

Workshop conflicthantering binnen clubs

Omgaan met overschrijdend gedrag in de praktijk

Swim Conference

Dinsdag 8 juni 2021

Raf Lambrecht (sportpsycholoog) – Marybel Vanbutsele (API Zwemfed)

Doelstellingen workshop

- ♦ **Doel:** leren stilstaan bij hoe je op een gepaste manier kan reageren bij cases waarbij conflict aan te pas komt (b.v. verbaal overschrijdend gedrag)
- ♦ **Opzet:** breder kader aanreiken van waaruit deelnemers zelf kunnen nadenken op een gestructureerde manier adhv een taxonomie ('checklist')
 - = Hoofdfocus = nadenken over **INHOUD** (wat)
- ♦ Er worden ook enkele **tips en verwijzingen** gegeven naar hoe ermee meer in detail aan de slag te gaan: vanuit welke grondhoudingen, welke tools kunnen helpen, welke doorverwijzingen, mogelijke valkuilen...
 - = Focus 'vorming club-API' = nadenken over **PROCES & TECHNIEKEN**, hoe dit verder te operationaliseren, oefening met doorverwijzingslandschap = verdiepend

Agenda

DEEL 1 – op zoek naar een kader

- ◆ Situering
 - ◆ Handelingsprotocol
 - ◆ Rol club-API
- ◆ Wat moet IK doen?
- ◆ Hoe ga ik aan de slag? Stappenplan!
- ◆ Bijzondere aandachtspunten
 - ◆ Slachtofferzorg?
 - ◆ Ouders betrekken?
 - ◆ Communicatie?

DEEL 2 – aan de slag

- ◆ Oefencases recht uit de praktijk
- ◆ Eigen cases
- ◆ Vragen

Situering in breder kader

1) Handelingsprotocol



Handelingsprotocol	
Fase 1	In kaart brengen van situatie Heb ik een voldoende duidelijk beeld van de situatie of dien ik nog partijen aan te spreken ter verduidelijking? Hulpmiddelen: Checklist, W-vragen, LSD, rapporteringsformulier, fiche tips voor crisiscommunicatie
Fase 2	Inschatten van de ernst Welke kleur vlag ken je aan het incident toe? Gaat het om een strafbaar feit? Is er sprake van een overtreding van de gedragscode/tuchtreglement? Hulpmiddelen: vlaggensysteem (normatieve lijst), wetgeving, juridische Q&A Stibbe, gedragscode/tuchtreglement/huishoudelijk reglement
Fase 3 = REACTIE	Advies formuleren en uitvoeren Wat moet er intern gebeuren (KT/LT)? Wat zijn de verwachtingen? Naar wie dient er actie ondernomen te worden? Is het nodig om door te verwijzen naar externe organisaties? Wie neemt de regie van de uitvoering van het advies? Hulpmiddelen: actiematrix (wat/wie), wegwijzer
Fase 4	Nazorg Hoe voelen de betrokken partijen zich ondertussen bij de situatie? Kan de case worden afgesloten? Hulpmiddelen: driegesprekkenmodel
Fase 5	Evaluatie en verbeteracties Hebben we het incident goed afgehandeld? Wat wel? Wat kon beter? Hoe verliep de communicatie? Zijn afspraken / procedures voldoende duidelijk? Is er teveel ruimte voor interpretatie? Hulpmiddelen: Checklist initiële en evaluatievragen

Situering cases in breder kader

2) Rol club-API



Wat is de rol van club-API wel?

- ♦ LUISTEREN (aanspreekpunt / eerste opvang)
- ♦ ORIËNTEREN (doorverwijsfunctie)
- ♦ VOORKOMEN (preventiefunctie)

Wat is de rol van club-API niet?

- ♦ Hulpverlener: ~~begeleiding~~ / hulpverlening
- ♦ Onderzoeksrechter: ~~onderzoeksdaden~~
- ♦ Journalist: informeren
- ♦ Bestuurder: enkel adviserend

EXPECT
THE
UNEXPECTED



Wat moet IK nu doen?



3 hindernissen:

1. **Bos door de bomen verhaal**
=> Ordening van feiten (zie stappenplan)
2. **"Ik ben hier toch niet de persoon die dit kan oplossen"**
=> Uitgaan van EIGEN competenties

!!! Luisteren kan iedereen (zolang je maar wilt)
3. **"Komt net ongelegen/ik heb echt geen tijd..."**
=> Wees voorbereid voor wat niet voor te bereiden is
=> Voorbereiding is het halve werk

!!! Je kan vaak niet voorbereiden op WAT komen zal,
maar wel op HOE je aanpak zal zijn.

(Analogie: Cel Vermiste Personen)



Belang verantwoordelijkheid

Hoe ga ik aan de slag? Stappenplan!



"Think first, act later"

Stap 1

SITUATIESCHETS (ANALYSE)

Hoe zit deze situatie in elkaar?

- ✓ **WAT**
Wat is er gebeurd? Over welke gebeurtenissen gaat het? Wat zijn de feiten?
- ✓ **WIE**
Wie zijn de verschillende betrokkenen? Wie zijn daders, slachtoffers, oggetuigen? Wat is hun verhouding?
- ✓ **WAAR**
Waar is het gebeurd? Online, offline? Op de club, daarbuiten? Combinatie?
- ✓ **WANNEER**
Wanneer is dit gebeurd? Zit er tijd tussen de gebeurtenissen en het te weten komen van de feiten?
- ✓ **ONDERNOMEN ACTIES**
Wie is op de hoogte gebracht? Is er hulpverlening ingeschakeld? Is er klacht ingediend?

Stap 2

ERNST INSCHATTEN

✓ GEVAAR / URGENTIE

Is er nog steeds gevaar (hoogdringendheid)?

✓ HERHAALDELIJKHEID

Is dit een eenmalig incident of terugkerend iets? (bv. zichzelf onderhoudende dynamiek)?

✓ STRAFBAARHEID (juridisch)

Betreft het hier strafbare feiten?

✓ SCHADE / IMPACT

Wat is de schade (fysiek/psychisch) voor het slachtoffer?

✓ LEEFTIJD / ONTWIKKELING

Wat is de leeftijd van de betrokkenen? Past het gedrag passend bij de ontwikkeling van jongeren?

✓ INTENTIES (waarom?)

Wat waren de intenties/ motieven? Moedwillig kwetsen vs per ongeluk of anders bedoeld

✓ ZELFINZICHT / BEWUSTZIJN

Is er schuldbesef aanwezig? Kan de persoon zijn eigen aandeel zien vs alles ontkennen of minimaliseren?

Stap 3

INTERN/EXTERN ADVIES

✓ **INTERN**

Zijn er mensen intern in de organisatie waar je terecht kan? Is er een aanspreekpunt (bv. Club-API), collega-trainer, iemand van RVB, trainersvergadering, jeugdverantwoordelijke? Wie dient hiervan op de hoogte te worden gebracht?

✓ **EXTERN ADVIES**

Is er extern advies/hulp nodig? Wat uitbesteden aan wie)? Bv. Federatie-API, 1712, politie, CLB, ...
Is er professionele opvang/hulp voor het slachtoffer nodig?

Extern advies en doorverwijzing

	Advies/informatie bij vermoeden of incident	Hulpverlening	Melding	Opleiding
Federatie/sportdienst	x			
Hulplijn 1712	x	x	x	
Huisarts/sportarts	x	x		
Politie			x	
Child Focus	x			
Sensoa				x
ICES				x

Aanspreekpersoon integriteit federatie: Gretl Vandamme
gretl.vandamme@zwemfed.be

Stap 4

REACTIE

✓ VERWACHTINGEN & NODEN

Wat wil het slachtoffer zelf? Wat verwachten de ouders?
Misschien heeft ook de dader ideeën om zijn fout recht te zetten?

✓ ACTIEPLAN / STAPPEN

Welke stappen kunnen ondernomen worden? Welke stappen zijn intussen al ondernomen?

✓ ROLVERDELING

Heb je zicht wie wat kan wat opnemen in deze case? Wie kan wat doen vanuit welke functie/rol?
Wie heeft welke verantwoordelijkheid? Koppel namen aan acties en stem dit af.

✓ TERMIJN

Wat moet meteen gedaan worden (hier en nu; snelle actie) vs wat moet later gebeuren (bv. nazorg, verdere acties)? Maak een olijsting met prioriteiten. Stel doelen in een tijds kader.

Stap 5

NAZORG & EVALUATIE

- ✓ **FOLLOW-UP SLACHTOFFER**

Is er aandacht voor nazorg voor het/de slachtoffer(s)? Op welke manier (formele/informele gesprekken)? Wie volgt dit op?

- ✓ **FOLLOW-UP DADER**

Is er aandacht voor nazorg voor de dader(s)? Op welke manier (formele/informele gesprekken)? Wie volgt dit op?

- ✓ **COMMUNICATIE**

Is er interne/externe communicatie vereist naar de rest van de club (bv. leden, ouders...) en federatie-API? Door wie? Via welk kanaal ?

- ✓ **GLOBALE EVALUATIE**

Moeten we nieuwe afspraken maken in de club (cfr. gedragscode)? Aanpassingen op beleidsniveau? Preventie? Is een bijscholing rond bepaalde zaken wenselijk?

Bijzonder aandachtspunt

Slachtofferzorg: hoe reageren?

♦ 5 goede boodschappen bij eerste gesprek met een slachtoffer:

1. Het is goed dat je ons dit vertelt.
2. Dit mag niet gebeuren, we gaan hier gevolg aan geven.
3. Het is erg dat dit jou overkomt.
4. Dit is zeker niet jouw fout.
5. We gaan je helpen.

♦ Daarna:

- Opvang en omkadering voorzien
- Doorverwijzen naar Aanspreekpersoon Integriteit voor hulp, steun en advies

Bijzonder aandachtspunt

Leeftijd/ontwikkeling: ouders betrekken?

< 12 jaar

must om ouders ACTIEF te betrekken (verplicht)

12-16 jaar

aan te raden om ouders te betrekken (recht op info!), maar ook al inzetten op versterken van eigen autonomie

>16 jaar

ouders blijven betrekken (recht op info!), maar ontwikkelen *autonomie* komt op 1^e plaats (verantwoordelijkheid!)

+18 jaar

ander juridisch kader, maar redenering gelijkaardig aan >16j (oog voor transitieleeftijd!)

!!! Gevoelige communicatie naar ouders? Overleg eerst met hiërarchisch meerdere in de club, en/of met de federatie-API. Het gesprek zelf voer je ook best niet alleen. Meer waarde = centrale uitgangspunt!

Bijzonder aandachtspunt

Communicatie: hoe aanpakken?

Wees **discreet** over incidenten, maar vaak is het toch **nodig** om te communiceren.

- ♦ Ouders zijn verantwoordelijk over hun kind, en moeten dus geïnformeerd worden als hun kind betrokken is bij een incident
- ♦ Bij sommige incidenten zijn er mogelijk nog slachtoffers die je niet kent. Laat weten dat iedereen die iets wil melden terecht kan bij een vertrouwenspersoon
- ♦ Soms moet je communiceren om onrust of roddels tegen te gaan

TIPS:

- ♦ Denk goed na wie op de hoogte moet zijn, en of je persoonlijk communiceert, of via algemene mededeling (bvb: infovergadering, mail, mededeling op website)
- ♦ Wees eendrachtig: duid één woordvoerder en aanspreekpunt aan, die de volledige steun van club/bestuur heeft
- ♦ Informeer eerst de betrokkenen over de geplande communicatie. Daarna ook de clubmedewerkers (wijs ook hen op hun discretieplicht)
- ♦ Need to know vs nice to know

STAPPENPLAN: CHECKLIST VOOR CASES CONFLICTHANTERING BINNEN CLUB

STAPPENPLAN: CHECKLIST VOOR CASES CONFLICTHANTERING BINNEN CLUB

Onderstaande tabel kan dienen als checklist voor jezelf om na te gaan of je zich hebt op bepaalde zaken
sloot om inhoudelijk na te denken over een bepaalde case die zich voordoet:

- (1) zoveel op vlak van analyse met als centrale vraag: "Hoe zit deze situatie in elkaar?"
(2) als op vlak van reactie met als centrale vraag: "Hoe dient er gereageerd te worden?"

Durf na te denken over verschillende aspecten, die in elk van de 5 fasen aan bod komt. De criteria hiernaast
zijn gerangschikt volgens belang (van essentieel naar iets meer randinformatie). Verder dient er per case
slechts te worden in hoeverre te meer of minder relevant zijn voor de specifieke case. De legende met
uitleg en hulpvragen om de criteria te overlopen vind je achteraan terug.

CRITERIA	CHECK (✓ / ✗)	NOTITIES
1. Situatieschets (analyse)		
Wat:		
Wie:		
Waar:		
Wanneer:		
Ondernomen acties:		
2. Ernst inschatten		
Gravite / urgentie:		
Herhaelbaarheid:		
Strafbaarheid (juridisch):		
Schade / impact:		
Leefstijl / ontwikkeling:		
Intenties (waarom?) (aanpak/hiërarchie):		
Zelfinzicht / bewustzijn (achtereis):		
 Is alles duidelijk/helder? Indien wel ga naar volgende stap		
3. Intern / extern advies		
Intern:		
Extern advies:		
4. Resolucie		
Verwachtingen / noden:		
Actieplan / stappen:		
Rolverdeling (wie doet wat?):		
Termijn:		
5. Afsluiting & evaluatie		
Follow-up slachtoffer:		
Follow-up dader:		
Communicatie:		
Ethiek (beleid):		
Globale evaluatie:		

D
E
N
K
E
N

D
O
E
N

- ◇ Leidraad / checklist met criteria
- ◇ Hulpvragen & uitleg per criterium
- ◇ Dubbele functie
 - ◇ (1) analyse: "Hoe zit deze situatie in elkaar?"
 - ◇ (2) reactie: "Hoe dient er gereageerd te worden?"
- ◇ Relevantie / accenten = situatie- & case-afhankelijk
- ◇ Mogelijkheid tot notities (vandaag: apart blad)

Aan de slag !

Praktijkcases

Overzicht cases

	Case	Onderwerp
1	Berichten in WhatsApp-groep over druggebruik in privé-situatie	Drugs, experimenteergedrag, grenzen verantwoordelijkheid club
2	Pestincident op stage – inmenging ouders	Pesten, No Blame, omgaan met ouders, rol API
3	Pestsituatie op school zet zich verder in de club	Pesten, gateway behaviour
4	Trainer krijgt printscreens van pesterijen in messenger groep	Pesten, Cyberpesten
5	Conflict tussen ouders zorgt voor conflict tussen zwemsters	Conflict
6	Discussie over selectie	Selecties, sportouders
7	Ouder wil vrouwelijke lesgever voor dochter	Interculturaliteit, sportouders, sport met grenzen
8	Vechtpartij tussen broers	ALKAES-methode
9	Trainer deelt badmuts uit met 'SUKKEL' op	Pedagogisch handelen, belang sterke API

Case 2: Pestincident op stage – inmenging ouders

Ineke (11j) wordt op stage gepest door haar 4 kamergenoten. Ze stuurt zonder medeweten van de begeleiding een berichtje naar haar de ouders dat ze daar niet meer wenst te blijven. De ouders gaan op Ineke haar vraag in en komen naar de stageplaats om haar op te halen.

AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

- Pesten vs plagen
- Pesten als sociaal probleem (groepsdynamiek)
- Ouderperspectief: reactie van/naar hen (empathie & verantw.h. tonen, afspraken, effect)
- Verantwoordelijkheid als club (signaalfunctie)
- Straffen voor daden vs straffen voor pesten
- Nazorg & monitoring
- Preventie (o.a. vertrouwenspersoon)
- No Blame methode (gevoelens > feiten)

Gratis brochure

- ◆ Brochure van de ouderkoepelvereniging.
Gebaseerd op Canadse gids:
*Bullying Prevention Guide -
Fostering Safe, Inclusive and
Accepting Schools - A Resource
for Parents and Schools'*



Case 6: Discussie over selectie

De mama van Leonie klaagt dat haar kind niet is geslaagd voor haar brevet en niet mag overgaan naar een andere lesgroep, ondanks de investering in extra privé lessen naast de lessenreeks. Haar vriendinnetje Marie mag wel door ondanks (naar haar oordeel) geen betere prestatie maar omdat ze de dochter is van een persoonlijke vriend van de lesgever. Ze eist voor Leonie een nieuwe objectieve test of geld terug. Ze klaagt deze situatie ook aan bij hogere instanties.

AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

- Transparantie: duidelijke, eerlijke en relevante selectiecriteria !!!
=> Motto: hoe meer werk op voorhand, hoe minder energie achteraf moeten steken in discussies
- Regelmatige, tussentijdse evaluaties & feedback (systematiek, beleid...)
- Duiding link criteria en LT-visie, feedback naar ouders
- Ouder heeft bezorgdheden, maar wat wil het kind zelf (hoe ziet het kind het)
- Hertesting: helpend voor het kind?
- Nooit onder druk laten zetten, rust bewaren (>< emotionele besmetting)
- Erkennen gevoel, niet inhoud => benadrukken & uitstralen professionaliteit

Grading FAQs

Why does GUFC grade its junior players into teams?

We grade our junior players at GUFC into teams because grading:

- is encouraged by the Sutherland Shire Football Association ('SSFA')
- adds to your enjoyment of the game if you are playing with & against players of similar or equal ability
- past experience has shown it is frustrating for any individual to play in a team over the season, in any sport, which is clearly above or below their level of ability

Why does grading happen weeks before the season begins? Why is it only over a two week period?

The SSFA requires all Clubs to submit teams by a certain date shortly after registration ends – usually only three days after grading is completed at GUFC! We are also restricted for grading times/days by ground availability.

Why can the player numbers differ for each side?

The number of players registered for a particular age group determines how many sides are formed and how many players should be in each side. GUFC always try to:

- ensure each side has sufficient numbers for the season
- players are distributed as evenly as possible within teams in any given grade
- maximise time spent on the field for all players throughout the club; and
- provide an opportunity for all those who registered to be placed in an appropriate side

In Junior competition sides – u12-u16 – due to clear & defined SSFA borrowing rules we endeavour to provide 2-3 reserves per side. Unfortunately perfect combinations are not always possible as numbers registered may not allow this to happen ... for example 45 players registered would see three teams of 15 rather than four teams with three of these teams having no reserves!

When does GUFC grade MiniRoos ('MiniRoos') teams?

Many clubs within the SSFA grade players from under 6's – however for GUFC's younger age groups, u6 & u7, we place a greater emphasis on forming social teams where you are grouped together with your friends.

As you become older and abilities become more disparate we begin to identify those 'standout' players to form competitive teams in the u8's. GUFC continues to progressively grade players with similar ability and commitment to training and development from the u9's ... resulting in the formation of different teams each season!

Why do MiniRoos teams only have 1 or 2 reserves?

GUFC tries to minimise the number of reserves in each side because we want you to have maximum playing time, particularly given the length of MiniRoos matches (in u6 & u7 2x20minute halves). MiniRoos teams are able to borrow any player within their age group plus the two age groups below ... players can assist other teams when teams are short on numbers.

In junior teams how does grading happen?

8 principes voor selecties

1. **Begrijp je eigen criteria**
Weet waarop je de selectie baseert bvb het ontwikkelingsplan van de federatie, zorg dat je dit goed kent
2. **Ontwikkel richtlijnen voor de selectie**
Documenteer het *wie*, *waarom*, *wat*, *wanneer*, *waar* en *hoe* van de selecties.
3. **Ontwikkel richtlijnen voor coaches**
Waarop moeten ze letten bij de beoordeling
4. **Communiceer**
Zorg dat ouders de principes op voorhand snappen, en geef achteraf feedback bij de beoordeling.
5. **Wees eerlijk en begripvol**
Selecties zijn vaak geen perfecte wetenschap en soms zijn mensen teleurgesteld.
6. **Wees consistent**
Geef dezelfde boodschap in alle communicatie, schriftelijk en mondeling.
7. **Los problemen onmiddellijk op - negeer ze niet**
Ongelukkige sporters en ouders, terecht of niet, kunnen een ongelukkige clubcultuur creëren.
8. **Evalueer je selectiebeleid** en werk het bij of verdedig het

Case 8: Vechtpartij tussen broers

3 kinderen van eenzelfde gezin (11, 10 en 8 jaar) kleden zich om in een gezinscabine (mama heeft de kinderen afgezet en doorgereden). Tijdens het omkleden komt het tot schermutselingen (= roepen in een niet verstaanbare taal en slaan) tussen de 2 oudste kinderen. De jongste zit wenend op de bank. Een andere ouder hoort deze situatie en komt dit melden bij de coördinator van de zwemschool. Je gaat kijken en moet de twee oudsten vechtend uit elkaar trekken.

AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

- ALKAES-methode (Afkoelen – Luisteren – Kansen geven – Afronden – Evalueren – Sanctioneren)
- Belang situatieschets (thuiscontext? ouderlijke betrokkenheid) & ernstinschatting (ontwikkeling?)
- Signaalfunctie van kleinste kind?
- Functie/doel gezinscabine?
- Gedragscode zwemmers (Beleid club)
- Gesprek ouders (rol API)



**Take
home message*

- ◊ Je kan meer dan je denkt!
- ◊ 1^e opvang = cruciale opvang
- ◊ 1^e reactie = cruciale reactie
- ◊ Think first, act later (...but not too late)
- ◊ Orden informatie (zie stappenplan)
- ◊ Belang gebruik objectieve criteria

Vragen?



Contact: Raf Lambrecht: Raf.sportpsycholoog@gmail.com
Marybel Vanbutsele: api@zwemfed.be
ICES: info@ethischsporten.be



Workshop conflicthantering binnen clubs

Omggaan met overschrijdend gedrag in de praktijk

SwinConference
Dinsdag 8 juni 2021
Raf Lambert (sportpsycholoog) – Maryoel Vanbutssele (API Zvenfred)

1

Doelstellingen workshop

- ◆ **Doel:** leren stilstaan bij hoe je op een gepaste manier kan reageren bij cases waarbij conflict aan te pas komt (bv. verbaal overschrijdend gedrag)
- ◆ **Opzet:** breder kader aanreiken van waaruit deelnemers zelf kunnen nadenken op een gestructureerde manier adhv een taxonomie ('checklist')
 - = Hoofdfocus = nadenken over INHOUD (wat)
- ◆ Er worden ook enkele **tips en verwijzingen** gegeven naar hoe ermee meer in detail aan de slag te gaan: vanuit welke grondhoudingen, welke tools kunnen helpen, welke doorverwijzingen, mogelijke valkuilen...
 - = Focus 'vorming club-API' = nadenken over PROCES & TECHNIEKEN, hoe dit verder te operationaliseren, voeling met doorverwijzingslandschap = verdiepend

2

Agenda

DEEL 1 — op zoek naar een kader

- ◆ Situering
 - ◆ Handelingsprotocol
 - ◆ Rol club-API
- ◆ Wat moet ik doen?
- ◆ Hoe ga ik aan de slag? Stappenplan!
- ◆ Bijzondere aandachtspunten
 - ◆ Slachtofferzorg?
 - ◆ Ouders betrekken?
 - ◆ Communicatie?

DEEL 2 — aan de slag

- ◆ Oefencases recht uit de praktijk
- ◆ Eigen cases
- ◆ Vragen

3

Situering in breder kader	Handelingsprotocol	
	Fase 1	In kaartbrengen van situatie Hoe is een veldende situatie beeld van de situatie of den ik nog partijen aan te spreken ter overdracht?
	Fase 2	Inrichten van de ernst Hoe kan ik het incident terug? Gaat het om een strafbaar feit? Is er sprake van een overdracht van de gedragscode/het reglement?
	Fase 3 = REACTIE	Advies formuleren en uitvoeren Wat moet er intern gebeuren (KTLT)? Wat zijn de verwachtingen? Naar wie dient er actie ondernomen te worden? Is het nodig om door te verwijzen naar externe organisaties? Wie neemt de regie van de uitvoering van het advies?
	Fase 4	Nazorg Hoe worden de betrokken partijen zich onderhouden bij de situatie? Kan de case worden afgesloten?
	Fase 5	Evaluatie en verbetering Hoeven van het incident goed afgehandeld? Wat wel? Wat kon beter? Hoe zal de communicatie? Zijn afspraken / procedures voldoende duidelijk? Is er ruimte voor interpretatie?

4

Situering cases in breder kader

2) Rol club-API



Wat is de rol van club-API wel?

- ◆ LUISTEREN (aanspreekpunt / eerste opvang)
- ◆ ORIËNTEREN (doorverwijfsfunctie)
- ◆ VOORKOMEN (preventiefunctie)

Wat is de rol van club-API niet?

- ◆ Hulpverlener: begeleiding / hulpverlening
- ◆ Onderzoeksrechter: onderzoeksdaaden
- ◆ Journalist: informeren
- ◆ Bestuurder: enkel adviserend

5



EXPECT THE UNEXPECTED

Wat moet IK nu doen?

3 hindernissen:

1. **Bos door de bomen verhaal**
=> Ordening van feiten (zie stappenplan)
2. **"Ik ben hier toch niet de persoon die dit kan oplossen"**
=> Uitgaan van EIGEN competenties
!!! Luisteren kan iedereen (zolang je maar wilt)
3. **"Komt niet ongelegen/ik heb echt geen tijd..."**
=> Wees voorbereid voor wat niet voor te bereiden is
=> Voorbereiding is het halve werk
!!! Je kan vaak niet voorbereiden op WAT komen zal, maar wel op HOE je aanpak zal zijn.
(Analogie: Cel Vermiste Personen)

➡ Belang verantwoordelijkheid

6

Hoe ga ik aan de slag? Stappenplan!



"Think first, act later"

7

Stap 1

SITUATIESCHETS (ANALYSE)

Hoe zit deze situatie in elkaar?

- ✓ **WAT**
Wat is er gebeurd? Over welke gebeurtenissen gaat het? Wat zijn de feiten?
- ✓ **WIE**
Wie zijn de verschillende betrokkenen? Wie zijn daders, slachtoffers, ooggetuigen? Wat is hun verhouding?
- ✓ **WAAR**
Waar is het gebeurd? Online, offline? Op de club, daarbuiten? Combinatie?
- ✓ **WANNEER**
Wanneer is dit gebeurd? Zit er tijd tussen de gebeurtenissen en het te weten komen van de feiten?
- ✓ **ONDERNOMEN ACTIES**
Wie is op de hoogte gebracht? Is er hulpverlening ingeschakeld? Is er klacht ingediend?

8

Stap 2

EERST INSCHATTEN

- ✓ **GEVAAR / URGENTIE**
Is er nog steeds gevaar (hoogdringendheid)?
- ✓ **HERHAALDELIJKHEID**
Is dit een eenmalig incident of terugkerend iets? (bv. zichzelf onderhoudende dynamiek)?
- ✓ **STRAFBAARHEID (juridisch)**
Betreft het hier strafbare feiten?
- ✓ **SCHADE / IMPACT**
Wat is de schade (fysiek/psychisch) voor het slachtoffer?
- ✓ **LEEFTIJD / ONTWIKKELING**
Wat is de leeftijd van de betrokkenen? Past het gedrag passend bij de ontwikkeling van jongeren?
- ✓ **INTENTIES (waarom?)**
Wat waren de intenties/ motieven? Moedwillig kwetsen vs per ongeluk of anders bedoeld
- ✓ **ZELFINZICHT / BEWUSTZIJN**
Is er schuldbesef aanwezig? Kan de persoon zijn eigen aandeel zien vs alles ontkennen of minimaliseren?

9

Stap 3

INTERN/EXTERN ADVIES

✓ INTERN

Zijn er mensen intern in de organisatie waar je terecht kan? Is er een aanspreekpunt (bv. Club-API), collega-trainer, iemand van RVB, trainersvergadering, Jeugdverantwoordelijke? Wie dient hiervan op de hoogte te worden gebracht?

✓ EXTERN ADVIES

Is er extern advies/hulp nodig? Wat uitbesteden aan wie? Bv. Federatie-API, 1712, politie, CLB, ... Is er professionele opvang/hulp voor het slachtoffer nodig?

10

Extern advies en doorverwijzing

	Advies/informatie bij vermoeden of incident	Hulpverlening	Melding	Opleiding
Federatie/sportdienst	x			
Hulplijn 1712	x	x	x	
Huisarts/sportarts	x	x		
Politie			x	
Child Focus	x			
Sensoa				x
KES				x

Aanspreekpersoon integriteit federatie: Gretl Vandamme
gretl.vandamme@zwemfed.be

11

Stap 4

REACTIE

✓ VERWACHTINGEN & NODEN

Wat wil het slachtoffer zelf? Wat verwachten de ouders? Misschien heeft ook de dader ideeën om zijn fout recht te zetten?

✓ ACTIEPLAN / STAPPEN

Welke stappen kunnen ondernomen worden? Welke stappen zijn intussen al ondernomen?

✓ ROLESVERDELING

Heb je zicht wie wat kan opnemen in deze case? Wie kan wat doen vanuit welke functie/rol? Wie heeft welke verantwoordelijkheid? Koppel namen aan acties en stem dit af.

✓ TERMUN

Wat moet meteen gedaan worden (hier en nu; snelle actie) vs wat moet later gebeuren (bv. nazorg, verdere acties)? Maak een olijsting met prioriteiten. Stel doelen in een tijds kader.

12

Stap 5

NAZOG & EVALUATIE

- ✓ **FOLLOW-UP SLACHTOFFER**
Is er aandacht voor nazorg voor het/de slachtoffer(s)? Op welke manier (formeel/informele gesprekken)? Wie volgt dit op?
- ✓ **FOLLOW-UP DADER**
Is er aandacht voor nazorg voor de dader(s)? Op welke manier (formeel/informele gesprekken)? Wie volgt dit op?
- ✓ **COMMUNICATIE**
Is er interne/externe communicatie vereist naar de rest van de club (bv. leden, ouders...) en federatie-API? Door wie? Via welk kanaal?
- ✓ **GLOBALE EVALUATIE**
Moeten we nieuwe afspraken maken in de club (cfr. gedragscode)? Aanpassingen op beleidsniveau? Preventie? Is een bijscholing rond bepaalde zaken wenselijk?

13

Bijzonder aandachtspunt Slachtofferzorg: hoe reageren?

- ◆ 5 goede boodschappen bij eerste gesprek met een slachtoffer:
 1. Het is goed dat je ons dit vertelt.
 2. Dit mag niet gebeuren, we gaan hier gevolg aan geven.
 3. Het is erg dat dit jou overkomt.
 4. Dit is zeker niet jouw fout.
 5. We gaan je helpen.
- ◆ Daarna:
 - Opvang en omkadering voorzien
 - Doorverwijzen naar Aanspreekpersoon Integriteit voor hulp, steun en advies

14

Bijzonder aandachtspunt Leeftijd/ontwikkeling: ouders betrekken?

- < 12 jaar *must* om ouders **ACTIEF** te betrekken (verplicht)
- 12-16 jaar *aan te raden* om ouders te betrekken (recht op info!), maar ook al inzetten op versterken van eigen autonomie
- > 16 jaar ouders blijven betrekken (recht op info!), maar ontwikkelen *autonomie* komt op 1^e plaats (verantwoordelijkheid!)
- +18 jaar ander juridisch kader, maar redenering gelijkaardig aan >16j (oog voor transitieleeftijd!)

!!! Gevoelige communicatie naar ouders? Overleg eerst met hiërarchisch meerdere in de club, en/of met de federatie-API. Het gesprek zelf voer je ook best niet alleen. Meerwaarde = centrale uitgangspunt!

15

Bijzonder aandachtspunt Communicatie: hoe aanpakken?

Wees discreet over incidenten, maar vaak is het toch nodig om te communiceren.

- ◆ Ouders zijn verantwoordelijk over hun kind, en moeten dus geïnformeerd worden als hun kind betrokken is bij een incident
- ◆ Bij sommige incidenten zijn er mogelijk nog slachtoffers die je niet kent. Laat weten dat iedereen die iets wil melden terecht kan bij een vertrouwenspersoon
- ◆ Soms moet je communiceren om onrust of roddels tegen te gaan

TIPS:

- ◆ Denk goed na wie op de hoogte moet zijn, en of je persoonlijk communiceert, of via algemene mededeling (bvd: infovergadering, mail, mededeling op website)
- ◆ Wees eendrachtig: duid één woordvoerder en aanspreekpunt aan, die de volledige steun van club/bestuur heeft
- ◆ Informeer eerst de betrokkenen over de geplande communicatie. Daarna ook de clubmedewerkers (wijs ook hen op hun discretieplicht)
- ◆ Need to know vs nice to know

16

STAPPENPLAN: CHECKLIST VOOR CASES CONFLICTHANTERING BINNEN CLUB



- ◆ Leidraad / checklist met criteria
- ◆ Hulpvragen & uitleg per criterium
- ◆ Dubbele functie
 - ◆ (1) analyse: "Hoe zit deze situatie in elkaar?"
 - ◆ (2) reactie: "Hoe dient er gereageerd te worden?"
- ◆ Relevantie / accenten = situatie- & case-afhankelijk
- ◆ Mogelijkheid tot notities (vandaag: apart blad)

17

Aan de slag ! Praktijkcases

18

Overzicht cases

	Case	Onderwerp
1	Berichten in WhatsApp-groep over druggebruik in privé-situatie	Drugs, experimenteergedrag, grenzen verantwoordelijkheid club
2	Pesticident op stage – Inmenging ouders	Pesten, No Blame, omgaan met ouders, rol API
3	Pestsituatie op school zet zich verder in de club	Pesten, gateway behaviour
4	Trainer krijgt printscreens van pesten in messenger groep	Pesten, Cyberpesten
5	Conflict tussen ouders zorgt voor conflict tussen zwemsters	Conflict
6	Discussie over selectie	Selecties, sportouders
7	Ouder wil vrouwelijke lesgever voor dochter	Interculturaliteit, sportouders, sport met grenzen
8	Vechtpartij tussen broers	AUKES-methode
9	Trainer deelt badmuts uit met 'SUKKEL' op	Pedagogisch handelen, belang sterke API

19

Case 2: Pesticident op stage – inmenging ouders

Ineke (11j) wordt op stage gepest door haar 4 kamergenoten. Ze stuurt zonder medeweten van de begeleiding een berichtje naar haar de ouders dat ze daar niet meer wenst te blijven. De ouders gaan op Ineke haar vraag in en komen naar de stageplaats om haar op te halen.

AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

- Pesten vs plagen
- Pesten als sociaal probleem (groepsdynamiek)
- Ouderperspectief-reactie van/naar hen (empathie & verantw.h. tonen; afspraken, effect)
- Verantwoordelijkheid als club (signaalfunctie)
- Straffen voor daden vs straffen voor pesten
- Nazorg & monitoring
- Preventie (o.a. vertrouwenspersoon)
- No Blame methode (gevoelens > feiten)

20

Gratis brochure

- ♦ Brochure van de ouderkoepelvereniging. Gebaseerd op Canadse gids: *Bullying Prevention Guide - Fostering Safe, Inclusive and Accepting Schools - A Resource for Parents and Schools*



21

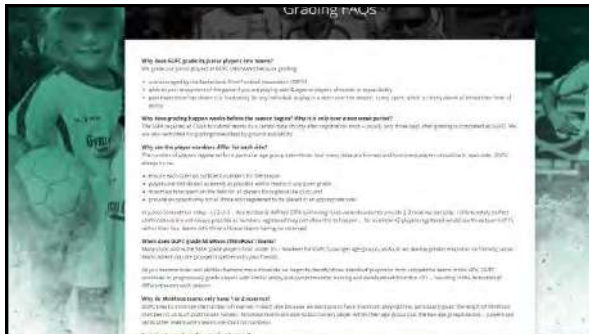
Case 6: Discussie over selectie

De mama van Leonie klaagt dat haar kind niet is geslaagd voor haar brevet en niet mag overgaan naar een andere lesgroep, ondanks de investering in extra privé lessen naast de lessenreeks. Haar vriendinnetje Marie mag wel door ondanks (naar haar oordeel) geen betere prestatie maar omdat ze de dochter is van een persoonlijke vriend van de lesgever. Ze eist voor Leonie een nieuwe objectieve test of geld terug. Ze klaagt deze situatie ook aan bij hogere instanties.

AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

- Transparantie: duidelijke, eerlijke en relevante selectiecriteria !!!
=> Motto: hoe meer werk op voorhand, hoe minder energie achteraf moeten steken in discussies
- Regelmatige, tussentijdse evaluaties & feedback (systematiek, beleid...)
- Duiding link criteria en LT-visie, feedback naar ouders
- Ouder heeft bezorgdheden, maar wat wil het kind zelf (hoe ziet het kind het)
- Hersteling: helpend voor het kind?
- Nooit onder druk laten zetten, rust bewaren (>< emotionele besmetting)
- Erkennen gevoel, niet inhoud => benadrukken & uitsluiten professionaliteit

22



23

8 principes voor selecties

1. **Begrip je eigen criteria**
Weet waarop je de selectie baseert bvb het ontwikkelingsplan van de federatie, zorg dat je dit goed kent
2. **Ontwikkel richtlijnen voor de selectie**
Documenteer het wie, waarom, wat, wanneer, waar en hoe van de selecties.
3. **Ontwikkel richtlijnen voor coaches**
Waarop moeten ze letten bij de beoordeling
4. **Communiceer**
Zorg dat ouders de principes op voorhand snappen, en geef achteraf feedback bij de beoordeling.
5. **Wees eerlijk en begrijpelijk**
Selecties zijn vaak geen perfecte wetenschap en soms zijn mensen teleurgesteld.
6. **Wees consistent**
Geef dezelfde boodschap in alle communicatie, schriftelijk en mondeling.
7. **Los problemen onmiddellijk op - negeer ze niet**
Ongelukkige sporters en ouders, terecht of niet, kunnen een ongelukkige clubcultuur creëren.
8. **Evalueer je selectiebeleid** en werk het bij of verdedig het

24

Case 8: Vechtpartij tussen broers

3 kinderen van eenzelfde gezin (11, 10 en 8 jaar) kleden zich om in een gezinscabine (mama heeft de kinderen afgezet en doorgereiden). Tijdens het omkleden komt het tot schermutzingen (= roepen in een niet verstaanbare taal en slaan) tussen de 2 oudste kinderen. De jongste zit wienend op de bank. Een andere ouder hoort deze situatie en komt dit melden bij de coördinator van de zwemschool. Je gaat kijken en moet de twee oudsten vechtend uit elkaar trekken.

AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

- ALKAES-methode (Afkelen – Luisteren – Kansen geven – Afronden – Evalueren – Sanctioneren)
- Belang situatieschets (thuiscontext? ouderlijke betrokkenheid) & ernstinschatting (ontwikkeling?)
- Signaalfunctie van kleinste kind?
- Functie/doel gezinscabine?
- Gedragscode zwimmers (Bleid club)
- Gesprek ouders (rol API)

25



**Take home message*

- ♦ Je kan meer dan je denkt!
- ♦ 1° opvang = cruciale opvang
- ♦ 1° reactie = cruciale reactie
- ♦ Think first, act later (...but not too late)
- ♦ Orden informatie (zie stappenplan)
- ♦ Belang gebruik objectieve criteria

26

Vragen?



Contact: Raf Lambrecht: Raf.sportpsycholoog@gmail.com
 Marybel Vanbutsel: mb@zovermed.be
 ICES: info@ethischsporten.be



27
