

Opleiding voor huishoudhulpen “Omgaan met grensoverschrijdend gedrag”



Inhoudstafel

1. DOEL OPLEIDING	3
2. BELANGRIJKE UITGANGSPUNTEN	3
3. VEILIGHEID EN ONDERSTEUNING	3
4. INLEIDING EN VEILIGHEID.....	3
5. SITUATIES – VIDEO’S EN PRAKTIJKVOORBEELDEN	4
6. LEIDRAAD VOOR DE BESPREKING	4
7. WERKVORMEN.....	5
8. HERKENBARE SITUATIES UIT DE PRAKTIJK – VIDEO’S EN CASUSSEN	5
9. EXTRA OEFENCASUSSEN (OPTIONEEL)	10
10. ONDERSTEUNING EN MELDING.....	11
11. SLOTBOODSCHAP	11

1. DOEL OPLEIDING

De opleiding helpt deelnemers om:

- situaties te herkennen.
- hun eigen grenzen te voelen en te benoemen.
- erover te praten.
- gepast te reageren.
- te weten waar ze ondersteuning kunnen krijgen.

2. BELANGRIJKE UITGANGSPUNTEN

Iedereen heeft zijn eigen grenzen.

Wat voor de ene oké is, kan voor de andere niet oké zijn.

Je hoeft niet te wachten tot iets “ernstig genoeg” is.

Als iets niet goed voelt, mag je dat uitspreken.

Je staat er niet alleen voor.

Meld situaties aan je consulent of leidinggevende.

3. VEILIGHEID EN ONDERSTEUNING

Tijdens deze opleiding staat veiligheid centraal.

- Je staat er niet alleen voor.
- Bij twijfel of een ongemakkelijk gevoel kan je altijd terecht bij je consulent, leidinggevende of kantoor.
- Er bestaan geen ‘te kleine’ situaties om te bespreken.
- Deelnemers kiezen zelf wat ze wel of niet willen delen.

Meer informatie voor de huishoudhulpen vind je in de brochure voor huishoudhulpen (link). Deze brochure kan je meenemen naar de opleiding of naar verwijzen.

4. INLEIDING EN VEILIGHEID

- Kennismaking
- Veilige en respectvolle leeromgeving creëren
- Doel en verloop van de opleiding toelichten

5. SITUATIES – VIDEO'S EN PRAKTIJKVOORBEELDEN

- Gebruik de 12 korte video's of maak een selectie die aansluit bij de groep. Kies vooral herkenbare situaties of situaties waarvan je weet dat ze al zijn voorgekomen.
- Bespreek na elke video kort de situaties a.d.h.v. vragen.
- Bespreek daarnaast ook de extra situaties die in deze opleiding zijn opgenomen.
- Voorzie ruimte om, indien deelnemers dat wensen, eigen ervaringen of situaties uit de praktijk te delen en samen te bespreken.

6. LEIDRAAD VOOR DE BESPREKING

Wat gebeurt er?

Korte beschrijving van de situatie.

Reflectievragen

- Wat zie je gebeuren?
- Hoe zou jij je voelen?
- Wat zijn de signalen?
- Wat kan je doen?

Belangrijke aandachtspunten

- Er is geen “juiste” reactie;
- Je gevoel is belangrijk.
- Je mag dit bespreken.
- Iedereen ervaart situaties anders.
- Luister naar elkaar zonder te oordelen.
- Forceer niemand om persoonlijke ervaringen te delen
- Houd het praktisch en herkenbaar
- Herhaal: je staat er niet alleen voor

7. WERKVORMEN

Mogelijke werkvormen om situaties te bespreken

Gekleurde kaartjes: groen, rood, oranje

Door deelnemers een kaartje te laten kiezen kunnen ze de video of situatie beoordelen.

Groen: Ik vind deze situatie niet erg. Ik doe wat er gevraagd wordt en reageer niet.

Oranje: Ik voel me hier niet goed bij, ik ga niet in op wat er gevraagd wordt en spreek erover met de klant.

Rood: Dit kan helemaal niet voor mij. Ik neem contact op met een kantoormedewerker (en vraag om de woning te verlaten).

Kaartjes met dieren: leeuw, haas of kikker

Dit is een andere manier om de video of situatie te beoordelen volgens het eigen aanvoelen van de deelnemer.

- Leeuw: Ik reageer meteen en geef mijn grens aan.
- Haas: Ik vermijd de situatie of trek mij terug.
- Kikker: Ik kijk eerst wat er gebeurt en zoek hulp.

Er is geen goede of foute reactie. Het gaat om bewustwording van je eigen reactie.

8. HERKENBARE SITUATIES UIT DE PRAKTIJK – VIDEO'S EN CASUSSEN

Gebruik bij elke situatie het reflectiekader om samen te bespreken wat er gebeurt, welke grenzen worden geraakt en welke reacties mogelijk zijn.

Video 1 – Onvoldoende geklede klant

Wat gebeurt er?

De klant laat de huishoudhulp binnen terwijl hij nauwelijks kledij draagt.

Bespreek

- Hoe zou jij je voelen?
- Zou dit voor iedereen grensoverschrijdend zijn?
- Wat kan je doen als je je ongemakkelijk voelt?

Belangrijk

Iedereen heeft recht op een respectvolle werkomgeving.

Video 2 – Huiselijk geweld

Wat gebeurt er?

De huishoudhulp is getuige van geweld binnen het gezin.

Bespreek

- Welke gevoelens roept dit op?
- Voel je je veilig in deze situatie?
- Welke verantwoordelijkheid heb je wel of niet?
- Wie kan je hierover informeren?

Belangrijk

Je hoeft ernstige situaties nooit alleen te dragen.

Video 3 – Discriminatie

Wat gebeurt er?

De klant wijst een huishoudhulp af op basis van afkomst, origine of religie.

Bespreek

- Waarom is dit kwetsend?
- Welke impact kan dit hebben op zelfvertrouwen en werkplezier?
- Hoe zou jij reageren?

Belangrijk

Iedereen heeft recht op respect, ongeacht afkomst, huidskleur, geloof of levensbeschouwing.

Video 4 – Lunchen in de kelder

Wat gebeurt er?

De huishoudhulp mag niet in de leefruimte eten en moet haar lunch in de kelder gebruiken.

Bespreek

- Voel jij je hierdoor gerespecteerd?
- Wat zegt dit over hoe de klant naar de huishoudhulp kijkt?
- Wanneer wordt een verschil in behandeling grensoverschrijdend?

Video 5 – Wandelen met de hond

Wat gebeurt er?

De klant vraagt herhaaldelijk om met de hond te wandelen en grijpt de huishoudhulp stevig vast aan de arm.

Bespreek

- Welk gedrag vind je problematisch?
- Is er een verschil tussen een vraag en druk uitoefenen?
- Hoe voelt ongewenst lichamelijk contact?

Belangrijk

Hond(en) uitlaten behoort niet tot jouw toegelaten taken als huishoudhulp. Niemand mag jou vastnemen zonder jouw toestemming.

Video 6 – Doorzoeken van de handtas

Wat gebeurt er?

De klant doorzoekt de persoonlijke handtas van de huishoudhulp.

Bespreek

- Wat doet dit met het vertrouwen?
- Welke grenzen worden hier overschreden?
- Hoe zou jij reageren?

Video 7 – Valse beschuldiging van diefstal

Wat gebeurt er?

De klant beschuldigt de huishoudhulp van diefstal.

Bespreek

- Welke emoties roept dit op?
- Welke impact heeft wantrouwen?
- Welke ondersteuning verwacht je van je werkgever?

Video 8 – Uitwerpselen in de keuken

Wat gebeurt er?

De klant laat hondenuitwerpselen achter in de keuken.

Bespreek

- Welke risico's zijn hier aanwezig?
- Is dit respectvol tegenover de huishoudhulp?
- Wanneer wordt een werkomgeving onveilig of ongezond?

Video 9 – Voegen poetsen met een tandenborstel

Wat gebeurt er?

De klant verwacht dat de huishoudhulp met een tandenborstel de voegen schoonmaakt.

Bespreek

- Is deze verwachting realistisch?
- Welke invloed heeft dit op je lichaam?
- Wanneer wordt een taak onredelijk?

Video 10 – Onhaalbare verwachtingen

Wat gebeurt er?

De klant maakt een lijst van vier pagina's terwijl er slechts vier uur werktijd beschikbaar is.

Bespreek

- Hoe voel je je wanneer verwachtingen niet haalbaar zijn?
- Wat doet voortdurende tijdsdruk met je?
- Hoe kan je hierover communiceren?

Video 11 – Opzettelijk vervuilen

Wat gebeurt er?

De klant laat bewust veel vuil achter omdat de huishoudhulp toch komt schoonmaken.

Bespreek

- Wat zegt dit over respect voor jouw werk?
- Hoe zou jij dit ervaren?
- Welke grenzen worden hier mogelijk overschreden?

Video 12 – Flirterige berichten

Wat gebeurt er?

De klant stuurt veel persoonlijke en flirterige berichten, ook buiten de werkuren.

Bespreek

- Wanneer wordt contact ongewenst?
- Wat is het verschil tussen vriendelijk en grensoverschrijdend?
- Hoe kan je jouw grenzen aangeven?

Belangrijk

Je hebt recht op privacy en rust buiten de werkuren.

9. EXTRA OEFENCASUSSEN (OPTIONEEL)

Deze situaties kunnen gebruikt worden als aanvulling op de video's of wanneer ze aansluiten bij de ervaringen en noden van de groep.

De huishoudhulp doet de deur open. De buurman staat voor de deur met een mes. De huishoudhulp kan de deur net op tijd dichtgooien.

De huishoudhulp zegt dat ze een taak niet mag doen. De klant wordt kwaad. De klant wil dit wel.

De huishoudhulp krijgt vaak berichtjes/vragen van de klant. "Wil je eens met mij op vakantie gaan? Wil je met mij in het bubbelbad?"

Zij/hij weet niet of de vrouw des huizes hiervan op de hoogte is.

De klant laat zichtbaar seksspeeltjes op de tafel, het bed, ... liggen.

De klant zegt tegen de kinderen waar de huishoudhulp bij is: "Je moet je best doen op school, anders moet je later zoals deze mevrouw/meneer gaan schoonmaken."

De klant hangt tandpasta onderaan het kastje van de badkamer om te controleren of hij/zij wel goed schoongemaakt heeft.

De klant legt geld op tafel om te testen of de huishoudhulp niet steelt.

Mogelijke vragen

- Wat doet deze situatie met jou?
- Ken je iemand die dit ooit heeft meegemaakt?
- Heb je zelf al een dergelijke situatie meegemaakt?
- Hoe ben je daar mee omgegaan?
- Heb je de persoon die grensoverschrijdend gedrag vertoonde hierover aangesproken?
- Heb je je verantwoordelijke ingelicht?
- Zou je, mocht dit nog eens gebeuren, op dezelfde manier reageren?
- Heb je hierover gepraat met iemand uit je omgeving?
- Zo ja, met wie en waarom met die persoon?

10. ONDERSTEUNING EN MELDING

Bespreek met deelnemers:

- Bij wie kan je terecht? (consulent, leidinggevende, kantoor)
- Wanneer moet je iets melden?
- Waarom is melden belangrijk?
- Wat als je twijfelt? → altijd bespreekbaar maken
- Verwijs naar de brochure voor huishoudhulpen en/of geef deze mee op het einde van de opleiding.

11. SLOTBOODSCHAP

Je hoeft niet te bewijzen dat iets grensoverschrijdend is.

Als iets niet goed voelt, mag je dat uitspreken.

Je hoeft niet te wachten tot een situatie erger wordt. Bespreek wat je voelt en zoek hulp wanneer dat nodig is.

Jouw ervaring telt.

Je staat er nooit alleen voor.

De bedoeling van deze opleiding en toolbox is om een startpunt te zijn en vooral een ondersteuning van huishoudhulpen op dit vlak. Als je zelf als consulent met vragen zit, dan kan je ook terecht bij de interne vertrouwenspersoon.