

	VISIETEKST EN GEDRAGSCODE OMGAAN MET AGRESSIE	VT. 3.1.29 versie b (DTE)	Pagina 1 van 3
		2011-11-16	
VT. 3.1.29 (DTE) Visietekst en gedragscode - Omgaan met agressie			
BEOORDEELD ALGEMEEN DIRECTEUR	GOEDGEKEURD: RAAD VAN BESTUUR	GELDIG VANAF: 2011-11-16	

Ter Engelen vzw wenst haar beleid i.v.m. omgaan met agressie te verduidelijken. Daarvoor is het nodig de visie te kennen waarop Ter Engelen zich baseert.¹ Deze visie wil de waarden en normen verduidelijken waarop ons handelen steunt in het omgaan met agressie en sluit aan bij de opdrachtsverklaring.

AGRESSIE: EEN DEFINITIE

Agressief gedrag² formuleren we als het overschrijden en niet respecteren van grenzen waarbij er nadeel wordt toegebracht aan zichzelf, anderen of materialen. Hierbij gaat het steeds om een relationeel begrip waarbij een persoon een gedrag stelt dat door een ander (slachtoffer of derde) als grensoverschrijdend wordt ervaren.

Agressie wordt door iedereen anders ervaren en is zodoende een subjectieve beleving. Afhankelijk van de situatie waarin agressief gedrag optreedt, de geldende normen (maatschappelijk, culturele, individuele en groepsnormen) en de eigen interpretatie wordt dit gedrag anders beoordeeld³. Het slachtoffer van agressie kan dit ervaren als een onaangename gebeurtenis, een ingrijpende/schokkende gebeurtenis of zelfs een traumatische gebeurtenis.

UITGANGSPUNTEN AGRESSIEBELEID

Ter Engelen vzw wijst agressie principieel af. Niettemin stellen we vast dat agressie voorkomt, ondanks het preventief beleid gericht op het voorkomen van zoveel mogelijk agressie. Een voorbeeld van dit preventief beleid is dat het risico op agressie een meebepalend criterium kan zijn voor bijv. groepsindelingen, indelingen van ruimtes en tafelschikkingen... . Het is dus belangrijk dat Ter Engelen haar visie en haar beleid hierover verduidelijkt.

Uitgangspunt 1 : De grondhouding van de medewerkers.

De medewerkers streven naar een grondhouding die gekenmerkt wordt door : respectvolle omgang, betrokkenheid en beschikbaarheid, geweldloosheid en geweldloze weerbaarheid.

1) Respectvolle omgang

In onze opdrachtsverklaring en ondersteuningsvisie lezen we dat onze voorzieningen **respectvolle** zorg op maat bieden en dat elke persoon met een handicap wordt benaderd als een evenwaardige medemens en dit op een respectvolle manier. Deze respectvolle benadering geldt voor de persoon die agressief gedrag stelt, het slachtoffer, de medewerker en de omgeving.

Meer concreet betekent dit onder andere dat de medewerker:

- o Een open communicatie voert met de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger als volwaardige gesprekspartner.
- o Blijft zoeken naar wat de gebruiker wilt/verwacht.
- o Consequent, rustig en geduldig blijft en de spanning niet laat oplopen.
- o Onderscheid maakt tussen de persoon die agressie stelt en het agressief gedrag. Dit wilt zeggen het gedrag afkeuren, maar niet de persoon en opnieuw kansen geven.

2) Betrokkenheid en beschikbaarheid

Iedere medewerker heeft zijn eigen verantwoordelijkheid en werkt continu mee aan de kwaliteit van de begeleiding. Vanuit zijn opdracht is elke medewerker **betrokken en beschikbaar**. Op die manier bieden we een veilige woon- en werkomgeving.

¹ Bij het uitwerken van deze visie heeft Ter Engelen vzw zich laten inspireren door De Lovie, Omgaan met agressie (2001) en werd begeleiding geboden door Impuls vzw.

² VZW Emmaüs. (2000). PTV in Zevenbergen. Omgaan met agressie ... geweldig? Intern document, p.2.

³ Van Tilburg, E. (2003). Agressie. Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders en leerkrachten. Garant: Antwerpen-Apeldoorn, p. 67-69.

	VISIETEKST EN GEDRAGSCODE OMGAAN MET AGRESSIE	VT. 3.1.29 versie b (DTE)	Pagina 2 van 3
		2011-11-16	

VT. 3.1.29 (DTE) Visietekst en gedragscode - Omgaan met agressie

Meer concreet betekent dit onder andere dat de medewerker :

- o Over het evenwicht waakt tussen afstand en nabijheid.
- o Rust biedt door eigen houding, door handelen en door het inrichten en benutten van de omgeving. Grenzen aangeeft aan de gebruiker.
- o Beschikbaar en alert is voor signalen, de nodige communicatie voert om deze signalen te bevragen en te exploreren en op die manier escalatie voorkomt.
- o Begrip en inlevingsvermogen toont. Zich afstemt op de problematiek van de gebruiker.
- o Mee zoekt naar oplossingen en de aanpak mee op punt stelt.

3) Geweldloosheid en geweldloze weerbaarheid

Een derde attitude die van essentieel belang is in het omgaan met agressie is een houding van **geweldloosheid en geweldloze weerbaarheid**.

Geweldloosheid is een levensinstelling waarbij we geweld principieel afwijzen en zelf niet agressief optreden. Dit is breder dan geen geweld gebruiken.

Ook bij een interventie naar aanleiding van agressief gedrag willen we bewust de ander van geweld weerhouden.

Meer concreet betekent dit onder andere dat de medewerker :

- o Zorgt voor een klimaat waar agressie gekanaliseerd wordt, door zijn houding en communicatie .
- o Weerhoudt bewust de ander van agressie in situaties van agressie. Hij biedt alternatieven aan.
- o Garandeert de veiligheid van gebruikers en zichzelf; zorgt in eerste instantie voor de veiligheid van de andere personen in de situatie, zichzelf en de persoon die agressie stelt.
- o Als de situatie dit vereist roept hij de hulp in van anderen (collega's begeleiders, permanentie...).
- o Maakt indien nodig en mogelijk gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen in overeenstemming met de afgesproken procedures.
- o Blijft open staan voor gesprek.

Uitgangspunt 2 : De medewerkers benaderen agressie op een systematische manier.

- Zowel preventie, interventie als herstel gebeuren op een professionele manier: de medewerker hanteert steeds hetzelfde patroon "zien → denken → handelen → reflectie". Hulp vragen van anderen (collega's, permanentie, ...) is geen uiting van zwakte maar behoort tot het professioneel handelen.
- Een afgesproken procedure wordt consequent gevolgd.
- De medewerker heeft kennis van de individuele problematiek van de gebruiker en van het omgaan met agressie. Hij kan reacties plaatsen binnen de problematiek van de handicap; hij werkt daarvoor multidisciplinair samen, in overleg met zijn directe collega's en met de staf. De ondersteuning wordt aangepast aan de zorgvraag van de gebruiker.
- Na een ernstig incident gebeurt er door de betrokken medewerkers en de staf steeds een analyse van de situatie voor/tijdens en na.
- Incidenten worden op de geëigende manier aan elkaar of de bevoegde leidinggevenden gemeld, informatie wordt doorgegeven, eigen aandeel bespreekbaar gemaakt, feedback gegeven aan collega's/leidinggevenden. De communicatie gebeurt op een open manier.
- In situaties van agressie primeert het in veiligheid brengen van medebewoners, zichzelf en de persoon die agressief gedrag stelt.
- Het opleggen van een op herstel (personen/zaken) gerichte maatregel is aangewezen. Op die manier ervaart het slachtoffer dat het incident ernstig wordt genomen en wordt aan de persoon die agressief gedrag stelt duidelijk gemaakt dat de grens is overschreden. Voor optimaal herstel is het belangrijk dat deze maatregel op maat van de gebruiker en op basis van de specifieke situatie wordt bepaald.
- Steeds wordt voor ogen gehouden welke relevante derden (ouders, familie, andere hulpverleners, ...) over welke informatie moeten beschikken.

	VISIETEKST EN GEDRAGSCODE OMGAAN MET AGRESSIE	VT. 3.1.29 versie b (DTE)	Pagina 3 van 3
		2011-11-16	

VT. 3.1.29 (DTE) Visietekst en gedragscode - Omgaan met agressie

Uitgangspunt 3 : De directie is voorwaardenscheppend

Agressie is een gezamenlijk probleem. Het zoeken naar een geschikte benaderingswijze in het omgaan met agressie is de verantwoordelijkheid van vele betrokkenen. De directie en stafleden hebben hier ook een taak in, zij zullen de medewerkers steunen en helpen door de juiste voorwaarden te creëren.

De medewerkers hebben het recht om hun directie aan te spreken op de vereiste voorwaarden om deze systematische benadering vanuit een welbepaalde grondhouding waar te maken. De directie engageert zich om binnen de grenzen van het mogelijke aan deze maatregelen tegemoet te komen.

- De directie biedt de nodige faciliteiten tot ondersteuning van de medewerkers:
 - apprecieert zijn medewerkers
 - zorgt voor ondersteuning door psychiater/staf/medische dienst/...
 - creëert omstandigheden waarin de medewerkers zich veilig kunnen voelen: aanwezigheid van staf, permanentie, ...
 - geeft op het gepaste moment emotioneel psychische steun en feedback (opbouwend kritisch)
 - creëert een klimaat van bespreekbaarheid, waarin medewerkers weten dat ze fouten mogen maken en zich in de rug gesteund voelen door de leidinggevende
- De directie biedt mogelijkheden tot zeer gerichte bijscholing en vorming (theoretische scholing, praktijkgerichte vorming) zoals vb. agressiebeheersing, PTV, procedures, ...
- De directie biedt op vlak van middelen de nodige faciliteiten:
 - aangepaste accommodatie: geschikte lokalen (prikkelarme ruimtes, afzonderingsruimte, stevigheid van materialen, ...), de nodige hulpmiddelen (fixatiemateriaal, ...)
 - de directie stemt haar personeelsomkadering af op de noden van de specifieke groepen
- De directie houdt bij haar beleid rekening met de mogelijkheden van de medewerkers
 - naast de draagkracht van de medewerkers wordt bij het opnamebeleid ook rekening gehouden met de draagkracht van de andere gebruikers en de organisatie.
 - ze ziet er op toe dat de aangegeven grenzen uit de visie worden nageleefd en dat aan het overschrijden van de grens een maatregel wordt gekoppeld. Als dit door de staf wordt aangegeven grijpt ze in. De directie zet zich, indien mogelijk, ook maximaal in voor de uitvoering van de weloverwogen maatregelen en waakt erover dat de stappen die men moet nemen om een minimale veiligheid te garanderen, gezet worden.

Uitgangspunt 4 : Herstel en nazorg voor alle betrokkenen na een incident

Agressie is een ingrijpend gebeuren voor alle betrokkenen. Na een agressieve uitbarsting is het belangrijk terug te zorgen voor herstel. Voor elk van hen is een aangepaste afsluiting of opvang vereist.

Gezien de ingrijpendheid van het gebeuren wordt na elk incident een aangepaste afronding voorzien

- Van directie en leidinggevenden wordt verwacht dat zij de nodige persoonlijke aandacht schenken aan het incident, de gevoelens van het slachtoffer erkennen en aandacht blijven houden voor het verder verloop van het incident. Van de medewerker wordt verwacht dat hij bereid is om zijn eigen gedrag en handelen bespreekbaar te stellen,
- Het nemen van een bepaalde maatregel geeft het slachtoffer het gevoel dat het incident ernstig wordt genomen.
- De verdere opvolging van het incident t.a.v. alle betrokkenen gebeurt desgewenst door een externe instantie.