



Training & Teaching

INZICHT IN EIGEN KRACHT

TEACCHING

**VOORKOM AGRESSIE
IN DE ZORG**

DE-ESCALEER IN 4 STAPPEN

www.trainingenteaching.nl

Kun je agressie op de werkvloer voorkomen?

Tot op een zekere hoogte kun je agressie oftewel escalatie van een situatie voorkomen. In de meeste gevallen gaat er namelijk al iets aan vooraf en zijn er signalen waar te nemen als de spanning oploopt. Zodra je de signalen weet te herkennen kun je ingrijpen. Dit noemen we 'de-escaleren'. Voorkoming van agressie begint namelijk bij de wijze waarop je communiceert. En dát kun je leren.

Van reactief naar proactief

Iedereen maakt zich dagelijks druk over van alles en nog wat: het weer, wat anderen van je vinden, je gezondheid, wat er gebeurt in de wereld, school of werk. Stephen Covey, een Amerikaanse organisatiepsycholoog, noemt dat de 'cirkel van betrokkenheid'. Aan sommige zaken waar jij je druk over maakt kun je iets doen, maar aan lang niet alles. Binnen in de cirkel van betrokkenheid zit de cirkel van invloed. Deze geeft het gebied aan waar je iets kunt veranderen. Wanneer de cirkel van betrokkenheid veel groter is dan de cirkel van invloed, dus wanneer jij je druk maakt over veel zaken waaraan je niets kunt veranderen, voel je je op den duur gefrustreerd, boos of zelfs ziek. Reactieve mensen richten zich vooral op de cirkel van betrokkenheid. Ze letten in eerste instantie op de zwakheden van anderen, op problemen in hun omgeving en op omstandigheden waar ze niets aan kunnen doen. Ze beschuldigen anderen en voelen zich steeds meer slachtoffer. Hierdoor verwaarlozen ze dingen waar ze écht invloed op kunnen uitoefenen. Hun cirkel van invloed wordt steeds kleiner. Proactieve mensen daarentegen richten zich vooral op hun cirkel van invloed. Ze spannen zich in voor zaken waar ze echt iets aan kunnen doen. Ze hebben een positieve energie die zich steeds verder uitstrekt en hun cirkel vergroot. De-escaleren vraagt om een proactieve houding. Er zijn 3 soorten situaties die kunnen ontstaan:

1. Situaties die te maken hebben met ons eigen gedrag = Directe invloed
2. Situaties die te maken hebben met het gedrag van anderen = Indirecte invloed
3. Situaties waar we niets aan kunnen veranderen, zoals het verleden of aspecten uit de omgeving = Geen invloed (cirkel van betrokkenheid)

Bij 1 en 2 hebben we zelf invloed op de uitkomst van de situatie. Met een proactieve houding kun je hier dus daadwerkelijk iets aan doen. Bij 3 heb je geen invloed op de situatie. Je kunt alleen wel één aspect bepalen: jouw reactie op de situatie.

Hoe vergroot je je weerbaarheid?

Als je weerbaar bent kun je op een passende manier opkomen voor jezelf. Het voorkomt machtsmisbruik of geweldservaringen en je bent beter in staat om effectief te reageren. Een belangrijke voorwaarde voor weerbaarheid is een gevoel van veiligheid en zelfvertrouwen. De psychofysieke trainingen van Training & Teaching bestaan uit live-lessen fysieke training in kleine groepen en/of online, gecombineerd met opdrachten en oefeningen vanuit het Trainingsboek WBH in de Zorg met oefeningen en opdrachten om zelf thuis en op de werkvloer uit te voeren.

We zoomen in op waar je invloed op hebt en kijken hoe je kunt de-escaleren. Je traint je eigen vaardigheden, leert een veilige werkomgeving creëren en verbetert de relatie met je cliënt. Met andere woorden: je vergroot je weerbaarheid.

Wil jij agressie op de werkvloer leren voorkomen? Lees dan verder en ontdek hoe je in 4 stappen effectief kunt de-escaleren!

- Stap 1 Maak een risicoanalyse
- Stap 2 Tref voorzorgsmaatregelen
- Stap 3 Behandel/bezoek je cliënt
- Stap 4 Dynamic positioning

Stap 1

Maak een risicoanalyse van de cliënt, de omgeving en jezelf op basis van

Geen risico - Risico - Groot risico

CLIËNT

- Aandoening cliënt; basiskennis ziektebeeld (niet alleen hoofdzaken; bijzaken zijn vaak ongeziene triggers én zijn makkelijker aan te pakken); medicatie
- Info dossier en rapportages
- Jouw relatie tot de cliënt

OMGEVING

- Beschikbaarheid/bereikbaarheid collega
- Alarmeermogelijkheden
- Ruimte/inrichting
- Vluchtroute

WERKNEMER

- Gevoel (Hoe voel je je? Heb je veel aan je hoofd?)
- Middelen (Over welke middelen (bijv. telefoon, computer) beschik je?)
- Eigen vaardigheden (Over welke vaardigheden beschik je? M.b.t. contact maken, communicatie en zelfbewustzijn)
- Veiligheid (Voel je je veilig? Weet je hoe de zaken werken binnen de organisatie? Ben je bekend met de protocollen en routes/lijnen?)

Beoordeel op basis van bovenstaande factoren wat het risico op escalatie is:

1. Er is GEEN RISICO
2. Er is een RISICO
3. Er is een GROOT RISICO

Stap 2

Tref voorzorgsmaatregelen

Aanvaardbaar - Onaanvaardbaar

Je hebt een inschatting gemaakt van het agressierisico. Stel nu voor jezelf vast of dit een aanvaardbaar risico is of niet. De eerste regel van veiligheid is: Als je er niet bent gebeurt je ook niets. Oftewel 'eigen veiligheid eerst'. Bij een onaanvaardbaar risico betekent dit dat je kunt besluiten het contact met de cliënt niet aan te gaan. Het is van essentieel belang dat je als team/organisatie hier afspraken over maakt en in protocollen vastlegt hoe in een dergelijke situatie te handelen. Wees open over en je bewust van de onderlinge verschillen en maak hier gebruik van. Factoren zoals ervaring, fysieke kracht, zelfvertrouwen en sekse maken dat niet iedere medewerker een zelfde inschatting maakt. Praat in termen van 'praktisch en onpraktisch' in plaats van 'goed en fout'. Zo kan een mannelijke collega soms heel geschikt zijn voor een bepaalde handeling juist omdat hij man is (praktisch!), maar zou het heel onpraktisch zijn als een vrouwelijke collega dezelfde handeling verricht juist omdat ze vrouw is.

Bij een aanvaardbaar risico zijn de volgende zaken van belang:

- De locatie/omgeving (privacy, geluiden, verlichting, ambiance etc.)
- Goede planning/structuur (afspraken over tijdstip, duur)
- De voorspelbaarheid (duidelijkheid over inhoud en wederzijdse verwachtingen)

Niet alle contacten met cliënten vinden plaats op afspraak of binnen een bepaalde structuur. Improvisatie is dan onvermijdelijk.

Stap 3

Behandel/bezoek je cliënt

Blijven - Weggaan

Het kan zijn dat je een andere situatie aantreft dan je had verwacht. Misschien heeft de cliënt bezoek of tref je de cliënt in een heel andere gemoedstoestand. Je zult dan opnieuw een inschatting moeten maken van het risico op escalatie en jezelf de vraag moeten stellen: Blijf ik of ga ik weg?

Kies je voor weggaan, dan kun je:

- Op een ander moment terugkomen
- Een collega inschakelen
- Verdergaan naar stap 4

Kies je ervoor te blijven en de situatie dreigt toch te escaleren, stel jezelf dan de volgende vragen:

- Hoe voel ik me?
- Welke middelen heb ik tot mijn beschikking?
- Wat werkt in het algemeen?
- Hoe stel ik mijn eigen veiligheid zeker?
- Heb ik een collega nodig?
- Wat is het risico dat het misgaat?
- Wat kan ik doen als het misgaat?

Om te de-escaleren kun je het volgende doen:

- Cliënt zijn zin geven
- Collega waarschuwen
- Alarm slaan
- Afgesproken protocol handhaven

- Vluchtroute in acht nemen
- Positioneren (veilige positie innemen; veiligheidsgrens in acht nemen)
- Agressor/jezelf/andere cliënten isoleren
- Familie bellen/informeren/waarschuwen
- Trigger verwijderen
- Afleiden

Stap 4

Dynamic positioning

Reflectie - Feedback - Feedforward

Dynamic positioning is een samenspel van feedback en feedforward. Feedback is gericht op het terugkijken op een ervaring: wat had je anders kunnen doen om escalatie te voorkomen of wat maakte juist dat het lukte om escalatie te voorkomen? Feedforward is gericht op de toekomst: wat kun je doen om de huidige situatie goed te houden of, indien nodig, te zorgen dat deze in toekomst beter wordt?

Dynamic positioning is een combinatie van leren van het verleden en anticiperen op de toekomst.

Op de ervaring met de cliënt dien je eerst te reflecteren. Om te beginnen analyseer je het gedrag van de cliënt: heb je waarschuwingssignalen/patronen van de cliënt waargenomen? En daarna je eigen handelen: wat deed ik en was dat praktisch?

In teamverband beantwoord je vervolgens de volgende vragen:

1. Wat gaat goed? ('maar' vervangen door 'en')
2. Wat zijn verbeterpunten?

Uit het overleg kunnen voor de volgende gebieden langetermijnverbeterpunten komen ter bevordering van de-escalatie:

De CLIËNT

Do 's-and-don'ts in kaart brengen, relatie voor prestatie, tegemoetkoming in psychische basisbehoefte, aanpassing medicatie, ondersteuning bij act (ontwikkelen)

De OMGEVING

* Organisatie: afspraken, protocollen, overdracht, interne en externe taken/

verantwoordelijkheden, communicatie, wat hebben wij als team nodig?, samenwerking

* Leefomgeving/inrichting: ruimte, locatie, alarm, meubilair, geluid, ambiance

* Contact met familie/mantelzorger(s): wijze waarop, frequentie, vieringen, communicatie

De WERKNEMER

Zelfregulatie, inzicht in eigen kracht, communicatievaardigheden, contact maken,
zelfbewustzijn trainen



Hoe krijg jij meer grip op onverwachte situaties?

Heb je nieuwe inzichten verkregen door dit e-book en wil je je vaardigheden trainen?
Wil je meer veiligheid op de werkvloer bereiken met je team?
Wil je meer zicht krijgen op de veiligheid in je huidige organisatie?
Wil je meer inzicht in je eigen kracht?

DAT KAN! Training & Teaching maakt trainingen op maat afgestemd op jullie eigen leerdoel. Bel en vraag vrijblijvend naar de mogelijkheden. Daarnaast zijn er trainingen met een open inschrijving voor werknemers in de zorg. Kijk op www.trainingenteaching.nl voor meer informatie en beschikbare data.

Uitgave © 2020 Lilian Braaksma

Tekst © 2020 Lilian Braaksma

Foto's © 2020 Lilian Braaksma

Tekst: Lilian Braaksma, Training & Teaching

Omslagontwerp en stramien: Lilian Braaksma

Eindredactie: Tanja Timmerman vertaling & redactie

Trainingen:

www.trainingenteaching.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Opmerking

De uitgever, auteur en fotograaf kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele blessures, schade of problemen voortvloeiende uit het opvolgen van de adviezen beschreven in dit boek.



Training & Teaching
