

CONCRETE PREVENTIEVE MAATREGELEN UIT DE AGRESSIEMATRIX

Icoba gebruikte de agressiematrix al meerdere keren, in verschillende soorten organisaties. Dat leverde in het kader van preventie een behoorlijke oogst op. Loop er eens door en laat je inspireren. Kijk ook in de Werkwinkel 'Agressiematrix' voor meer uitleg over deze methodiek.

Wat kun je zelf doen?

- Neem een **open houding** aan: geen gekruiste armen of benen en toon je handpalmen.
- **Luister actief**, begrijpend.
- Wees positief: straal geloof in de ander uit.
- Zorg voor een goede **dossierkennis**.
- **Stem je kleding af** op je werksituatie: let op met kettingen en oorbellen (adem afsnijden, scheuren). Lang haar is gemakkelijk vast te pakken. Met hoge hakken en een smal rokje kun je moeilijker wegrekken en wordt de kans dat je valt groter.
- Neem een **strategische positie** in de ruimte in. Zorg voor **bewegingsvrijheid**: liefst handen vrij en bekijk of er een vluchtweg is.
- Ga **naast of in een hoek van 45°** met de cliënt staan of zitten = non-verbaal signaal voor samenwerken. Pal tegenover roept defensiviteit op.
- **Sta of zit** met je voeten pal op de grond en recht je schouders. Zo sta of zit je stabiel, voel je je groter en kun je beter ademen (vanuit je buik).
- **Vermijd welles-nietesdiscussies en machtsspelletjes**. Gebeurt het wel? Leg het gesprek dan stil.
- Neem je **gsm of alarmbel** mee op riskante momenten (alleen op dienst – slecht-nieuwsgesprek – huisbezoek). Ken de noodnummers!

En het team?

- **Vertrouw** elkaar.
- Communiceer **open**.
- Gebruik de **teamvergadering** om agressie **bespreekbaar** te maken om af te stemmen en afspraken te maken om consequent te reageren.
- Gebruik een **logboek** om nuttige informatie door te geven (een speciaal sanctieboekje waarin én de sanctie én de reden of verantwoording van de sanctie staan. Zo is elke begeleider op de hoogte van sancties en geeft iedereen dezelfde boodschap aan een cliënt).
- Ondersteun met **inter- en supervisie**.

- Bereid je **huisbezoeken** goed voor.
- Meld **risicogesprekken** aan een collega zodat die alert is en in de buurt blijft. Spreek eventueel een signaal af of geef het schriftelijk door: bij wie, waar, hoe lang?

Agogisch handelen

- **Ken je cliënten**: wanneer en hoe uiten zij hun agressie, welke signalen gaan eraan vooraf?
- Breng **risicofactoren** per cliënt in kaart.
- **Communiceer**, informeer en overleg over cliënten.
- Zorg voor aangepaste begeleiding en een **handelingsplan**.
- Zorg voor goede kennis en overdracht van het **dossier**.
- Communiceer duidelijk en open met de cliënt en werk met open verslaggeving.
- Werk aan een goede **relatie** met de cliënt.
- Zorg voor een **grondhouding** van wezenlijke betrokkenheid, acceptatie, beschikbaarheid, geweldloze weerbaarheid en respect.
- Geef je cliënt **inspraak en participatie**, zeker bij je handelingsplan.
- Maak duidelijke **regels en afspraken** en een begeleidingsovereenkomst met duidelijk doel en termijn.
- Ga consequent om met een beloningssysteem.
- Werk op **maat**.
- Zorg voor **zinnvolle tijdsbesteding**.
- Wees goed voorbereid op drukke **overgangssituaties**. Zorg voor een duidelijke dagindeling en visualiseer die eventueel voor cliënten.
- **Betrek** actief betekenisvolle derden bij je agogisch handelen.
- Stel je groepen en teams doordacht samen.
- Maak werk van **groepsverbondenheid**.
- Organiseer regelmatig **groeps gesprekken**: leren communiceren, wrevels verwoorden, ruimte voor verschil, voorstellen doen, pluimen uitdelen.
- Zet **samen** groepsafspraken op papier.
- Plan **vorming** voor cliënten over sociale vaardigheden, communicatie, weerbaarheid (ook voor ouders).

De organisatie

- Zorg voor een veilig, warm en zorgzaam **klimaat en cultuur** (betrokkenheid vanuit de directie).
- Streef naar een duidelijke **visie en beleid** (ook specifiek voor agressiebeheersing).
- Breng **riskante momenten en situaties in kaart** en neem maatregelen om risico's te beperken.
- Creëer woningen met overzicht, ruimte, gezellig ingericht, met voor elke ruimte een duidelijke functie, orde en netheid (logistiek), genoeg m² per persoon, terugtrekmogelijkheid in de vorm van rustruimte of rusthoek, groen en buitenruimte zodat bewoners zich kunnen uitleven of afkoelen, laat de gebruikers hun eigen ruimte inrichten.
- Zorg voor **degelijk materiaal en herstel** kapot materiaal snel.
- Voer een zorgzaam personeelsbeleid, dat uitstraalt naar hoe je met cliënten omgaat:
 - Aangepaste dienstroosters: genoeg mensen om de veiligheid te vergroten. Bv. met twee op huisbezoek in risicovolle situaties en minstens met beeper of gsm.
 - Doelgerichte selectie, aanwerving en onthaal van personeel (sollicitatiecriteria, werken met stellingen en casussen tijdens gesprek, voorlichting, basistraining, peter- en meterschap).
 - Genoeg personeel (continuïteit in begeleiding) met mogelijkheid tot extra bemannen als de nood hoog is door het team tijdelijk te versterken of hulp te voorzien in crisissituaties.
 - Evenwichtige en complementaire teamsamenstelling op basis van leeftijd, ervaring, geslacht, karakter, kwalificaties en competenties.
 - Dienstroosters (genoeg mensen om veiligheid te waarborgen) -> met twee op huisbezoek gaan in geval van risico (en met minstens een beeper of gsm).
 - Kennis- en competentiebevordering ondersteund door supervisie, intervisie, coaching, vorming: communicatieve vaardigheden, geweldloze communicatie en weerbaarheid, hoe grenzen stellen, hoe signalen leren zien, hoe escalatie voorkomen, interventietechnieken (groter veiligheidsgevoel), voorlichting over gevolgen van agressie.
 - Ga na wat medewerkers nodig hebben om orthopedagogisch te handelen om agressie te voorkomen, om angst te beheersen, om op kracht te blijven (bijvoorbeeld PTV geeft rust en zekerheid van handelen, Hergo doet iets met het gevoel van straffeloosheid, biedt een kader voor afhandeling).
 - Naar waarde schatten van potentieel en prestaties: schouderklopjes, individuele steun en coaching, grenzen serieus nemen.
 - Functioneringsgesprekken waarin agressie en agressiebeheersing aan bod komen (individueel en in team).
 - Tijdige jobrotatie (voldoende uitdaging, kans op promotie, burn-out tegengaan).

- Streef naar **evenwicht** tussen **zorg voor personeel** en zorg voor **cliënten**.
- Heb **aandacht voor de draagkracht** van je personeel. Stem opnames af op de verhouding draagkracht-draaglast van je teams.
- Maak duidelijke afspraken: zorg voor een **huisreglement** en een **gedragscode**. Spreek af hoe je met grenzen omgaat: wat accepteer je wel en wat niet?
- Zet duidelijke **beslissingslijnen** uit. Dat is heel belangrijk op momenten van hevige emotie. Wie beslist wat?

En de ruimere context

- Betrek actief **betekenisvolle derden** (partner, familie, school, dagbesteding) en **doorverwijzers**.
- Doe een beroep op **ondersteuningsstructuren**.
- Werk samen en spreek af met **buurt, politie, arts**.
- Participeer actief in de samenleving: werk samen met de gemeente rond de dagbesteding van je cliënten.
- Verzorg vorming voor medewerkers en gebruikers.
- Schakel je netwerk in om kennis en expertise uit te wisselen.