

Agressie-protocol

1. Inleiding

1.1 Scholengroep SAM draagt het welzijn van al zijn leerlingen, werknemers, en ouders hoog in het vaandel. Iedere medewerker, leerling, ouder of derden moet zich veilig voelen binnen onze scholen.

Om dit welzijn en de veiligheid te kunnen garanderen, zetten wij als scholengroep in op een integrale benadering van agressiebeheersing met als doel:

- Het voorkomen van agressie (preventie)
- Het agressief gedrag erkennen, stoppen en hanteren (interventie)
- De negatieve gevolgen van agressie op korte en lange termijn trachten te beperken (nazorg en herstel)

Bedoeling van dit agressieprotocol is om onze medewerkers handvaten te geven om met agressie om te gaan.

Met ingang van 01/09/2024 is dit agressieprotocol van kracht binnen onze scholengroep. Het is terug te vinden op onze website www.scholengroepsam.be.

Voor onze instellingen Buitengewoon onderwijs, bestaan er specifieke richtlijnen voor situaties waarbij er enige vorm van geweld of agressie is vanuit de leerlingen.

Dit protocol is van toepassing als er sprake is van enige vorm van agressie of geweld tegen medewerkers van scholengroep SAM door leerlingen, ouders of derden. Tot onze medewerkers behoren ook onze stagiaires.

Dit protocol is ook van toepassing bij incidenten die tijdens werk gerelateerde activiteiten buiten de werkuren plaatsvinden.

1.2 Doelstellingen van het agressieprotocol

Voor de medewerkers:

- Het gevoel van veiligheid verhogen door middel van duidelijke en uniforme procedures en richtlijnen en een concreet actieplan
- Een personeelsvriendelijk klimaat creëren door middel van preventie, incidentbeheersing en nazorg

Voor de leerlingen, ouders en derden:

- Niet-tolereerbaar gedrag, agressie en geweld indijken door middel van duidelijke richtlijnen en grenzen
- Een klimaat van wederzijds respect tussen de medewerkers van scholengroep SAM en de leerlingen/ouders/derden waarborgen en creëren

1.3 Taken en verantwoordelijkheden

Iedere medewerker draagt pro-actief zorg voor zijn eigen veiligheid/gezondheid en die van andere betrokkenen. Dit betekent dat de medewerker aangeboden nascholingen volgt en de richtlijnen van dit protocol naleeft. Ook benut hij/zij alle mogelijkheden om preventief situaties niet (verder) te laten escaleren.

Tot medewerkers rekenen we ook stagiaires en aanwezige externen.

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

Alle medewerkers zijn geïnformeerd over:

- Het beleid van de scholengroep inzake agressie en geweld tegen het personeel
- Hun rol en verantwoordelijkheden met betrekking tot agressie en geweld

Alle ouders en leerlingen zijn geïnformeerd over:

- het agressiebeleid
- Waar de informatie te vinden is (o.a. schoolwebsite, schoolreglement)

2. Wat verstaan we onder boosheid - agressie - geweld?

2.1 In het kader van de richtlijnen worden agressie en geweld onderscheiden van boosheid. Boosheid kan omslaan in agressie en geweld. Het is belangrijk dat medewerkers dit kunnen herkennen en weten hoe ze hiermee best omgaan.

Onder boosheid verstaan wij het uiten van de eigen agressieve gevoelens, zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere (verbaal of fysiek).

Agressie en geweld is het opzettelijk aanbrengen van schade aan materialen of personen alsook het overschrijden van grenzen, normen en waarden. Dit kan zich uiten in (non)verbale agressie, persoonsgerichte bedreiging, fysieke agressie en agressie op objecten.

Grensoverschrijdend gedrag definiëren we als gedrag waardoor de veiligheid en het gevoel van veiligheid binnen een school gerelateerde context wordt aangetast.

2.2 Soorten agressie

De voornaamste uitingsvormen van agressie zijn:

- **Materiële agressie:** gooien met voorwerpen, brandstichting, slaan met deuren, ..
- **Fysieke agressie:** slaan, duwen/trekken, schoppen, bijten,..
- **Verbale agressie:** schelden, schreeuwen, spotten, beledigen, grof/kwetsend taalgebruik, discriminerende opmerkingen,..
- **Non-verbale agressie:** dreigende gebaren, spuwen,..
- **Psychische agressie:** bedreigen (verbaal of schriftelijk), chanteren, intimidatie, vernederen,..
- **Seksuele agressie:** verbale of fysieke ongewenste intimiteiten, seksistisch gedrag of opmerkingen, confrontatie met seksueel geaarde afbeeldingen,..

3. Preventie

Scholengroep SAM hanteert een 'zero-tolerance' beleid ten aanzien van agressie. Dat betekent dat wij leerlingen, ouders of derden altijd aanspreken bij agressief gedrag. Hoe sneller een medewerker een mogelijk incident opmerkt, des te groter de kans dat deze in staat is het incident te voorkomen. Medewerkers steunen elkaar hierin.

3.1 Voorkomen van agressie

Het stoppen of afbouwen van spanningsvolle situaties noemen we ook wel 'de-escaleren'.

Heel belangrijk is om een inschatting te maken van de situatie. Hanteer hierbij altijd het principe 'eigen veiligheid eerst'. Bij een dreigende situatie bepaal je zelf wanneer je het gesprek beëindigt, hulp inschakelt of alarm slaat. Neem hierbij geen onnodige risico's.

Wanneer een situatie dreigt te escaleren kunnen **volgende stappen** worden gehanteerd:

• Kalmeren

Probeer waar mogelijk de andere persoon te kalmeren. Dit kan je doen door actief te luisteren. Vaak heeft deze aanpak een kalmerend effect. Vraag naar emoties en de feiten. Toon begrip en geef indien mogelijk extra informatie.

- **Grens aangeven**

Wanneer de andere persoon agressieve gedragingen blijft stellen: vraag hem/haar in duidelijke bewoordingen om te stoppen met dit gedrag.

Je kan hierbij verwijzen naar een onderdeel van het schoolreglement waarin de gewenste gedragsregels zijn beschreven, met nadruk op respectvolle communicatie.

Beëindig het gesprek wanneer de agressie blijft aanhouden.

- **Consequenties aangeven**

Gaat je gesprekspartner door met het agressieve gedrag, geef de consequenties aan. Geef hierbij aan dat hij/zij kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek beëindigen. Spreek in de ik-vorm: 'Als u dit gedrag blijft stellen, ben ik genoodzaakt het gesprek te beëindigen.' Let goed op de reactie van je gesprekspartner. Als de spanning stijgt, gebruik dan bewoordingen als 'Ik begrijp dat u het moeilijk vindt.'

- **Gesprek beëindigen**

Wanneer het gedrag zich blijft stellen, beëindig dan het gesprek, verlaat de ruimte en/of sla alarm. Het is je eigen inschatting wanneer je dit doet, maar hou hierbij rekening dat fysiek geweld/dreigementen niet aanvaardbaar zijn. Wanneer iemand dit gedrag vertoont, dan is de situatie verlaten de meest veilige oplossing.

3.2 Voorzorgsmaatregelen bij gesprek

Indien er een gesprek wordt ingepland naar aanleiding van een incident, bereid je je steeds voor op dit gesprek.

Dit betekent concreet dat er voorzorgsmaatregelen getroffen worden met betrekking tot tijd, plaats, inhoud en aanwezigheid.

Denk hierbij aan:

- Het gesprek vindt plaats onder werktijd
- Het gesprek vindt plaats op een locatie van Scholengroep SAM
- Kies voor een geschikte gespreksruimte, waar je in geval van nood snel weg kunt
- Hou bewust rekening met je zitplaats: neem plaats dicht bij de deur. Zo heb je indien nodig een snelle vluchtroute.
- Zorg ervoor dat andere medewerkers in de buurt zijn, zichtbaar of hoorbaar

Bereid je ook inhoudelijk zoveel als mogelijk voor op het gesprek. Voorzie mogelijk scenario's, waarbij je op voorhand tracht te bepalen welke richting je wenst uit te gaan. Denk na over wanneer je het gesprek zal beëindigen en op welke manier, wat je noodscenario is.

Tip kan zijn het gesprek voor te bereiden met een tweede persoon, dit kan een collega zijn of je directeur. Roep indien nodig de hulp en ondersteuning in van de centrale diensten van de scholengroep. Denk hierbij aan de Algemeen Directeur/Directeur Coördinator Basis/Coördinerend Directeur Secundair/HRM/Preventieadviseur.

4. Interventie (bij agressie-incidenten)

4.1 Acties

Onder geen enkele voorwaarde wordt agressie of geweld binnen onze scholengroep getolereerd.

Wanneer je geconfronteerd wordt met een probleemsituatie als o.a.:

- Bij vertoon van een wapen
- Bij seksuele intimidatie
- Bij een leerling/ouder/derde die weigert je klaslokaal of het gebouw te verlaten nadat deze tekenen vertoont van agressie/geweld
- Bij het belemmeren van de uitgang
- Bij misbruik van drugs of alcohol, waarbij geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is
- Bij aanhoudend roepen
- Bij diefstal
- Bij persoonlijke bedreigingen tegen jezelf of je gezin
- ...

moet het probleem gedrag onmiddellijk ophouden en moet er een einde komen aan de probleemsituatie.

Hoe pak je dit aan?

- Wijs de agressor tactvol maar duidelijk op zijn ongewenst gedrag waarna (indien het gedrag stopt) het gesprek verder gezet kan worden
- Als het ongewenst gedrag blijft aanhouden, beëindig dan meteen het gesprek

- Maak de leerling/ouder/derden duidelijk dat hij de ruimte, desgevallend het gebouw dient te verlaten
- Indien nodig, schakel je hulp in van een collega of directeur
- De door jouw ingeschakelde collega of directeur geeft de agressor dezelfde boodschap: Wij tolereren binnen onze scholengroep dit gedrag niet en de agressor moet de ruimte/het gebouw verlaten

Bij zwaar agressief gedrag waarbij je jezelf niet meer veilig voelt, waarschuw je meteen je directie. In het geval er niemand van de directie aanwezig is, zorg dan altijd dat een collega je ondersteunt bij het contact.

Ingeval van blijvende agressie en/of respectloos gedrag roep je de hulp in van de directie. De directie kan de agressieve persoon de toegang tot de school ontzeggen.

Ingeval de persoon in kwestie weigert het schooldomein te verlaten, contacteert de directie de politie. Dit houdt in dat er dan ook een officiële aangifte kan gebeuren.

4.2 Toevallige derden

Bij ernstige vormen van agressie is het belangrijk om de leerlingen of toevallige derden die aanwezig zijn, op een veilige manier uit de buurt van de agressor te houden.

Alle medewerkers nemen hiervoor hun verantwoordelijkheid op en brengen iedereen buiten de gevarenzone.

4.3 Stappenplan en tips om de-escalerend te reageren

Non-verbale en verbale communicatie spelen een belangrijke rol bij het omgaan met agressieve personen.

Immers, soms kan een bepaalde manier van kijken, iets zeggen of een bepaalde houding aannemen agressie uitlokken.

Onderstaand stappenplan kan helpen om de-escalerend te reageren op de eerste signalen van agressie:

1. **Blijf steeds rustig en neem een open houding aan.** Door zelf te roepen of geagiteerd te reageren, maak je de situatie vaak erger. Blijf kalm en beleefd richting je gesprekspartner.
2. **Laat je gesprekspartner zijn/haar boosheid uiten door actief te luisteren.** Als je gesprekspartner het gevoel heeft dat hij gehoord/begrepen wordt, zal hij/zij vaak rustiger worden.

3. **Stel vragen en vat samen.** Maak gebruik van de LSD techniek (Luisteren – Samenvatten – Doorvragen). Hierdoor ga je de achterliggende reden(en) en behoefte(s) kunnen achterhalen. Spreek altijd op een rustige toon.
4. **Tracht informatie te geven.** Licht toe waarom de situatie is zoals deze is, steeds op kalme wijze.
5. **Bied oplossingen of alternatieven aan of ga samen op zoek naar oplossingen.** Indien mogelijk, koppel de oplossing(en) aan concrete afspraken.
6. **Sluit positief af indien mogelijk.** Het zal helaas niet altijd mogelijk zijn om je gesprekspartner met een positief gevoel te laten weggaan, maar zorg zelf dat je tracht het gesprek positief af te sluiten.
7. **Stel grenzen.** Grensbewaking is van groot belang. Geef vriendelijk, maar duidelijk aan dat je bereid bent om te luisteren en praten, maar niet als hij/zij zich zo gedraagt.

4.4 Welke zaken vermijd je best om escalatie te voorkomen?

- Ga niet in discussie
- Neem je gesprekspartner serieus, ga niet lachen.
- Doe geen beloftes die je niet kan nakomen
- Gebruik geen opruiend taalgebruik, zoals bv 'doe normaal',..

5. Opvang en nazorg

Zowel ten opzichte van het slachtoffer (medewerker) als ten opzichte van de agressor en eventuele andere betrokkenen is verdere opvolging van het incident noodzakelijk.

5.1 Actoren

In het kader van de opvang en nazorg zijn er verschillende actoren met bijbehorende taken en verantwoordelijkheden die verschillen naargelang hun rol.

Hieronder kan je een overzicht terugvinden:

Directie

- Vangt het slachtoffer op meteen na het incident
- Zet het slachtoffer aan tot registratie van het incident of registreert het incident samen met het slachtoffer
- Licht het team in
- Doet, indien nodig, aangifte bij de politie
- Regelt, indien nodig, praktische zaken zoals informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer,..

- Voorziet verdere nazorg: toetst regelmatig bij het slachtoffer af hoe het met hem/haar gaat
- Bij agressie tussen collega's onderling, gaat de directeur met beide in gesprek (desgevallend met de hulp en ondersteuning van Algemeen Directeur/Directeur Coördinator Basis/Coördinerend Directeur Secundair/HRM)
- Tracht beleid aan te passen/uit te werken om in de toekomst incidenten te voorkomen
- Houd registratiedocumenten (register feiten door derden) bij

Collega's

- Vangen het slachtoffer op
- Tonen begrip
- Denken actief mee hoe in de toekomst incidenten te voorkomen

CLB

- Kan worden ingeschakeld in gevallen van grensoverschrijdend gedrag/agressie waarbij een leerling betrokken is
- Stelt samen met de directie/zorgcoördinator een plan van aanpak op voor de verdere begeleiding van de betrokken leerling

HRM

- Staat ter beschikking wanneer het slachtoffer nood heeft aan een gesprek/begeleiding
- Staat ter beschikking om ondersteuning te bieden bij het uitwerken/ aanpassen van het beleid om in de toekomst incidenten te voorkomen
- Verwijst desgevallend door naar de juiste instanties

Vertrouwenspersonen

- Staan ter beschikking wanneer het slachtoffer nood heeft aan een gesprek/begeleiding

Interne preventieadviseur

- Verleent aan de directeur/het slachtoffer de nodige adviezen

Externe arbeidsgeneeskundige dienst (Cohezio)

- Staan ter beschikking wanneer het slachtoffer nood heeft aan nazorg

Slachtoffer

Goedgekeurd TOC 24.06.2024

Goedgekeurd RvB 26.08.2024 – A/SGR14/2024/068

- Verduidelijkt zijn/haar noden in het kader van nazorg

5.2 Opvang en opvolging ten aanzien van het slachtoffer

De eerste opvang na een incident gebeurt door de directie en bij diens afwezigheid door zijn/haar vervang(st)er. De directie geeft hieraan prioriteit.

De directie zal trachten gepaste hulp aan te bieden. Dit kan onder de vorm van medische hulp, contact met een vertrouwenspersoon of met onze externe arbeidsgeneeskundige dienst.

Het slachtoffer heeft vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.

5.3 Nazorg

Emotioneel

Het is belangrijk dat er aandacht wordt getoond (zeker vanuit de directie) aan het slachtoffer en dat er regelmatig getoetst wordt hoe deze de situatie verwerkt en er mee om gaat:

- Navragen hoe het slachtoffer zich voelt
- Navragen hoe hij/zij thuis werd opgevangen
- Informeren naar de verwerking
- Informeren naar eventuele reacties uit de omgeving (zowel prive- als werkomgeving)
- Bespreken hoe het werk hervat kan worden
- Eventueel samen met het slachtoffer nadenken over hoe een soortgelijke situatie in de toekomst vermeden kan worden

Wanneer er na 6-8tal weken nog steeds sprake is van posttraumatische klachten (vb. slecht slapen, angsten,..) kan er best (eventueel opnieuw) professionele hulp ingeschakeld worden.

Hiervoor kan het slachtoffer best contact opnemen met de externe arbeidsgeneeskundige dienst Cohezio (011/22 70 26).

Praktisch

Bij ernstige agressiegevallen met fysieke en/of psychologische schade doe je altijd een aangifte arbeidsongeval. Deze aangifte dient zo snel mogelijk te gebeuren en uiterlijk binnen 4 dagen. Meldt dit dus altijd aan je directeur. Bij vragen of voor meer informatie hierover, wend je je best tot het secretariaat.

5.4 Bij wie kan je terecht na een agressiegeval?

Goedgekeurd TOC 24.06.2024

Goedgekeurd RvB 26.08.2024 – A/SGR14/2024/068

Belangrijk is dat onze medewerkers ondersteuning vragen en ook krijgen. Allereerste aanspreekpunt is uiteraard de directeur van de school/instelling. Ook collega's kunnen een luisterend oor bieden.

Naast je directeur en collega's, kan je voor ondersteuning bij conflictsituaties ook terecht bij een van onze vertrouwenspersonen op school of op scholengroepniveau (hun contactgegevens kan je terugvinden op onze website www.scholengroepsam.be).

Ook de HR manager van de scholengroep (HRM@scholengroepsam.be) of de interne preventieadviseur (gravano.nunzio@scholengroepsam.be) zijn een mogelijk aanspreekpunt.

Verder kan ook onze externe arbeidsgeneeskundige dienst COHEZIO ter ondersteuning worden ingeroepen (011/22 70 26).

5.5 Registratie

- Scholengroep SAM hanteert als regel dat agressie en geweld door derden altijd wordt gemeld.

De medewerker doet melding bij zijn/haar leidinggevende van het incident. De directeur kan mee op zoek gaan naar mogelijkheden om een einde te maken aan het ongewenst gedrag. De leidinggevende koppelt de afhandeling van de melding en de eventueel genomen maatregelen terug aan de betrokken medewerker.

Alle incidenten worden geregistreerd – indien gewenst anoniem – in het register van feiten van derden. Dit gaat om een register van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag door derden.

Dit document is een preventiedocument dat als doel heeft de risico's die voortvloeien uit het contact met derden te noteren en evalueren.

Een medewerker die meent het slachtoffer geweest te zijn door dergelijke ongewenst gedrag door een derde partij, kan een verklaring (beschrijving en data van de feiten – zie bijlage 1) laten opnemen in het register. Tenzij met uitdrukkelijke toestemming van het personeelslid, wordt zijn/haar identiteit niet vermeld.

Het register wordt bijgehouden door de directeur van de instelling. Enkel de directeur alsook het instellingsbestuur hebben toegang hiertoe.

Het register wordt bewaard gedurende 5 jaar, te rekenen vanaf het kalenderjaar waarin de verklaring werd opgetekend.

- In geval van ernstige vormen van agressief gedrag, kan er beslist worden om een klacht in te dienen bij de politie. Advies hierbij is om dit zo snel als mogelijk na de feiten te doen

(om zo de precieze informatie te kunnen doorgeven). Bepaalde gedragingen (oa stalking) zijn strafbaar. Vaak is het ook zo dat wanneer tussenkomst van je verzekering gewenst is, er een aangifte nodig is.

Indien gewenst, kan er extra ondersteuning geboden worden vanuit je directie. Afhankelijk van de feiten consulteert de directeur de algemeen directeur / preventieadviseur/ HRM beleidsmedewerker van de scholengroep.

5.6 Bespreking in team

Het is belangrijk om het agressie-incident ook in het team te bespreken, zodat alle medewerkers van het team geïnformeerd worden over wat er precies gebeurd is en er gezamenlijk afspraken ivm verdere contacten met de agressor kunnen gemaakt worden. Voor de collega's is het tevens belangrijk om informatie te krijgen over het (mogelijke) agressieve gedrag van bepaalde personen. Wanneer het een leerling betreft, worden de feiten genoteerd in het Leerlingvolgsysteem (LVS).

Het bespreekbaar maken binnen het team geeft zowel het slachtoffer als de teamleden bovendien de gelegenheid om hun ervaringen en/of emoties te uiten.

De directeur neemt het initiatief om deze bespreking te organiseren na het incident. Hij/zij doet het nodige om deze bespreking te begeleiden.

Volgende zaken komen aan bod tijdens deze bespreking:

- Ervaringen van teamleden met de agressor
- Gezamenlijke afspraken ivm houding naar de agressor
- Moet er informatie worden uitgewisseld met andere instanties (oa andere scholen binnen onze scholengroep, ..)?
- Zijn er lessen die we kunnen trekken uit het incident?
- Hoe kan agressie in de toekomst vermeden worden?
- Is de opvang en opvolging van het slachtoffer/team voldoende geweest?

5.7 Reactie en opvolging externe agressor

Indien gewenst door het slachtoffer kan er na een ernstig incident een gesprek aangegaan worden met de agressor waarbij de grenzen duidelijk gesteld worden.

De directie maakt hiervoor een afspraak met de agressor, eventueel ondersteund door de HRM beleidsmedewerker/ Algemeen Directeur/Directeur Coördinator Basis/Coördinerend Directeur Secundair.

Dit gesprek heeft als doel:

Goedgekeurd TOC 24.06.2024

Goedgekeurd RvB 26.08.2024 – A/SGR14/2024/068

- De agressor aanspreken op zijn/haar gedrag. We kunnen begrip hebben voor de situatie waarin de betrokkene zich bevindt, maar kunnen geen agressie/geweld toestaan. Binnen scholengroep SAM geldt er een zero tolerance beleid ten aanzien van agressie/geweld.
- Met de agressor afspraken maken over de verdere samenwerking.

6. Bespreking interne agressie

Ook agressie tussen medewerkers van scholengroep SAM onderling wordt niet geaccepteerd. De agressor dient aangesproken te worden op zijn/haar gedrag door zijn/haar directie. Desgevallend kunnen sancties worden opgelegd, al dan niet in samenspraak met de algemeen directeur/Raad van Bestuur.

7. Omgaan met de pers

Het zou kunnen gebeuren dat er persbelangstelling is naar aanleiding van een incident.

Binnen onze scholengroep hanteren wij de regel dat onze medewerkers zelf de pers niet rechtstreeks te woord staan, maar dat er wordt doorverwezen naar de communicatieverantwoordelijke van de scholengroep.