

Training “Relationaliteit en veiligheid”

*Bedoeld voor professionals en vrijwilligers
in inloophuizen, buurt- en straatpastoraat.*

Handleiding voor trainers



Colofon

Oktober 2024

De cursus is ontwikkeld in het leernetwerk 'Relationeel werken en veiligheid' en maakt deel uit van de Kenniswerkplaats Zingeving, een project dat mogelijk is gemaakt door een subsidie van ZonMw (<https://www.kenniswerkplaatszingeving.nl/>) door Netwerk DAK (<https://netwerkdak.nl/>) en de Protestantse Theologische Universiteit (<https://www.pthu.nl/>),

Auteurs: Dorien Keus (onderzoeker, PThU), Naomi van Berkel (coördinator leernetwerk, Netwerk DAK) en Thijs Tromp (voorzitter leernetwerk, PThU)

Dit materiaal is vrijelijk te gebruiken.

De auteurs zijn de leden van het leernetwerk Relationeel werken en veiligheid zeer erkentelijk voor hun bijdrage. Zonder hun bevlogen bijdrage was dit thema niet zo op de kaart gekomen.

Inleiding

Relationeel werken, presentie, laagdrempeligheid, welkom voor iedereen: het zijn belangrijke begrippen voor medewerkers van inloophuizen en straatpastores. Ze behoren tot het DNA van de organisaties en zijn voor veel professionals en vrijwilligers in het veld onopgeefbaar. Toch kan het relationeel werken onder druk komen te staan. Eén van de redenen hiervan is een toegenomen (gevoel van) onveiligheid. Er zijn verschillende oorzaken aan te wijzen waardoor de veiligheid of het gevoel van veiligheid onder druk kan komen. Zo verandert op veel plekken de samenstelling van de groep bezoekers. Op sommige plekken komen er momenteel relatief veel arbeidsmigranten, die andere behoeften en omgangsvormen kent dan de ‘reguliere’ bezoekers. Ook maken er vaker mensen met complexe vraagstukken van psychische aard gebruik van de in- en aanloopvoorzieningen. Als oorzaak wordt er dikwijls naar maatschappelijke ontwikkelingen gewezen: bezuinigingen in de GGZ, het sluiten van de LVV (bed, bad, brood), het tekort aan betaalbare woningen en slechte zorg van uitzendbureaus voor arbeidsmigranten. Die leiden tot een toeloop in inloophuizen en bij het straatpastoraat. En kunnen daardoor ook tot meer situaties van onveiligheid leiden.

Wanneer veiligheid onder druk staat, heeft dit gevolgen voor alle onderlinge relaties op de werkplek, zowel tussen (vrijwillige en betaalde) medewerkers, als tussen de professionals, vrijwilligers en bezoekers en tussen bezoekers onderling. Het maakt de werkwijze van plekken fundamenteel anders. Dit heeft effect op de betekenis die de inloophuizen en het straatpastoraat hebben voor mensen zonder dak of thuis.

De basis voor deze training is gelegd in het leernetwerk Relationeel werken en veiligheid’, onderdeel van de Kenniswerkplaats Zingeving, dat gefinancierd is door ZonMw (vandaar de logo’s op deze handleiding) Aan dit leernetwerk deden veertien professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen mee. In twee tweedaagsen in 2024 hebben de deelnemers hun ervaringen met onveiligheid gedeeld, hebben ze geanalyseerd wat er op het spel staat op deze bijzondere plaatsen en voor wie. Ook hebben ze nagedacht over op welke manier veiligheid kan worden gewaarborgd op deze bijzondere plaatsen.

In deze trainingsdag doorlopen de deelnemers een vergelijkbaar proces als in de tweedaagse, maar dan in een verkorte vorm.

Aan het eind van de trainingsdag heeft de deelnemer een duidelijk beeld van:

- de vormen van onveiligheid die op het werk voorkomen en wat er daardoor op het spel staat;
- wat professionals, vrijwilligers en bezoekers van een in- of aanloophuis of van het buurt- of straatpastoraat verwacht mag worden in de manier waarop ze met elkaar om gaan (wat dus niet onderhandelbaar is);
- hoe de eigenheid van de unieke eigen omgeving gewaarborgd en bevorderd kan worden.

De deelnemers gaan naar huis met een lijstje concrete voornemens voor de nabije toekomst. Hiermee kan men aan de slag om het inloophuis, buurt- of straatpastoraat in stand te houden als een zinvolle praktijk voor alle deelnemers.

Desgewenst kan de trainingsdag opgeknipt worden in twee dagdelen.

De opzet van deze cursus is door iedereen vrijelijk te gebruiken. De cursus kan worden gegeven door iedere (ervaren) trainer. Gebruikers mogen het materiaal aanpassen waar zij dat nodig achten. Mocht u voorkeur hebben voor een ervaren trainer, dan kunt u zich wenden tot Netwerk DAK. Zij zijn graag bereid om met u naar een geschikte trainer te zoeken.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit professionals en vrijwilligers die werken met mensen zonder thuis of zonder dak en die onveiligheid (hebben) ervaren op hun werkplek, of die de veiligheid op hun werkplek willen verbeteren.

Doelen van de dag

- Deelnemers vertellen elkaar over hun ervaringen met onveiligheid om te kunnen delen wat er speelt.
- Deelnemers leren om de kwesties rond veiligheid en onveiligheid te ordenen in diverse onderscheidingen rond veiligheid.
- Deelnemers formuleren wie of wat hen motiveert in hun werk.
- Deelnemers brengen onder woorden wat de bedoeling van hun praktijk is met behulp van termen als relationeel werken, presentie, zingeving of andere termen die voor hen belangrijk zijn.
- Deelnemers reflecteren op vragen rond veiligheid en onveiligheid in het licht van de door hen geformuleerde finaliteit.
- Deelnemers formuleren waar relationeel werken en veiligheid elkaar versterken en waar deze begrippen juist spanning oproepen.

- Deelnemers formuleren wat zij en hun organisatie nodig hebben om de veiligheid in de organisatie in de nabije toekomst te vergroten, zodat relationeel werken tot zijn recht kan komen.

Belangrijke uitgangspunten bij het geven van de trainingsdag

- Draag zorg voor een veilige sfeer in de groep. Benoem bij het welkom enkele basale regels, zoals feedbackregels en vertrouwelijkheid).
- Let erop dat alle deelnemers mee kunnen doen. Soms is het niveauverschil in de groep groot. Sommige deelnemers zullen verder zijn in het nadenken over dit onderwerp dan anderen. Sommigen zijn meer verbaal vaardig, anderen kunnen zich beter uitdrukken met andere communicatievormen. Probeer gaandeweg de cursusdag je programma voldoende afwisseling in de werkvormen in te bouwen, zodat iedereen er iets aan heeft. De aangeboden werkvormen bieden voldoende ruimte om ook individueel met deelnemers te spreken. Maak hier gebruik van.
- Veiligheid is basisbehoefte en een (ervaren) gebrek aan veiligheid kan veel emoties oproepen. Erken de emoties die naar voren komen en geef hier aandacht aan, met name in het begin van de cursusdag. Laat deze echter niet de gehele cursus overheersen.
- ‘Drop je agenda’. Het kan zijn dat iets je groepsproces onderbreekt. Bijvoorbeeld wanneer een deelnemer net iets heel heftigs heeft meegemaakt. Of wanneer twee deelnemers elkaar niet goed liggen en de sfeer in de groep verstoort. Of wanneer er kritiek geuit wordt op het programma. Op zulke momenten is het goed je eigen agenda (d.w.z.: het voortzetten van de training) te laten vallen en tijd in te ruimen voor hetgeen het proces verstoort. Je kunt pas weer verder wanneer dit besproken is.
- Het is mogelijk alternatieve werkvormen te gebruiken dan de werkvormen die hier gegeven zijn. Let er wel op dat de doelen in zicht blijven wanneer je alternatieve werkvormen gebruikt.
- Bij de training hoort een powerpointpresentatie. Gebruik deze ter ondersteuning, met name waar de theorie over veiligheid en het aanbod van Netwerk DAK ter sprake komt.

Vorbereiding van de cursusleider

- Lees de volgende artikelen:
 - Relationeel werken – hoe groeit een gemeenschap in Utrecht Kanaleneiland op organische wijze
 - Achtergrond agressie en onveiligheid in inloophuizen
 - Zedner 2009 – Chapter 1 (dit is een goed leesbaar Engels hoofdstuk over veiligheid)

Mocht je meer tijd hebben, lees dan ook het boek *Zo wordt het spel gespeeld* van Titus Schlatmann en Rob van Waarde.

Alle artikelen vind je bij de materialen voor deze training.

- Bedenk voor jezelf wanneer je met veiligheid en onveiligheid te maken hebt gehad. Stel jezelf vragen als: Is er een moment geweest waarop ik me onveilig voelde? In welke situatie was dat? Wat gebeurde er toen? Wie hadden ermee te maken? Wat deed het me? Hoe is het afgehandeld?
- Lees het programma goed door en bekijk ieder onderdeel aandachtig. Bedenk of je aanpassingen wilt doen.
- Verzamel de benodigde materialen.

Voorbereiding van de deelnemers

- Lees de volgende artikelen:
 - Relationeel werken – hoe groeit een gemeenschap in Utrecht Kanaleneiland op organische wijze
 - Achtergrond agressie en onveiligheid in inloophuizen
- Beschrijf een casus: Beschrijf kort (200 woorden) een casus waarin de veiligheid (op welke manier ook) op jouw werkplek in het geding was. Bedenk hierbij dat veiligheid een breed begrip is. Het kan gaan om fysieke onveiligheid en sociale onveiligheid, ervaren onveiligheid of een incident dat is voorgevallen.

Programma

9:30 Inloop met koffie, thee en iets lekkers

10:00 Welkom en kennismaking

Doel: Veiligheid in de groep, kennismaking

Werkvorm: Zelfpresentatie aan de hand van tegeltjes

Benodigdheden: Vierkanten van wit karton (ongeveer 15x15 cm). Neem iets meer tegeltjes dan dat er deelnemers zijn, (dikke) blauwe stiften.

Vorbereiding: Maak van tevoren een eigen tegeltje

Heet iedereen welkom en vertel over het doel en de indeling van de dag. Vertel ook iets over jezelf.

Benoem enkele basisregels voor veiligheid in de groep (Wat hier besproken wordt, blijft hier. Ga uit van elkaars wijsheid. Hoe geef je elkaar goed feedback.)

Om elkaar (beter) te leren kennen gaan we aan de slag

Geef elke deelnemer een tegeltje en vraag hierop een spreuk te schrijven die hem/haar typeert. Doe een voorstelrondje aan de hand van de tegeltjes (+ naam, functie, werkplek en leervraag).

10:45 Verschillende vormen van onveiligheid

Laat de sheet met de plaatjes rond veiligheid zien en vraag de deelnemers wat zij onder veiligheid verstaan. Eerst het algemeen en daarna toegespitst op hun werkplek.

Vertel dat veiligheid een containerbegrip is; er worden heel veel verschillende dingen mee bedoeld. Daarom is het belangrijk een aantal onderscheidingen te maken.

Leg aan de hand van de dia's en met in je achterhoofd de literatuur die je hebt gelezen uit wat het verschil is tussen:

1. **Daadwerkelijke onveiligheid** (objectief) en een **gevoel van onveiligheid** (subjectief)

Absolute veiligheid is een situatie waarin geen gevaar dreigt. Ook al wordt dit bereikt, morgen kan het anders zijn. Absolute veiligheid is dus een illusie. Er kan altijd iets gebeuren, hoeveel voorzorgsmaatregelen je ook neemt. Aan de andere kant: Soms is er sprake van daadwerkelijke dreiging, ook in een inloophuis of bij het straatpastoraat. Fysieke en verbale agressie is een bedreiging van de objectieve veiligheid.

Daarnaast speelt de vraag hoe veilig mensen (professionals, vrijwilligers, bezoekers) zich voelen. Over het algemeen neemt in Nederland de criminaliteit af, maar voelen mensen zich toch onveilig. Dit kan zijn omdat ze minder vertrouwen hebben in de instanties die de veiligheid moeten garanderen, zoals de politie of de overheid. Ook op het niveau van het inloophuis kan dit spelen. Als het onrustig is bijvoorbeeld, voelen mensen zich eerder onveilig, terwijl de absolute dreiging niet veel hoger hoeft te zijn. Dit kan ook veroorzaakt worden door de aanwezigheid van onbekenden.

2. Incidentele onveiligheid – structurele onveiligheid

Van incidentele of acute onveiligheid is sprake wanneer iemand direct in fysiek gevaar is.

Daarnaast kan sprake zijn van structurele onveiligheid. Dan is er sprake van voortdurende herhaling van onveilige situaties. Hierbij hoeft er geen direct levensgevaar te zijn.

Incidentele onveiligheid en structurele onveiligheid kunnen naast elkaar bestaan. Het is goed om na te denken hoe structureel de onveiligheid op een plek is.

3. Fysieke onveiligheid – sociale onveiligheid

De betekenissen van deze begrippen zijn gaan schuiven. In eerste instantie werd er onder fysieke onveiligheid verstaan de bedreiging door bijvoorbeeld natuurrampen, maar ook door brand of fysiek onveilige werksituaties (arbo). Onder sociale onveiligheid werd verstaan ‘bedreigingen van gezondheid en goederen door handelingen van derden’. Sociale onveiligheid kon daarmee fysiek van aard zijn.

Nu verstaan we onder fysieke onveiligheid bedreiging van lijf en leden – door welke oorzaak dan ook. Onder sociale veiligheid wordt nu verstaan of mensen zich ook in sociaal opzicht veilig voelen: Mag je zijn wie je bent? Durf je te zeggen wat je wilt? Wordt macht op een sociaal veilige manier uitgeoefend?

Ga na of er vragen zijn.

Besprek daarna kort de verschillende vormen van agressie:

1. Expressieve Agressie

Expressieve agressie komt vaak voor wanneer iemand zijn frustraties of boosheid uit, meestal gericht op een situatie en niet op een specifieke persoon. Bijvoorbeeld, iemand kan zich kwaad maken over de regels in het inloophuis of over een lange wachttijd. Dit kan zich uiten in schreeuwen of gefrustreerd gedrag. Het doel is vaak om gehoord te worden.

2. Frustratie Agressie

Wanneer expressieve agressie niet goed wordt aangepakt, kan dit veranderen in frustratie agressie. Dit gebeurt wanneer iemand plotseling emotioneel wordt en de controle over zijn gedrag verliest. Bijvoorbeeld, als iemand al lang wacht

op hulp en zich niet serieus genomen voelt, kan dit leiden tot een uitbarsting. Het is belangrijk om deze signalen tijdig te herkennen.

3. Instrumentele Agressie

Bij instrumentele agressie gebruikt iemand agressie als een manier om een doel te bereiken. Dit kan inhouden dat iemand dreigt om iets voor elkaar te krijgen, zoals het verkrijgen van meer steun of middelen. Deze vorm van agressie is meer berekend en kan erg gevaarlijk zijn.

4. Onbeheerste Agressie

Onbeheerste agressie is het meest zorgwekkend. Hierbij is de persoon onvoorspelbaar en kan hij of zij plotseling gewelddadig worden. Dit kan voortkomen uit verslaving of ernstige psychische problemen. In deze situaties is het cruciaal om snel en goed te reageren.

Vraag wat deelnemers herkennen. Bespreek met hen welke manier van reageren werkt bij welke vorm van agressie. Er zit veel ervaringskennis in de groep!

NB: In de toekomst komt voor dit onderdeel vanuit Netwerk DAK een instructiefilmpje beschikbaar.

11.00-11.15 Korte pauze

11.15 Veiligheidsissues

Doel: Deelnemers krijgen de kans om hun ervaringen met onveiligheid met elkaar te delen

Werkvorm: Thermometers

Benodigheden: Papier met daarop thermometers (zie bijlage), blauwe, gele, oranje en rode stiften.

Introduceer de werkvorm als volgt. Als het goed is, heeft iedereen een casus meegenomen van een onveilige of minderveilige situatie. Check of dit zo is. Als iemand dat niet heeft, kan diegene ter plekke een situatie bedenken.

Leg uit dat een onveilige situatie heel gelaagd is. Er zijn veel mensen en omstandigheden die een rol spelen. Je kunt hierbij een voorbeeld uit je eigen praktijk geven.

Deel de formulieren en stiften uit. Vraag mensen om de actoren uit de casus op te schrijven en vervolgens bij iedere actor de kleur van de temperatuur aan te geven. Hoe heet is het daar?

Daarna delen de deelnemers de casuïstiek in groepjes van drie. Met speciale aandacht voor de actoren die in het rood staan.

Vraag plenair aan het eind van de werkvorm hoe de deelnemers erbij zitten. Wat viel hen op in deze oefening?

12:30 Lunch

13:15 Beschrijving finaliteit (trechtermodel)

Doel: Deelnemers maken een aanzet tot het 'waarom' van hun organisatie. Hoe beter zij dit weten, hoe beter zij keuzes kunnen maken tav veiligheid

Werkvorm: De finaliteitstrechter.

Benodigdheden: Het spel 'Trechteren', gekocht of geprint (het spel kan [hier](#) worden gedownload), tegeltjes, (dikke) blauwe stiften.

Speel met elkaar het spel 'Trechteren'. Sla de laatste ronde (4. Voornemen) over. Aan het eind heeft elke deelnemer duidelijk waar zijn/haar organisatie voor staat. Maak een kort statement op een tegeltje.

14:15 Werkwijzen uitwerken

Doel: Deelnemers reflecteren op vragen rond veiligheid en onveiligheid in het licht van relationeel werken, presentie en andere aspecten van de finaliteit (bedoeling of identiteit) van de organisatie waar ze in werken.

Werkvorm: groeps gesprekken en presentatie van aansluiting en spanningen.

Nodig: Tegeltjes en (dikke) blauwe stiften.

Vraag elke deelnemer vanuit de 'Wat nu kaart' (uit het spel Trechteren) terug te kijken naar de thermometers en de twee vragen op de kaart in te vullen.

Besprek daarna met elkaar welk licht de finaliteit van de organisatie werpt op de casus over (on)veiligheid.

15:15 Korte pauze

15:30 Overzicht (cursus)aanbod vanuit Netwerk DAK

Doel: Deelnemers formuleren wat zij of hun organisatie nodig hebben om de veiligheid in de organisatie verder te vergroten, zodat relationeel werken tot zijn recht kan komen.

Werkvorm: Presentatie

Nodig: Overzicht trainingen en cursussen Netwerk DAK (via Powerpoint)

Vorbereiding: Bekijk het aanbod vanuit Netwerk DAK goed, met name wanneer je dit niet zo goed kent. Je vindt het hier:

<https://netwerkdak.nl/opleiding-en-training/>

<https://netwerkdak.nl/diensten-voor-leden/>

<https://netwerkdak.nl/leergemeenschappen-en-werkgroepen/>

<https://netwerkdak.nl/innovatie-labs/>

<https://netwerkdak.nl/beleidsbeïnvloeding/>

Vraag de deelnemers voor zichzelf te formuleren wat zij of hun organisatie nodig hebben om verder te komen in deze problematiek. Laat de deelnemers dit in drietallen delen. Hierbij kunnen ze elkaar aanvullende suggesties doen.

Vertel daarna wat het aanbod is van Netwerk DAK en bespreek op welke manier hen dit hierbij kan helpen. Hoe kunnen zij als veld hierin samen optrekken? Waar liggen behoeften? Waar kan het wij samen leren en optrekken?

NB: De lijst met aanbod is lang. Selecteer eruit wat voor deelnemers interessant is en sla de rest over.

Laat de deelnemers opdracht aan zichzelf voor de toekomst op een tegeltje schrijven om mee naar huis te nemen.

16:00 Afsluiting en evaluatie

Doel: Bij elkaar brengen wat er gezegd en gedaan is, de stap maken naar de volgende (werk)dag.

Werkvorm: Klaagmuur en juichmuur

Nodig: Grote (bak)stenen of twee grote vellen met daarop een muurtje getekend, briefjes, pennen/stiften, eventueel een boxje om muziek mee af te spelen

Vorbereiding: Zoek een mooie tekst, foto of gedicht dat voor jou het werken met mensen zonder dak- of thuis laat zien.

Benoem welke beweging er deze cursusdag gemaakt is: van veiligheidsissues, naar finaliteit en daarmee terug naar de organisatie. Zeg daarbij dat er is veel langsgekomen dat de kern van het werk van de deelnemers raakt. En dat daarmee de deelnemers raakt, in positieve of in negatieve zin. Dat mogen de deelnemers nu van zich afzetten. Geef elke deelnemer in elk geval twee briefjes en vraag hen op te schrijven waarover ze willen klagen en waarover ze willen juichen. Klagen mag van alles zijn: het systeem, het bestuur, hun collega, de bezoekers, eigen onmacht... Alles wat hen neerdrukt en bezwaart in hun werk. Juichen mag ook over van alles: dat ene moment dat het wél lukte, die fantastische bezoeker, de steun die je ineens kreeg van het bestuur. Deelnemers mogen hun klaag- en juichkreten zichtbaar (open) of onzichtbaar (dichtgevouwen) op de muur plakken.

Eventueel kun je rustige muziek draaien wanneer de deelnemers hiermee bezig zijn.

16.30 uur Wrap up

Maak concreet wat er op deze dag gezegd en gedaan.

Vraag de deelnemers om een samenvatting te maken van de acties die zij in de toekomst willen ondernemen. Inclusief een tijdpad.

Sluit af met de tekst/de foto/het gedicht (zie voorbereiding).

Bedank iedereen voor zijn/haar medewerking.