

Quizzie: straffen of herstellen?

Wat

Wissel met collega's van gedachten over straffen en herstellen aan de hand van een casus.

Werkwijze

1. Leg uit en vertel volgende casus

Agressief gedrag negeren of vergoelijken leidt tot ongewenste effecten.

Het wangedrag herhaalt zich en anderen gaan het zelfs imiteren.

Het tast het gezag van medewerkers aan. En het is nefast voor het slachtoffer. Een voorbeeld:

Lucas (36), een begeleider, verliest een vinger door een agressieve reactie van een jongere. Aanvankelijk voelde Lucas vooral medeleven voor die jongere, het was immers niet zijn bedoeling geweest om hem iets aan te doen. Maar stilaan verdween dat gevoel en raakte hij meer en meer verbitterd.

“Dat kwam omdat die jongen geen enkele sanctie of straf kreeg. Hij heeft zelfs nog vier weken in mijn groep gezeten. Het zijn mijn collega's, ook erg onder de indruk van het gebeuren, die moesten vragen om hem naar een andere groep te verplaatsen. Dat is gebeurd, maar verder voelde niemand zich verantwoordelijk om die jongen duidelijk te maken dat we dit niet tolereren.”

“Hij had wel een aantal gesprekken met een orthopedagoge. Van haar moest hij zijn excuses aanbieden. Ik kreeg een stuk karton, waarop hij met een dikke zwarte stift een roos had getekend met daaromheen wel tien keer sorry. Ik vond dit schokkend en te makkelijk.”

Dat de jongen niet meer signalen kreeg, vindt Lucas een grove misser. Hij kreeg steeds meer het idee: “ik zit met de schade en hij heeft niets”. Dat zat hem dwars. Het incident was naar zijn gevoel niet afgerond. Daarom besloot hij zijn werkgever te vragen om namens hem aangifte te doen van mishandeling van een werknemer. De directie wilde hem wel ondersteunen, maar hij moest het zelf doen. “Daar heb ik toen enorm van afgezien, ik heb een jaar nodig gehad om me weer helemaal fit te voelen.”

Pas een jaar later kwam Lucas er toe zijn leidinggevende en collega's aan te spreken op hun lakse rol. Zij vonden het vervelend dat hij hiermee zat, voelden zich ook wel schuldig, maar daar bleef het bij. “Toen heb ik het heft in eigen handen genomen en met de kwaliteitscoördinator richtlijnen opgesteld. We bekeken wie verantwoordelijk is in zulke situaties en wat er moet gebeuren. Uiteindelijk is dat protocol nooit in werking getreden.”

2. Bespreek volgende vragen

1. Lucas vindt het belangrijk dat een cliënt een sanctie of straf krijgt voor zijn daad. Wat is jouw mening?

- A. Het past niet om een cliënt die aan jouw zorgen is toevertrouwd, een sanctie of straf op te leggen.
- B. Ja, in dergelijke situaties moet je altijd een sanctie of straf opleggen.
- C. Sancties of straffen opleggen kan alleen als je vooraf duidelijke huisregels of gedragscodes hebt opgesteld.

2. Op verzoek van de orthopedagoge heeft de cliënt excuses aangeboden in de vorm van 'een stuk karton waarop met viltstift een roos en wel tien keer sorry stond getekend'. Wat vind je van deze actie?

- A. Prima.
- B. Een beetje te makkelijk.
- C. Voor deze situaties moet je vooraf goede afspraken maken over het hoe en wat.

3. Lucas vertelt zijn werkgever dat hij aangifte wil doen. Wat vind jij?

- A. Als er sprake is van een ernstig incident moet je altijd aangifte doen bij de politie.
- B. Je doet geen aangifte, dat is nadelig voor de cliënt.
- C. Je doet geen aangifte, dat kan de goede naam en faam van de organisatie beschadigen.

4. Lucas vraagt zijn werkgever om aangifte te doen. De werkgever wil hem hierin steunen maar vindt dat Lucas het zelf moet doen. Wat vind jij?

- A. Dat klopt, Lucas is het slachtoffer.
- B. Niet goed. De werkgever moet Lucas hierin begeleiden.
- C. Niet goed. De werkgever had zelf moeten voorstellen om aangifte te doen.

5. Lucas spreekt zijn collega's en leidinggevende aan op hun lakse rol. Wat vind jij hier van?

- A. Niet goed, dit is niet de verantwoordelijkheid van medewerkers en leidinggevende.
- B. Lucas heeft gelijk. Leidinggevende en team moeten bij de directie duidelijke richtlijnen en instructies eisen.

6. Lucas stelt samen met de kwaliteitscoördinator richtlijnen op. Hij stelt vast dat dit protocol uiteindelijk nooit in werking is gesteld. Welke interventie ontbrak hier volgens jou ?

- A. De kwaliteitscoördinator had het comité voor preventie en bescherming op het werk moeten inschakelen.
- B. De organisatie had een agressiecoach moeten aanstellen.
- C. De directie moest aangesproken worden op haar verantwoordelijkheid.
- D. Het team en leidinggevende hadden gedicideerd naar de directie moeten stappen en vragen naar richtlijnen.

Bronnen (url, auteur,...)

<http://www.gezondenzeker.nl/agressie/quizzie.html>