

Anti-agressieprotocol

Het Perron

CSV School voor VMBO en praktijkonderwijs

ROC A12 mbo



Inhoud

Voorwoord	3
1.0 Inleiding	4
1.1 Doelstelling anti-agressieprotocol.....	4
1.2 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	4
1.3 Wat verstaan we onder agressie en geweld?	5
2.0 Agressie-incidenten voorkomen	6
2.1 Stappen om incidenten te voorkomen.....	6
2.2 Hulpmiddelen	7
3.0 Omgaan met agressie-incidenten	8
3.1 Stappenplan en maatregelen bij agressie-incidenten.....	8
3.2 Hulpmiddelen	9
4.0 Afhandelen: melden en registratie.....	10
4.1 Altijd melden en registreren!	10
4.2 Waarom melden en registreren?	10
4.3 Procedure	10
5.0 Afhandelen: opvang en zorg.....	11
5.1 Opvang.....	11
5.2 Nazorg	11
6.0 Melding of aangifte bij de politie	12
7.0 Omgaan met de pers	13
8.0 Hulpmiddelen	14
8.1 Bijlage 1: Een slechtnieuwsgesprek voeren	14
8.2 Bijlage 2: De-escalerend optreden	16
8.3 Bijlage 3: Voorbeeldbrief bij grensoverschrijdend gedrag	17
8.4 Bijlage 4: Tips voor opvang en nazorg na agressie-incident.....	18
8.5 Bijlage 5: Anti-agressie cursus	20
8.6 Bijlage 6: Belangrijke contactgegevens	21

Voorwoord

Het Perron wordt ervaren als een relatief veilige school. In tevredenheidsenquêtes geven leerlingen en ouders de school een 7 of hoger voor de veiligheid. Het veiligheidsgevoel bij medewerkers scoort voldoende. Voor alle bij de school betrokken groepen (leerlingen, ouders en medewerkers) zijn gedragscodes opgesteld. Verder zijn er duidelijke schoolregels en hanteert de school een pestprotocol. Om het schoolveiligheidsbeleid verder te versterken is ook een goed anti-agressieprotocol nodig. In dit protocol wordt duidelijk vastgelegd hoe wordt gehandeld in het geval er sprake is van agressie en geweld. Dit protocol is bedoeld om medewerkers van Het Perron te beschermen tegen agressief gedrag.

1. Inleiding

Voor u ligt het anti-agressieprotocol van Het Perron. Dit document beschrijft wat de school verstaat onder agressief gedrag en hoe ze daarmee omgaat. Dit protocol is van toepassing als er sprake is van agressie of geweld **tegen medewerkers van Het Perron** door leerlingen, ouders of derden. Tot de medewerkers van de school behoren ook LIO's en stagiaires.

Het protocol beschrijft:

- Wat Het Perron verstaat onder agressie en geweld
- Handvatten om agressie en geweld te voorkomen (voor het incident)
- Richtlijnen over hoe te handelen bij agressie en geweld (tijdens het incident)
- Richtlijnen voor registratie/melding van incidenten (na het incident, administratief)
- Richtlijnen voor terugkoppeling/opvang/nazorg (na het incident, de menselijke kant)
- Hulpmiddelen

Dit protocol is tevens van toepassing bij incidenten die buiten schooltijd plaatsvinden.

1.1 Doelstelling anti-agressieprotocol

Met ingang van augustus 2013 is dit anti-agressieprotocol van kracht. Het protocol levert een bijdrage aan het schoolveiligheidsbeleid van Het Perron. Het protocol richt zich op het tegengaan van agressie en geweld tegen medewerkers van Het Perron en consequente afhandeling van incidenten.

1.2 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheid van de werkgever

Het Perron is verantwoordelijk voor het vervullen van 'goed werkgeverschap'. Dat wil zeggen: het naar vermogen zorg dragen voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers in omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitoefening van hun functie, dus ook buiten schooltijden.

Verantwoordelijkheid van de medewerker

Iedere medewerker draagt pro-actief zorg voor zijn eigen veiligheid/gezondheid en die van andere betrokkenen. Dit betekent dat de medewerker aangeboden voorlichting volgt en de protocollen en richtlijnen naleeft. Ook benut hij/zij alle mogelijkheden om preventief situaties niet (verder) te laten escaleren. Tot medewerkers rekenen we ook stagiaires, leraren in opleiding (LIO's) en bij de school aanwezige externen.

Verantwoordelijkheid van leerlingen en ouders/verzorgers

Leerlingen, ouders, verzorgers en derden dienen de medewerkers, het gebouw en de voorzieningen van Het Perron op een respectvolle manier tegemoet te treden.

1.3 Wat verstaan we onder agressie en geweld?

Agressie en geweld is het opzettelijk aanbrengen van schade aan materialen of personen, het overschrijden van grenzen, normen en waarden, zich uitende in (non)verbale agressie, persoongerichte bedreiging, fysieke agressie en agressie op objecten. In het hierna volgende schema beschrijven we welke gedragingen we o.a. onder agressie en geweld verstaan, dus op wat voor soort gedrag dit anti-agressieprotocol van toepassing is. Uitgangspunt voor Het Perron is dat gedrag wat medewerkers uit balans brengt, niet wordt getolereerd.

In schema:

I Non-verbale agressie	
Beledigen	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, twitter, overige sociale media, brief of email vallen hieronder.
Vernederen	
Smaad	
Treiteren	
Discrimineren	
Seksuele intimidatie	
II Persoonsgerichte bedreiging	
Dreigen door houding, gebaar of andersoortig gedrag	Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van taken; opzettelijke bemoeilijken en/of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, lokaalvredebreuk 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 telefoon, twitter, overige sociale media, brief of email vallen hieronder.
Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen	
Lokaalvredebreuk	
Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden	
Stalken	
III Fysieke agressie	
Mishandeling	Mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten, krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot geven.
Verwonden, pijn veroorzaken	
Aanranden	
Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen	
Wapengebruik	
IV Agressie op objecten	
Vernielen	Het vernielen van meubels, het gooien van objecten, vernielingen aan/om/in het schoolgebouw, terrein en daarbij behorende groenvoorzieningen.

2. Agressie-incidenten voorkomen

Het Perron hanteert een 'zero-tolerance' beleid ten aanzien van agressie. Dat betekent dat wij leerlingen of ouders altijd aanspreken bij agressief gedrag. Medewerkers steunen elkaar hierin. Ze kunnen bijvoorbeeld samen op een ouder of leerling afstappen. Net doen alsof je iets niet ziet, is uit den boze. Hoe sneller een medewerker een mogelijk incident opmerkt, des te groter de kans dat deze in staat is het incident te voorkomen.

2.1 Stappen om incidenten te voorkomen

Het stoppen of afbouwen van spanningsvolle situaties noemen we ook wel 'de-escaleren'. Denk hierbij aan de volgende stappen:

Eigen veiligheid eerst!

De medewerker bepaalt bij dreigende situaties zelf wanneer hij...

- ... het gesprek aangaat
- ... het contact verbreekt
- ... het gesprek beëindigt
- ... weggaat, hulp inschakelt of alarm slaat

Neem hierbij nooit risico's!

Kalmeren

Probeer de ander te kalmeren. Dit doe je door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. Neem de ander serieus. Vaak heeft deze aanpak een kalmerend effect. Soms is inmenging van een collega in het gesprek nodig en noodzakelijk. Het geeft aan dat je er niet alleen voor staat.

Grens aangeven

Indien de ander toch doorgaat: vraag hem/haar naar jou te luisteren en te stoppen met zijn/haar gedrag.

Consequenties aangeven

Gaat de ander door met het agressieve gedrag? Geef aan dat de persoon kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek staken. Geef duidelijk aan welk gedrag je wel en niet accepteert.

Vorzorgsmaatregelen bij gesprek

Medewerkers en afdelingsleiders bereiden zich voor op een gesprek naar aanleiding van een incident. Hiervoor treffen zij voorzorgsmaatregelen met betrekking tot tijd, plaats, inhoud en aanwezigheid.

Denk hierbij aan:

- Gesprek vindt plaats onder werktijd
- Gesprek vindt plaats op school
- Kies voor een geschikte gespreksruimte, waar u in geval van nood snel weg kunt.
- Gesprek wordt gevoerd en voorbereid door minimaal 2 personen: afdelingsleider en docent/medewerker
- Collega's zijn op de hoogte van het gesprek en de verwachte tijdsduur
- Er zijn andere medewerkers in de buurt, zichtbaar of hoorbaar

2.2 Hulpmiddelen

Bijlage 1: Een slechtnieuwsgesprek voeren

Bijlage 2: De-escalerend optreden

Bijlage 5: Anti-agressie cursus

3 Omgaan met agressie-incidenten

3.1 Stappenplan en maatregelen bij agressie-incidenten

Onder geen enkele voorwaarde wordt agressie of geweld tegen medewerkers getolereerd.

Wanneer er toch een incident plaatsvindt, wordt er een maatregel getroffen. Een maatregel is geslaagd wanneer deze effectief en 'op maat' is en er een leereffect door ontstaat. Dit is per individu en per situatie verschillend. Veiligheid voor alle betrokkenen is hierbij uitgangspunt.

	Stappenplan en passende maatregel	Melding	Registratie en Terugkoppeling
		Door medewerker	Door leidinggevende
Bij (non)verbale agressie			
Beledigen	Stappenplan: 1. Gesprek individueel of met collega erbij 2. Bewust maken van gedrag/situatie 3. Passende maatregel op maat, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Isoleren, apart van de groep • Opdracht maken • Schorsing • Verwijdering • Leerling en ouders/verzorgers betrekken • Doorverwijzen naar externe hulp (bv politie) <i>*Kanttekening: bij seksuele intimidatie wordt de maatregel 'schorsing' sneller ingezet.</i>	Altijd	
Vernederen		Altijd	
Smaad		Altijd	
Treiteren		Altijd	
Discrimineren		Altijd	
Seksuele intimidatie*		Altijd	
Bij persoonsgerichte bedreiging			
Dreigen door houding, gebaar of andersoortig gedrag	Stappenplan: 1. Gesprek individueel of met collega erbij 2. Bewust maken van gedrag/situatie 3. Passende maatregel op maat, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Isoleren, apart van de groep • Opdracht maken • Schorsing • Verwijdering • Leerling en ouders/verzorgers betrekken • Doorverwijzen naar externe hulp (bv politie) <i>** Kanttekening: bij stalken wordt tevens deskundige hulp geadviseerd</i>	Altijd	
Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen		Altijd	
Lokaalvredebreuk		Altijd	
Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden		Altijd	
Stalken**		Altijd	
Bij fysieke agressie			
Mishandeling	Bij alle vormen van fysieke agressie is de maatregel 'schorsing' (zie protocol schorsen en verwijderen)	Altijd	
Verwonden, pijn veroorzaken		Altijd	
Aanranden	Het slachtoffer heeft altijd het recht om melding of aangifte te doen bij de politie. Ook de school kan, na beoordeling van het incident, aangifte doen	Altijd	
Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen		Altijd	
wapengebruik		Altijd	

	Stappenplan en passende maatregel	Melding	Registratie en Terugkoppeling
		<i>Door medewerker</i>	<i>Door leidinggevende</i>
Bij agressie op objecten			
Vernielen	Stappenplan: 1. Gesprek individueel of met collega erbij 2. Bewust maken van gedrag/situatie 3. Passende maatregel op maat, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Isoleren, apart van de groep • Opdracht maken • Schorsing • Verwijdering • Leerling en ouders/verzorgers betrekken • Doorverwijzen naar externe hulp (bv politie) 	Altijd	

Voorgaand schema geeft aan:

- Met wat voor soort agressie-incidenten medewerkers geconfronteerd kunnen worden
- Welk stappenplan wordt doorlopen bij agressie-incidenten
- Wat een voorbeeld is van een passende maatregel (met educatief karakter)
- Dat adequaat optreden tegen agressie en geweld een samenspel is tussen medewerker en diens leidinggevende
- Registratie en terugkoppeling altijd plaatsvindt

Voorgaand schema geeft niet (uitputtend) aan:

- Welke maatregel bij welk incident de juiste is. Het is aan de leidinggevende en de medewerker de situatie te beoordelen en een passende maatregel met een educatief karakter op te leggen. Vast staat wel dat er altijd een passende maatregel staat op agressie jegens een medewerker. Al is het 'maar' een stevig gesprek.
- Ook gaat het te ver om tot op detailniveau uit te schrijven wat we verstaan onder iedere uiting van agressie en geweld. In principe wordt iedere vorm van gedrag, wat een medewerker uit balans kan brengen, niet getolereerd. Het is aan de medewerker en de leidinggevende om dit te signaleren.

3.2 Hulpmiddelen

Bijlage 1: een slechtnieuwsgesprek voeren

Bijlage 3: voorbeeldbrief bij grensoverschrijdend gedrag

Bijlage 5: anti-agressie cursus

4 Afhandelen: melden en registratie

4.1 Altijd melden en registreren!

De norm van de Het Perron is dat agressie en geweld altijd wordt gemeld: de medewerker is verplicht melding te doen bij diens leidinggevende van situaties waarbij hij psychisch of fysiek uit balans is gebracht, lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. De leidinggevende is verplicht de afhandeling van de melding en de sanctie **vóór het weekend terug te koppelen naar de medewerker**. Alle incidenten worden geregistreerd.

4.2 Waarom melden en registreren?

Om agressiebeleid te monitoren en daar waar nodig bij te sturen is het van belang om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de agressie-incidenten door middel van melding en registratie. Op de langere termijn geeft registratie inzicht in de effectiviteit van maatregelen, zodat het aantal incidenten kan worden teruggebracht. Melden geeft ook informatie aan collega's, zodat zij zich beter kunnen voorbereiden op moeilijke situaties. Registreren van incidenten vormt ook de basis voor preventieve maatregelen en is belangrijk bij het doen van aangifte bij de politie, dossieropbouw en het verhalen van schade.

4.3 Procedure

- Alle uitingen van agressie of dreigingen met geweld worden door de afdelingsleider en/of leidinggevende in het incidentenregistratiesysteem geregistreerd.
- De medewerker meldt het incident persoonlijk bij de afdelingsleider en/of leidinggevende
- In het teamoverleg wordt het incident besproken.
- Na iedere melding vindt terugkoppeling over het incident door de leidinggevende naar de medewerker plaats. Vuistregel hierbij is: ieder incident wordt vóór het weekeinde afgehandeld.
- ARBO-/Veiligheidscoördinator monitort de geregistreeerde incidenten en verzorgt ieder kwartaal een rapportage aan de directie en treft eventuele verbetermaatregelen.
- Incidenten worden bijgehouden in het registratiesysteem van CSV

5 Afhandelen: opvang en zorg

5.1 Opvang

Direct na een incident wordt de veiligheid hersteld en de betrokken werknemer(s) gesteund. De leidinggevende is hiervoor verantwoordelijk.

Procedure 1e opvang na incident

- Leidinggevende en werknemer treden zo snel mogelijk in gesprek over het incident.
- Leidinggevende streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de opvang van de betrokkene(n).
- Leidinggevende zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken werknemer(s), desnoods door de werknemer naar huis te brengen.
- De werknemer wordt, indien nodig, begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis. Bij zeer heftige gebeurtenissen wordt de traumaopvang gestart.
- Zorg voor een briefing van betrokken partijen. Ga na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkom dat verhalen in de organisatie gaan 'rondzingen'.

De leidinggevende verwerkt het incident in het registratiesysteem bij voorkeur in het bijzijn van de medewerker.

5.2 Nazorg

De impact van agressie en geweld op de medewerker hangt af van veel factoren. Bijvoorbeeld eerdere incidenten, de ernst van het voorval of hoe de medewerker op dat moment in zijn vel zit. Ook op het eerste gezicht 'lichtere' incidenten kunnen een flinke impact hebben.

Het is niet altijd nodig de betrokken werknemer(s) direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het raadzaam hierover met deskundigen in contact te treden. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Geef de werknemer(s) ondersteuning bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's.

Natuurlijk psychisch herstel vraagt ongeveer één tot drie maanden. Is dit niet het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige in te schakelen. Bij ernstige voorvallen is het aan te bevelen direct een traumadeskundige in te schakelen.

6 Melding of aangifte bij de politie

- Iedere medewerker heeft het recht om melding of aangifte te doen van een incident bij de politie.
- Hierbij wordt de medewerker bijgestaan door diens leidinggevende.
- Ook leidinggevenden en directie van Het Perron hebben het recht om namens de school melding of aangifte te doen van een incident bij de politie.

De Het Perron vindt dat in principe van alle ernstige incidenten melding of aangifte bij de politie moet worden gedaan.

Melding of aangifte?

Bij een melding wordt er door de politie geen proces-verbaal gemaakt. Er komt dus geen politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader. Een melding kan ook door iemand anders dan het slachtoffer worden gedaan. Ook kan een melding anoniem gedaan worden en het is niet verplicht om de naam en adres van het slachtoffer op te geven. Deze informatie kan van belang zijn als er meer aangiften of meldingen zijn tegen dezelfde dader.

Bij een aangifte stelt de politie aan de hand van de (getuigen-)verklaring een proces-verbaal op. Dit houdt in dat er een politieonderzoek komt naar wat er is gebeurd. De vragen gaan over de aard van het delict, de plaats, het tijdstip enz. Ook zal de politie vertellen wat er daarna gaat gebeuren en kan aangeven worden of je geïnformeerd wilt worden over de voortgang van de zaak etc. Nadat de verklaring is opgesteld, krijg je het verslag te lezen en kunnen wijzigingen en aanvullingen worden geven.

7 Omgaan met de pers

Het kan gebeuren dat een journalist na een incident de school of medewerkers om een reactie vraagt.

Hiervoor gelden de volgende afspraken:

- De directeur is aanspreekpunt voor de pers. Een medewerker staat journalisten niet te woord.
- Als een journalist rechtstreeks contact opneemt met een medewerker, dan verwijst hij/zij de journalist door naar de directeur.
- Indien een medewerker toch een journalist te woord staat, is dit alleen na toestemming van de directeur.
- Potentieel mediagevoelige zaken melden medewerkers proactief bij de directie.

8 Hulpmiddelen

8.1 Bijlage 1: Een slechtnieuwsgesprek voeren

Soms moet je een gesprek voeren waarin je slecht nieuws brengt. Juist bij deze gesprekken kunnen emoties hoog oplopen en ontaarden in agressie. Communicatieve vaardigheden worden dan op de proef gesteld. Daarom moet je deze gesprekken zorgvuldig voorbereiden.

Leerlingen/ouders/verzorgers kunnen als volgt reageren op een slechtnieuwsgesprek:

- Hij/zij ervaart het nieuws als tegenwerking;
- Hij/zij voelt zich aangetast in zijn zelfrespect en eigenwaarde;
- Hij/zij vindt dat hij/zij gehinderd wordt bij het bereiken van persoonlijke doelen of belangrijke zaken;
- Hij/zij ziet zich voor problemen geplaatst.

Hoe meer impact het nieuws heeft, des te groter de gevoelens van machteloosheid, spanning en frustratie zullen zijn. Zulke gevoelens kunnen leiden tot agressief gedrag.

Aandachtspunten

Of een leerling/ouder/verzorger zich erg gefrustreerd voelt, hangt af van enkele zaken voor en tijdens het gesprek. Zoals:

- Is het gesprek aangekondigd?
- Hoe voorspelbaar is het slechte nieuws?
- Is het nieuws verklaarbaar?
- Hoe volledig is de informatie?
- Hoeveel onmacht of juist controle voelt de persoon?

Houd rekening met deze factoren. Bereid de leerling/ouder/verzorger voor op een slechtnieuwsgesprek door er samen naar toe te werken. Geef de feiten, maar bied ook alternatieven.

Het gesprek in 4 stappen

Bij het voorbereiden en voeren van het slechtnieuwsgesprek onderscheiden we de volgende stappen:

Stap 1: Inhoudelijke voorbereiding

Probeer de leerling/ouder/verzorger niet te overvallen met een negatief bericht. Werk naar belangrijke momenten toe door de persoon voor te bereiden, goed te informeren en zaken begrijpelijk te presenteren. Kijk hoe je zaken hanteerbaar kunt maken.

Stap 2: Organisatie

Ga na welke andere personen een zinvolle bijdrage aan het gesprek kunnen leveren. Plan voldoende tijd in, reserveer een rustige ruimte en kies een goed tijdstip. Maak een inschatting van de reacties van de leerling/ouder/verzorger en overweeg eventuele veiligheidsmaatregelen.

Stap 3: Ken de feiten

Verzamel relevante informatie over de leerling/ouder/verzorger. Wat is de huidige situatie en hoe is in eerdere situaties gereageerd? Wees voorbereid op deze reacties.

Stap 4: Voeren van het gesprek

Zorg dat u op tijd aanwezig bent en mentaal voorbereid. Leid het gesprek kort in. Stel de leerling/ouder/verzorger op zijn/haar gemak en maak eventuele onrust bespreekbaar.

Wacht niet te lang met het brengen van de boodschap. Breng deze kort en duidelijk.
Kijk hoe de leerling/ouder/verzorger de informatie verwerkt. Geef eventueel ruimte voor emotie.
Ga in op vragen en geef tips om met deze situatie om te gaan. Rond het gesprek af.

8.2 Bijlage 2: De-escalerend optreden

Als een leerling/ouder/verzorger agressief lijkt te worden, is 'de-escalerend' optreden nodig: ervoor zorgen dat de agressie minder wordt.

Agressief gedrag zien aankomen

Je kunt agressief gedrag vaak zien aankomen door te letten op stemmingswisselingen. De persoon die het betreft gaat dan bijvoorbeeld de volgende fasen door:

- Vijandige stemming: angst, afwijzing, strijd zoeken, plagen, geïrriteerd zijn;
- Innerlijke onrust: gebalde vuisten, starende blik;
- Overgangsfase: van emotie naar actie. De onrust neemt zichtbare vormen aan, de persoon loopt heen en weer;
- Verminderde zelfcontrole: wisselingen in gedrag, gedrag dat niet past bij uitspraken;
- Verbale dreigingen: uitingen van onmacht, kleinerende opmerkingen;
- Gewelddadige gebaren en beschadigen van voorwerpen, zoals hard op de tafel slaan;
- Falende aanspreekbaarheid en toenemende vijandigheid, de persoon kan niet meer terug.

Tip!

Bepaal al vóór het gesprek uw reactie op de verschillende fasen. In welke fase zou je beginnen met de-escaleren? Wanneer zou je het gesprek beëindigen? Wanneer sla je alarm?

Besluit je om in te grijpen, ga dan in 4 stappen te werk:

- Kalmeren

Het werkt vaak kalmerend als je de strijd negeert, contact maakt en actief luistert. Toon respect door goed te luisteren en je gesprekspartner serieus te nemen. Vraag naar emoties én de feiten. Toon begrip en geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten.

- Grens stellen

Vraag de persoon om ook naar jou te luisteren en te stoppen met het agressieve gedrag.

- Consequenties aangeven

Als de persoon toch doorgaat met zijn/haar agressieve gedrag, moet je hem vertellen wat daarvan de consequentie is: "Als u doorgaat met dit gedrag, moet ik het gesprek beëindigen." Geef aan welk gedrag je wel en niet accepteert zodat je de ander een keuze laat. Gebruik hierbij ik-boodschappen. Let op de reactie van de ander en op eventuele spanningen. Als de spanning stijgt: veer je mee door bijvoorbeeld te zeggen: "Ik begrijp dat u het moeilijk vindt."

- Gesprek beëindigen

Als dit allemaal niet helpt, beëindig dan het gesprek, ga weg en/of sla alarm. Je bepaalt zelf op welk moment dat gebeurt. Maar hanteer in elk geval als grens dat je het gesprek onmiddellijk beëindigt als iemand je persoonlijk bedreigt.

- Goed voorbereiden en nabespreken

Om goed sturing te kunnen geven aan een de-escalerend gesprek is veel oefening nodig. Ook is het belangrijk om een lastig gesprek goed voor te bereiden en voorzorgsmaatregelen te nemen. Spreek bijvoorbeeld het gesprek vooraf met een collega door. Ook kan het heel leerzaam zijn om moeilijke gesprekken met een collega na te bespreken.

8.3 Bijlage 3: Voorbeeldbrief bij grensoverschrijdend gedrag

Indien er agressief of gewelddadig gedrag richting een medewerker wordt vertoond, heeft de directie de mogelijkheid een waarschuwingsbrief te sturen. De inhoud van deze brief kan bijvoorbeeld zijn:

Geachte {naam},

Tijdens {handeling} op {datum, tijdstip} heeft u zich {dreigend/beledigend/onbehoorlijk/ander gedrag} opgesteld naar een van mijn medewerkers.

{Korte beschrijving van incident beschrijven in maximaal 5 regels.}

CSV/ROC A12 verwacht van medewerkers, leerlingen en ouders/verzorgers dat zij goed samenwerken.

Ik begrijp dat uw specifieke situatie veel emoties met zich meebrengt, maar ik wijs u erop dat u zich ten opzichte van mijn medewerkers correct dient op te stellen.

U en uw naasten mogen mijn medewerkers niet uitschelden, bedreigen of lichamelijk geweld aandoen. Indien dit toch gebeurt zal ik hieraan consequenties verbinden.

Indien u een klacht heeft over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door de school of het personeel, kunt u gebruik maken van onze Klachtenregeling. Deze is te vinden op onze website: www.de-csv.nl

Ik vertrouw erop dat de contacten tussen u en mijn medewerkers in de toekomst op een goede wijze verloopt.

Hoogachtend,

{Naam}

{Functie}

8.4 Bijlage 4: Tips voor opvang en nazorg na agressie-incident

Als een medewerker slachtoffer is geworden van agressie, is het belangrijk dat hij zo snel mogelijk opvang en nazorg krijgt. Wat houdt deze opvang en nazorg in?

Direct na het incident: eerste opvang

Direct na het incident gaat het erom de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan het slachtoffer. Die verantwoordelijkheid ligt bij de direct leidinggevende. Omdat die niet altijd meteen aanwezig is, zal de eerste opvang in de praktijk vaak door collega's worden verzorgd. Ook in dat geval blijft de verantwoordelijkheid echter bij de direct leidinggevende liggen.

De taken bij de eerste opvang zijn:

- Zorg voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), leerlingen, ouders/verzorgers;
- Zorg ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en zorg dat in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start;
- Streef ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van het slachtoffer;
- Zorg dat de medewerker, indien nodig, begeleid wordt bij het doen van aangifte;
- Zorg ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast;
- Vraag de medewerker samen met de leidinggevende het incident te registreren;
- Vraag na afloop aan het slachtoffer of je nog wat kunt doen;
- Organiseer eventueel overname van taken;
- Ga na of er nog andere medewerkers zijn die steun nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident;
- Zorg voor een (minimale) briefing van betrokken partijen. Ga na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkom dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

Binnen 72 uur: de nazorg

De psychische nasleep van een incident duurt ongeveer 1 tot 6 weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Het is belangrijk om de medewerker gedurende die periode te ondersteunen. Dat is op de eerste plaats een taak van de leidinggevende.

Traject met leidinggevende

Als leidinggevende volg je gedurende een periode van 3 maanden het herstelproces van de medewerker en signaleer je knelpunten in het herstel. Als de medewerker dit wenst, kan de leidinggevende ook nazorg verlenen. De nazorg bestaat uit maximaal 3 gesprekken. Het eerste gesprek vindt binnen 72 uur na het incident plaats. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- Het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is;
- Voorlichting geven over het verwerkingsproces;
- Vragen hoe het thuis gaat;
- De mogelijke steun uit de eigen omgeving bespreken;
- Informeren naar reacties uit de omgeving;
- De manier waarop de betrokkene het voorval verwerkt bespreken.

Traject met vertrouwenspersoon

Indien de medewerker dit wenst, kan de nazorg worden uitgevoerd door een onafhankelijke persoon. In dat geval kan het slachtoffer een beroep doen op één van de vertrouwenspersonen van de school (intern of extern).

Traject met traumadeskundige

Specialistische traumahulp wordt ingeschakeld na een diagnose door de bedrijfsarts. De medewerker kan zo'n diagnose aanvragen op eigen initiatief, op advies van de leidinggevende of op advies van de vertrouwenspersoon.

Tip:

Agressie: praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders, leerkrachten – E. van Tilburg (2004)

Hoofdstuk 6: Opvang na een als schokkend, traumatisch ervaren agressie-incident

(Ook online beschikbaar: <http://bit.ly/e8q5Ua>)

8.5 Bijlage 5: Anti-agressie cursus

Het Perron biedt iedere medewerker die dit wenst de mogelijkheid om een anti-agressie training te volgen. In deze training leer je om te gaan met agressie en spanningsvolle situaties. Deelnemers ervaren wat zij doen in spanningsvolle situaties én leren hier op de juiste manier op te reageren.

Doelstelling

Je krijgt inzicht in uw fysieke en mentale reacties op spanning en normoverschrijdend gedrag. Door het beheersen en sturen van uw eigen gedrag leer je het gedrag van de ander te regisseren en escalatie te voorkomen. Je beschikt na afloop van de agressietraining over verschillende handvatten om met spanningsvol en agressief gedrag om te gaan.

Doelgroep

De agressietraining is bestemd voor medewerkers van Het Perron die in hun dagelijkse werk kunnen worden geconfronteerd met normoverschrijdend gedrag en spanningsvolle situaties.

Vorm en inhoud

De training vergroot competenties van de deelnemers en reikt praktische tips en achtergrondinformatie.

Werkwijze

Theorie wordt afgewisseld met actief oefenen van vaardigheden. De trainer nodigt de deelnemers uit om hun eigen houding ten opzichte van zichzelf en de agressor te ervaren en te onderzoeken. Door hierover na te denken en feedback te ontvangen kunnen de deelnemers kiezen voor nieuw gedrag in dergelijke situaties waarmee ze in de training en de werksituatie kunnen experimenteren.

8.6 Bijlage 6: Belangrijke contactgegevens

Vertrouwenspersoon:

Intern

Dhr. B. van der Leer

Mw. A. Smit

Extern

Dhr. Drs. C.J. Gaakeer

Veiligheidscoördinator

Dhr. M. de Bruijn

Bedrijfsarts

Mw. Drs. C.W.M. Hosmus