

Zo weer je je tegen agressie

De *Klinische les* besteedt aandacht aan veelvoorkomende aandoeningen en andere medische zaken waar je in je werk als verzorgende mee te maken kunt krijgen. Deze keer gaat het over agressie naar verzorgenden toe – van cliënten en van collega's.

TEKST: MIRJAM BEDAF

Agressie op de werkvloer is een groot probleem. Uit onderzoek van TNO blijkt dat agressie door derden nergens zo veel voorkomt als in de verpleging en in de gezondheidszorg. Hierbij gaat het niet alleen om fysiek geweld zoals slaan, schoppen of krabben, maar ook om (seksuele) intimidatie en verbale agressie. In de verpleging heeft 52 procent en in de gezondheidszorg in het algemeen 45 procent van de medewerkers hier wel eens mee te maken. In totaal gaat het om een kleine 450.000 slachtoffers van agressie. Als we het hebben over agressie gaat het niet alleen over agressie van cliënten, maar ook van collega's. Dit komt in medische beroepen niet vaker voor dan in andere groepen, maar toch is het percentage nog 17 procent. Het grote verschil tussen deze twee soorten agressie is dat bij agressie door cliënten nog steun kan worden gezocht bij collega's en/of leidinggevenden. Bij agressie door collega's is het soms moeilijk om steun te vinden op het werk. Het ziekteverzuim onder slachtoffers van agressie in de zorg is 9 procent, en dat percentage is hoog in verhouding tot andere beroepen. Bij agressie door collega's ligt het verzuim nog hoger. In sommige gevallen is de agressie zo ernstig dat verzorgenden voor een ander beroep kiezen.

NIET NORMAAL

Agressie wordt over het algemeen beschouwd als iets wat bij het werk van verzorgenden hoort, maar dat is het niet. Agressie is niet 'normaal' en is vaker te

voorkomen of te verminderen dan je in eerste instantie zou denken. Natuurlijk heeft iedereen wel eens last van frustratie of agressieve gevoelens, ook jij als verzorgende. Maar er zijn methoden om agressie te controleren. Dat begint in eerste instantie met het herkennen van agressie. Bepaalde symptomen, bijvoorbeeld fysieke kenmerken als boos kijken, spieren aanspannen en een gesloten houding hebben, zijn tekenen van agressie zonder dat je ze direct als dusdanig duidt of herkent.

In sommige gevallen wordt geaccepteerd dat bepaalde vormen van agressie horen bij aandoeningen of ziekten zoals Alzheimer, dementie of niet-aangeboren hersenafwijkingen. Het kan zijn dat

cliënten met zo'n aandoening sneller gedesoriënteerd of geïrriteerd raken, maar dat wil niet zeggen dat er niets aan te doen valt. Soms ligt een oplossing voor de hand, maar kost het wat tijd en aandacht. Bijvoorbeeld: een cliënt op een gesloten afdeling reageert soms agressief, maar een gesprek met de familie biedt helderheid. De man blijkt een fervent wielrenner te zijn geweest, maar hij verveelt zich nu en reageert daarom wel eens pittig. Compenserend gedrag noemen we dat. Een hometrainer met een televisiescherm met landschappen blijkt voor hem dé oplossing.

Het kan ook zijn dat een verzorgende zonder opzet over de grenzen van een cliënt heen gaat. In de thuiszorg komt

'VAAK GEEN SIMPELE OPLOSSING VOOR AGRESSIE'

Gerben Bergsma is opgeleid als verpleegkundige, geeft trainingen over agressie voor verpleegkundigen en verzorgenden en adviseert in vastgelopen cliëntsituaties: 'Een goede manier om problemen met agressie aan te pakken is de EBI-methode. Dit is een stappenplan dat in veel gevallen toe is te passen en ervoor kan zorgen dat agressie afneemt. EBI staat voor erkenning, begrenzing en instructie. Wanneer er sprake is van agressie is het belangrijk om de gevoelens van de ander te erkennen. Dit zorgt ervoor dat de ander zich gehoord voelt. Als het goed is wordt hij of zij hierdoor rustiger. De erkenning maakt de weg vrij voor begrenzing. Hierbij leg je uit wat er aan de hand is of wat de regels zijn. Ten slotte pas je de instructie toe. Hierbij kun je een oplossing of compromis aandragen of samen met de ander een middenweg zoeken. Het toepassen van EBI voorkomt dat een situatie uit de hand loopt. Voorkom ook om in welles-nietes terecht te komen. In de thuiszorg komt dit bijvoorbeeld regelmatig voor: "U bent te laat!" Een mogelijk antwoord is dan: "Ik kan me voorstellen dat dit vervelend is want u wilt naar bed. Maar het is mensenwerk en soms duurt het wat langer, net als bij u toen u gevallen was. Volgende keer kan ik u een sms'je sturen dat ik wat later ben." Dit voorkomt dat de boel escaleert. Bij situationele agressie ligt de nadruk op erkenning, bij instrumentele agressie op begrenzing.'



Bij opbouwende agressie die tot een uitbarsting komt is het belangrijk om de cliënt eerst een beetje te laten uitrazen.

dat regelmatig voor, je bent tenslotte te gast bij de cliënt. Soms doe je dingen die tegen de (gezins)cultuur van de cliënt indruisen. Denk aan een vrouw die het niet prettig vindt om zich voor een mannelijke verzorgende uit te kleden, of andersom.

SOORTEN AGRESSIE

Er zijn verschillende vormen van agressie. De eerste is *situationele agressie*. Deze vorm bouwt zich op vanuit een opeenstapeling van gebeurtenissen. Over het algemeen gaat het hier om cliënten die niet met regelmaat agressief zijn. De omstandigheden zorgen ervoor dat de druk zich bij hen opbouwt tot het op een gegeven moment tot een uitbarsting komt. Deze vorm van agressie is meestal niet specifiek op één persoon gericht, maar afhankelijk van de omstandigheden waarin iemand leeft. Denk aan een kind dat ziek is of de partner die naar het ziekenhuis moet.

Wanneer je dit opmerkt is het belangrijk om de cliënt eerst een beetje te laten uitrazen. Is hij of zij de eerste emotie kwijt, dan kun je het kort samenvatten; je

erkent hiermee zijn of haar gevoel. Als je dit op de juiste manier aanpakt zie je de emotie afnemen. En kun je over naar de fase van realiteitstoetsing. Hierbij zoek je uit wat er aan de hand is, hoe de problemen in elkaar zitten en wat je eraan kunt doen. Deze methode is ook goed toe te passen bij (conflicten met) familieleden van cliënten.

De tweede vorm is *instrumentele agressie*. Hierbij gebruikt een cliënt agressie bewust als instrument om iets gedaan te krijgen waarvan hij of zij denkt dat je het niet wilt doen. Het is eigenlijk een vorm van manipulatie en/of intimidatie. Bij deze vorm van agressie is het belangrijk om duidelijk je grenzen aan te geven. En vertel ook wat de gevolgen zijn als de cliënt niet tot bedaren komt. 'Ik snap dat u hulp nodig heeft, maar als u zo tegen me praat en niet respectvol met me omgaat kan ik u niet helpen. Dan neemt u maar contact op met mijn teamleider.'

COMPLEXERE SITUATIES

Bij cliënten met dementie, een verstandelijke handicap of niet-aangeboren hersenletsel is agressie complexer. Op

het moment van agressie kun je eigenlijk zeggen dat ze onvoldoende ondersteund zijn; ze dwalen door perioden van hun leven. De cliënt zegt: 'Ik moet naar mijn werk.' Als jij dan zegt: 'Maar je werkt helemaal niet meer' kan dat agressie opwekken. In principe mag je ervan uitgaan dat desoriëntatie de basis is van de agressie.

Er zijn twee manieren om hiermee om te gaan. De eerste is de realiteitsoriëntatietraining (ROT). Hierbij probeer je de cliënt terug te krijgen in het hier en nu door uit te leggen wat er aan de hand is. Bijvoorbeeld: 'Je zit in een verzorgingshuis en je hoeft dus niet naar je werk.' Hoewel deze methode goed kan werken is voor de meeste cliënten een andere aanpak effectiever: *validation*. Hierbij sluit je aan bij de belevingswereld van de cliënt. Je geeft binnen deze belevingswereld een oplossing. De cliënt zegt: 'Ik moet naar mijn werk.' Jij antwoordt: 'Is het al zo laat? Ik zal bellen dat je wat later komt zodat je eerst nog een broodje kunt eten.' Je gaat dus niet tegen de cliënt in, maar zoekt op een creatieve manier naar een oplossing die voor hem

of haar ongemerkt is. De verschillen in aanpak hebben te maken met bijvoorbeeld het stadium van de dementie. Wanneer een cliënt weinig heldere momenten heeft, zoals bij gevorderde alzheimerdementie, heeft de ROT-methode weinig zin.

PERSONLIJKHEID

Er is vaak geen eenduidige, simpele oplossing voor agressie. Het gaat over je persoonlijkheid in relatie tot het stellen van grenzen. Kort gezegd kun je twee soorten persoonlijkheden onderscheiden: de *ik-*

persoonlijkheid die goed grenzen kan stellen en sterk de eigen behoeften voelt en vervult, en de *jij-persoonlijkheid* die sensitief is, heel goed anderen aanvoelt, maar minder goed de eigen behoeften erkent en herkent. Als je weet welke persoonlijkheidskenmerken jij als verzorgende hebt kun je jouw eigen aandachtspunten herkennen. In iedere relatie moet je namelijk proberen tot een 'wij' te komen, waarbij je kijkt naar de wensen van de persoon in relatie tot de geldende grenzen. In sommige gevallen zul je de ander moeten begrenzen. Als je eenmaal tot een 'wij' bent gekomen en de agressie is afgenomen kun je naar een 'het' toewerken. In dit geval staat 'het' voor concrete dingen en afspraken, zoals medicatie of uitleg over het zorgplan.

COLLEGA'S

Iedereen heeft andere grenzen en uit zich op zijn of haar eigen manier. Het is goed om bij elke vorm van agressie – of die

nu komt van een cliënt of van een collega – te kijken wat de agressie veroorzaakt. Ook is het belangrijk om erover te praten met collega's en/of leidinggevend. Wanneer agressie voorkomt onder collega's kan het gaan om pesten, maar het betreft veel vaker het voorbijgaan aan gevoelens. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van ongewenste intimiteiten (een cliënt geeft een verzorgende een klap op de billen) kan het voorkomen dat collega's het incident weglachen, terwijl de verzorgende in kwestie het als vernederend en grensoverschrijdend heeft ervaren. De collega's gaan dan voorbij aan de gevoelens van de gedupeerde. Of oudere collega's geven aan dat ze zich niet druk meer maken over boze cliënten; dat 'hoort nu eenmaal bij het werk'. Het is belangrijk om als verzorgenden elkaar te steunen, samen met de leidinggevend. Hierdoor zijn problemen bespreekbaar en is er een prettiger werksfeer. ■

MEER WETEN?

- <http://www.venvn.nl/themas/Agressie>.
- In *TvV 1-2016* vind je twee artikelen over sociale agressie ofwel pesten onder ouderen.

Speel de
kennisquiz online:
www.tvvonline.nl/
Na het werk/
Kennisquiz

Test jezelf

1 Wat is agressie?

- A Een aanval.
 B Een aantasting.
 C Een uitbarsting.

2 Hoeveel procent van de medewerkers in de verpleging krijgt te maken met externe agressie?

- A 57 procent.
 B 52 procent.
 C 45 procent.

3 Pesten op het werk komt bij verzorgenden vaker voor dan bij andere beroepen.

- A Dat is waar.
 B Dat is niet waar.

4 Wat zijn de verschillende soorten van agressie?

- A Stationaire en instrumentele agressie.
 B Situationele en irrationele agressie.
 C Situationele en instrumentele agressie.

5 Welke stelling met betrekking tot agressie bij dementie is juist?

- A De agressie leidt tot desoriëntatie.

- B Desoriëntatie is de basis van de agressie.
 C Door desoriëntatie is er geen sprake van agressie.

6 Agressie wordt vaak veroorzaakt doordat een persoon niet in balans is.

- A Dat is waar.
 B Dat is niet waar.

7 Wat betekent de afkorting EBI?

- A Erkenning, begrenzing en inzicht.
 B Erkenning, beperking en instructie.
 C Erkenning, begrenzing en instructie.

8 Het toepassen van EBI:

- A voorkomt de agressie bij de ander.
 B voorkomt dat een situatie uit de hand loopt.
 C voorkomt dat een situatie stagneert.

Elk goed antwoord levert één punt op. Tel al je punten bij elkaar op en bekijk de uitslag!

4C
3B
2B
1A
Antwoorden

Uitslag

0-3 goed

Je weet nog niet voldoende.

3-6 goed

De belangrijkste dingen weet je.

6-8 goed

Je hebt het helemaal begrepen!