

API voor gevorderden

Crisiscommunicatie + gepaste reactie alle
actoren

Aagje Rottiers



DE AMBRASSADE
bureau voor jonge zaken



In het begin

- ▮ Rondje:
 - ▮ Naam, voornaamwoorden indien wenselijk
 - ▮ Organisatie + profiel
 - ▮ api-training al gevolgd?
 - ▮ Hoe zit je erbij?
- ▮ Waarom zit ik hier?





Wat gaan we doen?

1. Context
2. Waar het complexer wordt – principes
3. Tegengestelden: sl-b, bemiddeling
4. Impact op de groep – aanpak
5. Crisiscommunicatie

1-richtingsverkeer – vul gerust aan/stel gerust bijvragen

Af en toe oefenen in kleine groep

Inzoomen op soms moeilijke trajecten – voel je vrij

Beeld je in...

Share en drop: Wanneer ga je tevreden naar huis of wat wil je zeker besproken/gezien hebben?



**Nog een beetje context kan nooit kwaad – sorry als
het herhaling is!**

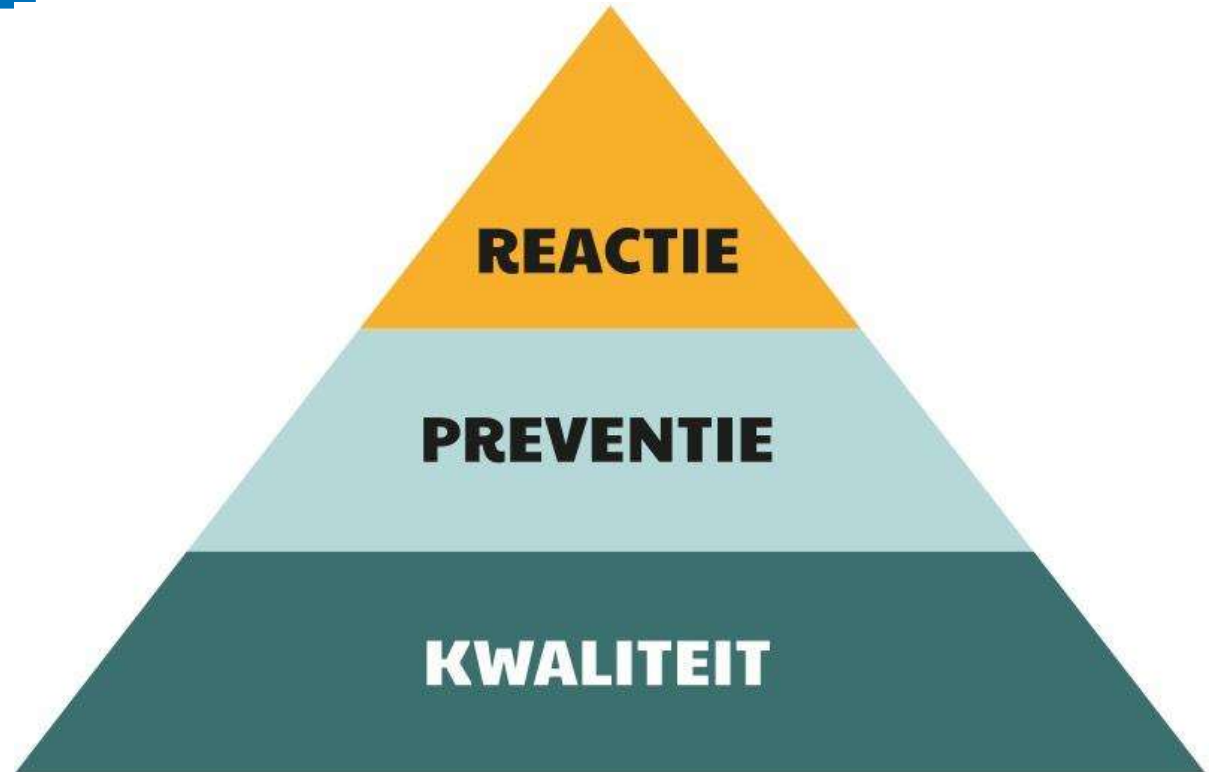


Integriteit

- ▮ definitie = pesten, seksueel grensoverschrijdend gedrag, discriminatie en agressie
- ▮ nog breder: “het gaat over grenzen” (def. Bruno Vanobbergen)
 - link met:
 - ▮ mentaal welbevinden
 - ▮ moeilijke thuissituatie
- ▮ spectrum: van experimenteel grenzen aftasten tot en met strafbare feiten met macht
- ▮ locatie van schending
- ▮ de 6 **inschattingsfactoren** van Sensoa
 - ▮ Toestemming
 - ▮ Gelijkwaardigheid
 - ▮ Vrijwilligheid
 - ▮ Context
 - ▮ Impact
 - ▮ Ontwikkelings- en functioneringsniveau

SENSOA
PRAAT OVER SEKS

Integriteit



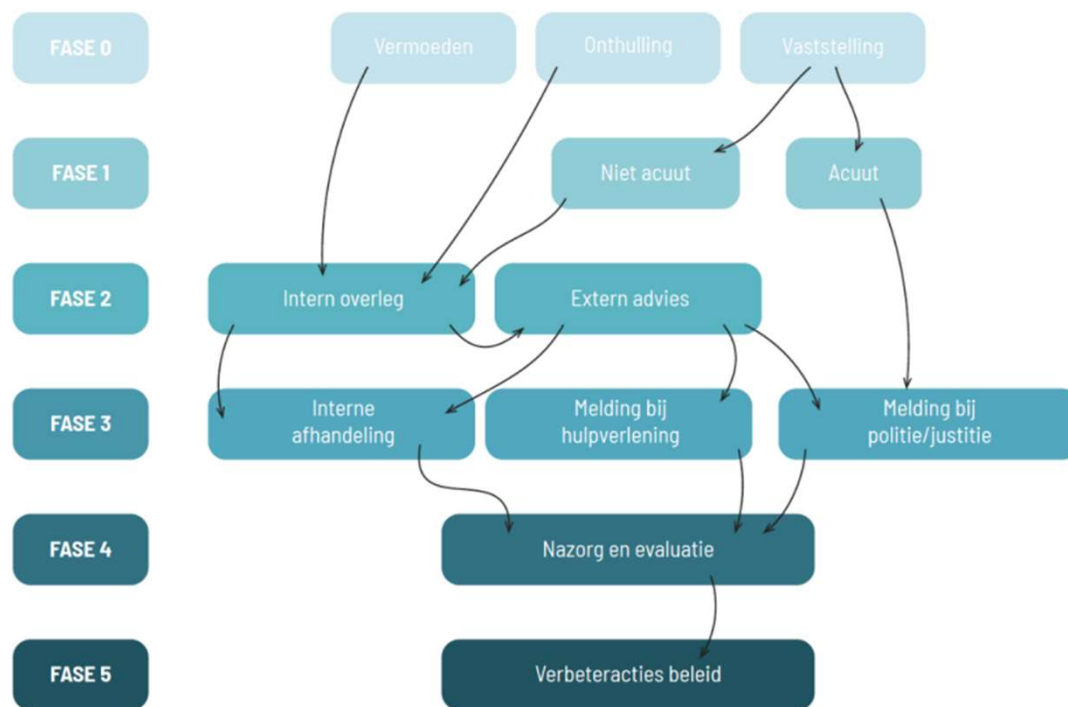


De kindaanpak

- ▮ Niet onderzoeken – Niet oordelen
- ▮ Vastgesteld gedrag benoemen en mee aan de slag gaan – pedagogische insteek
 - ▮ Herstelgericht
 - ▮ Groepsdynamisch
- ▮ Enkel met gedrag aan de slag, indien verschillende verhalen (politie en parket) en als laatste stap: schorsing. Niet als straf, wel als preventieve veiligheidsmaatregel

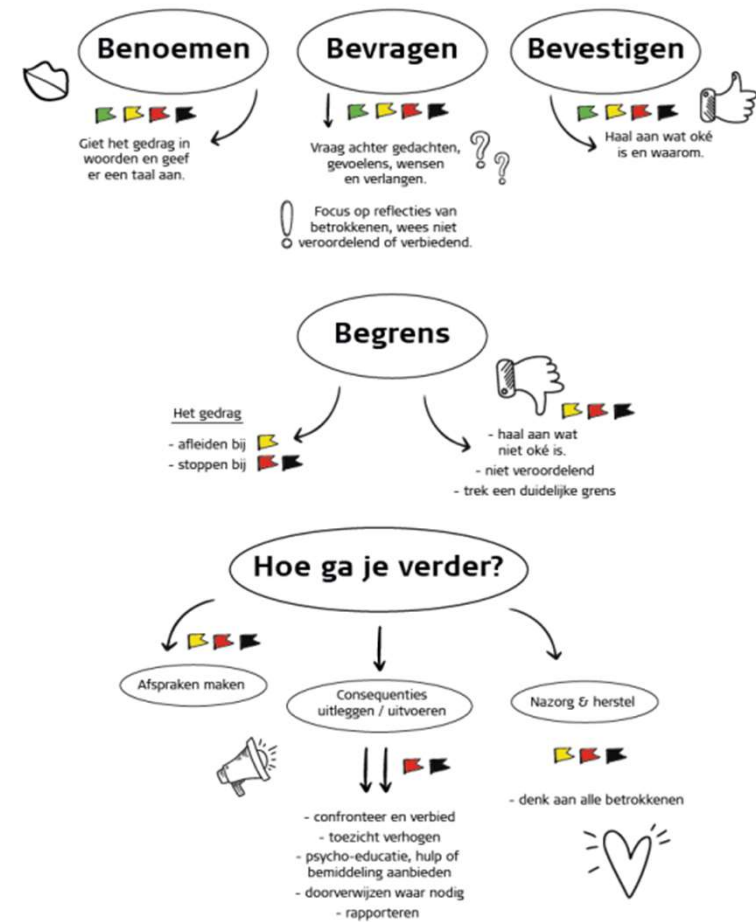


stappen



Hoe reageren?

Reactiewijzer





Waar het complexer wordt



Nazorg

- **Herstel tussen dichte betrokkenen**
- **informereren van mensen verderaf**
- **preventie naar de toekomst**
- **opvolging – zowel tussen mensen als in een groep**



Wie volgt op? Wat heeft die nodig?

- ♣ Jij die in gesprek gaat: geef erkenning en ondersteuning hoe
- ♣ Jouw rol is vaak de coachende:
 - ♣ Goed dat je belt/tot hier komt, moedig om aan te geven
 - ♣ Zie je het zitten om met die persoon in gesprek te gaan, we overlopen wat de stapjes
 - ♣ Jij was de eerste vertrouwenspersoon, maar als je dit niet ziet zitten, dan bekijken we wie wel
 - ♣ Ook voor jou is dit impactvol, heb je iemand bij wie je terecht kan?
 - ♣ Heb je handvaten om op vragen te beantwoorden?
 - ♣ Jij die dit hier allemaal aan het doen is, is straf werk. Als het escaleert ligt dit niet aan wat jij al dan niet deed

**Wanneer voelde je: nu heb ik die persoon echt goed gecoacht: aan wat lag dit?
Stemtimbre, online samenzitten, zelf warm doorverwezen, samen voorbereid, ...**



Principes

- ▮ Dichtsbetrokken partijen controle en inspraak
- ▮ Verschillende partijen informeren
- ▮ Impact op de groep: debriefing
- ▮ Er kunnen verschillende belevingen zijn
- ▮ Brug naar hulp (dichte omgeving of professioneel)
- ▮ Waken over woorden: bij zeer gevoelige communicatie
- ▮ Partners:
 - ▮ slachtoffer(s) – beschuldigde(n)
 - ▮ Deelnemers
 - ▮ 1e lijns jeugdwerkers (dichte – verdere)
 - ▮ ouders



Tegengestelden...



Verschillende verhalen – verschillende belevingen

Casus:

2 mensen van 16 jaar die aan het flirten zijn, de ene heeft de andere gekust, nadien zegt één van die twee 'die is over mijn grens gegaan, ik voel mij niet meer veilig'. De andere valt uit de lucht, ik heb het zo niet ervaren.

→ 2 perspectieven:

- 1. Gij schildert mij af als een aanrander, ik wil niks herstellen**
- 2. Ik wil daar niks meer mee te maken hebben, die moet uit de groep**



Slachtoffer – beschuldigde: aandachtspunten

- ❑ Gevoel niet in twijfel trekken
- ❑ Beschuldigde is nog geen dader
- ❑ Jeugdwerk geen mandaat om te onderzoeken of oordelen
- ❑ Mogelijke situatie: ernstinschatting om volgende stappen te bepalen
- ❑ Manier van omgaan duidelijk stellen + pedagogische insteek!
- ❑ Volgorde van stappen en wat je teruggeeft helpen mee tot de-escalatie MAAR los van bom die losbarst en de 'kanten' die kunnen ontstaan
- ❑ Zeg wat je doet en doe wat je zegt – bespreek wat je zal terugkoppelen



Gesprek slachtoffer of melder

- Erkenning geven voor gevoel: wat er gebeurd is klinkt als niet oke
- Wij kunnen niet onderzoeken wat er precies gebeurd is, hoe erg het was en welke straf die moet krijgen
- Kijken wat jij nodig hebt: ik kan dit voor jou doen:
 - doorverwijzen: heb je familie/vrienden bij wie je terecht kan/prof. Ondersteuning?
 - Indien je wil dat de persoon hiervoor consequenties krijgt vanuit strafrechtelijk vervolgd: politie en parket
 - Wij kunnen met jouw verhaal indien akkoord, met die persoon in gesprek gaan – beluisteren wat diens kant is en mogelijks tot herstel met jou of tot afspraken komen
- Afhankelijk van de volgende stappen kijken wat gebeurt
- Indien geen herstelmogelijkheid, geen inzicht, geen wil om nog samen aan jw te doen/ bij vaststelling en geen vertrouwen meer: schorsing → preventieve veiligheidsmaatregel



Gesprek beschuldigde

- Apart, mogelijks met een vertrouwenspersoon, niet met te veel (heel intimiderend anders)
- Zo veel mogelijk concreet zijn (indien akkoord): iemand (naam) heeft aangegeven dat er over diens grens is gegaan. Herinner je die situatie nog? hoe heb jij dit beleefd? Hoe kijk jij hiernaar?
- Duiden: klinkt als strafbaar – niet onderzoeken en oordelen – wel kijken hoe hieruit komen:
 - herstel?
 - Afspraken maken?
 - Tijdje zich terug trekken?
- Je bespreekt samen hoe er kan teruggekoppeld worden:
 - Inzicht, wil naar herstel, wil betrokken blijven
 - Inzicht, wil zich terugtrekken, wil hulpverlening, ...
 - Ander verhaal, zit er mee in, maar wil hierover rechtstreeks praten om eruit te komen
 - Ander verhaal, is kwaad, voelt zich in de steek gelaten, (laster en eerroof)

Bemiddeling



- De waarheid bestaat niet.
- Vragen vanuit appreciative inquiry – vraag herhalen als ze niet beantwoord wordt.
- Kracht van de toekomst
- Herhalen wat de doelstelling is : jullie willen graag samen naar de groep blijven komen. Daarom zitten we samen. Willen jullie dat nog steeds?
- Jij wil graag naar de groep blijven komen? Wil je dat nog steeds?
- Welke stap wil je zetten? Wat wil je bereiken?
- Welke heel kleine stap kan je zetten om verder te gaan?
- Op een schaal van 0 tot 10, hoe kan je 1 stap vooruit geraken?



Slachtofferschap - daderschap

- ❏ Daders zijn vaak slachtoffers
- ❏ Soms zit er iets systemisch in waarbij het eerder een destructief patroon is tussen twee mensen: FLOU
- ❏ Er is een giga dark number van slachtoffers en dus weinig cijfers over een grote groep van daders
- ❏ Aan de slag gaan met daders: nog veel lessen te leren in de praktijk!



Belangrijke principes

- ▣ Voorbereidende gesprekken
- ▣ Bespreken wat je vertelt, zult vertellen en waarom
- ▣ Kaderen wat kan en wat niet
- ▣ Gebaar
- ▣ Afronden
- ▣ Afspraken

DOE MAAR: gesprek beschuldigde/gesprek slachtoffer/gesprek bemiddeling



Bereidwilligheid ontbreekt – blijven nee zeggen

- Verwachtingen
- Emoties die niet van jou zijn
- Andere instanties bij die verwachtingen: warme doorverwijzing
- Samen verder – hulpbronnen
- Veiligheidsmaatregel < bescherming - schorsingsprocedure



En de groep dan?!



Impact op de groep

- ▣ Afstemmen met de beschuldigde en slachtoffer OF laten weten aan b & s
- ▣ Kaderen wat er gebeurde en dat er herstel is geweest: *X en Y hadden een conflict, er herstel en we kunnen verder nu*
- ▣ Proces meegeven van stappen die genomen zijn
- ▣ Kader geven: we oordelen of onderzoeken niet, maar gedrag dat hier benoemd wordt aanvaarden we niet in onze organisatie. Wie heeft wat nodig om hier samen uit te geraken? Wat wil je zeker nog bespreken?
→ Dit terugkoppelen is ook impact op de groep in het onderdeel nazorg
- ▣ Informeren wat is strafbaar + warme doorverwijzing naar politie/parket/HV
- ▣ Wat er gebeurde tussen mensen heeft ook impact op de groep, daarom dat we dit jullie vertellen. Nu is het vooral belangrijk dat we terug inzetten op een goeie groeps sfeer



Debriefing

- Verhaal reconstrueren zonder belevingen te veralgemenen
- Door erover te praten, verwerk je
- Bekijk met hoe we hier over mensen praten dat we dat steeds respectvol doen, bedenk dat het over jou gaat of dat die persoon en diens familie meeluistert
- Bij terugkoppeling: heb je handvaten om vragen van anderen te parkeren of op te antwoorden?
- Impactvolle gebeurtenis en wat dit doet met iemand normaliseren:
 - Schok
 - Loyaliteitsconflict
 - Verantwoordelijkheidsgevoel (tegelijk wegnemen)
 - Beschermings-urges



Deze groep beluisteren

Wie deed dit al?

Hoe was dit? Wat gebeurde er? Impact?

Hoe was dit voor jou?



Mensen onthouden vaak niet de crisis, maar wel hoe je ermee bent omgegaan.



Crisiscommunicatie

Heb je al een crisisteam?

- 📖 Denk na over:
 - 👑 Kanalen
 - 👑 Boodschap
 - 👑 Profielen tot wie je jou richt
- 📖 Je reconstrueert een tijdslijn
- 📖 Je zegt ook wat jij doet met de informatie, wat jullie rol wel en niet is
- 📖 Welke andere partijen nog iets zullen doen
- 📖 ! Sommige zaken bewust niet danig delen (is het wel een crisis?)
- 📖 Val terug op API-kaders, eigen visie, ...

KLASSE

LK GA NAAR
LERARENKAART

Schoolbeleid

Klastips

Leerlingenbegeleiding

Je loopbaan

Lerare

Klasse > Schoolbeleid > Crisismanagement

SCHOOLTIPS

20 vuistregels voor crisiscommunicatie (met modelbrieven)

15 januari 2017 • 2 minuten lezen



Checklist communicatie bij crisis

- ❑ Pak (de oorzaken van) de crisis zo snel mogelijk (crisismanagement!) aan en communiceer daarover
- ❑ Communiceer open, eenduidig en empathisch
- ❑ Geef procesinformatie
- ❑ Interne communicatie gaat voor externe communicatie
- ❑ Zorg voor nazorg en opvolging (en blijf stakeholders informeren)

En dan nu: zelf doen!



**Dit was het dan! Merci en courage, maar vooral:
GOE BEZIG!**