

Omgaan met agressie

“Een klap in mijn gezicht”

Een familielid van een patiënt begint te slaan. Een cliënt is woedend om een foutje in de planning. Maar liefst 52 procent van de werknemers in de zorg heeft te maken met agressie. 17 procent daarvan heeft dagelijks met agressie te maken, blijkt uit nieuwe cijfers.

Het is alweer even geleden dat SEH-verpleegkundige Mischa Berendsen stage liep op de psychogeriatrische afdeling van een verpleeghuis. Maar één incident zal hij nooit vergeten. “Door personeelstekort konden we de zorg soms niet aan. Zo kwam het dat een oudere vrouw nog in bed lag, terwijl haar zoon kwam om haar mee te nemen. Hij werd boos, we kregen een woordenwisseling en ineens pakte hij een gietijzeren kan en dreigde ermee te slaan. Ik dook ineen, maar gelukkig zette hij de kan vervolgens neer. Net toen ik dacht dat het gevaar geweken was, gaf hij me ineens een klap in mijn gezicht. Ik schrok zo dat ik snel ben weggelopen. Een heel vervelende ervaring.”



Agressie: veel zorgmedewerkers krijgen ermee te maken, blijkt uit recent onderzoek van TNO. Het gaat om ongeveer de helft (52 procent) van de werknemers in de zorg – veel meer dan in andere bedrijfstakken in Nederland. Vooral de ambulancezorg staat erom bekend, maar ook in de wijk, de ggz, het verpleeghuis en de verzorging komt agressie voor, meestal door cliënten of hun naasten. Zo’n escalatie hakt er flink in, blijkt uit een enquête van V&VN onder 600 verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten die met agressie te maken hebben gehad.* Niet voor niets overweegt 26 procent weleens te stoppen met zijn of haar werk vanwege een incident met agressie. Maar liefst 17 procent heeft dagelijks met agressie te maken en 27 procent heeft wekelijks met agressie te maken. Hoe dan ook vindt 63 procent dat incidenten met agressie de afgelopen vijf jaar zijn toegenomen. De gevolgen van agressie op het werk kunnen groot zijn: burn-outs,

verzuim, een slechtere algemene gezondheid en minder tevredenheid met het werk en de werkomstandigheden.

Dialogo aangaan

Gerben Bergsma geeft trainingen in het voorkomen van en omgaan met agressie, onder meer bij de V&VN Academie. Als psychiatisch verpleegkundige had hij vroeger zelf regelmatig te maken met agressief gedrag. "Tot ik ontdekte dat de kans op incidenten afnam als ik contact maakte met de ander, een relatie opbouwde en liet zien dat ik begrip voor hem had. Contact maken is dan ook een belangrijk onderdeel van de trainingen die ik geef. Want waardoor worden mensen agressief? Omdat



ze willen dat iets verdwijnt of omdat ze iets missen en willen dat dat komt. Als je met die blik naar iemand kijkt, kun je een incident soms voorkomen."

De ene keer vindt agressie op een heel subtiele manier plaats. De andere keer heel uitgesproken, bijvoorbeeld fysiek. Wat voor de een agressie is, is het voor de ander misschien niet. Hoe je agressie ervaart is heel persoonlijk en heeft te maken met normen en waarden. Mensen kunnen er verschillend op reageren: de een heel stoer, de ander wil er niet meer over praten en een volgende reageert juist heel wraakzuchtig. Er is niet één manier om er goed mee om te gaan. "Belangrijk is om te erkennen en herkennen wat het met je doet", zegt Gerben Bergsma. "Kijk ook naar je eigen rol: wat kun jij zelf doen om een incident een volgende keer te voorkomen? Je kunt degene die agressief wordt voortaan negeren en de verbinding verbreken, maar dat helpt je niet verder. Want je kunt ook met elkaar in gesprek gaan en een verbinding tot stand brengen."

Communicatietechnieken

Tijdens zijn trainingen oefent Gerben met cursisten vaak communicatietechnieken die je kunt toepassen in de omgang met een agressief persoon. Bij situationele agressie – een opeenstapeling van gebeurtenissen die de emmer doet overlopen – is de volgende techniek effectief. Eerst erken je de ander: 'Logisch dat je boos bent, het blijft toch je moeder om wie het gaat.' Dan begrensd je hem: 'Maar ik moet toch weten wat je moeder nodig heeft, dus probeer even rustig te worden.' Ten slotte geef je instructie: 'Laten we daar even gaan zitten, dan zoeken we uit hoe het in elkaar zit en zoeken we een oplossing.'

Bij instrumentele agressie zet iemand aanvallend gedrag in om iets voor elkaar te krijgen.

Daarbij is begrenzen belangrijk. 'Als je tegen mij blijft schreeuwen, beëindig ik dit gesprek.' En wanneer de agressie niet stopt: 'Als je blijft tekeergaan, haal ik de bewaking.' Gerben: "Je wilt natuurlijk hulpvaardig blijven, maar soms is het nodig om duidelijk en consequent te zijn."

Weinig levenservaring

Na een foutje in de cliëntenplanning kreeg Sanne van Etten, wijkverpleegkundige in Bergen op Zoom, te maken met verbale agressie. "De cliënt en mantelzorger waren woest en scholden mijn voicemail vol met allerlei vernederende taal, zoals 'je bent niks waard!' Verschrikkelijk vond ik het. Met lood in mijn schoenen belde ik ze terug en vertelde hoe ik dit ervaren had. Uiteindelijk hebben we het uitgepraat. Maar ik merk dat ik bang blijf dat deze mensen me weer zo kwetsen."

Als je bang bent, voelt een ander dat, zegt Gerben Bergsma. "De ander kan dan het gevoel krijgen dat je niet betrouwbaar of capabel bent, en dat werkt soms agressie in de hand. Zodra je meer rust uitstraalt, werkt dat door op de cliënten en hun familie." Soms helpt het ook om van tevoren een strategie te bedenken: als ik het zo doe, heb ik veel minder kans dat de situatie escaleert. "Dat geeft zelfvertrouwen, en dat straalt je weer uit."

Achteraf beseft Mischa Berendsen dat hij nog erg jong was toen hij werd geslagen, en weinig levenservaring had. "Dat voelde die man aan. Ik reageerde aangevallen, ging de discussie aan en liet hem doorslaan in zijn emotie. Nu zou ik het anders aanpakken."

Inleven

Een anti-agressietraining volgen is goed, maar je kunt niet één soort aanpak op iedereen toepassen, vindt Linda Fik, die op een psychogeriatrische afdeling van de Treant Zorggroep werkte. "Ieder mens reageert anders, dus is het verstandig om mee te gaan in iemands belevingswereld. Ik verzorgde ooit een dame in een vergevorderd stadium van Alzheimer. Als je haar wilde wassen, sloeg ze al bij het uitkleden van zich af. Ik probeerde me te verplaatsen in haar. Hoe zou ik me voelen als ik hier stond, terwijl ik absoluut niet begrijp wat



er speelt en iemand probeert mijn broek uit te trekken? Dat leek mij ook heel beangstigend. Door rustig contact met haar te maken, lukt het me om haar zonder strijd te helpen. Ja, dat duurt even, maar strijd kost nog veel meer tijd." Omdat haar aanpak lastig in woorden is uit te leggen, liet Linda

Do's en don'ts bij agressie

Do

- Beoordeel situaties op mogelijke intimidatie
- Houd scherp je (lichamelijke) waarschuwingssignalen in de gaten
- Blijf rustig
- Kies altijd voor je eigen veiligheid
- Sta stil bij wat de intimidatie met je heeft gedaan
- Zoek hulp bij je leidinggevende en collega's

Don't

- Denk nooit dat je zorg moet verlenen bij intimidatie
- Verlaag je grenzen ten aanzien van agressie en intimidatie niet
- Denk nooit dat intimidatie bij je werk hoort

met video-interactie aan haar collega's zien hoe haar aanpak werkt. "Iedereen dacht dat je met deze dame geen contact kon maken, maar nu konden ze zien dat het wel kan én wat het positieve effect ervan is."

Voel je veilig

Ook voor organisaties is een rol weggelegd bij het bestrijden van incidenten. Ze moeten intern afspreken wat voor hen de definitie van agressie is en een beleid maken met richtlijnen en protocollen. "Dat maakt ook dat de meldingsbereidheid van incidenten toeneemt, weet Gerben Bergsma. "Want lang niet alles wordt gemeld." Verder is de inrichting van de afdeling belangrijk: is die overzichtelijk? Het beste is als je als zorgverlener altijd tussen de patiënt en de deur zit, zodat je eventueel snel weg kunt. "Ook fijn als er een raam in de ruimte zit en collega's je kunnen zien. Wie zich veilig voelt, straalt meer zekerheid uit en kan iemand beter rustig krijgen dan wie zich onveilig voelt."

* Lees de onderzoeksresultaten op www.venvn.nl.

V&VN Academie

Volg de incompany-scholing Agressie Afwenden bij V&VN Academie.

Meer informatie: www.venvn.nl/academie.

