

‘Voorkomen van separeren is en blijft immers het hoofddoel’

Driemansteam

Het kan, afhankelijk van de situatie, verstandig zijn een ‘drie- of viermansteam’ te formeren. ‘Nummer één’ van het team communiceert met de cliënt, de andere twee volgen. Nummer één vraagt aan de cliënt of deze uit zichzelf wil meegaan. Vaak lukt dit. Lukt dit niet, dan kan de cliënt met een armklem meegevoerd en gesepareerd worden. Er wordt dan niet meer onderhandeld. Nummer één geeft duidelijke uitleg over het doel en de manier waarop gesepareerd wordt. Bespreek na een incident het separeren en de aanleiding ertoe constructief met alle betrokkenen. Je wilt immers van de situatie leren. Voorkomen van separeren is en blijft immers het hoofddoel.

AFSPRAKEN IN JE ORGANISATIE OVER AGRESSIE

Informeer bij je leidinggevende of er beleid is ten aanzien van agressie, welke afspraken en richtlijnen zijn er. Worden deze ook gehanteerd? Het is belangrijk dat er gedragscodes en protocollen zijn over hoe te handelen in geval van agressie. Dring er op aan dat agressie incidenten geregistreerd worden. Maak met je collega's afspraken over wat wel en niet acceptabel is. Spreek af hoe je reageert op ongewenst gedrag en welke maatregelen er genomen worden. Vergeet niet te communiceren met je cliënten wat er wel en niet geaccepteerd wordt.

COLOFON

‘Weerstand en agressie: hoe ga je ermee om?’ is een uitgave van FCB. FCB Dienstverleners in Arbeidsmarkt Vraagstukken is een initiatief van ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak en MOgroep.

Tekst
LOCOmotion, VHP ergonomie

Ontwerp
Graphic Invention

Publicatienummer
2006.0157

Bestellen
Deze uitgave kunt u bestellen bij FCB, e-mail post@fcbwjk.nl onder vermelding van ‘Weerstand en agressie: hoe ga je ermee om?’. Deze uitgave is ook als pdf te downloaden vanaf www.fcbwjk.nl

Voor meer informatie
FCB Dienstverleners in Arbeidsmarkt Vraagstukken
Koningin Wilhelminalaan 3
3527 LA Utrecht
T 030 298 53 50
F 030 298 53 33
E post@fcbwjk.nl
I www.fcbwjk.nl/ergocoach

Deze uitgave is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Noch de schrijvers, noch de uitgever stellen zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze uitgave. Ondanks de informatie in deze uitgave zal altijd de officiële gebruiksaanwijzing van hulpmiddelen gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze uitgave.

Weerstand en agressie: hoe ga je ermee om?



Gouden regels • Tips

Weerstand vergroot de fysieke belasting

Jij en je collega's krijgen tijdens de dagelijkse contacten met cliënten soms te maken met weerstand of ronduit agressie. Als dit fysieke vormen zijn, heeft dat directe gevolgen voor jouw lichamelijke belasting. Dit geldt ook voor de lichtere vormen van weerstand. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld angstig is en zich krampachtig verweert, moet jij extra veel kracht leveren. Of als een kind onverwacht reageert en je wilt het kind helpen om tot rust te komen, moet je ook vaak veel lichamelijke inspanning leveren.

Toch is dat meestal niet nodig. In deze folder voor ergocoaches lees je meer over het voorkomen én omgaan met weerstand en agressie, waaronder een aantal eenvoudige maar doeltreffende tips.

WEERSTAND EN AGRESSIE, DE TWEE GOUDEN REGELS:

- 1 Probeer weerstand en agressie altijd te voorkomen
- 2 Ga, als het toch zover komt, zo goed mogelijk om met weerstand en agressie



Tips

Om deze regels in acht te kunnen houden, bieden deze tips jou en je collega's houvast:

- Een goede inschatting van de gemoeds-toestand van de cliënt is stap één bij het voorkomen van agressie; vervolgens kun je inspelen op deze gemoedstoestand. Respect voor de ander en het bewaren van je rust zijn daarbij basisvoorwaarden.
- Herken de signalen die agressie aankondigen, grof taalgebruik, lichaamstaal, alcohol- of drugsgebruik.
- Benader de cliënt rustig. Plotselinge handelingen of hard praten werkt averechts. Geef geen bevelen.
- Maak altijd eerst zo goed mogelijk contact. Gebruik daarvoor zowel verbale als non-verbale mogelijkheden. Noem rustig de naam van de cliënt, vraag of deze je wilt aankijken of stel een gewone, alledaagse vraag ('Heeft u lekker gegeten?'). Denk ook aan de rust in je handelingen en je manier van aanraken of juist niet aanraken.
- Houd dit contact vast. Vertel wat je doet en hoe de cliënt mee kan helpen. Ook al heb je het idee dat deze je niet echt begrijpt, het werkt toch vaak ontspannend. Als je met zijn tweeën werkt, praat dan nooit over de cliënt heen met je collega's.
- Wees voorzichtig met hoe je je handen gebruikt. De plaats en het moment waar je je handen zet, kunnen weerstand oproepen of juist ontspannend werken. Ook door de manier waarop je de cliënt vastpakt, kun je deze laten ontspannen. Een volle, rustige en warme hand werkt ontspannender dan een knijpende greep. Ook steeds loslaten en weer vastpakken kan de cliënt onrustig maken. Houd dan liever contact.
- Zorg voor structuur en comfort. Wanneer cliënten weten wat er gaat gebeuren, kunnen zich voorbereiden. Ze weten wat er van ze verwacht wordt en wat de consequenties zijn. Comfort kan dit ondersteunen. Een prettige stoel, zachte muziek, even een moment van individuele aandacht in een aparte ruimte.
- Wees creatief. Sommige geuren, inrichting van ruimten of variaties in de sterkte van het licht werken ontspannend.



'Zorg voor structuur en comfort'

■ Voorkom dat je alleen bent met een mogelijk agressieve cliënt. Probeer dus van te voren een goede inschatting van het risico te maken. Richt je omgeving hier op in. Zorg dat er geen barrière ontstaat tussen jou en de uitgang en zorg dat je collega's weten waar je bent.

■ Cliënten afleiden of verrassen kan helpen. Ga bij dreigende agressie of weerstand op een heel ander spoor verder; denk aan het zingen van een kinderliedje of het aanhalen van een belangrijke voetbalwedstrijd.

■ Wanneer je agressie niet kunt voorkomen, verlaat je de ruimte en alarmeer je collega's of ondersteuners. Meld het incident aan je leidinggevende.



STIMULEER DE CLIËNT OM ZELF ACTIEF TE ZIJN

Soms heb je de indruk dat een cliënt méér kan dan hij feitelijk doet. De cliënt helpt bijvoorbeeld niet mee bij bepaalde handelingen, terwijl je weet dat hij dat wel kan. Of een kind wil het trappetje bij de aankleedtafel niet gebruiken. Door de cliënt op een bepaalde manier te benaderen, kun je deze vaak stimuleren om de mogelijkheden die hij of zij zelf nog heeft, wél te benutten. Iets wel kunnen en toch niet doen hoeft geen onwil of luiheid te zijn. Het kan ook door onbegrip komen en dat kan bij cliënten een machteloos gevoel oproepen en dus weer agressie.

HOE GA JE OM MET SEPAREREN?

Als alle mogelijkheden zijn uitgeput, het niet meer lukt om met de cliënt te communiceren en deze een gevaar vormt voor zichzelf en zijn omgeving, kun je besluiten tot separatie. Dit is niet alleen emotioneel zeer belastend, maar ook lichamelijk zwaar voor jou en je collega's. Bereid je voor op het separeren door de technieken met elkaar te oefenen. Het op een slimme manier gebruikmaken van je eigen lichaamsgewicht speelt hierbij een cruciale rol. Ook het samenwerken is van belang. Het inzetten van extra collega's bij het separeren kan er ook voor zorgen dat de cliënt zich realiseert dat het geen zin heeft om tegen te werken. Maar het kan ook averechts werken.