



Meer info?

Intranet - beleid - agressiebeleid

© CAW Antwerpen



GEEL

- Het is lastig gedrag.
- Er is geen persoonlijke gerichtheid.
- Iedere hulpverlener / medewerker moet dit leren hanteren.

ORANJE

- Verbaal en non-verbaal gedrag dat ongepast en respectloos is binnen het kader van de taak of werking.
- Verbaal en non-verbaal gedrag dat ook maatschappelijk ongepast is.
- Wordt vaak onbedoeld geuit.
- Er is geen gerichtheid op personen via fysieke aanraking of bedreiging.
- Er is mogelijks materiële schade.
- Het is te ernstig of te frequent om te laten gebeuren.

ROOD

- Kleinerend of vernederend gedrag.
- Bewust of onbewust naar de persoon gericht.
- Raakt aan fysieke en/of aan emotionele integriteit.
- Raakt aan persoonlijke levenssfeer.
- Herhaaldelijk instrumenteel gedrag in de vorm van pertinent, doorgedreven niet reageren op aangegeven grenzen.
- Er is sprake van zo'n instrumentele opbouw, dat de relatie onmogelijk wordt en de hulpverlener die mag verbreken.
- Er is ingeschat risico op escalatie, er zijn geen verzachtende omstandigheden, er is geen excuus bij mogelijk.

ZWART

- De veiligheid is in het gedrang.
- Er is mogelijks levensbedreiging.
- Er gebeurt een strafbaar feit, dat bijzondere actie vereist.
- Er zijn minderjarigen bij betrokken.

Hoe gebruik je deze tabel?

Hiermee kan je duidelijk je **grenzen aangeven** wanneer een **gesprek of situatie** niet loopt zoals je zou willen. Dit is een **leidraad** om zo objectief mogelijk een **situatie** te kunnen **inschatten** en op een gepaste manier te **reageren**.

Je kan deze hand-out op zak of in de buurt houden of digitaal raadplegen via het Intranet.

De tabel is een kader waar de afspraken over omgaan met agressief gedrag op teamniveau kunnen vastgelegd worden. Met dit kader willen we de grenzen van agressief gedrag van cliënten vastleggen en bewaken.

Wat bij noodsituaties?

Is iemands veiligheid of gezondheid in gedrang?

BEL 112

Vermeld je naam, voornaam, adres deelwerking & het gevaar.

Heb je nood aan opvolging?

Contacteer het Intern opvangteam.

Intranet

Ondersteuning nodig?

Intern opvangteam

Voorbeelden

Wie doet wat?

Wie betrekken?

Melding

GEEL

- roepen
- vloeken
- schelden
- grof taalgebruik
- weglopen uit een gesprek
- schriftelijk lastig gedrag

- Medewerker geeft zelf feedback aan wie lastig gedrag stelt, collega reageert indien mogelijk ter ondersteuning.
- Medewerker geeft feedback over gedrag bij volgend cliëntcontact.
- Medewerker geeft schriftelijk feedback aan de schrijver.

Team betrekken om één lijn te kunnen bepalen bij herhaling.

mag

Via:

Intranet - Beleid - Agressiebeleid

ORANJE

- misplaatste aanspreking van een persoon (ook onbedoeld racisme, seksisme, ...)
- non- verbale uitingen van ergernis
- passiviteit/niet reageren op een vraag of gestelde grens
- materiaal beschadigen
- emotionele chantage (zonder bedreiging)

Medewerker geeft zelf feedback aan wie lastig gedrag stelt, collega reageert indien mogelijk ter ondersteuning.

Team betrekken om één lijn te kunnen bepalen bij herhaling.

wenselijk

Via:

Intranet - Beleid - Agressiebeleid

ROOD

- zaken naar iemand gooien
- dreigen
- emotionele chantage (met bedreiging)
- spugen
- racistische uitspraken
- pesten

- Medewerker blijft niet alleen in de situatie staan, vraagt direct steun.
- Aanmanen gedrag te stoppen/de-escaleren.
- De interactie beëindigen.
- Melden dat een consequentie volgt.

Onmiddellijk leidinggevende verwittigen, team achteraf inlichten.

verplicht

Via:

Intranet - Beleid - Agressiebeleid

ZWART

- seksueel grensoverschrijdend gedrag (tav medewerker of cliënt)
- fysiek geweld
- slaan
- stalking
- iemand opsluiten
- dreiging of insinuaties tav iemands kinderen, familie, woonplaats
- wapen gebruiken of ermee dreigen

- Medewerker blijft niet alleen in de situatie staan, krijgt direct steun.
- Hulp inroepen.
- Voor veiligheid zorgen.
- Interactie beëindigen.
- Politie verwittigen.

- Politie inschakelen.
- Onmiddellijk leidinggevende, gemandateerde, beleidsteam of directie verwittigen (melding moet naar hogerop).
- Team achteraf inlichten.

verplicht

Via:

Intranet - Beleid - Agressiebeleid