

rmu

zorg & welzijn

VERBALE AGRESSIE

"HIJ NOEMDE MIJ BIJ NAAM
EN BETWISTTE MIJN INTEGRITEIT."

VEERKRACHTIGER TEAM

ALS INCIDENTEN GOED WORDEN BESPROKEN EN OPGEVANGEN.

"IN DE COMBINATIE VAN BARMHARTIGHEID EN
BEGRENZING, KRIJGT NABIJHEID ECHTE BETEKENIS."

Begrip en begrenzen bij agressie

AGRESSIE EN BEDREIGING ZIJN VOOR VEEL ZORGVERLENERS DAGELIJKSE REALITEIT. HOE GA JE ERMEE OM, WAAR TREK JE DE GRENS EN HOE BLIJF JE ALS TEAM VEERKRACHTIG?



Veel medewerkers in de zorgsector krijgen één of meerdere keren in hun carrière te maken met agressie of bedreiging. Volgens Marte Ruinen, senior trainer en adviseur bij ARQ IVP, onderdeel van ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, is dat een zorgwekkende ontwikkeling. "We zien dat de druk in deze sector toeneemt, verwachtingen van patiënten en naasten hoger worden en het lontje korter. Juist daarom is het essentieel dat zorgverleners dit leren herkennen en weten hoe ze zichzelf en elkaar hier tegen kunnen beschermen."

Ruinen werkt met professionals in hoog-risicoberoepen. Zij adviseert organisaties over hoe zij hun medewerkers kunnen ondersteunen na ingrijpende situaties en geeft trainingen *Omgaan met agressie* aan medewerkers. In de zorgsector hoort zij veel vergelijkbare verhalen: van subtiele manipulatie tot schelden, schreeuwen

of dreigen met indienen van klachten of geweld. "Het gaat lang niet altijd om fysiek geweld. Ook onderhuidse spanning kan juist veel impact hebben."

HERKENNEN EN BEGRENZEN

Om een dreigende situatie tijdig te herkennen en te weten hoe je het beste kunt handelen, is het volgens Ruinen van belang om te weten dat er verschillende vormen van agressie zijn. "Wij spreken van drie vormen: frustratie-agressie, instrumentele agressie en agressie die voortkomt uit psychopathologie. Frustratie-agressie komt voort uit onmacht, angst of stress. Denk aan iemand die lang heeft moeten wachten, bijvoorbeeld op een behandeling en vervolgens ook nog in de wachtkamer, óf iemand die slecht nieuws heeft gekregen. Die boosheid is meestal niet persoonlijk op de zorgmedewerker gericht. In zulke situaties helpt het om empathie te tonen. Mensen willen zich gezien en gehoord voelen. Als dat lukt, zakt de spanning vaak en ontstaat er ruimte om weer terug naar de inhoud te gaan."

Anders ligt het bij instrumentele agressie. "Wij spreken over instrumentele agressie als agressie wordt ingezet als middel om iets voor elkaar te krijgen. Je kunt hierbij denken aan manipulatie, intimidatie, schelden of dreigen. Dit

gedrag vraagt om een andere aanpak; begrenzen is dan noodzakelijk. Het is van belang om in deze situaties duidelijk te benoemen dat dit gedrag niet acceptabel is. Hoe eerder je dat doet, hoe groter de kans dat iemand terugschakelt.”

De derde categorie is agressie die voortkomt uit een ziektebeeld, zoals bij dementie of psychiatrische problematiek. Ruinen legt uit: “Dat maakt het ingewikkelder, maar de grens blijft hetzelfde: onacceptabel gedrag blijft onacceptabel. Je kunt misschien meer begrip opbrengen en milder reageren omdat je weet dat het voortkomt uit een ziektebeeld, maar je moet jezelf en je collega's wel beschermen. Je hoeft je niet te laten uitschelden of agressieve of bedreigende opmerkingen te verdragen, ook niet als iemand ziek is.”

Veel zorgverleners vinden het lastig om te bepalen wanneer gedrag over een grens gaat. Dat komt deels door hun sterke zorgmotivatie. “Het zit in de aard van zorgverleners om te helpen, maar soms gaat dat ten koste van zichzelf. Als jij je grenzen bewaakt, bescherm je niet alleen jezelf, maar ook je collega's. Om te voorkomen dat een situatie volledig uit de hand loopt, is het van belang om de signalen die aan een escalatie voorafgaan, te herkennen.



TEKST WILLEMIKE STEEN • BEELD JUDITH LEROY FOTOGRAFIE

**“Grenzen stellen,
is veiligheid bieden.”**

“Blijf begrenzen, ook als gedrag voortkomt uit ziekte en dus wellicht minder beïnvloedbaar is.”

Ruinen vertelt: “Je kunt letten op een aantal dingen zoals taalgebruik, stemverheffing en lichaamshouding. Wanneer mensen bijvoorbeeld steeds dwingender worden, zitten ze vaak al

hoog in hun spanning. Als je dan als hulpverlener rustig blijft, kun je eerder handelen en heb je meer kans om de situatie onder controle te houden.” Volgens Ruinen is het cruciaal dat

teams hierin dezelfde taal spreken. “Als de norm helder is – wat accepteren we wel en wat niet – geeft dat veiligheid. Voor jezelf, maar ook voor je collega’s.” Hierin is de rol van een leidinggevende van wezenlijk belang. Hij of zij geeft niet alleen het goede voorbeeld, maar moet ook bijsturen waar nodig.

DE IMPACT OP TEAMS

Situaties rondom agressie of bedreiging raken niet alleen de individuele zorgverlener, maar het hele team. “Als incidenten goed worden opgevangen en besproken, kan een team er juist veerkrachtig door worden,” zegt Ruinen. “Collega’s die elkaar steunen en dezelfde taal spreken herstellen sneller. In onze trainingen besteden we hier veel aandacht aan.”

Als die opvang van collega’s ontbreekt, kan de individuele impact groot zijn. “We horen weleens dat het gebrek aan erkenning als erger wordt ervaren dan het incident zelf. Bij herhaling kan dat leiden tot uitval, burn-out of zelfs PTSS. Het verschilt per persoon hoe je met een lastige situatie omgaat en hoe makkelijk je daarna weer verder kunt. Sommige mensen ontwikkelen in de loop der tijd een soort pantser van beton en worden cynisch. Anderen raken juist overgevoelig door een





TIPS VAN

**LIANNE
NOORDAM**JURIDISCH MEDEWERKER
BIJ DE RMU

Heb je vragen over veiligheid op jouw werk? Op pagina 21 in dit magazine lees je meer over een veilige en gezonde werkomgeving. Daarnaast geven we je

graag een aantal praktische tips:

- Check of en welk beleid er is binnen de organisatie met betrekking tot veiligheid op de werkvloer. Dit kun je doen bij je leidinggevende, HR of de ondernemingsraad.
- Is het niet duidelijk welke regels er gelden bij agressie, vraag je leidinggevende wat je moet doen.
- Heb je te maken met agressie of

bedreiging, praat erover en meld dit bij de leidinggevende.

- Blijf er niet mee zitten, je kunt het ook melden bij de vertrouwenspersoon.
- Heb je een werksituatie en weet je niet hoe te handelen? Bel de RMU! Wij denken met je mee!
- Check ook de Nationale beroepscode op de website van de RMU.

opeenstapeling van situaties, waardoor ze weinig meer kunnen verdragen. Beide situaties zijn signalen dat de balans zoek is en dat er meer aandacht nodig is."

Nazorg is dus essentieel, zowel voor de betrokken zorgmedewerker als het team. Ruinen heeft een duidelijk advies: "Praat erover met elkaar. Stop niet na de vraag: 'hoe gaat het nu met je?' Vraag wat iemand nodig heeft op dat moment. Soms is dat een gesprek, anderen hebben behoefte aan een wandeling en nog weer anderen willen juist even afstand nemen. En blijf elkaar ook na het incident monitoren om te zien of de verwerking gezond verloopt. Het is aan de organisatie om ervoor te zorgen dat de ondersteuning en nazorg structureel is ingebed, bijvoorbeeld door middel van peer support."

PRAKTISCH HANDELEN

Wat kun je als zorgverlener concreet doen als een situatie dreigt te escaleren? Volgens Ruinen begint alles bij zelfregulatie. "Je eigen spanning omlaag brengen, dat is allereerst van belang. Als jij rustig blijft, kun je beter waarnemen, beter nadenken en dus ook beter handelen. Daarnaast spelen lichaamstaal en stemgebruik een grote rol. "Sta stevig, spreek

rustig en duidelijk, en vermijd defensieve reacties zoals: 'Dit zijn nu eenmaal de regels.' Dat werkt vaak juist averechts."

De verschillende vormen van agressie behoeven een andere aanpak. Bij frustratie-agressie helpt meebewegen en erkenning geven. Bij instrumentele agressie is begrenzen noodzakelijk. "In deze situaties moet je eerst het gedrag stoppen door duidelijk te maken dat het niet oké is. Pas daarna kun je terug naar de inhoud. Maar misschien wel het belangrijkste: als je je onveilig voelt of als er over jouw grens heen wordt gegaan, stap dan uit de situatie. Jouw veiligheid gaat altijd voor", aldus Ruinen.

GRENZEN EN ZORGPLICHT

Een lastig spanningsveld in de zorg is dat tussen grenzen stellen en zorgplicht. "Veel zorgverleners denken dat ze alles moeten accepteren, maar dat is niet zo," stelt Ruinen. "Je mag en moet grenzen stellen, ook voor je eigen veiligheid. Als gedrag structureel grensoverschrijdend is en niet verandert, moet je als organisatie kijken wat mogelijk is. Veiligheid van medewerkers staat daarbij voorop."

Goed beleid is dan ook essentieel. De omgangsvormen moeten volgens

Ruinen niet alleen op papier staan, maar bekend zijn in de hele organisatie en ook door iedereen worden gedragen. Leidinggevendens spelen hierin een sleutelrol: zij moeten het onderwerp agenderen, kennis hebben van de impact en de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen en het goede voorbeeld geven. Maar ook medewerkers hebben verantwoordelijkheid. Ruinen adviseert: "Geef aan waar je grenzen liggen en wat je nodig hebt. Alleen dan kun je je werk goed uitoefenen."

HOOP EN VOORUITGANG

Ondanks de uitdagingen in de zorgsector rondom de onderwerpen agressie en bedreiging ziet Ruinen ook positieve ontwikkelingen: "Er is tegenwoordig meer aandacht voor agressie en bedreiging dan voorheen. Organisaties zoeken ook steeds vaker ondersteuning. We merken dat onze trainingen serieuzer worden genomen en dat organisaties hun beleid aanscherpen." Dat is hard nodig, want het risico dat zorgverleners de sector verlaten als zij zich niet meer veilig voelen in hun rol is reëel. Zonde, vindt Ruinen, want veel mensen kiezen bewust voor het vak en zijn ook goed in hun werk. Mensen zijn heel veerkrachtig, mits ze goed voor elkaar zorgen en de organisatie goed voor hen zorgt.