



OMGAAN MET AGRESSIE IN DE HULP- EN DIENSTVERLENING /

Dompel je onder

Deze cursus van Impuls gaat over het omgaan met en het beheersen van agressie bij cliënten tijdens de hulp- en dienstverlening.

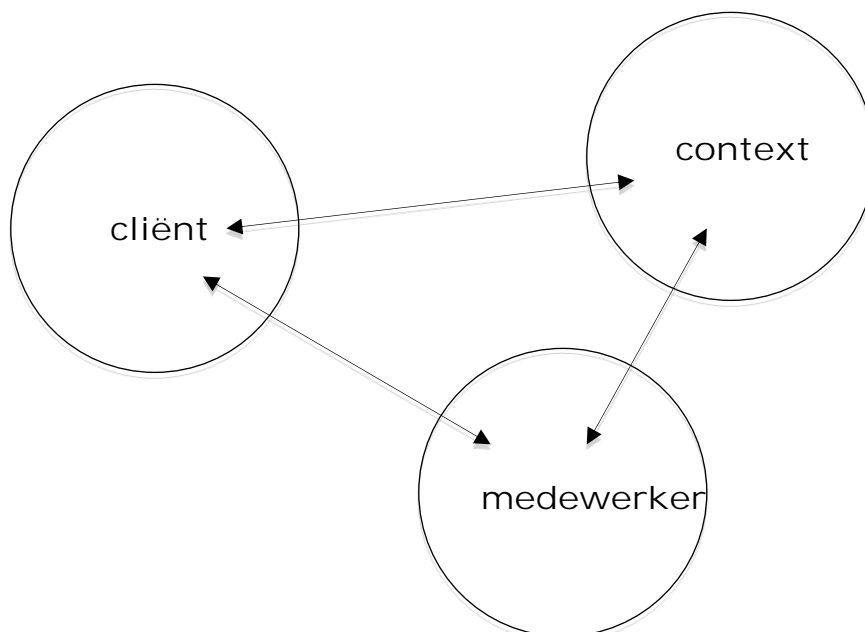
Zowel praktijk als theorie inspireren de inhoud van de cursus. Al jaren begeleidt Impuls groepen medewerkers rond het thema agressie. Samen met beroepskrachten zoekt Impuls ook naar manieren en methodes om met agressie om te gaan. De vele praktijkervaringen werden met vakliteratuur aangevuld. Achteraan deze cursus vind je titels van enkele interessante publicaties over agressie.

Agressie kun je beheersen! Je moet wel aandacht besteden aan drie actoren: jezelf als medewerker, de cliënten en de context. De context verwijst naar de organisatie van de hulp- en dienstverlening. Het heeft te maken met het hulp- en dienstverleningsbeleid, de accommodatie, het team, de groepscultuur, ... De drie actoren beïnvloeden elkaar en bepalen de omvang van de agressiviteit.

Voor de leesbaarheid wordt de mannelijke aanspreekvorm gebruikt, maar in de voorbeelden komen zowel mannen als vrouwen voor. We maken zoveel mogelijk gebruik van een eenduidige terminologie.

We spreken van cliënten als het gaat over patiënten, bewoners, jongeren, ouderen, familie...

We spreken van medewerkers als het gaat over begeleiders, hulpverleners, opvoeders, dienstverleners...



Een eerste denkoefening voor de medewerker:

De cliënt

- Waarom gebruikt hij agressie?
- Hoe wordt de agressie geuit?
- Wat zijn directe aanleidingen voor de agressie?
- (Hoe) is hij aanspreekbaar?
- Wat is de achterliggende boodschap?
- Hoe kun je de cliënt ondersteunen of behandelen om agressie op een andere manier te leren uiten?
- Hoe benoem je het gedrag?
- Kun je het agressieve gedrag bestraffen?
- ...

De medewerker

- Hoe beleef je de agressie?
- Hoe reageer je erop?
- Wat (hoe) is je houding en kun je de agressie van de cliënt beïnvloeden?
- Laat je het gedrag deëscaleren of escaleren?
- Hoe rem je agressie af?
- Kun je preventief werken?
- Hoe ga je om met je emoties van angst en boosheid tegenover de cliënt?
- Beïnvloedt jouw gedrag de emoties van de cliënt?
- Bezit je voldoende bevoegdheden en vaardigheden om het agressief gedrag te laten ophouden?
- ...

De context

- Hoe is de groep samengesteld?
- Staat de groep onder druk? Is het een kleine of grote groep? Zijn er strakke of flexibele hulp- en dienstverleningsgrenzen?
- Hoe is het hulp- of dienstverleningsteam samengesteld? Wat zijn de werkwijzen? Hoe wordt er gecommuniceerd?
- Sta je er als medewerker alleen voor?
- Wat zijn de regels en de afspraken? Werken ze in de dagelijkse praktijk?
- Beschrijf de accommodatie en het materiaal waarmee gewerkt wordt. Heeft deze infrastructuur een rustgevend effect of werkt ze stressverhogend?
- Zijn er opvangprocedures voor medewerkers die met agressief gedrag geconfronteerd worden? Is deze ondersteuning voldoende?
- ...



Het gezicht van agressie

In de vakliteratuur bots je op allerhande uiteenzettingen over agressie. Agressie als onderdeel van het bewustzijn, de sociale leertheorie, de genetische oorzaak van agressie, enzovoort.

De cursus van Impuls is hoofdzakelijk op de frustratie-agressie theorie gebaseerd. Deze theorie heeft als uitgangspunt dat agressief gedrag aangeleerd is én er een directe lijn tussen frustratie en agressie ligt. Mensen die agressie 'inzetten', weten dat de winst zeer hoog kan zijn.

Martin Klomp, een opvoedingsdeskundige, beschrijft het gedrag van agressieve personen. Hij onderscheidt een aantal typegedragingen. De belangrijkste kenmerken van deze types zijn:

'Je zin krijgen en de baas spelen'

Dit type van cliënt is redelijk sociaal vaardig, vrij intelligent én verbaal sterk. Hij wil zijn behoefte direct bevredigen en heeft weinig zelfcontrole. De cliënt gedraagt zich als leider en verdraagt moeilijk kritiek. Dikwijls is agressie slechts een middel om zijn zin te krijgen. De cliënt komt meestal uit een permissief probleemgezin waar hij de baas mocht en kon spelen.

'Van je af slaan'

Deze cliënt is onzeker en angstig. Hij heeft een zeer lage frustratiedrempel. Bijgevolg voelt hij zich zeer snel aangevallen en bedreigd. Al op voorhand wordt er agressief gereageerd. Omdat deze cliënt niet over veel sociale vaardigheden beschikt, is agressie vaak het enige verweermiddel om voor zichzelf op te komen. In groep is hij meestal een meeloper en voelt hij zich snel afgewezen. Hij komt uit een streng en strak gezin waar emoties verwaarloosd werden.

'Opkroppen en ontploffen'

De cliënt vindt zichzelf een mislukkeling, ziet alles zwart, zonder perspectief. Hij heeft dus een zeer negatief zelfbeeld. Uit zeer moeilijk zijn gevoelens. Trekt zich terug en mikt. Maar op een dag moeten die opgekropte emoties eruit. Dat gebeurt dan via een woedeaanval. Hij komt vaak uit een gescheiden gezin, heeft al een legertje van medewerkers achter de rug, kent verslavings- en/ of psychische problemen.



Bij deze cliënttypes horen verschillende soorten van agressie. Er is de frustratie-agressie, de instrumentele agressie en de agressie veroorzaakt door een psychisch en/of organisch ziektebeeld. Wat wordt hiermee bedoeld?

De frustratie-agressie

De frustratie-agressie begint bij een gevoel van ontevredenheid en kan uitmonden in 'blinde' woede. Deze agressie is het gevolg van onmachtgevoelens. De cliënt voelt zich met de rug tegen de muur gezet, ziet geen uitweg en reageert daar zeer emotioneel op. Zijn bewustzijn vernauwt. Hij ziet of hoort alleen nog maar datgene waarop hij zich wil focussen. De frustratie komt op een agressieve manier tot ontploffing.

Deze agressie is vrij onvoorspelbaar omdat de medewerker moeilijk de opeenstapeling van frustraties kan inschatten. De woede aanval is ook niet altijd bedoeld voor de medewerker als persoon. Maar op dat moment neemt hij wel een positie in en zo wordt hij doelwit van de agressie. In de woordenstroom zul je verwijten horen aan het adres van de medewerker, de dienst én de hele samenleving.

De instrumentele agressie

Bij instrumentele agressie vind je het cliënttype 'je zin krijgen en de baas spelen'. Agressie wordt als middel gebruikt om iets te verkrijgen zoals geld, een attest, voorrang bij een afspraak, In zijn jeugd heeft de cliënt geleerd dat agressie lonend kan zijn en het onmiddellijk een behoefte vervult. Het al dan niet gebruiken van agressie is een berekende zet. De medewerker wordt bang; de cliënt krijgt macht en controle over de situatie.

Provoceren, manipuleren en chanteren zijn vormen van instrumentele agressie. Beheerst gaat de cliënt te werk tenzij hij merkt dat hij zijn slag niet kan thuishalen. Instrumentele agressie slaat dan om in frustratie-agressie. De cliënt wordt woest!

Agressie door ziektebeeld

Tenslotte is er agressie die door een psychisch of organisch ziektebeeld veroorzaakt wordt. Ziektebeelden zoals psychose vertonen agressief gedrag als symptoom. Als medewerker moet je hierover voldoende geïnformeerd zijn. Dit agressief gedrag vereist een specifieke aanpak. De methodes die in deze cursus aan bod komen, kunnen je zeker helpen.



Vluchten kan niet meer....

Een agressief persoon zet de tegenspeler op het verkeerde been. Achter al dat geweld schuilt er meestal een kwetsbaar persoon. Als medewerker mag je dit nooit uit het oog verliezen. Blijf professioneel handelen. Jij als persoon wordt immers niet gevisieerd of aangevallen. Met een professionele houding zul je rustiger reageren en een onderscheid kunnen maken tussen je hulp- of dienstverleningsrol en je identiteit. Als je erin slaagt om je niet betrokken te voelen, kun je het agressief gedrag efficiënter afremmen.

Natuurlijk roept agressief gedrag veel emoties op. Maar woede, schrik en frustratie bij de medewerker verhogen enkel de stress en de mate van agressiviteit. Door het samenspel van al deze emoties bestaat het risico dat de medewerker zelf in een vlucht-, vecht- of dealreactie terechtkomt.

Een toelichting:

'Vluchtreactie'

De medewerker gaat meer tolereren. Hij eist steeds minder van de cliënt om agressief gedrag te voorkomen. Dit onzeker en halfslachtig gedrag van de medewerker heeft echter een tegengesteld effect. De cliënt zal voortdurend de grens van het toelaatbare verleggen met agressie als hefboom.

'Vechtreactie'

De medewerker op zijn strepen, hij gaat het conflict aan, mengt zich erin. Of nog een stapje verder, hij beantwoordt agressie met agressie. Deze houding leidt altijd tot een machtsstrijd en een opwaartse spiraal van agressief gedrag.

'Dealreactie'

De medewerker besteedt extra veel aandacht aan de cliënt. Je probeert de cliënt tevreden te stellen om agressie te vermijden. Deze houding komt helaas als een boemerang terug. Je maakt jezelf afhankelijk en de dreigende houding van de cliënt wordt met extra aandacht beloond. Natuurlijk maakt de cliënt hiervan dankbaar gebruik en leidt dit tot meer agressie.

Behalve door de houding van de medewerker kan agressie nog uitgelokt worden door andere oorzaken zoals: te veel of te weinig regels, een té rigide omgaan met de regels, de accommodatie, de inrichting van de ruimtes, de aanwezige cultuur, ...

Kortom, de context beïnvloedt mee het gedrag van cliënten en medewerkers.



Stop de agressie!

Er is een verschil tussen het stoppen van agressie in een specifieke situatie en hoe omgaan met agressie in het algemeen.

In dit hoofdstuk gaat het over het stoppen van agressie vanuit de visie van geweldloze weerbaarheid. Deze visie vertrekt vanuit de opstelling dat je als medewerker geen geweld en / of agressie gebruikt en dat je een vecht/vlucht of een win/verlies situatie altijd probeert te vermijden. Je streeft er wel naar om tot een win/win situatie te komen.

Elk conflict positioneert de spelers afwisselend in een meerdere of een mindere positie. Ook de medewerker en de cliënt wisselen hun posities tijdens de ontwikkeling van het conflict. Wie er uiteindelijk wint, heeft meer macht op fysiek, verbaal en mentaal niveau op de juiste wijze ingezet.

Geweldloze weerbaarheid is ook gebaseerd op de visie van gelijkwaardigheid. Gelijkwaardig zijn wil niet zeggen dat de medewerker gelijk is aan de cliënt. Dit kan trouwens niet want een medewerker neemt sowieso een andere hiërarchische positie in. Vanuit een hulp- of dienstverleningspositie kun je agressief gedrag niet toestaan en moet je het een halt toeroepen. Door vindingrijk te handelen kun je er wel voor zorgen dat er geen winnaars of verliezers zijn. De omvang van de agressie wordt dus door jou mee beïnvloed.

Bij frustratie-agressie gelden de volgende principes:

- Agressie met agressie te lijf gaan = altijd escalatie en dus meer agressie.
- Agressie onzeker of twijfelend aanpakken = escalatie want de agressor vergroot zijn machtsterrein en zet grovere middelen in om de grens van het toelaatbare te overschrijden.



Het is zeer belangrijk dat de stress tijdens de agressieve situatie teruggebracht wordt.

Hoe doe je dat?

Blijf zelf rustig, kordaat en neutraal vanuit een respectvolle houding voor de agressor. Je kunt contact met de cliënt krijgen door hem met zijn naam aan te spreken en/of door oogcontact te maken. Op het ogenblik dat er een relatie ontstaat, is het voortzetten van agressie bijna uitgesloten. Het geeft je de kans om de situatie een andere wending te geven en de agressie af te stoppen. Gooi geen olie op het vuur! Begin nu niet opnieuw over de oorzaak van het agressieve gedrag. In deze gespannen situatie blijf je best wel in de nabijheid van de agressieveling. Agressie vraagt namelijk begrenzing. Afhankelijk van jullie relatie kun je nabijheid bieden door in dezelfde ruimte te blijven of de persoon aan te raken.

Je kunt deze methode enkel toepassen als je jezelf kunt controleren en je het conflict vanuit een win / win houding aanpakt. Pas als de gemoederen bedaard zijn, kun je de situatie bespreken.

Omgaan met agressie als medewerker is een zeer moeilijk opdracht. Je vertrekt altijd vanuit een dominante positie of je dat nu wil of niet. Het is ook niet verwonderlijk dat in extreme situaties je reacties niet volgens schema verlopen. Probeer toch de volgende werkwijzen in noodsituaties voor ogen te houden:

- Vecht nooit terug. Weer enkel af.
- Voeg geen extra stress toe aan de situatie. Dit wil zeggen dat je rustig blijft en praat. Zorg er ook voor dat eventuele aanwezigen ook kalm reageren. Soms zul je ze moeten wegsturen.
- Geef een duidelijke instructie over gewenst gedrag dat uitvoerbaar is zonder dat de cliënt daarover moet nadenken.
- Herhaal deze gedragsinstructie in andere bewoordingen. Vermijd stiltes, blijf rustig en kordaat praten.
- Positioneer je tussen de persoon die aanvalt en de bedreigde persoon en / of het materiaal. Doe dit enkel als je contact met de cliënt hebt en / of je jezelf veilig voelt. Let er steeds op dat jij en de bedreigde personen kunnen weglopen. Bij fysieke bedreiging is vluchten meer dan oké en zelfs gewenst!
- Als de agressieve cliënt zich verplaatst, volg hem dan. Blijf wel op ongeveer een meter afstand en hou contact.
- Kom met z'n allen na een dergelijke scène tot rust.
-



De methode in schema:

| Lichaamstaal en stemgebruik | |
|------------------------------------|--|
| Zelfzeker | |
| Neutraal | |
| Kordaat | |
| Rustig | |

SEP

| | |
|---------------|--|
| Gedrag | |
| Contact | Oogcontact, naam noemen |
| Nabij blijven | Van in de buurt blijven tot aanraken |
| Instructies | Los van de inhoud, concreet, uitvoerbaar geef wending aan de situatie |



Bij een instrumentele agressie gelden volgende principes:

Agressie met agressie beantwoorden werkt alleen maar escalerend én onzeker of twijfelend handelen vergroot het machtssterrein van de agressor en dus ook de agressie.

Een cliënt gebruikt agressie om een doel te bereiken en gebruikt jou als medewerker om het te verkrijgen. Hij maakt van jou een slachtoffer en van zichzelf een dader. Dit inzicht is leerrijk. Jij kunt dus ook een doel bepalen. Wat wil jij bereiken en wat wil jij toegeven? Praat de agressor terug in zijn cliëntrol en positioneer jezelf terug in je hulp- of dienstverleningsrol. Benoem hardop wat er gebeurt en wat de mogelijke consequenties zijn. Respecteer de cliënt en probeer achter de oorzaak van zijn gedrag te komen. Blijf praten en confronteer zo mogelijk de ander met zijn gedrag op een open, rustige en kordate manier. Hou een win / win situatie voor ogen. Mogelijk methodes zijn 'de kapotte grammfoonplaat', 'selectief negeren' en de 'confrontatiemethode'. Tijdens de trainingen 'omgaan met agressie' kun je deze vaardigheden leren en oefenen.

Wat doe je als de agressie van de cliënt niet afneemt en je fysiek bedreigd wordt?

- Let op een "rustige houding".
- Schakel alarmprocedures in.
- Probeer de cliënt buiten te krijgen of ga zelf weg. Je eigen vel redden is het belangrijkste!
- Als je een eis van de cliënt moet inwilligen om te kunnen vluchten, doe dat dan maar. Achteraf kun je altijd een aangifte doen voor de schade en / of diefstal.
- Verhaal je materiële en fysieke schade.

Je versterkt je rol en je positie door je bewust te zijn van je vaardigheden, je grenzen, je gevoeligheden, je sterktes en zwaktes omtrent agressiviteit. Maar ook aan jouw draagkracht zijn er grenzen. Om vanuit een win / win houding te blijven omgaan met agressie, heb je een teamklimaat van feedback en waardering nodig. Een gunstig teamklimaat bestaat onder meer uit: ondersteuning van je collega's en directie, opvang na een uit de hand gelopen situatie en een uitwisseling van methodieken 'hoe omgaan met agressie' om jezelf te sterken in je rol van medewerker.



De spanning doorprikken

Hoe je een agressieve situatie moet beheersen, zul je voornamelijk leren uit de confrontaties. Toch lees je hier al meer over mogelijke technieken die je kunt gebruiken.

'Letterlijke herinterpretatie van de situatie'

Je geeft de gespannen situatie een wending door de dreiging te herinterpreteren. Bijvoorbeeld: iemand dreigt met een glas te smijten en je zegt: "Oh, goed dat je een glas hebt. Ik wilde ook net wat water nemen om te drinken".

'Verbijstering'

Je onderneemt iets totaal onverwachts. Je doet iets gekks op een resolute manier. Bijvoorbeeld: boven op de tafel gaan staan.

'Praten, praten en blijven praten'

Het doel van praten is dat je contact met de dreigende persoon houdt én dat je je angst en je spanning zelf kunt controleren. Mogelijk wordt de persoon daardoor rustiger. Versterk met je woorden het gevoel van eigenwaarde van je tegenstander. Speel in op gevoelens van samenhang.

'Schreeuwen, gillen, roepen, luid zingen als verweer, niet uit onmacht'

Het doel van deze techniek is om verbijstering bij de dreigende persoon op te wekken. Een aardig neveneffect is dat je je spanning kunt kanaliseren.

'Je beroepen op vertrouwen'

Beroep je op de band die je met je cliënt opgebouwd hebt. Herinner hem aan eerdere positieve contacten.

'Fysieke, symbolische uitingen en verbijstering'

Verduidelijk meteen je houding 'ik ga niet met je vechten'. Bijvoorbeeld: hef je handen boven je hoofd met de handpalmen naar de agressieve persoon.

'Aanpassen, doen-alsof-techniek'

Bijvoorbeeld: iemand slaat of schopt in jouw richting en voor je geraakt wordt, laat je je vallen of roep je 'ah!'.

'Humor'

Humor werkt altijd zeer krachtig en ontspannend. Het is wel cruciaal dat je in je vorige contacten met de cliënt ook af en toe humoristisch uit de hoek kwam én dat je humor in een gespannen situatie spontaan kunt gebruiken. Als het humorgebruik niet van harte is, denkt de persoon misschien dat je hem uitlacht. Creëer geen misverstand want anders maak je enkel maar verliezer(s).

'Lichaamstaal en houding'

Straal rust uit. Oefen zoveel mogelijk met een open en evenwichtige lichaamstaal. Als agressie toch naar fysiek geweld overhelt, weer dan enkel af en zonder de persoon op een respectvolle wijze af. In gespecialiseerde trainingen kun je de gepaste houdingen en technieken aanleren.



Hoe verloopt een aanval?

Agressief handelen verloopt volgens bepaalde wetmatigheden. Tijdens de aanval kun je verschillende fasen onderscheiden. Dit inzicht geeft je wapens om de situatie nauwkeurig te analyseren en naar je hand te zetten. Let steeds op verbale en non-verbale signalen!

In de literatuur spreekt men van vijf 'herkenbare' fasen bij agressieve personen:

- de opstartfase
- de escalatiefase
- de crisisfase
- de afbouwfase
- de postcrisis of depressiefase waarna de cliënt weer terugkeert tot zijn 'normale' gedrag.

De opstartfase

Een aanval van agressie kan door een direct of indirect voorval in gang gezet worden. Bijvoorbeeld: een woord dat in het 'verkeerde' keelgat schiet, per ongeluk iets omstoten...

Zeker bij drug- of alcoholgebruik is er weinig nodig om agressie bij een persoon op te wekken.

Enkele situaties die je als medewerker extra moet observeren:

- Onderhuids agressief gedrag: wees hiervoor steeds alert, zeker als je de cliënt niet goed kent. Onderhuids agressief gedrag kun je herkennen door een ongewone lichaamstaal bij de cliënt.
- Slecht nieuws, verzet tegen de aanpak van de medewerker: bijvoorbeeld als je aan de wens van de cliënt niet kunt of wil voldoen en / of je zet je tegen het gedrag van de cliënt af.
- Een tekort aan aandacht van de medewerker en het verzet van de cliënt daartegen. Of agressief gedrag van een medecliënt kan agressie bij een ander oproepen.

Tijdens deze opstartfase reageert de cliënt meestal verbaal agressief. Een machtsstrijd wordt openlijk aangegaan. De cliënt luistert niet meer, valt de medewerker voortdurend in de rede. Hij windt zich meer en meer op. Wordt kwaad. Zijn gezicht loopt rood aan en het lichaam vertoont een gespannen houding.

De escalatiefase

De spanning stijgt! In deze fase gaat het van ernstig verbaal tot fysiek agressief gedrag. De cliënt wordt woedend. Hij gaat sneller spreken en is alsmaar minder in staat om te luisteren naar de medewerker. De adrenaline stijgt, letterlijk en figuurlijk. Deze verandering kun je duidelijk aan de lichaamstaal herkennen: een bleek, weggetrokken gezicht, een scherpere lichaamsgeur, verwijde pupillen en gebalde vuisten. Ofwel slaat de persoon op de vlucht, ofwel gaat hij het gevecht aan. Tijdens deze fase kun je nog steeds ingrijpen. Laat je deze kans liggen dan zal het verbaal en fysiek agressieve gedrag nog verder escaleren!



De crisisfase

De cliënt wordt zeer emotioneel en verstrikt zich in zijn interpretatie van de feiten. Agressieve impulsen zijn nog amper te beheersen. Gevoelens van woede en onmacht zoeken een uitweg. De ketel kookt over! Hij reageert zich af door bijvoorbeeld voorwerpen te vernielen. In deze fase beseft de cliënt niet meer wat hij aanricht. Elke poging tot een gesprek en / of een confrontatie, is olie op het vuur. Meer zelfs, het vergroot de kans dat het verweer tot geweld uitgroeit. De crisis bereikt een hoogtepunt.

De afbouwfase

Na het agressieve hoogtepunt gedraagt de cliënt zich weer stilaan normaal. De situatie normaliseert zich. Uit onderzoek blijkt dat in de afbouwfase de meeste interventiefouten gemaakt worden. Hoe komt dat? Door de adrenaline opstoot blijft de hoge fysieke en psychische paraatheid nog anderhalf uur na de climax aanhouden. Tijdens de 'afkickfase' blijft de cliënt wel buitengewoon gevoelig. Ongepaste interventies en non-verbale signalen van de medewerker kunnen een nieuwe aanleiding voor agressief gedrag zijn. Zeker als er nu op het voorval van de opstartfase teruggekomen wordt. Opgelet! In deze fase escaleert de agressie niet volgens de te verwachten fasen maar gaat abrupt over tot fysiek gedrag, zelfs tot geweld.

De post-crisis depressiefase

Nu scheidt het lichaam noradrenaline af dat het effect van de adrenaline opheft. Ook deze stof werkt op het lichaam en de psyche in: een leeg gevoel, energieloos, gedesoriënteerd, zich depressief voelen, een anticlimaxgevoel, in de war zijn, barstende hoofdpijn, last van oude lichaamskwalen. Het kan zijn dat de cliënt weent, spijt heeft van zijn gedrag, zich schuldig voelt, zich schaamt, zichzelf verwijten maakt, wanhopig is, ... De cliënt functioneert even onder zijn normale niveau.

Na deze fase staat de cliënt terug open voor interventies van de medewerker om zijn schuld- en schaamtegevoel te helpen verwerken.

Waarom is het zo uit de hand gelopen?

Hoe kan ik een herhaling van deze situatie voorkomen?

Had ik dit kunnen vermijden?



Fases in een agressie aanval

| opstartfase | Escalatiefase | Crisisfase | Afbouwbase | Postcrisis depressiefase | Gewoon gedrag |
|--|--|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - verbaal agressief - machtsrijd - redetwisten - niet meer luisteren - rood en gespannen | <ul style="list-style-type: none"> - ernstig verbaal of agressief gedrag - ijsberen/schreeuwen - wit worden - gespannen kaken - adrenaline stijgt - klaar voor vechten of vluchten | <ul style="list-style-type: none"> - alleen nog agressief gedrag, verweer mogelijk - uitbarsting - toppunt van fysieke opbouw namelijk adrenaline en zuurstoftoevoer | <ul style="list-style-type: none"> - afnemen van fysieke en psychische paraatheid - scherp, extra gevoelig voor signalen - er is geen opbouw meer, adrenaline is aanwezig! | <ul style="list-style-type: none"> - noradrenaline: <ul style="list-style-type: none"> * leegheid, * desoriëntatie, * anticlimax, * geen energie meer, * geestelijke en lichamelijke uitputting door fysiologische veranderingen | <ul style="list-style-type: none"> - open voor bespreking, interventie en begrip |
| <p><u>let op:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - onderhuids gedrag - ongebruikelijke lichaamstaal - wat je als hulpverlener zegt: bv. slecht nieuws kan aanleiding zijn | <p><u>let op:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - afwijken van gewoon gedrag - hoe langer het duurt voor je ingrijpt hoe moeilijker in te grijpen en bij te sturen | <p><u>let op:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - veiligheid - aanwezigheid | <p><u>let op:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - interventies en inhoud kunnen leiden tot extra aanvallen - blijf van de inhoud - deze fase kan lang duren (minstens 2 uur) - aanwezigheid | <p><u>let op:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - catharsis - tranen, schuldgevoel - zicht schamen verwijten - aanwezigheid | |

Samenvatting uit 'Agressie in het sociaal pedagogisch werk' (van Delft, F. e.a. 1997)



Communicatie en angstcontrole

Gepaste communicatie en de controle over je angst zijn van essentieel belang tijdens een situatie van agressie. Zij beïnvloeden het gedrag van de agressor in een positieve of een negatieve richting

Respectvolle communicatie

Je hebt zowel non-verbale als verbale communicatie. Probeer zo neutraal mogelijk te communiceren. Dit is een streven want communicatie is natuurlijk nooit neutraal. Daarnaast kun je de cliënt ook laten voelen dat je hem steeds gelijkwaardig en met respect blijft behandelen. Jouw boodschap en hoe je het meedeelt, zal de stresserende situatie én de kans op een goede afloop doen toe- of afnemen.

Het schema 'sturen/bevoogden' geeft je een overzicht van vier communicatievormen in een agressieve situatie. Sommige boodschappen zullen stresstoevoegend zijn, anderen stressverminderend. De voorkeur tijdens een agressieve situatie gaat uit naar 'waarderen/respectvol sturen' en 'vrijlaten/ruimte maken' op een respectvolle, vriendelijke wijze.

Sturen / bevoogden: bevelen, verboden, regels, aanwijzingen

| | |
|---|--|
| 'wat doe je nu weer, het is steeds hetzelfde met jou' = stresstoevoegend geringschatten discrimineren, vernederen, van bovenaf, koel | 'ik merk dat je ontzettend boos bent, ik zou graag hebben dat je even bij mij komt zitten' = stressverminderend waarderen respectvol sturen |
| 'doe maar, je zult wel zien wat er van komt!' = stresstoevoegend vrijlaten, afhaken, van bovenaf, dreigen | ik vraag me af of dat verwijten van je de goede manier is maar ik merk dat er met jou valt te praten, ...' = stressverminderend vrijlaten, ruimte maken |

Vrijlaten ruimte geven



Controleer je angst

Nog enkele veel voorkomende vragen van medewerkers over angst:

Hoe overwin ik mijn angst?

Angst en geweld hangen nauw samen. Als je zelf je angst kunt controleren, is de kans veel groter dat je zelf geen agressie of geweld in een bedreigende situatie zal gebruiken. Bovendien straalt je zo een rustige en zelfzekere houding uit zodat de kans op een escalatie sowieso kleiner wordt. Bij de aanvaller treedt er bewustzijnsvernauwing op. Angst leidt ook tot vernauwing van jouw waarneming. Als je handelt door angst geïnspireerd wordt, verword je tot angst! Daarom is het superbelangrijk om je angst te overwinnen en je vrijgekomen energie in positieve daadkracht om te zetten. Laat je gevoelens van angst niet je handelen domineren maar bepaal zelf je gevoelens én kies voor het juiste verweer dat een escalatie kan voorkomen of stoppen.

Kan ik angst vermijden?

Iedereen die met geweld geconfronteerd wordt, krijgt onvermijdelijk te maken met angst. Angst heeft een weerslag op het lichaam (klamme handen, versnelde hartslag, onrustige ademhaling), op de motoriek (vechten, schreeuwen, vluchten, afweren) en op je cognitie (bewustzijn, verstand, je waarneming en beoordeling). Angst roept steeds heftige gevoelens op (hulpeloosheid, spanning, angst voor kwetsuren)! Wanneer je een tweede keer met angst geconfronteerd wordt, is er niet alleen de angst voor de situatie maar ook de angst voor al die heftige gevoelens. Deze opéénstapeling van angst kan tot vermijdingsgedrag leiden (vermijden van contact en andere stressverschijnselen). Dit gedrag is heus niet abnormaal. Uiteindelijk kies je als medewerker niet voor geweldsituaties. Daarenboven ontstaat er bij hulp- en dienstverleningsorganisaties een zekere mate van gewenning aan agressie en geweld. 'Het lijkt alsof dat erbij hoort; het is het risico van het vak'. Bijgevolg krijgen incidenten niet de nodige aandacht zodat de cliënt en de medewerker niet volledig kunnen herstellen.

Hoe ga ik om met mijn angst in agressie- en geweldsituaties?

Hoe pak je dit het best aan?

- Verken je grenzen van angst en geef een zo concreet mogelijk antwoord. Waarvoor ben je bang? Wat doet je angst toenemen? Bijvoorbeeld: de aan- of afwezigheid van een collega, open / gesloten deuren, de aanwezigheid van anderen, het beschikken over een alarmprocedure? Wat is het ergste dat er kan gebeuren? Beeld je een situatie in waar je slachtoffer bent en bedenk geweldloze en / of gewelddadige oplossingen om je uit deze situatie te bevrijden.
- Verzamel zoveel mogelijk gegevens over cliënten voor wie je bang bent. Deze info helpt je om het gedrag beter te begrijpen en te voorspellen. Het bevordert ook het contact en het preventief inspelen op stresssituaties.
- Doe snel enkele ontspanningsoefeningen. Zo voorkom je hulpeloosheid. Beheers je ademhaling en maak gebruik van ontspanningstechnieken.
- Sluit angstige gedachtegangen af en vervang deze door positieve. Bijvoorbeeld: in een groep hangt er een gespannen sfeer. In plaats van deze sfeer te ondergaan, denk je positief. Je beslist zelf: 'vandaag komt er geen conflict'



Nog enkele tips:

- Zoek naar positieve kenmerken van de persoon voor wie je beducht bent. Reduceer het 'agressieve beeld' bij jezelf.
- Onderzoek of je een verklaring kunt geven voor je vooroordelen, verwachtingen, angsten tegenover de ander. Wat is jouw aandeel hierin?
- Probeer na te gaan hoeveel macht iemand over je heeft. Bijvoorbeeld: angst voor een oplawaai kan leiden tot spanning in zijn aanwezigheid. Als hij zijn hand uitsteekt om iets te nemen, schrik je al. Zo een spanning kan escalierend werken.
- Check of je de enige bent met angst en spanning voor een cliënt en / of een groep. Misschien kun je in het team werken aan angstreductie.
- Ga na hoe je zelf met angst en agressie omgaat. Uit je dit of krop je alles op?

'Als je alle onrust wilt afleggen,
moet je alles waarvan je maar bang bent dat het zal gebeuren,
voor de geest halen als iets dat vast en zeker te gebeuren staat'.

(Een citaat van Seneca, uit: De Botton, A., 'De troost van de filosofie', A'dam/A'pen, Atlas, 2000)



Verder lezen

Agressie in hulp- en dienstverlening. Van impact op medewerkers naar een gedragen beleid. Mariet Ghaye en Rita Daneels, Impuls. Acco 2012

AGRESSIE

Residentiële behandeling van jongeren met agressief gedrag
Martin Klomp. 1995.. Tijdschrift voor Orthopedagogiek, 34, 332-344.

Agressiebeheersing.

Aad Klaassen. 1997. Samson H; D.Tjeenk Willink Alphen aan den Rijn.

Omgaan met agressie

Drs. Geuk Schuur.1993.. Derde, geheel herziene druk. Bohn Stafleu Van Loghum.

Methodsich Helpen bij agressieproblematiek

Drs.Geuk Schuur.1993..Bohn Stafleu Van Loghum.

Ik wil, jij wilt niet... Geweldloos opvoeden. Wat betekent geweldloze opvoeding ? Pat Patfoort . 1995. BDJ Jeugd en Vrede, Brussel

Omgaan met agressief gedrag. Handleiding voor de beroepspraktijk.

Glynis.M. Breakwell. 1997. 2000 Nederlandstalige editie. Intro Baarn

Bejegening tussen geborgenheid en risico

Schuur Geuk.. Schuur en Gispén publicaties

De regels van het huis

Opdebeeck S en Van Audenhove C.. ACCO isbn 90-334-4615-4

Als kinderen agressief zijn. Hoe kunnen we ze begrijpen en helpen.

Arnd Stein. 1997 Lannoo

Agressieve jongeren. Cognitie, emotie en gedrag

Marjan de Lange en Martin Klomp.1997. uitgeverij SWP Utrecht.

Van lastig tot misdadig.

Willem Koops en Wim Slot (red.).1998. Bohn Stafleu Van Loghum. Houtem/Diegem



Agressie in het sociaal pedagogisch werk.

Fee van Delft, Lambert Rooijendijk, Nico sjerps.1997. Uitgeverij H.Nelissen/ Baarn

Omgaan met problemen, conflicten en agressie.

Eric Pijs.1998. Uitgeverij Angerenstein

Agressie. Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders en leerkrachten.

Eric Van Tilburg. 2003. Uitgeverij Garant

Geweldloze communicatie. Ontwapenend en doeltreffend.

Marshall B. Rosenberg. 2003. Uitgeverij Lemniscaat Rotterdam

Agressie- management. Hoe organisaties kunnen omgaan met agressie van klanten.

Koning, van Meurs en Roest. 2002. Uitgeverij Academic Service

Omgaan met agressie kun je leren.

Ton Westerveld. 2004. Uitgeverij Academic Service

Brochure te bestellen

Omgaan met agressie

De Lovie

Centrum voor begeleiding van personen met mentale handicap

vzw. Broeders Van Dale

Krombeekseweg 82

8970 Poperinge

[www.delovie@be](http://www.delovie.be)

postmaster@delovie.be



Herstel

Aangeslagen

Huub Buijssen.1999. De Tijdstroom, Maarssen

Op het netvlies gebrand...!

Traumatische stress bij hulpverleners - Erik De Soir.2000. Uitgeverij Garant

Trauma en Herstel.

Judith Lewis Herman. 1993. Uitgeverij Wereldbibliotheek Amsterdam

Beleid

Van missie tot beleidsplan

Handleiding voorbeleidsontwikkeling in het sociaal cultureel werk

Marleen Heysse(red.).2001.Kwasimodo vzw.

Omgaan met en aanpak van agressie.

Werkgroep omgaan met agressie. Academisch Ziekenhuis. Vrije Universiteit Brussel.

2003. Uitgeverij Kluwer.

Met dank aan de ervaringen en getuigenissen
van de vele honderden deelnemers die al meer dan 25 jaar aan de
trainingen

'omgaan met agressie' van Impuls deelnemen.

Mariet Ghaye, Elke Fierens.

