

Waarom Sorry zeggen niet werkt: het geheim van het sorrybrein

Eric Beke, orthopedagoog binnen [MPC Terbank](http://www.mpc-terbank.be), coördinator Survivalacademie, initiatiefnemer Sorrybox (www.sorrybox.be) en de sorry-academie (www.sorry-academie.be)

Het was weer zover. Billy (17 jaar) was nog maar eens 'ontploft'. Het meubiliar moest eraan geloven. De begeleiders waren het beu. Het was niet meer echt veilig in de leefgroep. Tijdens de vergadering werd gezegd "Hij moet na zijn straf een welgemeende sorry zeggen, anders kan hij niet in onze groep blijven".

Billy zei sorry, maar was dit voldoende "oprecht"??

Wat willen de begeleiders horen? Wat verwachten ze eigenlijk van Billy? Wat kan Billy doen om het goed te maken? Wat hebben de begeleiders nodig om verder te kunnen met Billy? Wat hebben de andere jongeren nodig in de leefgroep om voort te kunnen met Billy? Wat heeft Billy nodig?

Eén ding is duidelijk: gewoon "sorry" zeggen, werkt niet. Er is meer nodig. De Sorrybox kan daarbij helpen. De sorrybox 2.0. is een verzameling van methodieken en modellen die passen binnen een visie op herstelgericht werken. De Sorrybox is ontwikkeld vanuit hulpverlening maar is overall inzetbaar: in begeleiding, op school en ook in het gezin, de jeugdbeweging,.... Evengoed kan je in onderstaande tekst het woord 'begeleider' vervangen door leerkracht, ouder of leider van de jeugdbeweging.

Van OPRECHT sorry naar RECHT OP herstel

Omdat we binnen hulpverlening en (buitengewoon) onderwijs vaak werken met zeer kwetsbare gasten pleiten we voor een goed en genuanceerd pedagogisch denkkader rond herstel. Anders bestaat het gevaar dat herstel een nieuwe lat is die jongeren of cliënten niet halen. Waarop het weer verder misloopt en verder escaleert, waardoor het vertrouwen in anderen verder afneemt. (zie bijdrage [Sorrybox Ter Wende](#)).

Een oprechte sorry is vaak een onmogelijke vraag aan de jongere of de cliënt. In de fiche¹ [succesvol sorry zeggen](#) van ICOBA vind je een aantal voorwaarden:

Een verontschuldiging werkt het best als je:

- verantwoordelijkheid neemt
- spijt uitdrukt
- belooft dat het niet meer gebeurt
- blijkt geeft dat je de schade wil herstellen

'Verantwoordelijkheid nemen' is een leerproces. Het vraagt inzicht voor de gevolgen van je gedrag. Het brein van jongeren is nog in volle ontwikkeling. Daardoor reageren jongeren impulsiever dan volwassenen. Ze hebben ook onvoldoende ervaring om de gevolgen te kunnen inschatten. Dit geldt nog veel meer voor jongeren met een mentale beperking.

De vraag naar een 'oprechte' sorry is ook een vraag naar erkenning voor het onrecht dat je is aangedaan en voor de gevolgen. Het situeert zich meer op het relationele niveau en vereist een grote mate van empathie. Ook dit is een geleidelijk leerproces. Niet alle jongeren zijn hier toe in staat.

En toch is er ook een 'recht op herstel'. Hoe kunnen we dit dan toch realiseren? Er is herstel op maat nodig.

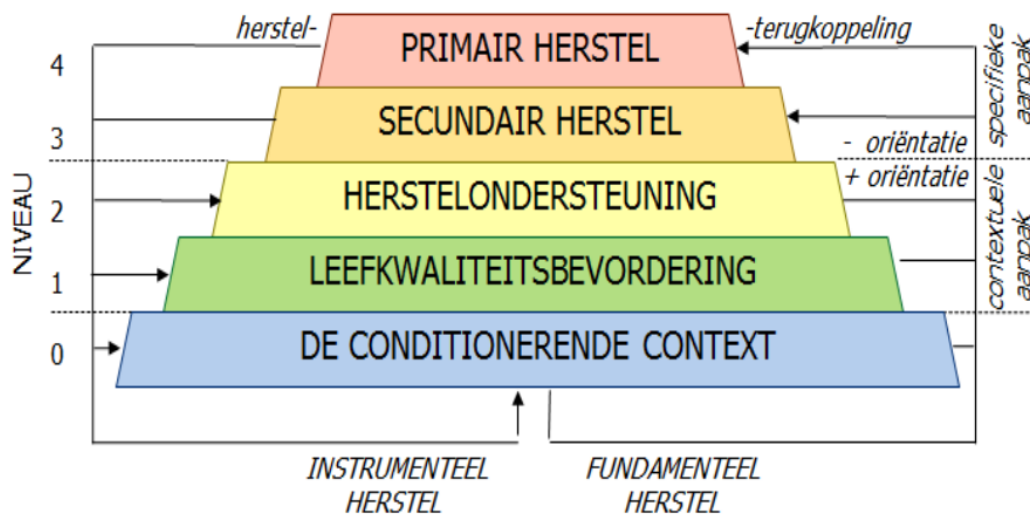
¹ Fiches te vinden op www.sorrybox.be (ik wil herstel begeleiden)

Herstel: een complex proces met verschillende niveaus

De sorrybox vertrekt van een visie op herstelgericht werken. We zien herstelgericht werken als een gelaagd begrip. Het gaat niet alleen over herstel van de schade maar ook om het bevorderen van een positief leefklimaat.

Een goede vertrekbasis om te kijken naar een herstelproces als een gelaagd begrip is de [herstelpiramide](#) van Johan Deklerck. Het is een wetenschappelijk onderbouwd instrument waarbij wordt vertrokken vanuit een breed criminologisch oogpunt.

Volgens de piramide is herstel is niet alleen praten over een conflict of de schade vergoeden. Herstel heeft verschillende lagen of niveaus. Het gaat om herstel rond de feiten, maar ook om herstel binnen de bredere context van die feiten, met oog op een meer fundamenteel herstel. Deze verschillende elementen van herstel zijn samengebracht in de 'herstelpiramide'.



Nast het primair herstel van de feiten en het gebeuren zelf op het bovenste niveau, wordt verwezen naar onderliggende niveaus of lagen bij het herstelgebeuren: het secundair herstel (niet zozeer de feiten maar de persoon, het sociale netwerk en de achterliggende context), de herstelondersteuning (specifieke initiatieven, maatregelen om de persoon en de omgeving te versterken), zorgen voor een positief leefklimaat (vreugde brengen in de alledaagse dingen) en dit alles binnen een conditionerende, brede maatschappelijk context.

We willen het model van de herstelpiramide aanvullen vanuit orthopedagogisch perspectief.

De principes van het herstelgericht werken (zie fiche [bijdrage Ligand "Samen Wijs!"](#))

Bij het herstelgericht werken ligt de focus meer op de schade en spreken we daarom niet van "dader" en "slachtoffer" maar van het perspectief van de persoon die schade toebracht en het perspectief van de persoon van die schade ondervond. Er is dan een interactief en verbindend proces nodig waarbij verantwoordelijkheid en uitdrukken van gevoelens een belangrijke plaats in nemen. Bij dit alles moet de gemeenschap (klas, school, leefgroep, ...) een "onafhoudende" aandacht krijgen.

Deze principes nemen we zoveel mogelijk mee in de toepassingen van de Sorrybox (zie ook de [interactieve film](#))

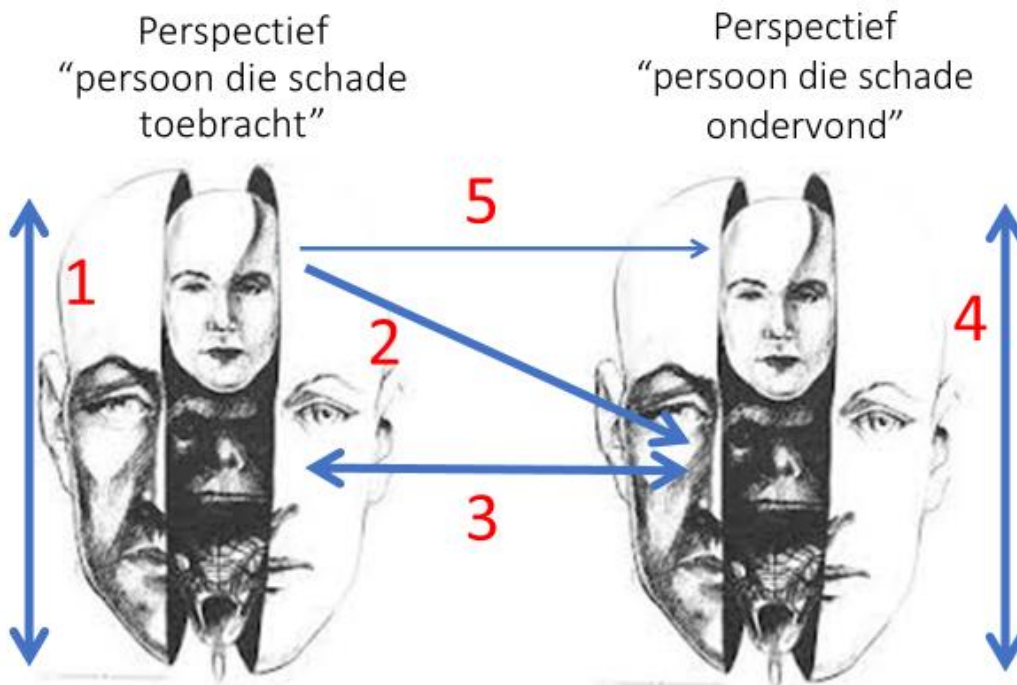
De werking van het Sorrybrein

Het woord "Sorry", werkt vaak niet. Dit is niet verwonderlijk. Hoe kan één woord, erkenning geven aan de vaak heftige gevoelens die een conflict met zich meebrengt? Bij een fysiek conflict valt de materiële schade het meest op omdat deze zichtbaar is. Vaak zijn het echter de psychische en emotionele schade die zwaarder wegen en het meest blijven hangen. Vooraleer de sorry kan gehoord worden moet hij eerst "gevoeld" worden. Van een kind of cliënt kan je niet verwachten dat deze een doorleefde erkenning geeft aan de gevoelens van de ander.

Dit verklaren we via de werking van ons "Sorrybrein". Als we het brein van de mens op een zeer vereenvoudigde wijze weergeven onderscheiden we het "menselijke brein" (het denken, de ratio, de menselijke taal), het "zoogdierenbrein" (het emotiebrein) en het "reptielenbrein" (die de basale functies regelt).

Het klassieke verbale "sorry"(5) vertrekt vanuit ons menselijk brein en veronderstelt dat de boodschap aan de overkant (de persoon die schade ondervond) ook wordt ontvangen door het menselijk brein. Vooraleer dit mogelijk is, zijn enkele voorafgaande stappen nodig.

Eerst moeten de emoties zijn gezakt bij de "persoon die de schade toebracht" (1) (zie ook fiche [LSCI](#) en [Nieuwe autoriteit en geweldloosverzet](#)²) en moet er voldoende oog en erkenning zijn geweest voor de emoties (2) van wie de schade ondervond (het emotiebrein). Er moet dus verbinding zijn tussen het emotiebrein (3) van de "dader" en het "slachtoffer" om te komen tot een evenwichtig (kalm) brein (4). Dan pas is een herstelgebaar (5) mogelijk is.



De werking van het "Sorrybrein" (Eric Beke, Sorry-academie)

² Fiches te vinden op www.sorrybox.be (ik wil herstel begeleiden)

De principes van de verbindende communicatie kunnen helpen bij het begrip van de werking van het sorrybrein.

De vier pijlers van verbindende communiceren: feiten, gevoelens, behoefte en verzoek vormen dan ook de basis van de [sorrybrief](#) en andere tools binnen de sorrybox (zie ook de interactieve film³).

Wanneer je je brief opstelt aan de hand van de verbindende vragen, kom je tot een resultaat waarmee je 'verbindend' kan communiceren van menselijk brein naar menselijk brein (5).

De eerste vraag 'Wat is er gebeurd?' focust zich op de feiten. De twee volgende vragen brengen de gevoelens: 'Wat ging er door je hoofd?' en 'Hoe voelde jij je toen?'. Jouw behoeften maak je duidelijk door te antwoorden op de vragen 'Wat heb je nodig om verder te kunnen?' en 'Hoe kan jij het goedmaken?'. Wanneer je deze behoeften op een concrete manier formuleert, vormen ze een verzoek aan de ander.

Bij een gesprek rond herstel, of voor een goede 'sorry' zijn volgende stappen belangrijk (zie [ook fiche Ligand⁴](#))

Wat is er gebeurd?

Wat ging er toen door je hoofd?

Hoe voelde jij je toen?

Wie heeft er last van gehad? Wie was er allemaal onder de indruk van het gebeuren?

Wat was jouw aandeel?

Hoe kan jij het goedmaken?

Wat heb je nodig om verder te kunnen?



www.sorrybox.be | info@sorrybox.be

³ Applicaties van sorrybrief en interactieve film zijn te vinden op www.sorrybox.be (ik wil iets goedmaken)

SEO (sociaal-emotionele ontwikkeling) als pedagogisch vertrekpunt

Vanuit ontwikkelings- en orthopedagogisch oogpunt is het essentieel om te zoeken naar “herstel op maat”.

De [sociaal-emotionele ontwikkeling](#) is een belangrijke bron om de motieven van cliënten te kennen en begrijpen. Niet alle gasten (hoe intelligent ook) zijn in staat tot herstel en het is belangrijk om te bekijken wat, voor wie, kan werken. Om dit in te schatten kun je terugvallen op de sociaal-emotionele ontwikkeling van de cliënt. Volgende kaders zijn belangrijk om van te vertrekken, zeker voor kinderen met trauma-achtergrond.

Vanuit de SEO en de [Draad van Gerrit Vignero](#) is het pas zinnig te werken rond herstel met de jongere zelf in een latere emotionele fase. Afhankelijk van het niveau van sociaal-emotionele ontwikkeling (SEO) van de cliënt wordt een actieve opstelling verwacht (zie fiche [Ter Wende](#)⁵).

Voor cliënten met een lage SEO is **plaatsvervangend** herstel een belangrijk begrip. Een andere volwassene/begeleider neemt het herstel dan in handen en doet het in de plaats van de cliënt en neemt hem/haar hierin mee. Het vergt als begeleider een emotionele switch om ondanks alle moeilijkheden en vaak aandacht die deze cliënten opeisen, nog eens aandacht te geven. Het is een moeilijke spreidstand vanuit een gevoel van ‘hij heeft het niet verdiend’. (zie [de aandachtsaanval-fiche Gerrit Vignero](#)⁶)

Ook in de latere/verdere emotionele fasen van de ontwikkeling is het belangrijk dat iemand het herstel mee begeleidt/coacht. Dit is iemand anders dan (een andere persoon dan diegene die het herstel verwacht). (zie fiche [Geert Taghon](#)⁷)

De coach kan het herstel mee doseren. Als een jongere bijvoorbeeld over kop gaat en het loopt overall mis, is het in de eerste plaats aangewezen dat de omgeving de eisen laat zakken. Een minimale basisstructuur die voldoende veiligheid biedt voor de jongere is eerst aan de orde. Pas als de basisstructuur en veiligheid weer wat op punt staat, kan er gewerkt worden aan herstel. Belangrijke tips: ga na welke relaties het meest geschaad zijn en essentieel zijn voor de jongere/de cliënt. Zet daar eerst op in. Of zet eerst in op feiten die snel hersteld moeten worden om het gewone leven opnieuw zijn gang te kunnen laten gaan (school,..). En soms is het nodig om verschillende feiten samen te nemen en hiervoor één gemeenschappelijk herstel uit te werken. Vanuit het doseringsprincipe laat je soms beter een aantal dingen vallen. Teveel tegelijk werkt niet. Ook even wachten kan gerust, voorwaarde is dan dat iemand dit vasthoudt.

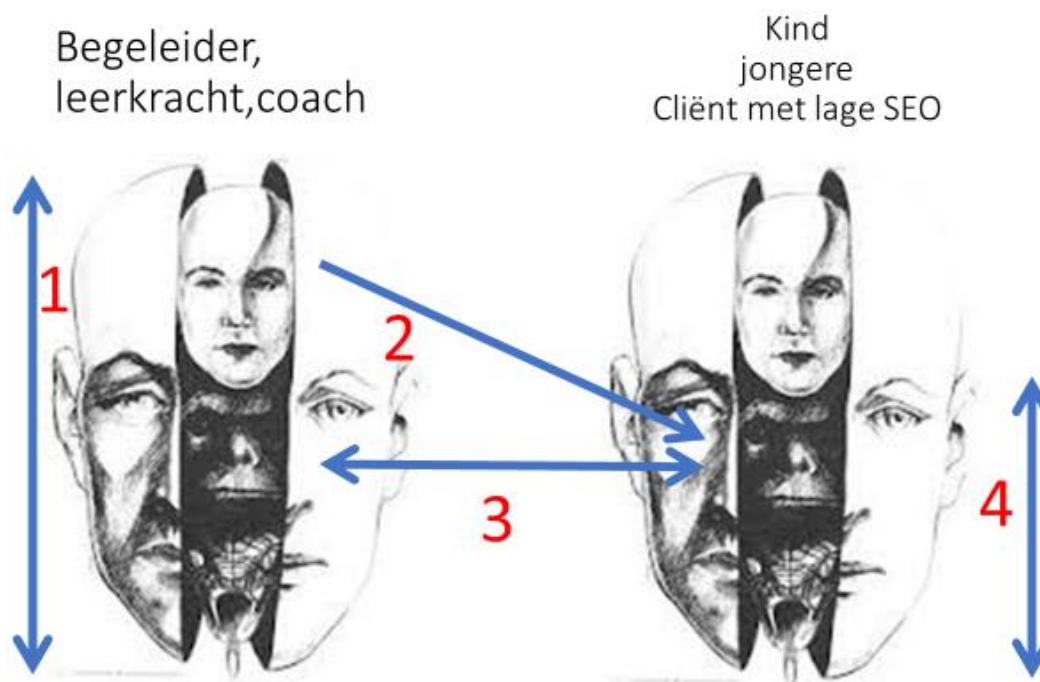
⁵ idem

⁶ idem

⁷ idem

Herstel bij kinderen, jongeren of cliënten met een lage SEO

Bij kinderen, jongeren of cliënten met een lage SEO moeten dus extra reflecties worden gemaakt. Hun sociaal-emotioneel functioneren vraagt hier om. Hier moet de begeleider/leerkracht/coach zorgen voor plaatsvervangend herstel (zie filmpje Filmpje 'Herstel in het kader van nieuwe autoriteit en geweldloos verzet'⁸). De begeleider moet vertrekken van zijn eigen "hoofd-buik" verbinding (1) en kennis en begrip van de sociaal-emotionele leeftijd van zijn cliënt (2) om een plaatsvervangend relationeel herstelgebaar te stellen (3) om zo een positieve invloed te hebben op het "kalme brein" van de cliënt. (4)



Plaatsvervangend herstel bij cliënten met een lage SEO (Eric Beke, Sorry-academie)

Het 'recht op herstel' van de begeleiders

Ook voor begeleiders en leerkrachten is het belangrijk dat ze het 'onrecht' een plaats kunnen geven en dat ze zich kunnen herstellen en opnieuw positioneren t.a.v. de feiten. Het kan helpen om in te zien dat bepaalde jongeren, omwille van een ontwikkelingsachterstand, geen volledige verantwoordelijkheid kunnen nemen. Een 'oprechte' sorry zal soms dus te hoog gegrepen zijn.

Moeten we dan maar alles "verdragen"?

Als het herstel niet van de jongere zelf kan komen, kan het team of de staf helpen bij het herstel. De begeleider moet zijn verhaal kwijt kunnen en erkenning krijgen. Het helpt niet om te zeggen of te denken dat dit 'part of the job' is. Wat heeft de begeleider nodig om verder te kunnen met deze jongere? Wat heeft het team nodig om verder te kunnen met deze jongere? (zie fiches met materiaal om te bespreken op team, oa fiche MPC Terbank⁹)

⁸ Fiches te vinden op www.sorrybox.be (ik wil herstel begeleiden)

⁹ Fiches te vinden op www.sorrybox.be (ik wil herstel begeleiden)

Besluit: van Sorry “zeggen” tot Sorry “zijn”

En wat met Billy, de startcasus? Om tot herstel te komen nemen jongeren (of cliënten) als Billy pas een secundaire rol in. De hoofdrol ligt bij de begeleider. De begeleider zit immers in de opvoedende rol en heeft de verantwoordelijkheid om het gedrag te begrijpen én te hanteren. Dit is niet altijd evident. Er is vaak nood aan hulpmiddelen en ondersteuning om deze rol te kunnen opnemen. De sorrybox, een online-tool, helpt hierbij.

Van “Sorry zeggen “ als doel van herstel, gaan we naar een “I AM Sorry” (ik BEN deel van de sorry) met de begeleider, ouder of leerkracht als initiatiefnemer van het herstel. Van Sorry “zeggen” naar Sorry (eigenaar) zijn. “Be the change that you wish to see”, zoals Ghandi ooit zei. Herstelgericht werken is een werkwoord.

5 vuistregels voor herstel

1. Herstel is geen eenheidsworst
2. Focus op emotionele schade
3. Interactief en verbindend proces
4. Niet iedereen is in staat tot herstel (en verantwoordelijkheid) , soms is plaatsvervangend herstel nodig
5. Van sorry zeggen naar sorry zijn: “Be the change”



www.sorrybox.be | info@sorrybox.be

In 2014 werd de eerste versie van de Sorrybox ontwikkeld vanuit MPC Terbank en Link in de Kabel met de steun van de Lions Club Leuven. Mede onder impuls van ICOBA, Steunpunt Jeugdhulp en met de steun van Flanders Care (Knooppuntonline) kwam in 2017 de Sorrybox 2.0 tot stand met dank ook aan de verschillende personen en organisaties die een belangrijke bijdrage leverden.