

CATOVA

NASLAGWERK TRAINING

OMGAAN MET AGRESSIE / ONGEWENST GEDRAG

2023

Carla de Bruyn
Carla@catova.nl
06-14217431
www.catova.nl

Catova Training Naslagwerk

- Werken vanuit het attributiemodel
- Soorten agressie
- Gesprekstechnieken bij ongewenst gedrag
- Spanning / Spanningsregulatie

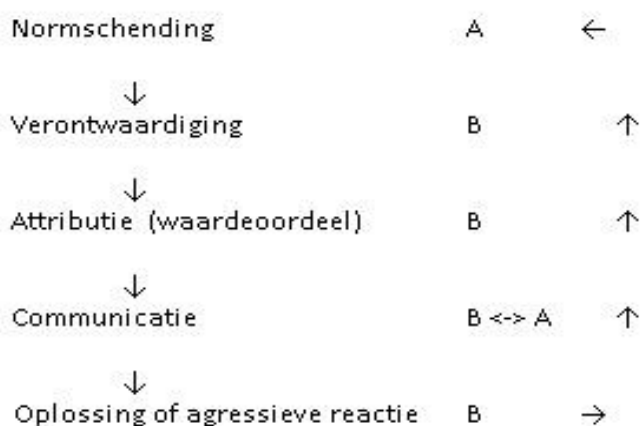
Een goede training waar je in de praktijk wat aan hebt is afhankelijk van de trainers en de inhoud van de training. Nog belangrijker is echter je eigen actieve inzet als deelnemer en als kennisbron. Dank daarvoor! Maar de transfer maken van de informatie uit de training naar de praktijk, maakt of een training echt een waardevol aandeel krijgt binnen het werkproces. Als team ben je hier nu gezamenlijk verantwoordelijk voor. Succes en veel oefenplezier!

Werken vanuit het Attributiemodel

De beleving van agressie is subjectief (dus niet altijd objectief vast te stellen).

Het attributiemodel is een interactioneel model en gaat ervan uit dat agressie (ongewenst gedrag) het resultaat is van de interactie tussen 2 of meer personen in de context van de aanwezige omgeving (bijv. op een afdeling met ongeschreven regels). Het attributiemodel legt de nadruk op het bewust worden van onze eigen rol en de invloed die wij hierop hebben. Welk waardeoordeel heb ik (van de ander en/of diens gedrag) en hoe neem ik dit mee in het contact met de ander? Denk ook na over welke normen wij, als hulpverlener, schenden (wachtlijnen, bepaalde huisregels, privacy). De winst valt, als hulpverlener, te halen tijdens het contact, wanneer bewust van de aanwezige attributies (waardeoordelen) bij de betrokkenen en deze bespreekbaar te maken met een neutrale insteek.

Schema Attributietheorie



Soorten Agressie

In de training behandelen we 3 verschillende soorten agressie

Frustratie agressie

Hierbij komt de agressie voort uit frustratie en is het een reactie op iets wat gebeurd is in het (recente) verleden. Het komt vanuit het **gevoel**. Het kenmerkt zich door snel oplopende emoties en een verminderde controle over het eigen gedrag. Het is vaak niet persoonlijk, maar in reactie op het gedrag van de ander kan het persoonlijk worden. Het betreft vaak frustratie over de situatie (slecht nieuws, iets lukt niet, stapeling van tegenvallers, onmacht). De frustratie agressie heeft zijn basis binnen de driftinstinct theorie van Freud (agressie is aangeboren) en het frustratiemodel (agressie komt voort vanuit een frustratie, iets van buiten af) en de territoriumleer (iemand komt letterlijk en/of figuurlijk te dichtbij). Aandacht voor de inhoud (wat is de veroorzaker van de emotie/frustratie) is belangrijk. Begrip en aansluiten bij de ander (binnen de grenzen van het toelaatbare uiteraard).

Interventie: **De-escaleren** (zie gesprekstechnieken).

Instrumentele agressie

Hierbij wordt agressie ingezet om een doel te bereiken en is gericht op de toekomst. Het is aangestuurd vanuit het **denken** en wordt dus bewust ingezet. Vaak om iets gedaan te krijgen. Hierbij zie je dat de agressie op de persoon gericht is, denk aan discriminatie, manipulatie, intimidatie, bedreiging. Belangrijk om het 'hoe gaan we met elkaar om' (betrekking) te verduidelijken of herstellen. Het stellen van een grens is van belang om het gedrag niet lonend te laten zijn. Is er tevens sprake van hoge frustratie (de ene vorm sluit de andere niet uit) is afstemmen van interventie van belang. Eerst de-escaleren van de emotie/frustratie, daarna ontoelaatbaar gedrag begrenzen.

Instrumentele agressie vindt zijn oorsprong in onder andere het leertheoretisch model (alle agressie is aangeleerd gedrag, de ervaring is dat agressie loont).

Interventie: **Confronteren** (zie gesprekstechnieken).

Explosieve agressie

Hierbij zit iemand zo hoog in zijn emotie dat degene niet meer voor rede vatbaar is. Deze agressie gaat direct uit van het **handelen**. Deze agressie vindt je terug in het biologisch medisch model. Iemand heeft een stofje teveel of te weinig, denk aan; suikerziekte, psychisch ziektebeeld, drugs, alcohol, medicatie, hormonen, testosteron, dementie, etc.

Interventie: Zorgen voor **fysieke veiligheid**: Fysiek ingrijpen d.m.v. teamtechnieken (wanneer toegestaan en aangeleerd), weggaan/ontzetten en/of hulp inschakelen van politie.

Gesprekstechnieken

Confronteren

Het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag en de verantwoordelijkheid hiervoor bij de ander leggen. Het stellen van grenzen. Zorgen dat ongewenst gedrag (instrumentele agressie) niet loont. Belangrijk om voor jezelf (en je collega's) op te komen en voor de agressor om te weten dat bepaald gedrag niet toelaatbaar is. Duidelijkheid op betrekkningsniveau is hier van belang; hoe gaan we met elkaar om. Een goede (hulpverleners)relatie kan niet zonder confronteren. We willen ten alle tijden goede zorg verlenen, zonder te gaan vermijden (weggaan, aan collega overlaten) of de controle te verliezen (terug schreeuwen, dingen zeggen waar je spijt van krijgt). Hiervoor is het nodig om bij ongewenst gedrag duidelijk te zijn over de wenselijke omgangsvormen.

Hoe te confronteren

Let op lichaamstaal (houding, spierspanning, veilig) en gebruik van stem (ademhaling). Confronteren, het stellen van grenzen, hoeft absoluut niet met een belerend vingertje of aller strengste toon en blik. Afhankelijk van de context en het betreffende ongewenste gedrag (bedreiging versus onhandig aan je nieuwe sjaal plukken) pas je je reactie aan. Denk rustig na welke grens bereikt is, ga niet in discussie en herhaal indien nodig. Houdt de boodschap zo kort als mogelijk.

Benoem:

-Naam

- Het gedrag (zo concreet mogelijk) *Bijv: Je **scheldt** mij uit*
- Wat je vindt en/of voelt (effect van gedrag) *Bijv: **Ik** vind dat vervelend*
- Wat je wilt dat de ander doet (niet vragen) *Bijv: **Ik** wil dat je **stopt** met schelden*

Consequentie schetsen (betrekkningsniveau)

Het schetsen van een consequentie is het aanspreken op het aanhoudende gedrag nadat je een confrontatie hebt toegepast. Iemand stopt dus niet met het gedrag waarop jij degene op hebt aangesproken. Je geeft aan wat de consequentie is van het gedrag en geeft iemand een keus. Hiermee leg je de verantwoording (voor het contact) bij de ander.

Hoe een consequentie te schetsen

Zorg ervoor dat de consequentie uitvoerbaar en haalbaar is (liefst meteen), dat je doet wat je zegt (geloofwaardigheid / consequent) en dat de consequentie in verhouding is met het gedrag van de ander (proportioneel).

Gebruik de Of.... Of....

- Bijvoorbeeld:
- Of: je gaat door met schelden en dan stop ik dit gesprek. (-)
 - Of: je stopt met schelden en dan kunnen we in gesprek blijven. (+)
 - Kies maar / Aan u de keus.

Het is krachtig om te eindigen met de positieve factor (winfactor voor de agressor / dat wat jouw voorkeur heeft). Zorg ook voor rust na het uitspreken van de consequentie. Laat de boodschap even landen bij de ander en geef de ruimte om een keuze te maken. Dus **KOE**; kaken op elkaar.

Tip: bespreek met het team welke consequenties er geschetst kunnen worden en werk deze alvast uit. Op het moment zelf iets bedenken is vaak lastig.

De-escaleren

De-escaleren is het kalmeren en willen begrijpen van een agressieve/emotionele persoon met als doel het voorkomen van een crisis en weer mogelijk maken van communicatie. Middels de-escaleren pogen we het verhaal van de ander te duiden. Gericht op de inhoud dus. Helder krijgen van het probleem wat de frustratie/emotie veroorzaakt. Het is niet gericht op het oplossen van het probleem (dus niet argumenteren). De oplossing ligt in eerste instantie in het begrijpen van het verhaal en begrip hebben voor de emotie die dit oproept. De ander zich gehoord laten voelen.

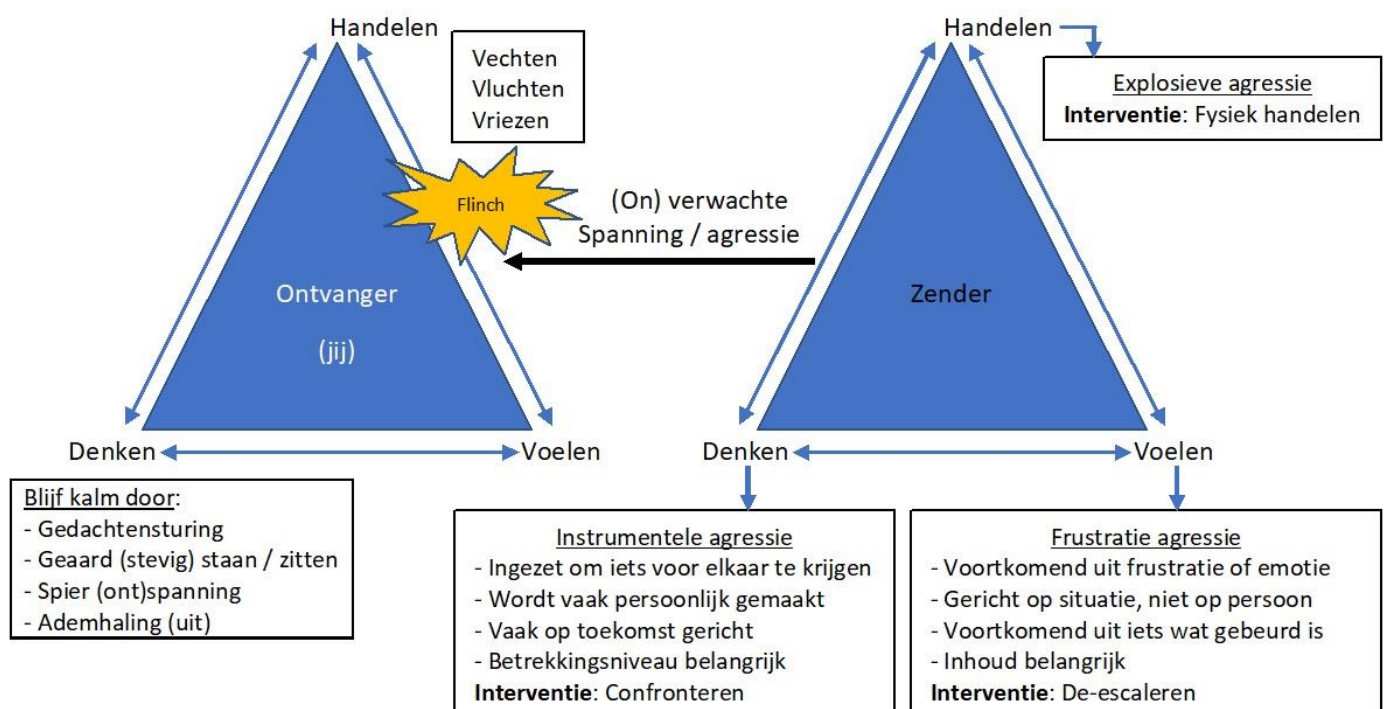
Hoe te de-escaleren

Zorg dat je rustig bent, let op je ademhaling en houding. Maak (oog)contact en zorg voor een open houding. Geef de ander fysieke ruimte (niet meteen inzetten om te laten zitten bij hoge spanning bijvoorbeeld, maar ook niet te dichtbij komen). Zelf gaan staan, als je zit, kan een fijne manier zijn om zichtbaar te zijn en aan te sluiten bij de ander.

Benoem:

- Naam
 - Papegaaien / woorden herhalen (actief luisteren)
 - Emoties van de ander (gevoelsreflectie)
- } *Ja-tjes vangen*
- L.S.D. (luisteren, samenvatten en doorvragen)
 - Begrip
 - Evt. samen zoeken naar een 'oplossing' (als het kan en pas als laatst)

Spanning



Spanning

Spanning komt als eerste bij ons gevoel binnen. We maken verschil tussen voorspelbare en onvoorspelbare (fysieke) spanning/agressie. Bij onvoorspelbare / onverwachte spanning wordt dit heel kort (of amper) waargenomen en ga je direct vanuit een fysiologische reactie (stresshormoon, verhoogde adrenaline en hartslag) handelen. Het handelen begint bij een primaire schrikreactie wat we de FLINCH reactie noemen. Een primaire schrikreactie ter verdediging. Je handen voor je hoofd en vaak wat ineengedoken. Door je handen open bij je hoofd te houden kom je in een krachtige lichaamstand te staan om jezelf te kunnen verdedigen. We spreken dan ook van het Menselijk Verdediging Systeem (MVS). We kunnen dus vertrouwen op onze primaire reacties. Door onszelf te strekken worden we nog sterker (Flinch-stand). Na deze flinch reactie komen we in een overlevingsstand waarbij we gaan handelen vanuit vechten, vriezen of vluchten.

Om zo bewust mogelijk te handelen is het de noodzakelijk om vanuit het gevoel zo kort mogelijk in je emotie (vecht-, vries-, vlucht) reactie te zijn en over te schakelen naar het denken. Hiervoor moeten we onze spanning reguleren en kalm blijven of worden. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan en behoeft ervaring en oefening. Ondanks dat elke situatie anders is, is het wel zinvol om aandacht te hebben voor spanningsregulatie en te kijken welk hulpmiddel jou het beste past. Zodat je ook in stressvolle situaties zo professioneel als mogelijk kunt reageren.

Bij voorspelbare (fysieke) agressie kunnen we vaak eerst denken voordat we gaan handelen. Zo kunnen we middels objectieve waarneming inschatten welke interventie per situatie passend is, rekening houdend met welke signalen ons lichaam afgeeft.

Spanningsregulatie

Ons werk met mensen is erg afwisselend. Omdat je je werk goed wilt doen en de werkdruk vaak hoog is, ontstaan vaak herkenbare stressmomenten. Als we dan ook nog eens met agressie te maken krijgen, wordt er veel van ons gevraagd. Onderschat ook niet de enorme hoeveelheid prikkels die we tegenwoordig krijgen via de (sociale) media. Hierdoor is het noodzakelijk dat we, zeker binnen ons werk, van tijd tot tijd kunnen ont- stressen. Door beter voor jezelf te zorgen functioneer je ook beter. Een win-win situatie dus.

Stress kan zeker ook positief werken, maar we krijgen er last van als het te lang duurt en/of te heftig is. Uiteraard kan je invloed uitoefenen op het voorkomen van stress door goed te plannen, prioriteiten te stellen, te delegeren en op tijd rust te nemen. Als dit niet afdoende is, of er is sprake van meer acute spanning, dan kunnen de volgende hulpmiddelen helpend zijn.

Stevig staan of zitten

Een stevige en neutrale houding maakt dat je prettig en gecontroleerd overkomt. Je bent flexibel, sneller van reactievermogen en op die manier krijg je minder spierspanning in je lichaam en voel je je rustiger.

Spier(ont)spanning

Door stress kunnen je spieren onder spanning komen te staan. Zeker bij langdurige stress kan dit nare gevolgen hebben voor je lijf, mogelijk ervaar je op den duur pijn (denk aan nek-, schouder – en hoofdpijn klachten). Door minder spierspanning in je lijf te hebben krijg je een betere houding en daarnaast kunnen de pijn klachten verminderen. Door je, je te concentreren op je spieren en ze bewust aan te spannen en weer los te laten ontspan je je spieren. Je aandacht wordt daarnaast verlegd op je lijf waardoor je vaak ook minder aan stress denkt.

Ademhaling

Je adem heeft effect op je hartslag. Het schema laat duidelijk zien welke gevolgen een hogere hartslag heeft. Met als gevolg dat je minder tactisch kunt handelen. Door rustig te ademen zorg je dat een versnelde hartslag kan herstellen.

Gedachten sturen (*helpende gedachten*)

De meeste gedachten die wij hebben gedurende de dag zijn negatief. Dit heeft een duidelijke functie (bescherming), maar is in stressvolle situaties niet helpend om de spanning onder controle te houden of te krijgen. Immers kunnen we met doemdenken ons lijf al het signaal geven dat er gevaar is, met alle fysiologische reacties als gevolg. Het inzetten van helpende gedachten (positieve gedachten) is een mooie tegenhanger. Help elkaar hierbij gedurende de dienst en pas op dat het klaagmomentje (vaak best zinvol) geen klaagdienst wordt (vaak slopend). 'Het wordt vanzelf weer 17.00 uur.' 'Ik heb super leuke en kundige collega's.' 'Ik heb training gehad en kan dit!'

Een andere manier, die zeer effectief blijkt te zijn, is een aantal keren per dag bewust aan iets te denken waar je blij van wordt. Dus: wachtwoord veranderen in iets leuks; 'VakantieKroatie2022'

Schema

Hieronder is het schema afgebeeld waarin duidelijk wordt gemaakt wat spanning met ons doet en met name met ons reactievermogen. Complexe aangeleerde handelingen zijn niet of moeilijk terug te halen in geval van (hoge) spanning of stress. Ook wordt nadenken lastiger en reageren we eerder vanuit de emotie dan dat we ergens weloverwogen over na hebben gedacht.

Dit is niet alleen van toepassing op ons als professionals, maar ook op de cliënten/patiënten/klanten. Het is belangrijk hier in de communicatie (gesprekstechnieken) rekening mee te houden.

