

Sirius Cursusboek Training Omgaan met Grensoverschrijdend gedrag

Inhoudsopgave

1. Een definitie van agressie
2. Theorie Communicatie.
3. Theorie omgaan met agressie
 - a. instrumentele agressie
 - b. expressieve agressie
 - c. willekeurige agressie
4. Oorzaken van instrumentele, expressieve en willekeurige agressie
5. Omgaan met de verschillende soorten van agressie
6. Grenzen stellen
7. Samenwerking
8. Nazorg; Schok en verwerking
 - a. Wat is een schokkende gebeurtenis?
 - b. Individuele gevolgen?
 - c. Strategieën van verwerking
 - d. Wat helpt en wat belemmert de verwerking?

Voor vragen en informatie over trainingen, coaching en nazorg

Sirius Training & Advies

T: 071-3411951

M: 06 532 640 39

E: info@siriustraining.nl

I: www.siriustraining.nl

1. Een definitie van agressie

Er zijn veel verschillende definities van agressie. Het is daarom moeilijk een voor iedereen aanvaardbare definitie te geven. Agressie wordt niet alleen als een negatief verschijnsel beschreven. Er wordt over geschreven als een wijze van omgaan met spanning en het is volgens bepaalde theorieën een menselijk trekje, een drift.

Mensen met een dienstverlenend beroep hoor je vaak zeggen dat agressie te maken heeft met fysiek geweld; bijvoorbeeld vastpakken, slaan of schoppen. Daarnaast geeft men aan dat dreigen met geweld ook agressie is. Er zijn echter ook situaties te beschrijven, waarin er in feite nog niets gebeurt, maar waar men zich evengoed bedreigd voelt en het gedrag van de ander als agressief ervaart. Het gaat om een houding, een manier van kijken van de ander. De ander kan zich bijvoorbeeld bedreigd of geïntimideerd voelen op dat moment.

Met name in deze situaties wordt het gedrag van de ander verschillend ervaren. Wat voor de één agressie is, hoeft dat voor een ander niet te zijn. Over één ding is men het doorgaans eens, wanneer men spreekt over een definitie van agressie. In alle gevallen is de agressor bereid geweld te gebruiken, in verschillende vormen en gradaties, waarbij er geen rekening wordt gehouden met de gevoelens en gevolgen voor het slachtoffer.

Vaak zien we dat slachtoffers een andere kijk hebben op agressie, dan mensen die niet uit eigen ervaring kunnen praten. Dit verschil kan ook leiden tot verschillende definities van het begrip agressie. In het bepalen van het verschil tussen agressie en een 'gewoon' conflict, spelen de persoonlijke grenzen een rol. Deze grenzen liggen niet vast, maar veranderen voortdurend door ervaringen in de dagelijkse praktijk. Met name als men werkt in een praktijk waarin agressie veel voorkomt, ontstaat het verschijnsel dat men gaat 'wennen' aan de spanning die agressie met zich meebrengt. Hierdoor verschuiven persoonlijke grenzen en gaan mensen anders denken over de vraag wat agressie is. Het verschuiven van opvattingen en daarmee ook de normen, levert in een team veel discussie op rond de vraag wat agressie is en hoe daar mee om moet worden gegaan. Vaak zie je dat nieuwe teamleden met relatief weinig ervaring de situatie anders ervaren dan de teamleden die al langer in het vak zitten. In het vaststellen wat agressie is, zal men in groepsdiscussies en teambesprekingen rekening moeten houden met deze verschillende aspecten en respect hebben voor elkaars grenzen.

Gezien het bovenstaande en rekening houdend met al deze verschillende factoren, gaan we in de training uit van twee invalshoeken die een rol spelen zowel in het vaststellen van wat agressie is, als hoe onze aanpak hierop te bepalen:

1) Het gedrag van de cliënt: als de cliënt met zijn gedrag psychisch en/of lichamelijk letsel kan aanrichten en geen rekening houdt met de gevolgen van zijn gedrag voor de ander.

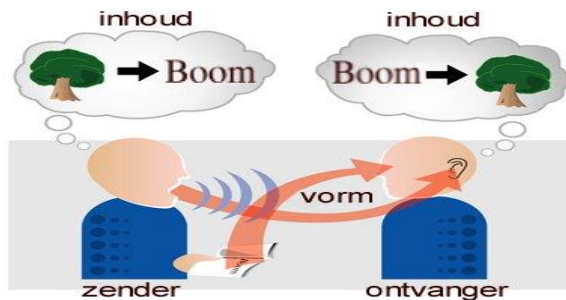
2) De beleving van de medewerker: als de medewerker het gevoel heeft dat er sprake is van agressie.

In deze definitie gaan we ervan uit dat iedereen zelf bepaald of er wel of geen sprake is van agressie. Het is van belang elkaars verschillende opvattingen te respecteren en rekening mee te houden als het gaat om bijvoorbeeld de vraag 'hoe met agressie om te gaan'.

Daarnaast gaan we in deze definitie ervan uit dat er een onderscheid bestaat tussen agressie en geweld; het onderscheid zit in de mate van machteloosheid. Zodra je je machteloos voelt in een situatie en de agressor een strafbaar feit pleegt, spreken we over geweld. Je stresssysteem wordt op dat moment geactiveerd, je ervaart angst en wilt overleven. Bekend is dat je op zulke momenten alles wat je ooit geleerd hebt vergeet en instinctief te werk gaat. De training omgaan met agressie richt zich alleen op de definitie agressie en hoe daar mee om te gaan.

2. Theorie Communicatie

In de wijze waarop mensen met elkaar communiceren, kan een basis voor agressie worden gelegd. In de communicatie tussen twee mensen is er sprake van een zender en een ontvanger; de zender verstuurt de boodschappen, dat wat gecommuniceerd moet worden. De ontvanger is degene voor wie de boodschap bestemd is, degene die luistert. De ontvanger van het verhaal probeert de ander te begrijpen en gaat vervolgens reageren. De rollen worden daarmee omgedraaid; hij wordt de zender en de ander de ontvanger. In deze communicatie kunnen storingen optreden, die mede van invloed zijn rond de vraag of er een conflict of agressie ontstaat.



De Psycholoog Watzlawick is vooral bekend geworden door zijn onderzoeken op het gebied van communiceren. In zijn communicatietheorie benoemt hij vier regels/ wetmatigheden die het communicatieproces bepalen:

1. Je kunt niet niet communiceren.

Hiermee wordt bedoeld dat je, zo gauw je in de buurt komt van een ander, elkaar altijd beïnvloedt. Ook als je niets zegt of als je de ander negeert heeft dat betekenis.

2. Mensen communiceren met woorden, maar vooral ook zonder woorden.

Mensen beïnvloeden meer met gedrag, dan met woorden. Dit heeft te maken met de lichaamstaal; emoties worden vooral door het lichaam vertolkt. Mensen kunnen van alles laten zien, zonder dat ze zich daarvan bewust zijn.

3. Communicatie is eindeloos.

Er is geen begin en geen einde aan communicatie; het ene gedrag roept het andere op. Communicatie is te zien als een ketting, waaraan steeds nieuwe schakels worden toegevoegd. Deze schakels zijn de interacties. Hier treedt in de communicatie vaak 'interpunctie problematiek' op. Mensen brengen als het ware 'leestekens' aan in de communicatie; zij geven aan wat volgens hen het startpunt is van de causale verbanden. Dat is vaak de bron van onenigheid, terwijl het meestal gaat om een vicieuze cirkel. Essentieel voor het oplossen van problemen is dat men niet alleen oog heeft voor het falen van de ander maar ook voor het effect van het eigen gedrag op de ander.

4. Interactie patronen.

.De relatie tussen mensen is in sterke mate bepalend voor hun manier van communiceren. Tegen iemand die je goed kent, praat je heel anders dan tegen een vreemde. Tegen iemand, van wie je afhankelijk bent, praat je anders dan tegen een ondergeschikte. De communicatie loopt vast, wanneer iemand op een andere wijze wordt benaderd dan wordt verlangd. Daarbij gaat het ook om wie leidt en wie laat leiden. Alleen degene die de leiding heeft kan hem

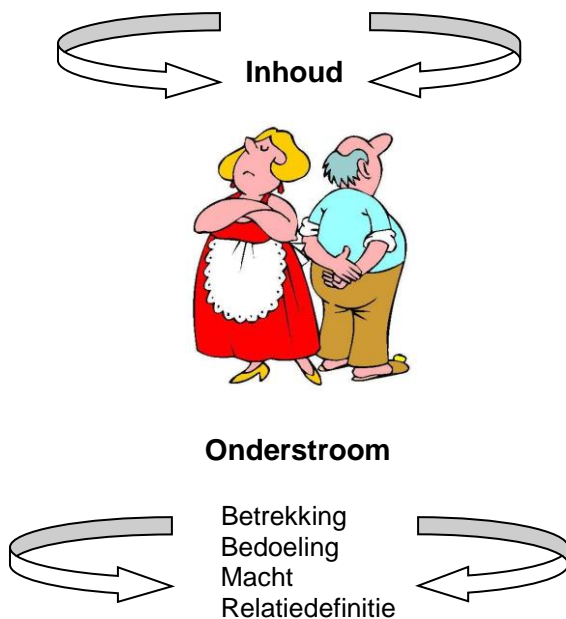
geven aan de ander.



Inhoudsniveau en betrekkningsniveau

Tevens geeft Watzlawick aan communicatie (tegelijkertijd) plaatsvindt op meerdere niveaus. Mensen communiceren op inhoudsniveau; ze vertellen elkaar het concrete verhaal of de feitelijke boodschap. Beide partijen geven in dit communicatieproces, naast inhoud (verbaal) ook non-verbaal signalen af. Deze signalen hebben betrekking op de onderlinge relatie; het contact wat er tussen beide partijen is ontstaan. Doorgaans richt men zich op de inhoud (concrete verhaal) van de boodschap, terwijl er tegelijkertijd ook (non-verbaal) veel signalen worden uitgewisseld. Dit tweede niveau van communicatie noemt men het betrekkningsniveau. Het blijkt dat men in het beoordelen van de communicatie en de wederzijdse boodschappen erg gevoelig is voor het betrekkningsniveau, maar daar weinig tot niets over zeggen.

Met name als mensen het oneens worden met elkaar, worden er veel boodschappen op betrekkningsniveau uitgezonden. Men raakt bijvoorbeeld ontevreden, geïrriteerd, luistert niet meer of valt elkaar in de rede. De intonatie wordt anders, men gaat er anders bij kijken en de houding gaat veranderen. Dit zijn allemaal (non-verbale) signalen die duiden op een verstoorde communicatie. Ondertussen gaat het gesprek op inhoudsniveau gewoon verder. Men tracht toch de boodschap te brengen en het verhaal te vertellen.



Een aantal van deze storingen in de communicatie, die bij kunnen dragen aan het ontstaan van agressie, zijn op verschillende niveaus te beschrijven:

1) Storingen op het niveau van de interactie.

Deze storingen ontstaan tijdens het gesprek en hebben betrekking op de wijze waarop men met elkaar spreekt. Voorbeelden daarvan zijn elkaar in de rede vallen, harder gaan praten en niet meer luisteren.

2) Storingen op het niveau van de procedure.

Deze storingen hebben betrekking op het feit dat men verschillende onderwerpen tegelijkertijd aan de orde wil stellen. Hierdoor komt men als gesprekspartners niet meer uit de verf en gaat het gesprek zwemmen.

3) Storingen op het niveau van macht.

Het gaat hierbij om situaties waarin de ene partij meer macht heeft dan de ander. Het gevaar bestaat dat men, zeker als men het oneens dreigt te worden, vanuit de macht gaat reageren. Hierbij kan je denken aan situaties waarin de partij met meer macht, geen rekening houdt met de ander en/of de ander de les voorleest. Dit kan een basis vormen voor het ontstaan van agressie.

In de communicatie tussen twee mensen starten de meeste conflicten op inhoudniveau, men is het niet eens met elkaar. Vervolgens kunnen er verstoringen optreden op de andere niveaus. Deze storingen worden doorgaans niet aan de orde gesteld en er wordt nog nadrukkelijker gecommuniceerd over de inhoud. Dit resulteert vaak in een escalatie van de situatie, omdat de maat vol is voor beide partijen. De storingen op de andere niveaus komen op dat moment boven tafel, echter het herstellen van deze communicatiestoringen blijkt een hele opgave, waardoor een conflict kan ontstaan.

3. Theorie omgaan met agressie

Er is inmiddels veel geschreven over agressie, veel onderzoek naar gedaan en er zijn theorieën ontwikkeld. In deze syllabus beschrijven we drie vormen van agressie welke ons een handvat bieden in het kijken naar agressie en de vraag hoe we daar vervolgens mee om kunnen gaan.

a. Instrumentele agressie

Instrumentele agressie is dat gedrag waarmee een cliënt probeert iets voor elkaar te krijgen. De cliënt zal trachten de medewerker onder druk te zetten en spanning aan te brengen, en hoopt op deze wijze de dingen voor elkaar te krijgen. De wijze waarop dit gebeurt kan erg verschillen. Soms is het ronduit bedreigen, maar het kan evengoed erg vriendelijk beginnen en in een later stadium naar voren komen als zeer 'onderhuids' bedreigend gedrag.

b. Expressieve agressie

Kern van de zaak bij expressieve agressie is het uiting geven aan gevoelens en frustraties, die te maken hebben met eerdere ervaringen. Expressieve agressie is vaak te beluisteren in uitdrukkingen zoals 'waarom toen wel en nu niet', 'waarom zij wel en ik niet' of 'waarom dat wel en dit niet'. Men kan ook verwijzen naar eerdere toezeggingen van bijvoorbeeld collega's.

c. Willekeurige agressie

Bij willekeurige agressie is het verband met oorzaken niet meer duidelijk. Het lijkt erop dat het gedrag op zich staat en het kenmerkt zich veelal door persoonlijke aanvallen in de vorm van dreigen, pesten, uitdagen, schelden etc.

4. Oorzaken van instrumentele, expressieve en willekeurige agressie

De **instrumentele agressor** zet deze agressie bewust in, hij maakt gebruik van zijn cognitie/ verstand. Hij gebruikt agressie als een instrument en laat als het ware een act zien. De **emotionele agressor** daarentegen zet zijn agressie onbewust in, hij laat zich leiden door zijn emoties en kan daarbij uit zijn dak gaan. Bij zowel instrumentele als expressieve agressie is er voor de dader sprake van een voordeel; de agressor heeft op de een of andere wijze voordeel aan het plegen van agressie. Bij instrumentele agressie is het voordeel van het plegen van agressie dan ook rationeel; de cliënt tracht door middel van zich agressief te uiten een doel te bereiken. Hij mikt erop dat de ander door zijn gedrag geïntimideerd raakt en hem vervolgens de gewenste dienst verleent.

Bij expressieve agressie is het voordeel emotioneel. Het gaat hierbij om een emotionele ontlading en de opluchting van de agressor om op deze wijze het onrecht eens duidelijk onder de aandacht te brengen.

Bij **willekeurige agressie** kan je geen verband aanbrengen tussen het gedrag van de cliënt en concrete wensen of oorzaken. De agressor kan zowel cognitief als emotioneel gestuurd worden. Er is bij de agressor sprake van een slechte beheersing van zijn eigen agressie. Dit kan veel oorzaken hebben, zoals een psychische stoornis, druggebruik of overmatig alcohol. De agressor vindt het 'leuk' om jou te beschadigen; je bang te maken en over je grenzen te gaan.

5. Omgaan met de verschillende soorten van agressie

a. Instrumentele agressie:

De basis voor instrumentele agressie is acute frustratie. Ondanks het feit dat sommige reacties begrijpelijk zijn, kunnen ze juist escalatie verhogend werken.

Voorbeelden van escalatie verhogende reacties:

'Ja, maar ... daar kan ik niets aan doen.'

'U begrijpt zelf toch wel dat ...'

Het is bij deze vorm van agressie belangrijk dat de medewerker:

- rustig blijft
- blijft luisteren en observeren
- begrip toont (dit is een belangrijk middel om de agressie als het ware te kanaliseren)
- toelichting en argumenten geeft
- op tijd het gesprek afrondt.
- Indien de agressor gebruikt maakt van gebruiksvoorwerpen, het voorwerp benoemen zodat het zijn functie verliest
- Niet proberen 'boven' de agressor te staan in communicatie, maar 'speel het spel' mee
- Gebruik geen cynisme, pas op met bijdehand reageren (situatie escaleert op niveau van de relatiedefinitie)

b. Expressieve agressie

Hier staat centraal de frustratie over eerdere slechte ervaringen.

Ook in dit verband zijn er een aantal minder geslaagde, escalatie verhogende opmerkingen te benoemen. Voorbeelden hiervan zijn:

'Regel is regel'

'Ik ben mijn collega niet'

'Dat is mijn probleem niet'

Bij deze vorm van agressie is het van belang dat de medewerker contact maakt met de agressor dmv:

- inzicht tonen in het feit dat er voor betrokkene eerdere zaken hebben gespeeld
- ingaan op de argumenten
- zijn aandacht krijgen door bijvoorbeeld kleine woorden te herhalen (papegaaien)
- vragen stellen over feiten die 'dwingen' tot nadenken
- aandacht besteden aan het toelichten van besluiten, beleid of maatregelen
- proberen de situatie redelijk snel te beëindigen

c. Willekeurige agressie

Bij deze vorm van agressie, waarin je geen verband kan aanbrengen tussen het gedrag van de cliënt en concrete wensen of oorzaken, kan je denken aan een slechte beheersing van zijn eigen agressie. Menselijke reacties, maar minder effectief en wellicht zelfs gevaarlijk zijn bijvoorbeeld extreem negeren van betrokkene of overtroeven en zelf gaan bedreigen.

In dit geval dient er in de benadering niet te veel aandacht te liggen bij het begrip of inzicht tonen, maar is het juist van belang zo snel mogelijk een grens aan te geven.

Schematisch zijn de volgende stappen te beschrijven:

- (kort) negeren emoties
- tot de orde roepen
- voor de keuze stellen
- afsluiten gesprek

6. Grenzen stellen

Soms is het gedrag van cliënten onaanvaardbaar. Het overvalt ons en is buiten proportie, waarbij we geen verklaring voor dit gedrag kunnen vinden. We zijn het er over eens dat dit gedrag niet getolereerd kan worden en dat de grens bereikt is. Er moet worden opgetreden. Hierbij spelen een aantal problemen een rol.

- a. cliënten die dit gedrag vaker vertonen, weten dat hun gedrag een reactie oproept. Men heeft er ervaring mee en krachtig tegenspel van de medewerker zal weinig indruk maken. Men heeft immers veel vaker met dit bijltje gehakt.
- b. Krachtig tegenspel van de medewerker in de vorm van boos op de cliënt worden of gaan dreigen geeft houvast aan de agressor. Het is voor hen bekend terrein en mogelijk is men met deze vormen van communicatie opgegroeid, waardoor het bekende en vertrouwde patronen zijn.
- c. Vanwege het feit dat deze patronen vertrouwd zijn, lokken sommige mensen dit gedrag van de medewerker bewust uit. Zij hebben dit nodig om zich vervolgens te kunnen ontladen of af te reageren.

Met het oog op bovenstaande kan worden opgemerkt dat het juist daarom zo belangrijk is zelf rustig te blijven. Tegenspel lokt alleen maar meer reactie uit, omdat het voor de ander in veel opzichten vertrouwd terrein is. Vaak is de cliënt niet gewend aan het feit dat er grenzen worden gesteld. Immers veel dienstverleners stellen zich klantvriendelijk en servicegericht op en hebben vanwege deze oriëntatie soms moeite om eigen grenzen aan te geven. Het eigen karakter, werk- en levenservaring, de eigen normen en waarden spelen hier ook een rol bij.

Indien er een vorm van agressie wordt toegepast, dan betekent dat er over grenzen heen wordt gegaan. We kennen twee soorten grenzen; persoonlijke en professionele grenzen.

- Persoonlijke grenzen gaan over jezelf; indien iemand over jouw persoonlijke grenzen heen gaat, dan wordt jij beschadigt en handel je vanuit je emoties. (“Wat moeten ze niet doen bij je?”)
- Professionele grenzen gaan over de grenzen van een groep, team of een organisatie. Indien je professionele grenzen overschreven worden, ga je handelen vanuit je verstand/ cognitie.

Schematisch weergegeven:

Persoonlijke grenzen	→	jij word beschadiging	→	handelen vanuit emotie
Professionele grenzen	→	gaat over team/ organisatie	→	handelen vanuit cognitie

Het stellen van (eigen) grenzen loopt langs een redelijk eenvoudige procedure:

- a. geef aan welk gedrag je waarneemt
- b. geef aan dat je het getoonde gedrag niet accepteert
- c. schets de consequenties; geef een onaantrekkelijk en een aantrekkelijker alternatief aan
- d. vraag om het gewenste gedrag

In de dagelijkse praktijk zien we elementen van deze aanpak, maar medewerkers zwakken de eigen interventie af onder andere door:

- a. op het gevoel van de ander te werken; tracht ze te paaien, gaat dreigen, smeken, worden boos. Dit alles om te proberen een doeltreffende strategie te vinden.
- b. zich te laten verleiden tot discussie. Hierdoor lijkt het dat de cliënt tegemoet komt aan de voorstellen en ook een redelijke positie inneemt. Echter wanneer de discussie begonnen is, manoeuvreert de cliënt zich weer in zijn oorspronkelijke positie
- c. hun eigen positie achteraf te verontschuldigen: het is alsof ze schrikken van hun eigen onverzettelijkheid en terugkrabbelen. Ze nodigen daarmee de ander uit om opnieuw te beginnen.
- d. de grenzen steeds in andere bewoordingen uit te leggen. Vooral als de agressor de indruk geeft het niet te begrijpen of niet direct toe te willen geven. Men vertrouwt de eigen oorspronkelijke formulering niet en gaat zoeken naar een andere. Het gevolg is dat de grens steeds minder duidelijk wordt.

Het is dus van belang consequent op te treden, niet in herhaling te vervallen en te vertrouwen op de eigenaanpak als het gaat om het stellen van grenzen!



7. Samenwerking

Wanneer een medewerker met agressie wordt geconfronteerd, zal hij proberen daarop zo goed mogelijk te reageren. Dit is niet altijd even gemakkelijk. Wanneer zich onverwacht agressie aandient, zal het niet altijd lukken direct op de agressie in te spelen. Hierdoor kan de medewerker in een conflict verstrikt raken. Op dat moment is de vraag hoe collega's steun kunnen bieden om escalatie te voorkomen. Hoe werk je op dat moment samen?

- Een voor de hand liggende strategie is je collega bij te vallen. Gevolg van die aanpak is veelal dat de cliënt steeds bozer wordt, omdat hij het gevoel heeft dat er sprake is van twee tegen één.
- Een andere strategie is je collega te helpen door het initiatief van hem of haar over te nemen. In dat geval is je collega soms in eerste instantie geholpen, echter vaak blijkt dat je collega in tweede instantie teleurgesteld is. Dit vanwege het feit dat hij ontdekt dat zijn collega ook moeite heeft met de cliënt om te gaan. Daarnaast omdat hij ziet dat zijn collega een andere oplossing kiest, dan hij zelf voor ogen had en hij zich hier niet in kan vinden.
- Een andere teleurstellende vorm van hulp is soms van leidinggevende collega's. De medewerker probeert zich aan een regel te houden. De cliënt windt zich hierover op en er ontstaat een conflict. Een leidinggevende collega neemt het gesprek over. Gedurende het verloop van het gesprek merkt de leidinggevende, dat het hem of haar ook niet lukt de cliënt te kalmeren. Vaak is toegeven dan een aantrekkelijke uitweg. Gevolg hiervan is weliswaar een min of meer 'tevreden klant', maar ook een collega die vindt dat er onbevredigend door de leiding wordt opgetreden.

In alle gevallen leiden deze strategieën ertoe dat de collega die in conflict raakte, niet de kans heeft gekregen het conflict met enige hulp zelf op te lossen.

Een mogelijkheid om je collega bij te staan, zonder hem of haar het initiatief uit handen te nemen is die van **'derde partij interventie'**.

In het algemeen is gesteld dat vrijwel alle agressie een gevolg is van het feit dat de cliënt niet ervaart dat er naar hem wordt geluisterd. De medewerker hoort de cliënt wel, maar ziet

geen kans tijdens de escalatie de cliënt dit te laten merken. De eerste stap van de tussenkomst is dan ook de cliënt weer het gevoel te geven dat er naar hem wordt geluisterd. Indien je merkt en/of ziet dat een collega een conflict heeft met een cliënt, is het een goede manier om erop af te stappen en te vragen wat er aan de hand is. Daarbij geldt uiteraard dat non-verbale communicatie een belangrijke rol hierbij speelt.

Stap 1. Vraag wat er aan de hand is en nodig als eerste de cliënt uit een toelichting te geven en vervolgens je collega.

Veelal geldt dat de cliënt niet kalmeert, maar wel zijn situatie begint uit te leggen. Het doel hiervan is dat jij en jouw collega nogmaals kunnen horen wat de cliënt eigenlijk wil. Veelal zal de cliënt nu ook vertellen wat hij van het gesprek met je collega vindt. Wanneer de situatie niet al teveel is geëscaleerd, kan je collega vaak adequaat het initiatief terugnemen. Hij weet nu welke storing er in de communicatie is en kan met de volgende stappen verder gaan.

Stap 2. Begrip tonen, argumenteren en aandacht verleggen.

Jij kan daarbij als ondersteuning observeren en kijken of jouw collega erin slaagt deze strategieën in praktijk te brengen. Lukt dit niet dan blijkt dit meestal doordat je collega uitsluitend zijn eigen kant van de zaak blijft aangeven. Belangrijk op dat moment is dat jij verder gaat met stap 3.

Stap 3. Vat de reactie van de cliënt samen en vraag of de samenvatting klopt.

In deze samenvatting zullen de volgende elementen aanwezig zijn:

- Wat is er gebeurd?
- Wat heeft de client gedaan?
- Welke gevoelens heeft de cliënt verteld?
- Hoe is het gesprek tot nu toe verlopen?
- Welke gevoelens heeft dat opgeroepen bij de cliënt?

Door deze samenvatting krijgt je collega opnieuw de kans om zijn reactie effectief om te buigen. Hij kan alsnog inzien welke motieven het gedrag van de cliënt bepalen en daarop inspelen. Wanneer dit niet gebeurt, zul je 'harder' in moeten grijpen. Ga dan verder met de volgende stap.

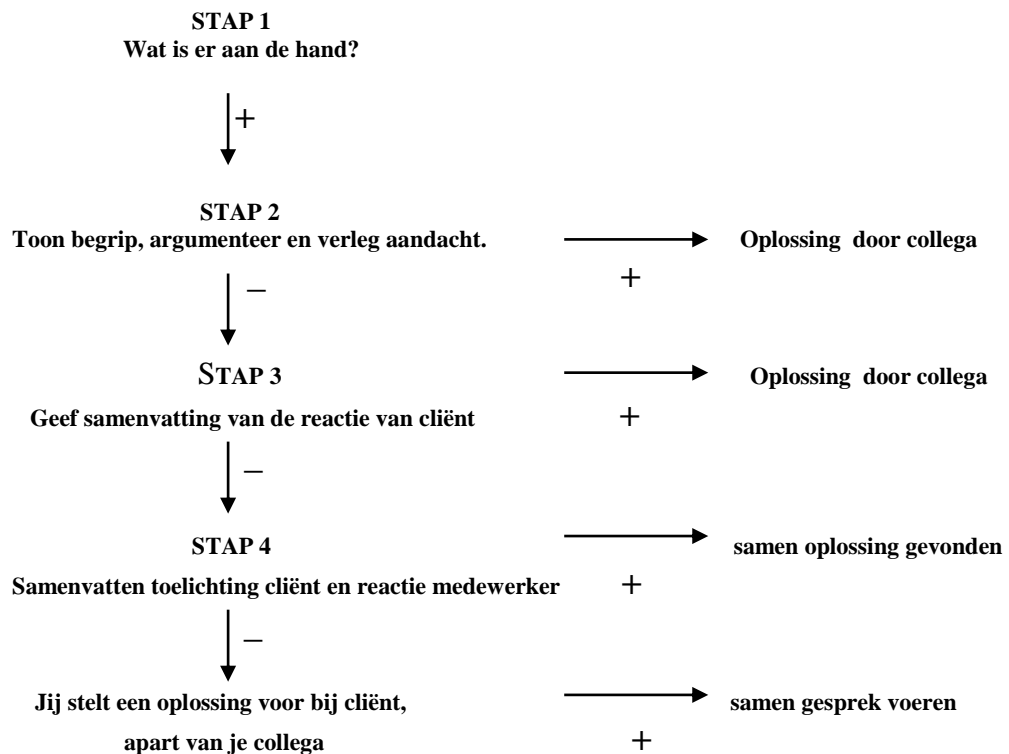
Stap 4. Vat de toelichting van de cliënt samen evenals de reactie van de medewerker. Geef aan wat je als kern ziet en stel een oplossing voor.

Bij het voorstellen van een oplossing is het van belang dat er voor geen van beide partijen gezichtsverlies aan de orde is. Is dit wel het geval, dan is het beter partijen van elkaar te scheiden voordat een concrete oplossing wordt voorgesteld. De oplossing bestaat dan uit een zinsnede als 'Ik zie dat we hier niet zomaar uitkomen. Ik stel voor dat ik het gesprek met de cliënt afrond en dat jij even weggaat'. Hierna kan het gesprek met de cliënt verder worden gevoerd.

In alle gevallen waarin het initiatief van een collega wordt overgenomen, is het essentieel dat er achteraf een gesprek volgt. Daarin wordt toegelicht waarom voor een specifieke oplossing is gekozen. Dit gesprek kan het beste direct na het incident plaatsvinden.

Schematische weergave van 'derde partij interventie'

+ : lukt
- : lukt niet



Bij het op een juiste en adequate manier kunnen inzetten van 'de derde partij interventie', is het van belang dat er hierover teamafspraken zijn gemaakt en dat hulp van collega's geaccepteerd wordt. Het wordt aanbevolen om deze afspraken te maken en te bespreken tijdens bijvoorbeeld een intervisiegesprek met je team of tijdens een supervisiegesprek met je leidinggevende.

8. Nazorg: schok en verwerking

a. Wat is een schokkende gebeurtenis?

Wanneer is een gebeurtenis schokkend? Een schokkende ervaring heeft over het algemeen de volgende kenmerken:

- de ervaring komt op dat moment onverwacht
- de ervaring vindt plaats buiten de wil van de getroffen persoon
- de ervaring confronteert de getroffen persoon ermee dat hij kwetsbaar is
- de ervaring wijst de getroffen persoon erop dat hij in een onveilige situatie werkt

Dergelijke ervaringen zijn schokkend als je er zelf door getroffen wordt, maar ook als je deze meemaakt als getuige, collega, hulpverleners of als 'thuisfront' van het slachtoffer.

Of je een gebeurtenis als schokkend ervaart verschilt van persoon tot persoon en is dus subjectief. De ene medewerker zal na een scheldpartij van een cliënt zijn schouders ophalen en weer verder werken, terwijl een ander er een week lang aan blijft denken en zich daardoor niet goed kan concentreren op zijn werk.

b. Individuele gevolgen

De gevolgen van agressie voor de getroffen persoon kunnen verschillend zijn:

1. psychische en psychosomatische gevolgen, zoals gevoelens van angst en machteloosheid, hoofdpijn en slaapstoornissen;
2. fysieke gevolgen, zoals een kneuzing of een blauw oog;
3. materiële schade, zoals beschadigde eigendommen (gescheurde kleding, een stukgeslagen bril), maar ook inkomensderving door langdurig ziekteverzuim;

Over het algemeen is fysieke en materiële schade na een incident voor zowel de getroffen persoon als de omstanders goed zichtbaar. Psychische en psychosomatische gevolgen zijn daarentegen minder herkenbaar en worden vaak door de omgeving niet in verband gebracht met het incident. Ze horen echter wel bij het verwerkingsproces van schokkende gebeurtenissen.

c. Strategieën van verwerking

Na een schokkende gebeurtenis kunnen getroffen personen zich gedurende een kortere of (iets) langere periode anders voelen en gedragen. Men kan zich angstig, neerslachtig, boos of schuldig voelen. Daarnaast kunnen ook lichamelijke klachten optreden, zoals hoofdpijn, gespannen spieren, misselijkheid, maag en darmstoomissen, hartkloppingen, pijn in de rug, duizeligheid en slaapproblemen. Dit zijn normale verwerkingsreacties op een schokkende (abnormale) gebeurtenis. Het zou eerder vreemd zijn als een slachtoffer niets ervaart na een dergelijke gebeurtenis. Zo'n ervaring moet namelijk verwerkt worden en een plaats krijgen in het eigen bestaan.

Verwerken betekent het zoeken naar inpassing van de nieuwe (schokkende)gebeurtenis met oude gebeurtenissen. Hierbij maken mensen gebruik van verschillende strategieën

1. Cognitieve strategieën: er een zodanige betekenis aan geven dat men er mee 'kan leven'.

Dit kan bijvoorbeeld door:

- het vinden van een oorzaak voor de schokkende gebeurtenis;
- de eigen ervaring vergelijken met die van anderen;
- het isoleren van de betekenis van de gebeurtenis (bijvoorbeeld het plaatsvinden van een incident alleen wijten aan een falend alarmsysteem);
- het benadrukken van de eigen controle over de gebeurtenis;
- het herordenen van het eigen bestaan, bijvoorbeeld door zich te richten op een ander doel in het leven;

2. Actiestrategieën: deze gaan vaak samen met cognitieve strategieën. Een actie kan zijn dat een medewerker zich gaat inzetten voor betere veiligheidsmaatregelen op het werk.

3. Zoeken naar steun (een speciale actiestrategie): het gaat hierbij vooral om het zoeken naar begrip en troost. Sociale steun helpt de getroffene bij het afsluiten van de schokkende gebeurtenis.

Ieder mens gaat anders om indien hij/ zij te maken geeft gehad met agressief gedrag. De manier van omgaan met een probleem of een schokkende gebeurtenis wordt ook wel coping genoemd. De Utrechtse Coping lijst (UCL) gaat er vanuit dat coping een persoonlijkheidsstijl is waarin zeven verschillende manieren worden onderscheiden:

- 1) Actief aanpakken (observeren, bekijken wat er gebeurt, doelgericht te werk)
- 2) Palliatieve reactie (afleiding zoeken om niet aan gebeurtenis te denken; roken drinken)
- 3) Vermijden (afwachten wat er gaat gebeuren/ zaak op zijn beloop laten)
- 4) Sociale steun zoeken (zoeken van steun/ luisterend oor bij een ander)
- 5) Passief reactiepatroon (in zichzelf terugtrekken/ piekeren/ volledig door de problemen in beslag laten nemen/ soberheid)
- 6) Expressie van emoties (spanningen afreageren/ laten blijken van ergernis en kwaadheid)

7) Geruststellende gedachten (jezelf moed in spreken/ geruststellende gedachten)
(zie voor meer informatie over de UCL <http://www.lo-bsw.ugent.be/VVGP/UCL.pdf>)

Het verwerkingsproces van een schokkende gebeurtenis bestaat uit elkaar afwisselende perioden van herbeleving en ontkenning. Aan de ene kant moet 'de film weer compleet worden', aan de andere kant helpt de ontkenning ook om te zorgen dat je in dat proces niet overspoelt wordt door de soms heftige lichamelijke en fysieke reacties die bij de herbeleving naar boven kunnen komen.

Het blijvend vermijden van het denken aan de gebeurtenis is een minder effectieve verwerkingsstrategie en kan gepaard gaan met gevoelens van verdoofd zijn, vervreemding, en concentratieproblemen. Het verwerken van een schokkende gebeurtenis is zoals gezegd een normaal proces. De meeste getroffen personen lukt het om op eigen kracht en met steun vanuit de sociale omgeving te herstellen.

De *duur van het verwerkingsproces* kan variëren van een paar weken tot een jaar. Dit hangt onder andere af van de ernst van het incident, eerdere negatieve ervaringen van de getroffen medewerker, de persoonlijkheid van de getroffen medewerker en de mate van steun vanuit de omgeving.

d. Wat helpt en wat belemmert de verwerking?

Het proces van verwerken kan worden vergemakkelijkt door steun uit de omgeving (collega's, leidinggevenden, partner, vrienden, familie). Hierbij gaat het ten eerste om de erkenning van het feit dat er iets schokkends is gebeurd. Ten tweede zijn begrip, troost, aandacht, informatie, praktische ondersteuning en aanmoediging door de omgeving van belang.

Steun is niet alleen van belang na een schokkende ervaring, in alle gevallen vormt het een buffer tegen stress. Medewerkers die gewend zijn elkaar te ondersteunen in het werk, hebben over het algemeen tijdens en na een incident minder last van stress, omdat zij zich gesteund weten. De afwezigheid van steun of zelfs negatieve reacties van de sociale omgeving, kunnen het verwerkingsproces behoorlijk verstoren.

Door negatieve reacties en negatief gedrag, zoals bagatelliserende opmerkingen, verwijten of misplaatste grappen, kan de getroffen persoon als het ware voor een tweede keer worden verwond, met alle negatieve gevolgen van dien. We noemen dat secundaire victimisatie.

Secundaire victimisatie kan ook worden veroorzaakt door het uitblijven van schadeherstel of voorzieningen rond inkomstenderving. Vaak blijkt dat het verwerkingsproces slechts moeizaam op gang komt zolang materiële schade niet geregeld is. De getroffene fixeert zich hierop, het is een continu punt van irritatie en kan de psychische verwerking van het gebeurde verstoren.