

AGRESSIEPROTOCOL



Bij MAAT-begeleiding vinden we het belangrijk om onderscheid te maken tussen agressie en onbegrepen gedrag.

Probleemgedrag, ook wel onbegrepen of moeilijk verstaanbaar gedrag genoemd, komt regelmatig voor bij mensen met een verstandelijke beperking.

Er zijn geen harde criteria om gedrag als problematisch te definiëren, maar denk bijvoorbeeld aan agressief, zelf verwondend, teruggetrokken of angstig gedrag.

De ernst, de duur en de frequentie van het gedrag hebben een grote weerslag op de kwaliteit van leven van de cliënt. Het is niet eenvoudig om de oorzaken van probleemgedrag te achterhalen.

Probleemgedrag is in veel gevallen namelijk het resultaat van interactie tussen de cliënt en z'n omgeving. Om probleemgedrag te kunnen begrijpen, te verminderen of te voorkomen, is het dus belangrijk om breed te kijken naar de hele context rond een cliënt om mogelijke oorzaken te achterhalen. Concreet betekent het dat de oorzaken en oplossingen voor probleemgedrag vindbaar zijn in zowel de persoon, de interactie, de fysieke én sociale omgeving, en de dynamiek tussen die factoren. Het gaat hierbij niet alleen om wat je feitelijk ziet en weet, maar ook om hoe betrokkenen zaken beleven, en welke betekenis aan het gedrag en gebeurtenissen wordt gegeven.

Daarnaast kunnen ook belangen of normen en waarden van de cliënt en betrokkenen van invloed zijn. Iedere situatie waarin probleemgedrag voorkomt, is uniek.

Er is dan ook geen standaard aanpak om probleemgedrag op te lossen.

Wanneer is het agressieprotocol van toepassing?

Het agressieprotocol is van toepassing als er agressie en geweld in het spel is. Agressie van cliënten tegen medewerkers of derde.

En ook indien men situaties verwacht waarbij agressie en geweld aan de orde zou kunnen zijn is het agressieprotocol van toepassing.

Wat verstaan we onder agressie en geweld?

1. (non-) Verbale agressie

- Beledigen
- Vernederen
- Smaad
- Treiteren
- Discrimineren
- Seksuele intimidatie

Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; aanhoudend grieven; krenken; aanhoudend kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.

2. Persoonsgerichte bedreiging

- Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag
- Bemoedigen, onmogelijk maken of juist dwingen
- Lokaalvredebreuk
- Schennis der eerbaarheid
- Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden
- Stalken

Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van taken; opzettelijk bemoedigen en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, huisvredebreuk gepleegd aan een voor publiek bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie.

3. Fysieke agressie

- Mishandeling
- Verwonden, pijn veroorzaken
- Aanranden
- Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen
- Wapengebruik
- Vernielen

mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.

Agressiehantering en de-escalatie

Door op een juiste manier te reageren, kunt u verdere spanningsopbouw bij de cliënt mogelijk voorkomen. Hoe sneller u de toenemende spanning opmerkt, des te groter de kans dat het u lukt de spanningsopbouw te stoppen of af te bouwen ('de-escaleren').

Bij het de-escaleren zijn er vier fases:

Fase 1: Kalmeren.

U probeert de cliënt te kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. U toont op deze manier respect voor de cliënt door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben op de cliënt. Soms is collegiale inmenging in het gesprek nodig en noodzakelijk. Dit 'collegiale bemoeirecht' toont aan dat u er niet alleen voor staat.

Fase 2: Grens stellen.

Als de cliënt toch doorgaat, begint fase twee. Nu moet u de cliënt vragen ook naar u te luisteren en te stoppen met zijn gedrag.

Fase 3: Consequenties aangeven.

Als de cliënt doorgaat met zijn agressieve gedrag, begint fase drie. U geeft aan dat de cliënt kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek staken. U kunt duidelijk aangeven welk gedrag u wel en welk gedrag u niet accepteert.

Fase 4: Alarm slaan.

Als deze drie stappen geen zichtbaar effect hebben, dan zorgt u voor uw eigen veiligheid.

U bepaalt zelf:

- op welk moment u het contact verbreekt
- het gesprek beëindigt
- weggaat, hulp inschakelt of alarm slaat.

U neemt geen onnodige risico's. Als grens geldt: als iemand u persoonlijk bedreigt, beëindigt u het gesprek onmiddellijk.

Fysiek ingrijpen

Het uitgangspunt is dat u nooit geweld gebruikt. Indien u persoonlijk wordt aangevallen, mag u zichzelf wel bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat u wordt aangedaan en u moet geen andere mogelijkheid hebben om uw doel te bereiken.

Aanhouden bij heterdaad

Om te voorkomen dat de cliënt de benen neemt, mag u de cliënt aanhouden. Daarbij mag u dwang uitoefenen, bijvoorbeeld door de cliënt tegen de grond te houden. Het gebruikte geweld mag niet verder gaan dan nodig is om te bereiken dat de cliënt er niet vandoor gaat. "Op grond van artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering is bij ontdekking op heterdaad iedereen bevoegd een verdachte aan te houden. De aangehoudene moet wel 'onverwijd' aan de politie worden overgedragen. Zowel politiemensen als officieren van justitie zijn in de praktijk coulant tegenover medewerkers die het initiatief hebben genomen om iemand aan te houden.

Geweld

Er is geen duidelijke grens waar de geweldstoepassing moet ophouden. Zodra de cliënt/verdachte zich heeft overgegeven of weerloos is, is het doel bereikt en is er geen geweld meer nodig. Dat geldt voor een aanhouding door de politie maar ook voor een aanhouding door u. Wanneer het geweld doorgaat nadat iemand is aangehouden, slaat het om in redeloos geweld. "Een aanhouding door een burger is prima, maar wat niet mag is dat de aangehoudene vervolgens een paar flinke klappen na krijgt. Of dat nou is omdat iemand stoom moet afblazen of omdat hij het idee heeft dat hij zelf de verdachte moet straffen, zulk geweld is niet toelaatbaar."

Noodweersituatie: "Niet strafbaar is de werknemer die een feit begaat, geboden door de noodzakelijke verdediging van eigen of andermans lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke aanranding". Wetboek van Strafrecht art. 41 lid 1. De rechter toetst uiteindelijk of het toegepaste geweld in verhouding staat tot dat wat is aangedaan.

Opvang

Direct na een incident moet de veiligheid hersteld worden en de betrokken begeleider en client steun krijgen. MAAT-begeleiding is hiervoor in principe verantwoordelijk.

De taken voor de eerste opvang zijn als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokkenen.
- Zorgt dat de betrokkenen zijn verhaal kwijt kan.
- Zorgt ervoor dat de betrokkenen, indien nodig, wordt begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere betrokkenen zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident).
- Zorgt voor een briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd.

Nazorg

Algemeen De impact van agressie en geweld op de menselijke psyche hangt af van veel factoren. Bijvoorbeeld van de ernst van het incident, hoewel ook schijnbaar lichtere incidenten een behoorlijke impact kunnen hebben. Ook eerdere ervaringen spelen een rol, hoe de werknemer in zijn vel zit, enzovoorts. Het is niet altijd nodig de betrokken direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het raadzaam hierover met deskundigen in contact te treden. Mensen hebben een groot natuurlijk zelf herstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Geef de betrokkenen ondersteuning bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan door het tonen van betrokkenheid en/of de inzet van zelfhulpteams. Collegiale zelfhulpteams bestaan uit mensen met vergelijkbare ervaringen, die betrokkenen kunnen helpen met bijvoorbeeld een luisterend oor of tips voor de verwerking.