zowel binnen als buiten hun instelling. Dankzij deze uitwisselingen kunnen ze zich beter gesteund voelen wanneer ze geconfronteerd worden met geweld.

Bovendien kan een gespreksruimte binnen de instelling een betere teamcohesie creëren en dit is in moeilijke situaties van groot belang.

Niet alleen praten, maar ook situaties naspelen, zodat men werkgebeurtenissen kan herleven, is een nuttige techniek waarmee men over meegemaakte situaties met wat meer afstand kan nadenken.

Ook het organiseren van evenementen om over dit onderwerp te spreken, het zichtbaar maken van dit thema onder professionals, leidinggevend en politieke autoriteiten (via conferenties, gesprekstafels, reflectiedagen) moet aangemoedigd worden.

Bewustmaking en opleiding van (toekomstige) professionals

Door hulpmiddelen aan te bieden aan professionals om ze te helpen zich bewust te worden van de oorzaken van agressie, kunnen ze beter contextualiseren, de reacties beter omvatten en agressie beter beheren en beheersen.

De verbetering van de kennis van professionals over hun doelpubliek (sociaal werkers over psychische aandoeningen, verzorgers over precariteitsproblemen, enz.) heeft hetzelfde doel.

Deze opleidingen zijn nuttig vanaf de basisopleiding en in de vorm van verder doorlopende opleidingen. De instellingsbeheerders moeten bewust worden gemaakt van de noodzaak van bewustmaking, opleiding en begeleiding, zodat men het idee stopt dat sociaal werkers op het beheren van geweld opgeleid zijn.

Deze opleidingen kunnen “binnenshuis” in de instellingen of extern plaatsvinden (om het woord vrij te laten), of nog via onderdompeling om de uitwisseling van (goede) praktijken te bevorderen.

“Een organisatie heeft een specifieke zelfverdedigingsopleiding voor haar begunstigden opgezet, die niet alleen gericht is op het reageren op agressie of geweld, maar ook op het anticiperen van agressie en de goede reflexen leren om de explosie van geweld te voorkomen. Dit werd met gespecialiseerde veiligheidsdiensten opgesteld.”

Samenwerken om de logica van activering en beperking van rechten om te gooien

Deze publicatie komt voort uit de “Buiten-Circuit”-ontmoetingen, die tot doel hebben om manieren te vinden om het niet-gebruik van rechten te bestrijden, om de toegankelijkheid van hulp en zorg te verbeteren en om sociale innovatie te bevorderen. Het is dan ook logisch dat we andere belangrijke suggesties die bij deze gelegenheid geformuleerd werden onderlijnen. Deze voorstellen zijn immers van toepassing bij de tot nu toe besproken kwesties:

- oprichting van een bureau voor sociale rechtendat onder meer de automatisering van de rechten mogelijk maakt;
- decriminaliseren om inclusie te bevorderen;
- het overnemen van ruimten voor overleg en advies waarin het terrein en de politiek elkaar ontmoeten.

De kritische beschouwing en aanpassing van de professionele werkwijzen zal niet volstaan om de heilloze gevolgen van het neoliberale beleid van activering, individuele verantwoordelijkheid of ook nog criminalisering, te verminderen.

Het is van essentieel belang dat we ons mobiliseren, investeren en ruimte creëren voor onderzoek naar en het aan de kaak stellen van dit schadelijke beleid. Gebruikers, professionals, instellingen, maar ook federaties en vakbonden moeten samenwerken om een einde te maken aan de schending van de grondrechten, de grootste bron van geweld.



IN CONCLUSIE

Uit de voorgaande pagina's blijkt dat het geweld veelzijdig is en dat de verschillende uitdrukkingen ervan verweven zijn en op elkaar inspelen. Deze gewelduitingen verzwakken mensen en instellingen en ondermijnen de toegang tot hulp en zorg.

Het meest zichtbare geweld is vaak dat van de gebruiker die de professional aanvliegt. Dit kan zeer ernstige gevolgen hebben voor de professional en kan leiden tot fysieke en psychologische letsels, werkonderbrekingen of zelfs een professionele heroriëntatie. Om dit verschijnsel te voorkomen is het echter noodzakelijk dat we ons niet beperken tot de analyse van het moment van de gebeurtenis, maar dat we het in de algemene context plaatsen.

Julien Crabbe (Babel) concludeerde de Uitwisselingstafel van december 2017 met deze woorden: *"Het managementbeleid, de resultaatgerichte cultuur door middel van bezuinigingen, stoten tegen complexe problemen op het terrein. Dit beleid leidt tot kortere termijnen, minder middelen en minder denkmogelijkheden. Deze gevolgen leiden dan weer tot de toename van geweld en tot een steeds minder humane aanpak. We willen dus elke instelling aansporen om inspanningen te doen en initiatief te nemen om menselijkheid weer op te bouwen waar het verwijderd werd. We moeten samen deze tijd vinden om ons werk weer menselijker te maken, daar waar de politiek het probeert te rationaliseren. De bestaande initiatieven moeten worden voortgezet, de verschillende overwegingen die naar voren zijn gebracht, moeten in praktijk worden uitgevoerd (...) en er moet gespreksruimte bestaan om onze praktijk te verbeteren. We zijn het er allemaal over eens dat we in ons werk kwaliteit eerder dan efficiëntie willen."*

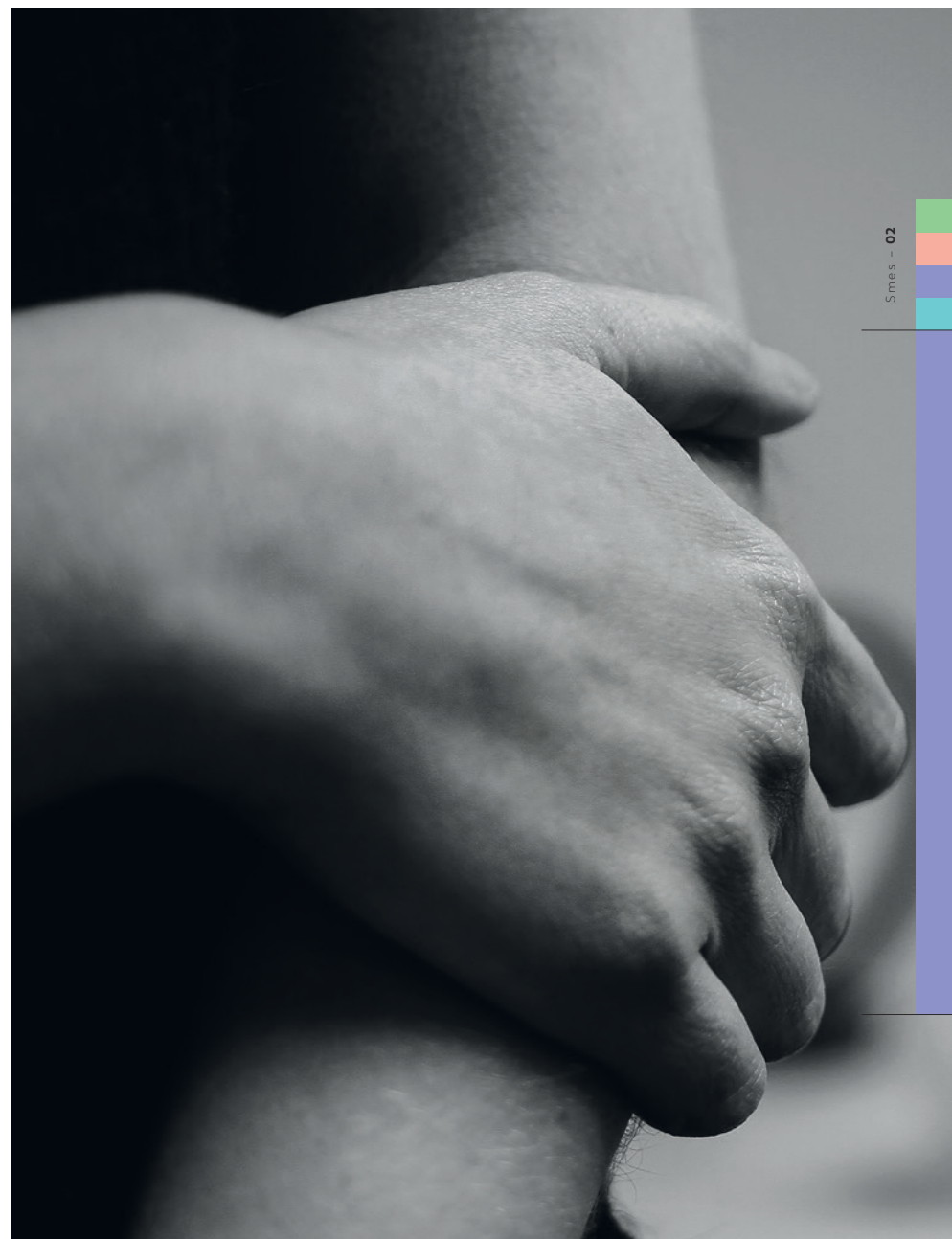
Door de kosten van geweld te berekenen zouden we kunnen beseffen dat het goedkoper zou zijn om diensten middelen te geven dan om de situatie te doen exploderen. De beschikbaarheid in de vorm van “buffers” moet worden teruggedrongen, zoals noodstranden op de agenda van de sociaal werkers. Het zou ook goed zijn dat elke dienst zijn toegangsdrempels verlaagt, al was het maar tijdens de testperiode, om zo laagdrempelige of gespecialiseerde diensten in staat te stellen de meest behoeftigen op te vangen.

Uit de angsttaboe komen, was de titel die we aan ons voorstel gaven dat tijdens de “Buiten-Circuit”-bijeenkomsten en de Uitwisselingstafel werd besproken. Op onze kleinschalige grootte hebben we al kunnen zien hoe doeltreffend deze aanpak is: de professionals die bijdroegen aan het werk rond dit onderwerp, getuigen nu van het feit dat ze agressieve situaties beter beheren en dat ze bepaalde praktijken binnen hun respectieve instellingen hebben laten evolueren.

Het aanbieden van interne of externe gespreksruimten, met gebruikers of onder professionals, uitwisselings- en opleidingsplaatsen of colloquia, blijkt een essentieel proces te zijn om situaties van geweld te voorkomen en om mensen te ondersteunen wanneer zich dergelijke toch optreden.

Deze publicatie heeft als enige ambitie om deze initiatieven te steunen en te verspreiden, zowel ten behoeve van de gebruikers als ten behoeve van de professionals.

Niet alle kaarten zijn echter in de handen van de terreinactoren. In de loop van deze pagina's werd voortdurend onderlijnd hoe het huidige overheidsbeleid dat inherent gewelddadig is, een doorslaggevende invloed heeft op de relatie tussen hulp- en zorgdiensten en gebruikers. We moeten er onophoudelijk naar streven om ze aan de kaak te stellen, en we moeten ons ervoor inzetten dat het sociale beleid (opnieuw) een echt emancipatiemiddel wordt in plaats van een controlemiddel.





MEER WETEN

We herhalen nog eens wat er in de inleiding al gezegd werd: deze publicatie is niet wetenschappelijk bedoeld. De verschillende gedachtewisselingen die tot deze publicatie hebben geleid, werden hier en daar echter gevoed door eerder gepubliceerde werkzaamheden over dit onderwerp. Degenen die de kwestie verder willen uitdiepen kunnen hieronder enkele verwijzingen vinden.

Bemben, L. (2016). *La violence institutionnelle*. Coll. *Repères éthiques*. Consultable sur <http://cms2.psymas.fr/?q=node/19>

Blairon, J. (2015). *Comment qualifier et repérer des violences institutionnelles imputables aux institutions ?* Coll. *Intermag*. Consultable sur <https://www.intermag.be/images/stories/pdf/rta2015m06n1.pdf>

Bourdieu, P. (1993) *La misère du monde*. Paris : Le Seuil.

Créoff, M. (2001) *Lutte contre les violences institutionnelles : un engagement de la puissance publique*, in *Journal du droits des jeunes*, n° 209, pp. 32-34.
Consultable sur <https://www.cairn.info/revue-journal-du-droit-des-jeunes-2001-9-page-32.htm?>

Freudenberger, H. (1987) *L'épuisement professionnel : la brûlure interne*. Québec : G. Morin.

Gaillard, B. (2014) *Violences institutionnelles. Analyse et interventions, théories et pratiques cliniques*. Nîmes : Champ social Editions.

Lagraula-Fabre, M. (2012). *La violence institutionnelle. Une violence commise sur des personnes vulnérables par des personnes ayant autorité*. Paris : L'Harmattan.

Maes, R. (2013). *Du mal-être des travailleurs sociaux à l'État social actif : quelles grilles d'analyse ?* In *Pensée plurielle. Parole, pratiques et réflexions du social*, n°32, pp. 73-81. Consultable sur <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2013-1-page-73.htm>

Vander Borcht, Chr. (2003). *Violence des institutions, violences en institution*. Coll. Thérapie familiale, vol. 24, pp. 337-358. Consultable sur <https://www.cairn.info/revue-therapie-familiale-2003-4-page-337.htm?contenu=article>

Vandevelde-Rougale, A. (2017). *La novlangue managériale. Emprise et résistance*. Coll. Sociologie clinique. Toulouse : Eres.
Zamora Vargas, D. (2018). *De l'égalité à la pauvreté. Une socio-histoire de l'assistance en Belgique (1895-2015)*. Bruxelles : Université libre de Bruxelles.



“Gebruikers, professionals, instellingen, maar ook federaties en vakbonden moeten samenwerken om een einde te maken aan de schending van de grondrechten, de grootste bron van geweld.”

*“Zwaar geweld kan
worden veroorzaakt door
de manier waarop
bepaalde personen gezien
worden en door de diminuering
op basis van een gedrag,
een diagnose of een als ‘deviant’
beoordeelde activiteit.”*



Samen werken
voor mentale gezondheid
& sociale inclusie

Transit
Accueil et hébergement pour usagers de drogues