

# 1 Leren de-escaleren

AGRESSIE

Praktijkinformatie



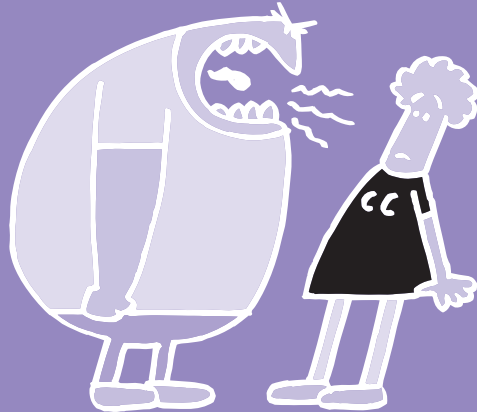
## Hoe hanteer je agressie?

- Spanningsniveau's herkennen
- Aanpak kiezen
- Op persoonlijke valkuilen letten

**GEZOND  
& ZEKER**

# De-escaleren in drie stappen

## Stap 1 Spanningsniveau's herkennen



### STAP 1

#### Fase 1 Ontspannen

In deze situatie vertoont je cliënt zijn voor jou bekende gedrag. Je cliënt is goed aanspreekbaar. Reacties zijn logisch en rationeel en enigszins voorspelbaar.

#### Fase 2 Beginnende onrust

Je cliënt raakt uit zijn gewone doen. Hij gaat bijvoorbeeld kettingroken, krijgt sturende blik of vertoont tics. Als je de cliënt aanspreekt kan deze overprikkeld en geïrriteerd reageren, zonder nadrukkelijke aanleiding. Je ervaart een soort vijandige grondstemming. **Wees alert!**

#### Fase 3 Onrust komt naar buiten

Het gedrag is wat wisselend. De cliënt gaat luider spreken, heen en weer lopen, vertoont tics, hij laat je je zin niet afmaken. De cliënt is nog wel aanspreekbaar maar er is sprake van verminderde zelfcontrole. **Kom in actie!**

#### Fase 4 Agressie

De emoties zijn inmiddels hoog opgelopen. In deze fase kan de cliënt gaan schelden, met de vuist op tafel slaan e.d. Er is een groot risico dat dit gedrag verder escaleert naar schoppen en slaan. De cliënt is steeds minder aanspreekbaar. Het vraagt veel vaardigheid en oefening om op dit gedrag te reageren. Het is nu zaak aan je eigen veiligheid te denken.

#### **Sla alarm of vertrek!**

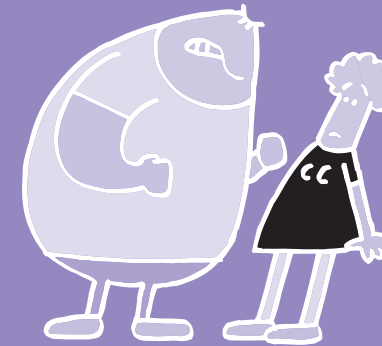
Lees meer over alarm slaan in de Praktijkinformatiefolder voor veiligheidscoaches 2.

#### Fase 5 Afbouw

De cliënt keert geleidelijk weer terug naar zijn normale gedrag. **Blijf alert.**

## Stap 2 Aanpak kiezen

Als je geconfronteerd wordt met een cliënt waarbij de spanningen zichtbaar toenemen, reageer je achtereenvolgens op de volgende manier:



### STAP 2

#### Fase 1 Kalmeren

Cliënt kalmeren door contact te maken en actief te luisteren. Ruimte bieden aan emoties, vragen naar feiten. Toon begrip, geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten. Je toont op deze manier respect voor je cliënt door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben op je cliënt.

#### Fase 2 Grens stellen

In de tweede fase mag je vragen aan de cliënt ook naar jou te luisteren. Je vraagt nu of hij wil stoppen met dit gedrag.

#### Fase 3 Consequenties aangeven

Als de cliënt door gaat met zijn agressieve gedrag, stel je hem vervolgens voor de keuze. "Als u door gaat met dit gedrag moet ik het gesprek stoppen". Geef aan welk gedrag je wel en welk gedrag je niet accepteert.

#### Fase 4 Alarm slaan

Je bepaalt zelf op welk moment je het contact

## Stap 3 Op persoonlijke valkuilen letten



verbreekt, het gesprek beëindigt, weg gaat en/of alarm slaat. Daarbij kun je de volgende grens stellen: 'Als een cliënt jou persoonlijk bedreigt, beëindig je het gesprek onmiddellijk'.

### STAP 3

#### Niet boos worden

Iedereen heeft zijn eigen gevoeligheden. Cliënten weten die gevoelige snaren vaak haarfijn te raken. Wees voorbereid op een 'persoonlijke aanval' en laat je niet uit je tent lokken. Als je toch die boosheid op voelt komen, tel dan eerst tot 10 voor je reageert. Denk in die tussentijd aan de strategieën die je helpen het hoofd koel houden.

#### Niet in paniek raken

Als je in een agressieve situatie terecht komt, stijgt de spanning bij jou en bij je cliënt. Zorg dat je op die situatie bent voorbereid en dat je beschikt over je eigen noodplan. Dat zal je helpen het hoofd koel te houden. Kijk goed hoe je in een bepaalde situatie zelf overkomt, je kunt door houding en gedrag de spanningen bij een cliënt beïnvloeden.

# Hoe hanteer je agressie? Leren om te de-escaleren

Iemand, of dat nu een patiënt, een familielid of een bezoeker is, wordt niet plotseling agressief. Vaak gaat daar een periode van spanningsopbouw aan vooraf. Een geofende kijker kan veranderingen in de spanning bij een cliënt zien. Als zorgmedewerker kun je leren wat je het best kunt doen om verdere spanningsopbouw bij je cliënt te voorkomen. Dat wordt de-escaleren genoemd. Deze vaardigheden maken het werken een stuk veiliger. Het betekent wel veel oefenen.

Het is belangrijk dat je in kunt schatten hoe hoog de spanning is opgelopen. Want als de spanning toeneemt, wordt de cliënt steeds minder aanspreekbaar en wordt het gedrag meer impulsief en ongecontroleerd. De kans op agressie neemt dan toe. Door alert te reageren bij toename van de onrust, kun je voorkomen dat de spanning verder toeneemt en escaleert. In de praktijk onderscheiden we vijf spanningsniveaus

1. ontspannen
2. beginnende onrust
3. onrust komt naar buiten
4. agressie
5. spanningsafbouw

Bij cliënten die regelmatig agressief gedrag vertonen is het zinvol om in overleg met het team en de gedragskundige af te spreken hoe op dergelijk gedrag te reageren.

Hoe eerder je signaleert dat er sprake is van spanningsopbouw bij je cliënt, des te eerder je kunt starten met de-escaleren. Het is wel zo dat je moet starten met de-escaleren in fase 1 of fase 2. De-escaleren heeft geen zin meer als de spanning hoog is opgelopen. In 80% van de gevallen heb je te maken met emotionele of frustratie agressie. In die gevallen kun je volgens deze stappen te werk gaan. Voor situaties met cliënten met een persoonlijkheidsstoornis, een psychiatrische aandoening of cliënten onder invloed zijn aangepaste richtlijnen nodig. Bij cliënten die doelbewust agressief zijn in de verwachting dat hen dat voordeel oplevert sla je de eerste twee stappen over, je stelt een grens en wijst mensen op de consequenties van hun gedrag.

Waar moet je op letten:

- Geef ruimte, ga niet te dicht op iemand staan
- Spreek op krachtige toon, vanuit de onderbuik, niet met stemverheffing
- Spreek in rustig tempo, spreek niet te snel
- Spreek begrijpelijk, in korte zinnen
- Ga niet frontaal, maar bijvoorbeeld schuin voor iemand staan
- Laat je armen naast je lichaam hangen, plaats je handen niet op je heupen

Als je met spanningsvolle situaties te maken hebt zijn er twee uitgangspunten. Jij zorgt dat je, in het contact met de cliënt, de regie hebt en die ook vast houdt. En je vertrekt en/of slaat alarm, zodra je voelt dat je de grip op de situatie dreigt te verliezen. Hoe hoger de spanning, hoe moeilijker een cliënt aanspreekbaar is en hoe groter de kans op agressief gedrag. Het is belangrijk dat je geen situaties aan gaat die je niet kunt hanteren. Lees voor meer informatie over alarm slaan en collegiale ondersteuning de Praktijkinformatiefolder 2 Alarm slaan.

Het is vooral belangrijk om op persoonlijke valkuilen te letten. Als de spanning bij een cliënt toeneemt is het zaak om je hoofd koel te houden. Dat is niet zo gemakkelijk als het lijkt. Zorg ervoor dat je je eigen gevoeligheden kent. Als je een boze, agressieve cliënt voor je hebt staan is moeilijk om zelf niet boos te worden. Als je boos wordt is de kans groot dat de situatie escaleert.

Enkele strategieën om het hoofd koel te houden zijn:

- **Gedachten sturen.** Voorkom negatieve gedachten als: "Het gaat helemaal mis; dit loopt fout; hij gaat me nu iets aan doen". Blijf positief denken, zoals: "Zijn boosheid is niet tegen mij persoonlijk gericht; ik blijf rustig, rond het gesprek af en ga; hij is alleen boos, hij zal mij niets aandoen".
- **Bewust ademhalen.** Laat de adem rustig, via je neus, je lichaam instromen. Voorkom 'hoge' ademhaling; gebruik de ruimte in je buik en 'flanken' (4 tellen in, 3 tellen vasthouden en 5 tellen uitademen).
- **Bewust je spieren ontspannen.** Ontspan de spieren die je niet nodig hebt om te blijven staan of zitten. Plaatsen waar spanning zich vaak 'vastzet' zijn gezicht, nek, schouders, borst, billen en knieën. Om spanning los te laten, kan het helpen om even in beweging te komen; even gaan verzitten of verstaan. Een fikse zucht kan zowel je spierspanning als je ademhaling positief beïnvloeden. Pas op: een agressief persoon kan dat negatief interpreteren. En dat is nu net wat we willen voorkomen.

Veel oefenen en rollenspel helpt om je valkuilen te vermijden.



Deze folder maakt deel uit van de serie Praktijkinformatie voor veiligheidscoaches en 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 folder zal altijd de officiële werkwijze gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze folder. Niets uit deze uitgave mag gebruikt worden zonder bronvermelding.

Een uitgave van Gezond & Zeker in de zorg van Stichting RegioPlus in samenwerking met Vertige Training en Advies (Zoetermeer, 2009).

81981

Meer informatie over de preventie van fysieke belasting en agressie in de zorg? Kijk op:

[www.gezondenzeker.nl](http://www.gezondenzeker.nl)

