

Geweld in de zorg: niet normaal!

De laatste tijd is er plotseling weer veel aandacht voor geweld en agressie in de zorg. Het was uiteraard nieuws toen enkele medewerkers van een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking werden veroordeeld omdat ze een cliënt hadden mishandeld. Maar het omgekeerde komt ook veel voor: cliënten die geweld gebruiken tegen dienstverleners. AS ging op zoek naar achtergronden en praktische handvatten voor omgaan met agressie in de zorg.

John Sijnke

TV spotje

De bond voor verpleegkundigen NU'91 is boos over een televisie spotje van de landmacht. Daarin is een verpleegkundige te zien met een blauw oog, die de kamer van een patiënt binnen stapt en vraagt of hij vandaag wel wil meewerken. De landmacht is op zoek naar stoere verpleegkundigen en deze mevrouw is volgens defensie geschikt bevinden. Maar volgens NU'91 geeft het spotje een heel verkeerd beeld, alsof het normaal zou zijn dat je als verpleegkundige geslagen wordt door patiënten. NU'91 vindt het spotje zeer ongepast, temeer daar minister Ter Horst van Binnenlandse zaken onlangs nog benadrukte dat geweld tegen hulpverleners niet getolereerd mag worden. Het landmachtspotje kwam op een ongelukkig moment. Want in die zelfde periode verscheen in diverse kranten het bericht dat ongeveer 87% van de medewerkers in de gehandicaptenzorg de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met agressie en geweld, uiteenlopend van uitgescholden worden tot fysiek geweld. Gelijktijd werd in diverse actualiteitenrubrieken op tv aandacht besteed aan toenemende agressie in de ouderenzorg: verbale en fysieke agressie van ondermeer dementerende patiënten wordt steeds meer als een probleem ervaren binnen de zorg. De teneur bij al die berichtgeving was niet dat het er nu eenmaal bij hoort, maar dat het een onderschat probleem is dat aandacht behoeft. Niemand hoeft immers te accepteren dat hij of zij bespuugd, geschopt, uitgescholden of geslagen wordt. Ook stoere verpleegkundigen niet.

Moeilijk verstaanbaar

Het probleem is natuurlijk niet nieuw, dat weet iedereen die werkzaam is binnen de psychiatrie, de gehandicaptenzorg of de ouderenzorg. Cliënten die soms volstrekt niet weten wat ze doen, zich niet kunnen bedwingen of geen andere uitweg hebben om hun ongenoegen te uiten zijn er altijd geweest. Geweld en agressie binnen de zorg is absoluut geen nieuw fenomeen. Ook veel medewerkers dagbesteding zijn bekend met agressie. Wat wel bij de huidige tijd past is dat het niet meer als een vanzelfsprekendheid wordt gezien en dat er actief gezocht wordt naar manieren om adequaat om te gaan met dergelijk gedrag. In taalgebruik is zichtbaar dat de visie op 'ongewenst gedrag' behoorlijk is verschoven. Met name in de dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking is het gebruikelijk geworden om te spreken over 'moeilijk verstaanbaar gedrag'. Daarmee wordt veel gezegd over de ondersteuningsattitude: gedrag wordt gezien als taal, ook met agressie drukt de cliënt iets uit en begeleiders moeten zich inspannen om de cliënt beter te begrijpen. Maar daarmee zijn we er natuurlijk nog niet. Om adequater met agressie van cliënten om te kunnen gaan zijn vier factoren van belang:

1. Erkenning dat het niet gewoon is dat je agressief behandeld wordt
2. Onderzoeken waar de agressie vandaan komt
3. Vroegtijdig signalen van zich ontwikkelende agressie herkennen
4. Adequaat handelen wanneer je met agressie wordt geconfronteerd

Het eerste punt heeft vooral te maken met beleid: wanneer organisaties vaststellen dat agressie niet iets vanzelfsprekends is, dan hebben ze ook de plicht beleid te ontwikkelen; niet alleen voor het registreren van geweldssituaties, maar ook medewerkers ondersteuning bieden, bijvoorbeeld door ze vaardiger te maken in het omgaan met agressie. Daarmee komen de overige punten ook in beeld: professionals die werken met cliënten die agressief

gedrag kunnen vertonen moeten kennis en inzicht hebben, over de juiste begeleidingsattitude beschikken en bij fysieke agressie zowel de-escalerend als fysiek kunnen handelen.

Geen crisis maar vertrouwen

Henny Nijveld, trainer en adviseur bij bureau Spot, is al jaren gespecialiseerd in omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag. Zij geeft trainingen aan teams in de zorgsector en het onderwijs en leidde in de loop der jaren een flink aantal medewerkers binnen organisaties op als weerbaarheidstrainer. “Bij regelmatig voorkomende agressie van cliënten is het trainen van medewerkers een belangrijk onderdeel van het organisatiebeleid” zegt Henny. “De training ‘Geen crisis maar vertrouwen’ blijkt succesvol omdat begeleiders niet alleen leren adequaat om te gaan met moeilijke situaties, maar zich ook verdiepen in hun eigen spanningen. In het eerste deel van de training staat dat centraal: hoe merk je dat je gespannen bent, hoe uit zich dat, op welke manier ga je er mee om en hoe zou je er mee om kunnen gaan? Je eigen spanning heeft natuurlijk veel invloed op je houding in crisissituaties. Cliënten voelen die spanning vaak aan en dat heeft een zichtbaar effect op de ontwikkeling van de agressie. Wanneer je beter met je eigen spanning om weet te gaan, heeft dat ook een gunstig effect op de cliënt”.

Maar daar blijft het natuurlijk niet bij. Want naast spanning en houding speelt communicatie een essentiële rol bij het omgaan met agressie. Henny: “Daarom staat in het tweede deel van de training communicatie met de cliënt centraal: hoe communiceer je met de ander in moeilijke situaties? Met zijn of haar gedrag stelt de cliënt als het ware een vraag aan jou als begeleider. Het is de kunst die vraag goed te interpreteren en daar, in de vorm van jouw begeleiding, een passend antwoord op te geven. Veel begeleiders in onze trainingen zeggen dat de cliënt met z’n agressie om aandacht vraagt. Maar wat is aandacht? Wat voor betekenis heeft aandacht voor de cliënt en waarom kies hij ervoor om op deze manier om aandacht vragen?”

‘Geen crisis maar vertrouwen’ is volgens Henny geen training waarin je trucjes leert. “Het is vooral een training die je inzicht geeft in je eigen handelen, een training waarbij je aan de slag kunt gaan met die inzichten. Wanneer de training in teamverband gevolgd wordt heeft hij ook een sterk verbindend karakter. Je leert je collega’s beter kennen, door ervaringen uit te wisselen, en gevoelens te delen. Wanneer je ziet dat het doorwerkt in het contact met de cliënt voel je je als begeleider en als team sterker”.

Deelnemers aan de training ontvangen een kaartje waarop in het kort staat wat zij geleerd hebben in de training over het omgaan met een crisissituatie:

- Ervaar de spanning en lokaliseer die in je lichaam
- Neem jezelf voor: ‘Ik vertrouw op mijn inzicht’
- Stap in de juiste houding en ga op een veilige plek staan
- Verplaats je in de ander
- Bied veiligheid door te praten
- Maak een afspraak om later de situatie door te nemen en houd je daaraan!

Handig zo’n kaartje, want het blijkt in de praktijk belangrijk om vaak weer even terug te halen wat je over jezelf en jouw manier van omgaan met agressie hebt geleerd. Helemaal wennen doet het nooit, maar een professionele benadering geeft je een veel beter gevoel omdat je beter snapt wat er met de cliënt en met jou zelf gebeurt in spanningsvolle situaties.

Wel & niet

Tips van Henny Nijveld:

Wat je nooit moet doen bij agressie van cliënten tegen jou als begeleider:

- Agressie met agressie of boosheid beantwoorden: de cliënt heeft er zelden bewust voor gekozen zich op deze manier te uiten
- Jezelf in gevaar brengen door direct te handelen, zonder eerst voor back-up te zorgen
- Agressie normaal gaan vinden: daarmee onderstreep je dat agressie acceptabel zou zijn

Wat je wel zou kunnen doen:

- Luister oprecht naar de cliënt, probeer achter de betekenis van de agressie te komen
- Schakel op tijd hulp in, zodat je samen kunt handelen
- Bespreek angst en gevoelens van onzekerheid met je collega's; draag er actief aan bij dat er geen taboe op rust om dit soort zaken in het team te bespreken.

Wil je meer weten over de deskundigheid van Henny en haar collega's of de mogelijkheden die er bestaan om getraind te worden in het omgaan met agressie, kijk dan eens op www.spottraining.nl

Van Inzicht naar Uitzicht: Leren denken in mogelijkheden

Bij de training "Geen crisis maar vertrouwen" wordt gebruikt van het boek "Van Inzicht naar Uitzicht". Naast het thema agressie komt ook het omgaan met crisissituaties aan orde. Het is een praktisch boek, dat ook een stappenplan en een persoonlijk actieplan bevat, hulpmiddelen om binnen crisissituaties en bij (naderende) agressie adequaat te handelen. De auteur, Sacha Trimbos, maakt in haar benadering gebruik van inzichten uit de NLP (Neuro Linguïstisch Programmeren). En dat doet ze op een heel praktische wijze, waardoor het boek absoluut geen theoretisch boek is maar vooral een praktijkboek dat ook zonder de bijbehorende training veel inzicht geeft in de behandelde thema's.

Volgens Trimbos bepaald de manier waarop we tegen agressie aankijken hoe we er vervolgens mee omgaan. Ter illustratie daarvan een fragment uit het boek:

Hoe kunnen we omgaan met agressie?

Herwaarderen van agressieve gevoelens helpt ons om met agressie om te gaan. Belangrijk hierbij is dat niet alle uitingen van geweld en agressie van de ander, persoonlijk genomen worden. Zij zijn een uiting van mogelijk ongenoegen en hebben misschien niets met jou te maken. Het is belangrijk de uitingen op die manier te zien. In NLP termen kun je zeggen dat je jezelf herprogrammeert: je schakelt de irrationele gedachten uit door op een andere manier naar de agressieve uitingen te kijken. Een voorbeeld:

Als je wordt uitgescholden kun je op verschillende manieren reageren:

- a. Ik was in een goede bui, maar nu is mijn hele dag verpest*
- b. Die ander zal wel de pest in hebben, maar ik baal er wel van*
- c. Die ander heeft de pest in, maar het heeft eigenlijk niks met mij te maken; ik ben wel in de buurt maar ik kan er van weggaan.*
- d. In het laatste geval zie je hoe het niet persoonlijk wordt opgevat, maar relativeer je de situatie. Opgemerkt moet wel dat niet ontkend mag worden wat er aan de hand is.*

*Het gaat om een eerste reactie op het gebeuren. Daarna zul je je vrij genoeg voelen om adequaat en methodisch op de situatie in te gaan.
De manier waarop iemand zal reageren, hangt onder meer af van vroegere ervaringen die zijn wereldbeeld gevormd hebben.*

Het Boek is voor vijftientig euro (exclusief verzendkosten) te bestellen bij SPOT Opleiding, Training & Advies: info@spottraining.nl

Verschenen in AS, Maandblad voor de activiteitensector
Nr. 11, November 2008.
Een uitgave van Y-Publicaties
Postbus 10208
1001 EE AMSTERDAM
020 520 60 67
as@y-publicaties.nl