AGRESSIE OP JE WERK PRAAT ER EENS OVER!

Voel je je veilig?
Heb je wel eens te maken met agressie? Hoe ga je ermee om? En wat doe je zoal om agressie te voorkomen of de gevolgen ervan te beperken? Voel je je eigenlijk wel veilig op je werk? Stilstaan bij zulke vragen is belangrijk: voor jou, je collega's en je werkgever. Want in de gehandicaptenzorg hebben agressie en verzuim alles met elkaar te maken: de confrontatie met agressie of de angst ervoor houdt werknemers vaak thuis. En dat moeten we voorkomen.

Arbobewust denken en doen voorkomt verzuim
Deze tien werkbladen over agressie maken het jou en je collega's makkelijker om van gedachten te wisselen over agressie. Centraal staat de vraag: hoe kun je zelf invloed uitoefenen op je werkomstandigheden?

Spelregels
- De opdrachten op de werkbladen voer je alleen uit of in teamverband. Kies de werkvorm die het best bij jullie situatie past.
- Bepaal in overleg welke opdrachten jullie gaan uitvoeren. Sla bedreigende opdrachten over.
- Grijp in als je vindt dat gesprekken (te) persoonlijk (dreigen te) worden.
- Iedereen moet zich kunnen uitspreken. Bepaal samen wie het gesprek zal leiden: je leidinggevende, een collega...?

Waar gaan jullie het over hebben?
Hieronder staan tien uitspraken. Bij elke uitspraak hoort een werkblad met vragen en opdrachten.

- **Sta stil bij agressie**
- **Olifantshuid? Of toch geraakt?**
- **Doe er wat mee, dat helpt!**
- **Opvang is en blijft belangrijk**
- **Elkaar aanspreken moet kunnen**
- **Ik reageer nou eenmaal zo!**
- **Iedereen is anders**
- **Kun jij je ei wel kwijt?**
- **Tot hier en niet verder!**
- **Veilig werken is...**

Kies een uitspraak, pak het bijbehorende werkblad en ga met elkaar in gesprek. Meer tijd nodig? Misschien is het mogelijk om een themamiddag over agressie te organiseren. Succes!

Meer weten over de aanpak van agressie en onveiligheid in de gehandicaptenzorg?
Lees de folder 'Olifantshuid? Of toch geraakt?' Vraag ernaar in je instelling of surf naar www.arbozw.nl.

COLOFON
Concept, redactie, vormgeving en productiebegeleiding: Ca[t]'shuis bv, Ulvenhout. De inhoud is samengesteld i.s.m. Bartiméus en SIG
© 2003/1 STAG

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID DAAR GAAN WIE SAMEN WAT AAN DOEN

STA STIL BIJ AGRESSIE

Wat is agressie?

Volgens jou?

Schrijf alle soorten gedrag van cliënten op die jij bestempelt als agressief.

Volgens jouw collega's?

Vergelijk jouw lijstje met dat van je collega's.

1. Bespreek de verschillen en overeenkomsten.
2. Welke soorten gedrag bestempelen je collega's wel als agressief gedrag, maar jij niet?
3. En andersom?

Waarom agressie?

Wat vind jij? Geef antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe komt het dat iemand agressief wordt?
2. Wat maakt cliënten *meestal* agressief? Ga per cliënt na:
    - Met welke soorten agressief gedrag heb je vaak te maken?
    - Wat zijn, denk jij, de oorzaken van die agressie?
    - Welke signalen gaf de cliënt vooraf?
    - Hoe gaan jullie om met die signalen?
    - Wat kunnen jullie zoal doen om te voorkomen dat de cliënt uit zijn dak gaat?
3. Ben je het eens met de stelling *'Agressie is een hulpvraag'*?

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID
DAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

IK REAGEER NOU EENMAAL ZO!

Agressie op de groep

Ga na met je team:

1. Welke soorten agressief gedrag komen veel op de groep voor?
2. Hoe gaan jullie daar meestal mee om?
3. Waarom kiezen jullie die aanpak? Leg uit.
4. Krijg je hulp bij het maken van een plan over hoe je het beste kunt reageren? Is dat nodig of niet?

Hoe reageer jij op agressie?

*Er zijn twee vormen van agressie: **explosief gedrag** en **dwingend en intimiderend gedrag**. Een belangrijk onderscheid, want beide soorten gedrag vereisen een andere aanpak. We spreken van explosief gedrag als iemand heel emotioneel geladen is: de persoon is kwaad, is niet meer aanspreekbaar en lijkt op het punt te staan geweld te gebruiken. Besef dat zulk explosief gedrag meestal niet echt tegen jou gericht is.*
Als iemand dramt, manipuleert, dreigt, ruzie zoekt, je probeert te sarren enz., dan spreek je van dwingend en intimiderend gedrag. Dat gedrag is wél op jou gericht. (Vertige, 2002)

Geef voorbeelden van beide soorten agressief gedrag op de groep. Geef per voorbeeld aan:

1. Hoe ga je meestal om met deze vorm van agressief gedrag?
2. Waarom doe je dat zo?
3. Bespreek dit met je team.

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID
JAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

OLIFANTSHUID? OF TOCH GERAAKT?

‘Agressie komt nou eenmaal voor.’

Zo denken veel begeleiders van (verstandelijk) gehandicapten erover.
Maar bedoelen ze daarmee ook dat agressie niets met je doet?

Agressie doet iets met je

Agressie is belastender dan je misschien denkt. Dat het op je werk voorkomt, wil niet zeggen dat je het daarom ook maar gewoon moet vinden. Als iemand tegen je scheldt of tiert, de deur voor je neus dichtsmijt of je telkens negeert, dan heeft dat invloed op je. Dat is heel normaal.

Bespreek met je team:

1. Hoe merk jij wat agressie met je doet?
   - Hoe ga je daar *meestal* mee om?
   - Wat vind je van die reactie?
2. Heb je wel eens gemerkt dat agressie invloed had op een collega?
   - Hoe merkte je dat?
   - Heb je je collega daarop aangesproken?

Snap je waarom?

1. Noem drie soorten agressief gedrag waar jij *meestal* veel last van hebt. Ga voor jezelf na:
   - Snap je waarom het gebeurt?
   - Snap je waarom je daar last van hebt?
   - Wat doe je zoal om je beter te voelen?
   - Adviseer je die reactie ook aan je collega’s?
2. Noem drie soorten agressief gedrag waar je *soms* last van hebt. Snap je hoe het komt dat je daar de ene keer wel, maar de andere keer geen last van hebt?

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID DAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

IEDEREEN IS ANDERS

Wat vind je van de volgende drie uitspraken:

1. *'Dat je het dáár nou zo moeilijk mee hebt!...'*
2. *'Dat doet ie bij mij nou nooit!...'* of *'Daar heb ik geen last van hoor!...'*
3. *'Agressie hoort nou eenmaal bij mijn werk...'*

Sta stil bij elke uitspraak en ga voor jezelf na:

1. Heb je dit wel eens gedacht?
   - Wanneer?
   - Waarom?
2. Bespreek in je team wat je hierover kwijt wilt.

Macho of watje?

Wat vind jij? Geef antwoord op de volgende vragen:

1. Doe jij je soms stoerder voor dan je bent?
   - Wanneer en waarom doe je dat?
   - Verwachten je collega's dat van je? Licht toe.
2. Denk je dat collega's zich wel eens stoerder voordoen dan ze zijn?
   - Waarom doen ze dat, volgens jou?
3. Als je te maken krijgt met agressie, denk je dan wel eens: 'niet zeuren, doorwerken'? Wanneer denk je dat dan en waarom?
4. Schaam jij je er wel eens voor om te zeggen dat je last hebt van gedrag van cliënten?

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID JAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

DOE ER WAT MEE DAT HELPT!

Gevoelens nemen geen pauze

Er heeft zich (bijna) een agressie-incident voorgedaan. Aandacht schenken aan de gebeurtenis helpt je om het voorval te verwerken. Wacht hier nooit te lang mee, want gevoelens nemen geen pauze. Sta daarom stil bij wat er is gebeurd. Hieronder wat vragen om je op weg te helpen:

1. Beschrijf wat er precies gebeurde.
2. Hoe heb je gehandeld?
    - Waarom heb je zo gehandeld?
    - Wat werkte wel?
    - Wat werkte niet?
    - Zou je het de volgende keer, of als het een ander overkomt ook zo doen?
3. Wat dacht je?
4. Wat voelde je?
5. Snap je waarom het gebeurde? Gaf de cliënt bijvoorbeeld vooraf al signalen af?
6. Waren er collega's in de buurt?
    - Wat deden ze?
    - Wat werkte wel/niet? Waarom?
    - Wat adviseer je ze voortaan te doen?
7. Is er een agressieprotocol?
    - Zo ja, wordt dat ook toegepast?
        - Zo ja, heb je daar ook baat bij gehad? Voldoet het protocol of moet het worden veranderd of aangevuld? Wat werkt wel? Wat niet of minder?
        - Zo nee, waarom wordt het niet gebruikt?
    - Zo nee, zijn er in de organisatie andere afspraken gemaakt waar je op kunt terugvallen? Welke? Is daar ook gebruik van gemaakt? Waarom?
8. Is er melding gemaakt van het agressie-incident? Waarom wel/niet?
9. Is het agressie-incident geregistreerd? Waarom wel/niet?

Erover praten kan helpen

Probeer antwoord te geven op elke vraag en vraag je collega's die in de buurt waren, hetzelfde te doen. Vergelijk jouw bevindingen met die van je collega's. Praat er samen over als je daar behoefte aan hebt.

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

Notities:

ARBOBELEID JAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

KUN JIJ JE EI WEL KWIJT?

Opvang na agressie

Wat vind jij? Geef antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe is de opvang na een agressie-incident bij jullie geregeld?
2. Ken je de vertrouwenspersonen in de organisatie?
   - Praat je ook met ze?
   - Waarom wel/niet?
3. Met wie praat je het liefst en waarom? (*Denk aan: professionele hulpverleners buiten of binnen de instelling, teamgenoten, leidinggevende enz.*)
4. Wordt het agressie-incident op een later tijdstip, bijvoorbeeld drie weken na het voorval, nog eens besproken? Of praten jullie er na een tijdje niet meer over?
5. Vind jij dat het bespreken van *alle* voorvallen met agressie thuishoort op de agenda van het werkoverleg? Waarom wel/niet?

Afspraken om op terug te vallen

Bespreek met je team:

1. Zijn er binnen de organisatie afspraken gemaakt waar je op kunt terugvallen als je met agressie te maken hebt gehad?
   - Welke afspraken zijn dat?
   - Maak je er ook gebruik van?
2. Zijn die afspraken ook vastgelegd in bijvoorbeeld een agressieprotocol*?
   - Waar ligt dat?
   - Weet je wie je daarop kunt aanspreken?
   - Wist je dat je dit protocol ook zelf in werking kunt zetten?
   - Weet je ook hoe?
3. Is er een vaste procedure in de organisatie voor het melden en/of registreren van agressie-incidenten? Hoe werkt dat?

* *In het agressieprotocol staat beschreven wat je moet doen als je te maken hebt gehad met agressie.*

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID JAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

OPVANG IS EN BLIJFT BELANGRIJK

Schenk aandacht aan het voorval

Een confrontatie met agressie kan veel invloed hebben. Door aandacht te schenken aan de gebeurtenis kun je het voorval verwerken. De eerste dagen na een (bijna-)agressie-incident heb je waarschijnlijk niet te klagen over spontane steun van anderen. Maar meestal ebt die belangstelling na een tijdje weg. Toch hebben veel mensen langere tijd nodig om een gebeurtenis goed te verwerken. Als er dan niemand meer voor je klaarstaat, kun je het gevoel krijgen in de kou te staan. Opvang op een later tijdstip is dus net zo belangrijk.

Uit: Werkpakket Agressie!, Sectorfondsen Zorg en Welzijn, VGN, 2003. Publicatienummer 920.022.72.

Hoe voel je je?

Heb je te maken gehad met agressie, sta dan regelmatig stil bij hoe je je voelt. Wat vragen om je op weg te helpen:

1. In welke situaties voel je je goed en wanneer juist niet? Sta stil bij je gedachten en gevoelens.
2. Waar ligt dat aan, denk je?
3. Heb je er zelf alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat je weer goed in je vel zit?
4. Wat zou je het liefst willen dat er nog gedaan wordt? Ga hierbij na:
   - hoe de organisatie kan helpen;
   - hoe je team kan helpen.
5. Wat ga je zoal doen om ervoor te zorgen dat je snel weer ‘de oude’ bent?

Opvang door collega’s

Ook collega’s kunnen elkaar helpen bij de verwerking van een schokkende gebeurtenis. Spreek je collega aan op gedrag als je vermoedt dat het niet zo goed gaat. Wat je jezelf regelmatig kunt afvragen:

1. Gedraagt mijn collega zich weer als vanouds?
2. Reageert mijn collega anders in bepaalde situaties dan voorheen?
3. Wat kan ik doen om te helpen?
4. Wat kan de organisatie doen om te helpen?
5. Wat kan mijn collega zelf doen om er snel weer bovenop te komen?

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

Notities:

ARBOBELEID JAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

TOT HIER EN NIET VERDER!

Hoe duidelijk ben jij?

Deze kaart helpt je om jouw grenzen en die van je collega's te ontdekken. Beantwoord de volgende vragen en maak hierbij onderscheid tussen:

- *op jou of een collega gerichte agressie;*
- *op zichzelf gerichte agressie;*
- *agressie tussen cliënten.*

Hoe ver laat jij de cliënt gaan?

'Tot hier en niet verder!' Ga voor jezelf na:

1. Wat betekent 'tot hier' precies voor jou?
2. Laat je de cliënt ook in de praktijk niet over die grens gaan?

Welke grenzen stellen je collega's?

Vergelijk jouw grenzen met die van je collega's. Bespreek:

1. De overeenkomsten en verschillen.
2. Welke conclusies kun je trekken?

Welke grenzen stellen jullie als team?

Bespreek met je team:

1. Tot hoe ver mag een cliënt gaan voordat jullie ingrijpen?
2. Hoe lang kunnen jullie bepaald agressief gedrag nog hanteren?

Welke grenzen stelt de organisatie?

Bespreek met je team:

1. Weet jij waar de organisatie voor jou de grenzen legt?
2. Waar kun je daar meer informatie over krijgen?

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID JAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

ELKAAR AANSPREKEN MOET KUNNEN

De sfeer op de groep moet zo zijn dat je elkaar kunt aanspreken op gedrag

Bespreek deze stelling.

Collega's aanspreken op gedrag

Ga voor jezelf na en bespreek met je team wat je hierover kwijt wilt:

1. Vind je het makkelijk om een collega van je team aan te spreken op gedrag?
   - Waarom wel/niet?
   - Wanneer wel/niet?
   - Wat kan hier volgens jou aan verbeterd worden, en hoe?
2. *'Bemoei je met je eigen zaken!'* Denk je dat snel als een collega je aanspreekt op gedrag?
   - Waarom denk je dat?
   - Is die gedachte terecht?
3. Heb jij, door iemand aan te spreken op gedrag, snel het gevoel dat je die persoon aanvalt of ter verantwoording roept?
4. En jijzelf? Voel je je snel aangevallen?

Wat doe jij in deze situatie?

Elke morgen zwaaien jullie de taxi's uit. Terwijl een cliënt de taxi instapt, schreeuwt hij 'trut!' naar een collega, steekt zijn tong naar haar uit en balt z'n vuisten. Terwijl de taxi wegrijdt, blijft je collega gewoon naar hem zwaaien. Als ze merkt dat jij dit allemaal gezien hebt, begint ze te lachen. Ze haalt haar schouders op en loopt naar binnen...

Een cliënt met agressief gedrag heeft deze week voor de derde keer een bui gehad. Zijn gedrag wordt in het werkoverleg besproken. Een van je collega's was bij alledrie de buien betrokken. Op de vraag hoe het met hem gaat, zegt hij: ach, het hoort er allemaal een beetje bij hè?...

1. Bespreek in je team hoe jij in deze twee situaties zou reageren.
2. Verzin samen meer van dit soort situaties en vraag naar elkaars reactie.

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID
LAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN

VEILIG WERKEN IS...

Een veilige werkplek is een werkplek waar:

- *een open cultuur* heerst, waarin regelmatig over incidenten wordt gepraat;*
- *heldere afspraken zijn gemaakt over gezamenlijke normen en waarden;*
- *elk agressie-incident wordt gemeld en geregistreerd;*
- *medewerkers getraind of geschoold worden als ze daar behoefte aan hebben.*

Uit: Werkpakket Agressie!, Sectorfondsen Zorg en Welzijn, VGN, 2003. Publicatienummer 920.022.72.

Ga voor elk punt na:

1. Hoe is dat bij jullie geregeld?
2. Ben je daar tevreden over of juist niet? Waarom wel/niet?
3. Zie je het liever anders? Hoe dan?
4. Bespreek je antwoorden in je team.

Erop voorbereid zijn kan helpen

Ga na met je team:

1. Worden jullie voldoende geïnformeerd bij opname van een nieuwe cliënt?
2. Worden nieuwe medewerkers voldoende geïnformeerd over gedrag van cliënten?
3. Krijgen jullie voldoende scholing over omgaan met agressief/ingrijpend gedrag?
4. Wordt er volgens jou genoeg over agressie gepraat?

* Open cultuur: traumatische ervaringen en de nasleep ervan kunnen besproken worden, zonder nadelige gevolgen voor de medewerker.

Notities:

Profijt van Arbobeleid STAG
Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg

ARBOBELEID DAAR GAAN WE SAMEN WAT AAN DOEN