

Omgaan met agressie

‘Blijf elk incident zien als iets abnormaals’

In de gehandicaptenzorg is agressie een steeds groter wordend probleem. Amerpoort, een instelling voor verstandelijk gehandicapten in de regio Utrecht, biedt medewerkers daarom fysieke en verbale weerbaarheidstrainingen aan. Begeleiders Dorien Keune en Lisette Jamont vertellen over hun ervaringen.

De keuken ziet er spic en span uit. Klaar om vanavond gebruikt te gaan worden. Hier komen cliënten koken als ze daar zin in hebben, een straat verderop staat hun woonlocatie voor begeleid zelfstandig wonen. Aan de muur een gedetailleerde instructie: “Stap voor stap een maaltijd klaar maken”. In de aangrenzende ruimte een kast met spelletjes, tafelfootbal en op de muur een door een cliënt geschilderde variant van “Het Melkmeisje”.

‘Een stabiel team zorgt voor minder agressie’

De 23 cliënten hebben een licht verstandelijke beperking, vaak gecombineerd met psychische of psychiatrische problematiek. Ze komen niet alleen naar de inloop om samen te koken of een kop koffie te drinken, maar ook om stoom af te blazen. ‘Als er iets onvoorspelbaars is gebeurd, loopt de spanning op en komen ze hier even afkoelen’, vertelt begeleider Dorien Keune. ‘Dat kan wel eens met agressie samengaan. Meestal verbaal: schelden, grensoverschrijdende opmerkingen of bedreigingen.’ Ze kijkt achterom naar het halletje bij de voordeur. ‘Maar het is ook wel eens geëscaleerd in die piepkleine hal waar je geen kant op kunt.’ ‘Als ik met een cliënt in gesprek ben, kies ik altijd de plek het dichtst bij de deur’, voegt haar collega Lisette Jamont

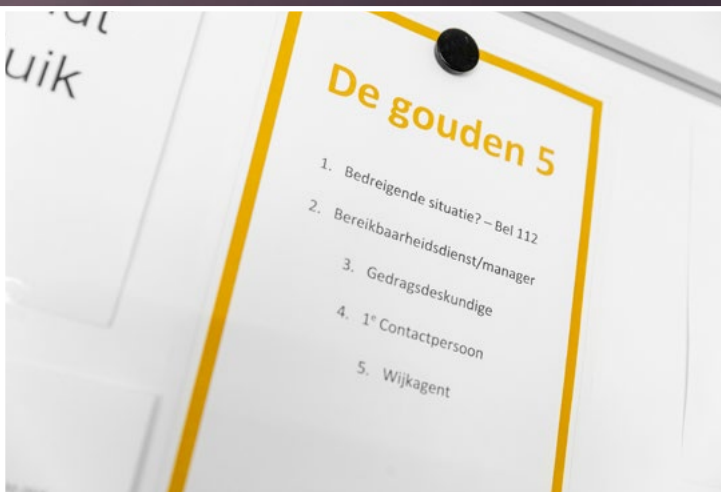
toe. Lisette werkt op een andere locatie waar acht jongvolwassenen met moeilijk verstaanbaar gedrag ieder een appartement hebben in een groter complex. Het gaat om cliënten die vanwege hun gecompliceerde problematiek nergens anders terecht kunnen.

Lisette: ‘We hebben wekelijks met agressie te maken. Cliënten die spullen kapot gooien, scheldpartijen, bedreigingen, maar ook fysieke agressie. Ik ben een keer aangevlogen door iemand, terwijl ik alleen in zijn kamer was. Omdat ik mijn handen nodig had om hem vast te houden en om te voorkomen dat mijn shirt van mijn lijf getrokken werd, kon ik niet bij mijn pieper. Gelukkig hoorde een collega mijn schreeuw om hulp.’

Abnormale grenzen

Agressie in de gehandicaptenzorg is een actueel thema. Met de steeds complexere problematiek van cliënten neemt de agressie op de werkvloer toe. Lisette en Dorien vertellen er vrij rationeel over. ‘We beseffen dat het niet normaal is wat wij meemaken. Maar de grenzen van wat normaal is, vervagen wel’, aldus Dorien. ‘Je krijgt een dikke huid. Pas nog hadden we met het team een discussie over een vervelende opmerking die een cliënt ons gemaaild had. Dan zie je dat een aantal mensen deze mail niet vindt kunnen, maar een aantal juist zegt: “ach, dat gebeurt zo vaak”. Ook het feit dat agressief gedrag bijna altijd een roep om hulp is, maakt dat hulpverleners op een andere manier naar agressie kijken. Lisette: ‘We weten waar het vandaan komt. Als je cliënten beter kent, zie je al aan een rimpel op de neus hoe het met het spanningsniveau gesteld is.’





Op de eerste verdieping huist het kantoor van de medewerkers. Aan de muur een A4'tje met "De gouden 5": wie te bellen in een bedreigende situatie? Op een andere muur een puntsgewijze beschrijving van de eerste opvang van een collega na een incident: vat samen wat je collega vertelt, laat stiltes vallen en reageer op gevoelens. Geef geen mening, moedig niet aan tot herstel ("het valt wel mee") en speel geen therapeut.

Weerbaarheid

Omdat agressie impact heeft op de psychische belastbaarheid van medewerkers heeft Amerpoort een fysieke en een verbale weerbaarheidstraining op het programma staan. Lisette en Dorien geven sinds kort de verbale variant aan verschillende teams in de organisatie. Dorien: 'Door teams te trainen op verbale weerbaarheid leer je hen preventief te werken en spanningen van cliënten te herkennen. Zo kun je in sommige situaties een incident voorkomen.'

Lisette: 'We beginnen met de vraag hoe veilig iedereen zich voelt op de werkvloer. Door dit bespreekbaar te maken krijg je begrip voor elkaar. Ook het bepalen van een teamgrens is belangrijk. Je kunt zelf wel een grens hebben van wat toelaatbaar is of niet, maar als jouw team dat niet weet dan heb je daar niets aan. Bij welk gedrag moeten we direct handelen? Spugen? Bijten? Iets anders? Door hierover in gesprek te gaan, bepaal je samen de teamgrens.'

Veilig werken bij Amerpoort

Esther Tensen, strategisch P&O adviseur: 'Omdat hulpverleners hun werk doen vanuit een sterke intrinsieke motivatie, gaan ze ook gemakkelijk over hun grenzen heen. Onze medewerkers hebben dan ook niet alleen met fysieke, maar ook met psychische klachten te maken. Met workshops en trainingen spelen we daarop in. Behalve de fysieke en verbale weerbaarheidstrainingen hebben we een VeiligPlus-programma ontwikkeld, met ondersteuning van IZZ. Ook hebben we een team Sterk in je werk en een gelijknamige toolkit. Onder Sterk in je werk vallen bijvoorbeeld het bedrijfsmaatschappelijk werk, de bedrijfspsycholoog, maar ook yogalessen en een workshop Veerkracht, waarin je je eigen stresssignalen leert herkennen. Online hebben we allerlei toolkits waarmee medewerkers op fysiek en psychisch terrein aan de slag kunnen.'

'Agressief gedrag is bijna altijd een roep om hulp'



Lisette Jamont (l), Esther Tensen (m) en Dorien Keune (r) maken agressie op de werkvloer bespreekbaar.

Team

Sowieso is het team allesbepalend, vinden beide dames. 'Een stabiel team zorgt voor minder agressie', zegt Lisette. 'Zelfs als de problematiek complexer wordt.' Maar ook voor henzelf zijn betrouwbare collega's belangrijk. Dorien: 'Ik heb geleerd dat ik heftige gebeurtenissen makkelijker kan loslaten, als ik het kan bespreken met mijn collega's. Ze zien collega's die minder weerbaar zijn omvallen. Zelf hebben ze ook momenten nodig om te ontladen. Sport, yoga, maar in het geval van Lisette ook een tweede baan als docent op de hogeschool. Lisette: 'Ik heb bij Amerpoort een workshop gevolgd waarin ik leerde te herkennen wanneer mijn eigen spanningen te hoog oplopen. Erg behulpzaam, want zo voorkom je dat je vanuit je emotie gaat reageren.' 'Maak vooral gebruik van dat wat je organisatie te bieden heeft', sluit Lisette af. 'Bij Amerpoort hebben we een bedrijfsopvangteam (BOT-team) dat het gesprek aangaat met medewerkers die een heftige gebeurtenis hebben meegemaakt. Het is fijn dat iemand anders op de hoogte is van wat een incident met je gedaan heeft. Maar vooral: blijf elk incident zien als iets abnormaals!' /

Kijk voor meer informatie op
www.veiligplusaanpak.nl

