

Hoewel de zorg bij Stooper wordt afgestemd op de zorgvraag van de deelnemer en hierbij rekening wordt gehouden met de individuele behoeftes kan het voorkomen dat er agressie ontstaat. Een escalatie kan heel klein zijn en makkelijk op te zijn lossen, maar kan ook verdere gevolgen achterlaten. Van belang is dat begeleiders van Stooper weten wat zij in welke situatie moeten doen en dienen adequaat te kunnen reageren op een escalatie.

In dit protocol wordt stap voor stap beschreven hoe er met welke vorm van agressie omgegaan dient te worden. Hierbij nemen wij enkele basisregels altijd in acht, te weten:

- Eigen veiligheid gaat te allen tijde voor;
- Veiligheid van de andere deelnemers heeft de prioriteit;
- Waar nodig verlaten de andere deelnemers de ruimte of bij een één op één verlaat de begeleider de ruimte;
- Je blijft rustig en probeert de situatie verbaal te de-escaleren;
- Agressie is geen antwoord op agressie;
- Ga niet in discussie;
- Bewaar afstand en probeer een opening voor gesprek te vinden;
- Reageer niet op het wat, maar op het hoe

Verbale agressie vanuit frustratie

Als de prikkels of emoties bij een deelnemer te hoog worden kan het gebeuren dat de deelnemer boos wordt of gefrustreerd raakt. Dit kan zich uiten in verbale agressie richting zichzelf of anderen. Van belang is om in deze situatie rustig te blijven en de deelnemer het gevoel te geven dat je er voor hem/haar bent en biedt daarbij een luisterend oor. Neem de deelnemer serieus en reageer niet afwijzend.

Handelen

- Blijf rustig en beidt een luisterend oor, vat, zodra het kan, samen wat de deelnemer gezegd heeft;
- Maak je klein en verlaag je waar nodig tot de hoogte van de deelnemer;
- Toon begrip en geef aandacht aan de deelnemer;
- Negeer de emotie niet, maar benoem deze juist, echter zonder de deelnemer hierin af te wijzen;
- Ga indien mogelijk naar een andere ruimte waar de deelnemer meer privacy heeft;
- Waar nodig stel je grenzen;
- Ga niet in discussie en ga pas het gesprek aan als de emotie gezakt is;
- Maak afspraken, echter schep hierin geen verwachtingen. Leg deze afspraken ook vast



Fysieke agressie

Als de agressie niet enkel verbaal wordt geuit, maar zich ook uit in handelen richting perso(nen)on of omgeving dan spreken we over fysieke agressie. Deze vorm van agressie heeft veelal impact op de omgeving en zorgt ook voor een hoger risico voor derden. Van belang is om bij het signaleren van snel oplopende spanningen direct te interveniëren en de agressie de kop in te drukken. Snel grenzen stellen en de agressie ombuigen is noodzakelijk. Pas zodra de agressie is gestopt kan het gesprek plaats vinden.

Handelen

Als de interventie van hierboven niet afdoende helpen is het van belang:

- Rustig te blijven de risico's voor alle partijen in te schatten;
- Je benoemt het wenselijk gedrag en geeft hierin weer wat je van de deelnemer verwacht;
- Geef de deelnemer het gevoel dat je niet bang bent en de regie over de situatie hebt;
- Zorg voor een veilige werkomgeving, waarbij je makkelijk de ruimte kan verlaten;
- Verlaat waar mogelijke samen met de agressor de ruimte;
- Verlaat indien nodig de ruimte en bel indien noodzakelijk 112

Extreme agressie

Bij extreme agressie moet je denken aan een fors uit de hand gelopen situatie waarbij wapens worden gebruikt, maar ook aan een bommelding, gijzeling of brandstichting.

Handelen

Als de interventie van hierboven niet afdoende helpen is het van belang:

- Verlaat samen met eventueel de andere deelnemers de ruimte. Eigen veiligheid, die van de deelnemers en van de collega's is hierbij altijd het uitgangspunt;
- Zorg voor een veilige zone en werkomgeving;
- Zorg voor voldoende collegiale ondersteuning (indien mogelijk);
- Je probeert de situatie te de-escaleren en grijpen enkel fysiek in als dit echt niet anders kan;
- Alles kan worden toegezegd om de situatie te de-escaleren;
- 112 wordt zo snel mogelijk ingeschakeld;
- Er wordt direct contact opgenomen met ouders/verzorgers of de wettelijk vertegenwoordiger;
- Het bestuur wordt direct geïnformeerd



Wat na de agressie

Iedere vorm van agressie wordt besproken met de betrokken collega's, deelnemer(s) en ouders/verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers. Ook is er aandacht voor de groep deelnemers die betrokken is geweest bij de agressie. De begeleiding biedt hier, laagdrempelig, aandacht aan in de dagen na de escalatie. Ook wordt er individueel de ruimte geboden om met de begeleiders in gesprek te gaan.

In het geval van een extreem incident zal het bestuur de nazorg overnemen, of waar nodig een externe partij inschakelen om dit te doen.

Ieder incident wordt gemeld aan de hand van het 'incidentenformulier' en zal worden besproken in het team. Daarnaast dient ieder incident te worden gerapporteerd in het dossier van de deelnemer.

Van belang is dat incidenten, zeker incidenten met gevolgen voor welke partij dan ook, worden nabesproken met de slachtoffers. Hierbij worden eventuele vervolgstappen besproken zoals het doen van aangifte, (medische) nazorg of slachtofferhulp. Ook kan indien nodig de Arbo-arts worden ingeschakeld.

Snel signaleren

Belangrijk bij het voorkomen van agressie is het vroegtijdig signaleren van signalen die kunnen wijzen op oplopende spanningen of frustratie. Door dit te signaleren en dit bespreekbaar te maken met deelnemer kan escalatie voorkomen worden. Mocht gesprek niet baten, kijk dan naar andere mogelijkheden die tot de-escalatie kunnen leiden, denk hierbij aan een time-out, een wandeling buiten, o.i.d.

Scholing

Iedere begeleider bij Stoer wordt jaarlijks getraind op het kunnen omgaan met agressie. Hierin staan niet alleen de handelingen centraal, maar ook casussen behandeld die spelen of gespeeld hebben en hierover met elkaar in gesprek gaan.