

Informatieblad voor zorglandbouwsector over omgang met agressie op de zorgboerderij

Sóms kom je er niet omheen...

Een zorgboerderij is een fantastische plek die bijdraagt aan het welbevinden van de deelnemers. Kleinschaligheid, structuur, ruimte, omgang met dieren en een vaste, vertrouwde begeleider: het zijn allemaal elementen die bijdragen aan een veilige en goede sfeer. Mensen voelen er zich thuis. Toch kan het ook op een zorgboerderij voorkomen dat u, uw medewerkers of cliënten te maken krijgen met vormen van agressie. Mogelijk kent u het uit eigen ervaring. Of u hebt er van gehoord van een collega-zorgboer binnen de studiegroep. Het komt ook binnen alle doelgroepen voor. Van jeugdzorg tot de vg-sector en pg-ouderen.

Het is belangrijk om hier op een zorgvuldige en professionele manier mee om te gaan. In dit informatieblad leest u achtergrondinformatie en praktische tips die u kunnen helpen bij de omgang met agressie. Het eerste deel gaat in op de achtergronden, risico-factoren en uw rol hierin. Vervolgens komt aan bod wat u concreet kunt doen.

Agressie

Cliënten kunnen vanwege hun ziektebeeld, persoonlijkheid, of vanuit wanhoop, ellende of frustratie lastig gedrag vertonen. Agressie is niet alleen fysiek (een blauwe plek, een blauw oog, of nog erger...) maar kan ook psychisch zijn. Het kan ook subtiel. Het gaat niet alleen om de ernst maar ook om de duur. En ook de effecten kunnen verschillen. Bij een ernstig incident kunnen fysieke verwondingen ontstaan en mogelijk langdurige uitval. Maar u kunt ook gaan twijfelen aan uw eigen deskundigheid, de schuld bij jezelf zoeken, bepaalde cliënten of locaties gaan vermijden, minder plezier in het werk hebben.

Kortom, agressie is: *"Alle vormen van ongewenst gedrag waardoor uzelf, uw medewerkers en/of uw cliënten zich onveilig of bedreigd voelen of waarvan zij slachtoffer zijn. Agressie kan zowel fysiek als psychisch zijn. Ook kleine incidenten, zoals pesterijtjes, vallen onder agressie."*

Agressie kan zich op verschillende manieren uiten. Verbaal of non-verbaal (fel in discussie gaan, gebrek aan respect, uitschelden, een dreigende houding aannemen, dreigen met fysiek geweld, treiteren). Maar ook met gebruiksvorwerpen: door te gooien, servies en huisraad te vernielen of fysiek (duwen, fysiek hinderen, slaan, schoppen, krabben, spugen, bijten). En agressie kan ook indirect zijn: getuige zijn van agressie, horen over agressie of zien of lezen dat cliënten (of een collega-zorgboer) slachtoffer is geweest van geweld.

Onderzoek in de reguliere gezondheidszorg laat zien dat het bij ongeveer de helft van de incidenten om vormen van verbale agressie gaat. In ongeveer 30% van de gevallen gaat het om fysieke vormen van agressie en in ongeveer 12% van de agressie gevallen worden voorwerpen gebruikt als huisraad en andere aanwezige voorwerpen. Bij cliëntgroepen die moeite hebben zich verbaal goed uit te drukken (gehandicaptenzorg, dementerende ouderen) is de verbale agressie lager maar is er vaker sprake van fysieke agressie (50%). Op zorgboerderijen kunnen deze cijfers lager liggen, o.a. als gevolg van de samenstelling van het cliëntenbestand en het feit dat mensen – letterlijk – de ruimte hebben “om elkaar uit de weg te gaan”.

Oorzaken en inschatten van risico's

Achter elk incident schuilt een verhaal. Hoe beter je dit verhaal leert kennen, hoe beter je de oorzaak van het agressieve gedrag kunt vast stellen. Inzicht in de achtergronden van het gedrag is nodig bij het kiezen van passende maatregelen.

Ook mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag hebben eigen doelen, verlangens en behoeften. En ze hebben behoefte aan enige controle over zichzelf en hun eigen omgeving. Vanuit deze behoeften beoordelen zij hun situatie. Dat gaat soms bewust en soms onbewust. De ene cliënt is gevoeliger dan de andere, sommige cliënten zijn overgevoelig. Dit hangt af van de beheersingsoriëntatie en controlebehoefte van die persoon. Ook de persoonlijkheid, eventuele persoonlijkheidsstoornissen, psychiatrisch ziektebeeld en omgevingsinvloeden kunnen een rol spelen.

Belangrijk is ook dat u bij de intake van een nieuwe cliënt een inschatting maakt wat betreft de kans op ontstaan van agressief gedrag. Om veilig te kunnen werken moet u beschikken over voldoende informatie over uw cliënt zodat u kunt schatten hoe uw cliënt in een bepaalde situatie zal reageren. Een ervaren zorgboer zal dat vaak snel kunnen. Zijn intuïtie zegt al: "oppassen". Voor anderen, met minder ervaring, is het zaak dat zij een risicoschatting leren maken.

Voor het maken van een risico-inschatting bestaan geen formules. Er zijn wel een aantal risicofactoren te noemen. Bijvoorbeeld "eerder agressief gedrag". Bij personen die eerder agressief gedrag vertoonden is er een reële kans dat zij dit gedrag opnieuw vertonen. Een andere risicofactor is alcoholgebruik. Zoals bij veel risicofactoren hoeft alcohol niet automatisch en altijd tot agressie te leiden. U moet in die situaties wel extra alert blijven.



TIP

Een aantal mogelijke risicofactoren - als hulpmiddel om vast te stellen of er een verhoogde kans is op het ontstaan van agressie.

- 1. Cliënt heeft in het verleden veel te maken gehad met agressie en geweld (als dader of als slachtoffer)*
- 2. Cliënt ervaart sterke gevoelens van machteloosheid*
- 3. Cliënt heeft problemen*
- 4. Er is sprake van een psychiatrisch ziektebeeld*
- 5. Cliënt is erg afhankelijk*
- 6. Cliënt heeft een negatief toekomstbeeld*
- 7. Cliënt heeft een lage frustratiedrempel*
- 8. Cliënt kampt met problemen in zijn persoonlijke omgeving*
- 9. De persoonlijkheid van de cliënt wordt gekenmerkt door achterdocht, angst en vijandigheid*
- 10. Cliënt heeft beperkte communicatieve vaardigheden*
- 11. Cliënt gebruikt alcohol en / of drugs (heroïne, crack of cocaïne)*
- 12. Cliënt is verslaafd én heeft last van psychische stoornissen (dubbele diagnose)*
- 13. Cliënt gebruikt medicijnen of krijgt juist geen medicijnen (met effect op het gedrag)*

Cliënten met een stoornis of psychiatrisch ziektebeeld:

- Hanteren soms een heel eigen logica, anders dan u gewend bent
- Geven zaken soms een heel eigen betekenis
- Richten de aandacht soms op heel specifieke gebeurtenissen

Het is belangrijk dat je deze cliënten leert herkennen. Je moet weten waar hun gevoeligheden liggen, hoe zij in bepaalde situaties kunnen reageren en wat voor u de beste manier is om met deze cliënten om te gaan. Dit zijn randvoorwaarden om veilig te kunnen werken.

Risicofactoren bij zorgboer en begeleiders

Het is goed om ook kritisch naar uzelf, en naar uw medewerkers, te kijken. Om te voorkomen dat situaties onnodig escaleren moet een zorgboer, zeker wanneer u met 'lastig gedrag' wordt geconfronteerd, beschikken over de juiste houding, kennis, ervaring en vaardigheden.



TIP

Respect is een belangrijke factor in de houding en het gedrag van de zorgbegeleider. Is er sprake van (wederzijds) respect dan zal die interactie veel minder snel tot een escalatie leiden. Uw eigen visie en houding worden overigens ook beïnvloed door de manier waarop u agressief gedrag beoordeelt. Het maakt verschil wanneer u denkt: "*agressie dat hoort er nu eenmaal bij, is onvermijdelijk*" of wanneer u zegt "*ik kan het wel begrijpen, maar niet goedkeuren*".

Voor het effectief hanteren van risicovolle situaties zijn naast een juiste houding ook vaardigheden belangrijk. Houding en vaardigheden samen vormen de competenties. Voor veilig werken zijn de volgende competenties relevant:

- Analyserend - in staat zijn om relevante informatie te halen uit mondelinge of schriftelijke informatie, dit te combineren om op grond hiervan beslissingen te kunnen nemen.
- Communicerend - in staat zijn om de eigen mening, ideeën of feiten op een duidelijke, voor anderen begrijpelijke wijze onder woorden te brengen.
- Anticiperend - voldoende in staat zijn zowel inhoudelijke als gevoelsmatige zaken te herkennen en op basis hiervan houding en gedrag te bepalen.
- Zelfregulerend - in staat zijn op een effectieve manier op impulsen die door de omgeving (cliënt) worden opgeroepen te beheersen door het relativeren of verwerken van (persoonlijke) kritiek.
- Samenwerkingsgericht - in staat zijn op een effectieve manier gebruik te maken van de kwaliteiten van collega's, derden en visa versa.
- Leidingnemend - voldoende in staat zijn in een bepaalde situatie leiding te nemen of te behouden. De zorgboer blijft de regie voeren, ongeacht het gedrag van de cliënt.

Escaleren en deëscaleren

Wat kunt u als zorgboer(in) concreet doen? We geven u een paar praktische handvaten.

Escaleren is het stap voor stap ernstiger (laten) worden van een situatie, waardoor zo'n toestand ontstaat dat je niet meer terug kan. Als je escalatie wilt voorkomen, moet je er voor zorgen vroegtijdig signalen van opbouwende spanning bij jezelf of je cliënt te herkennen en hier op te reageren. Die reactie is gericht op het wegnemen van de spanning. Dat noemt men deëscaleren.

Deëscaleren is eigenlijk niet meer dan: "*zeggen van de juiste dingen op het juiste moment*". Of anders geformuleerd: zo optreden dat de angel uit het conflict wordt gehaald. Die angel kun je op verschillende manieren verwijderen. Bijvoorbeeld door gewoon de cliënt zijn zin geven. Probleem opgelost, weg agressie. Soms is dat een goede reactie. Bijvoorbeeld als het om je eigen veiligheid gaat. Nadeel is dat de cliënt de volgende keer weer dezelfde truc zal uithalen. Zuinig toepassen dus!



TIP

Een jeugdzorgboerderij gebruikt – heel praktisch – het kavelpad van ca. 500 meter als instrument 'om af te koelen'. Iemand die dreigt 'door het lint te gaan' loopt het kavelpad af. Daarmee neemt hij letterlijk even afstand, krijgt rust & ruimte én is fysiek bezig wat stabiliserend werkt. Alleen of samen met de zorgboer met aansluitend een goed gesprek of een schouderklop.

Een andere manier is de cliënt serieus te nemen in zijn beleving van de situatie (“*ik begrijp dat je boos bent*”). Maar er eveneens voor te zorgen dat jouw standpunt overeind blijft. Dit laatste is niet altijd zo eenvoudig en vergt goede sociale vaardigheden, oefenen dus...

De manier waarop het contact tussen cliënt en zorgboer/begeleider verloopt is een proces waarin je stapjes kunt onderscheiden. Hoe beter je dit proces kunt besturen hoe kleiner het risico van escaleren. We noemen hier kort een aantal stappen – voor een verdere uitwerking verwijzen we naar www.gezondenzeker.nl.



TIP

Stap 1: inschatting van risico's

Stap 2: voorzorgsmaatregelen treffen

Stap 3 & 4: situatie opnemen & afstemmen

Stap 5 & 6: effecten waarnemen, bijsturen of alarmeren

Voorbeeld: Je merkt tijdens het gesprek dat de spanning oploopt en de situatie dreigt te escaleren. Je vraagt je af wat de spanning veroorzaakt. Waartoe acht je de cliënt in staat? Is het nodig om te reageren? De spanning loopt verder op. Je vraagt je af wat je moet doen. Je kunt jezelf bijvoorbeeld de volgende vragen stellen:

- Welke middelen (praktisch: eigen vaardigheden, materiale, evt. collega's) heb ik?
- Wat werkt bij deze cliënt?
- Is iets zeggen al voldoende?
- Welke effect streef ik na?
- Wil ik mijn eigen veiligheid zeker stellen?
- Wil ik de veiligheid van de cliënt zeker stellen?
- Doe ik vriendelijk, begrijpend, neutraal of boos?
- Gooi ik met mijn reacties olie op het vuur?
- Laat ik me niet teveel meesleuren?
- Heb ik een collega nodig – en zijn er collega's?
- Wat is het risico als het mis gaat en wat kan ik dan doen?

Waarschuwingssignalen zijn belangrijk. Het waarschuwingssignaal kan er op wijzen dat de spanning en daarmee de kans op agressief gedrag bij de cliënt toeneemt. Het lijkt vaak alsof agressie uit de lucht komt vallen, plots is het er. Toch zijn er bijna altijd waarschuwingssignalen vooraf. Voorbeelden van waarschuwingssignalen:

- Cliënt is humeurig
- Lichaamshouding, cliënt is onrustig, tics
- Cliënt valt erg in ritueeltjes
- Druk gedrag
- Cliënt kondigt agressie zelf aan
- Cliënt maakt eigen werk kapot
- Provocerende taal, uitdagend, baldadig
- "je ziet aan zijn ogen dat hij boos wordt"
- Cliënt gaat dwangmatige handelingen uitvoeren
- Drank en drugs gebruik
- Niet luisteren
- Grenzen opzoeken

De waarschuwingssignalen verschillen van cliënt tot cliënt. Hoe beter je je cliënten kent hoe beter je in staat bent om veranderingen in het normale gedrag van je cliënt vast te stellen en eventuele waarschuwingssignalen op te vangen.

Tips voor preventie

1. Laat je niet meeslepen



TIP

Een cliënt die zijn zin niet krijgt, reageert meestal volgens een patroon. Het begint met stemverheffing, dat al snel overgaat in drammen en dreigen. Dit gedrag is vaak niet persoonlijk bedoeld, maar je lichaam reageert hier wel op. Je hart gaat sneller kloppen, je spieren spannen zich aan en de adrenaline schiet door je aderen. Die reactie maakt dat je in de verdediging schiet of in de tegenaanval gaat. Hierdoor neemt de spanning tussen jullie verder toe. Niet doen, dus. Maar wat dan wel...?

Blijf rustig, haal diep adem, neem afstand en probeer vast te stellen wat er aan de hand is. Een cliënt heeft vaak een reden om geëmotioneerd te zijn. Sluit aan bij die beleving. Bijvoorbeeld: *“Ik begrijp dat je het vervelend vindt dat je zo lang moet wachten...”*. Door de emotie van de cliënt te benoemen en begrip te tonen wordt de cliënt rustiger.



TIP

2. Vraag ook begrip voor jouw situatie

Respect moet altijd van twee kanten komen. In eerste instantie heb je naar je cliënt geluisterd. Je hebt begrip getoond voor zijn situatie. Nu mag je ook begrip vragen voor jouw situatie. *“Het is vandaag onverwacht erg druk. Het werk loopt daardoor uit. Ik schat met een half uur. Ik hoop dat je daar begrip voor hebt.”* Wees duidelijk, ga niet in de onderhandeling, ga niet in discussie.



TIP

3. Wees je bewust van je grenzen

Wat vind je nog wel acceptabel, wat beslist niet? Sommige medewerkers hanteren thuis andere maatstaven dan op het werk. Duidelijkheid naar een cliënt begint bij duidelijkheid naar jezelf. *“Welk gedrag vind ik echt niet acceptabel?”*



TIP

4. Trek een lijn

Het is belangrijk dat je met collega's een lijn trekt en dezelfde grenzen hanteert. Voor cliënten is het erg onduidelijk als iedere medewerker de regels op zijn of haar eigen manier interpreteert. Sommige van je cliënten zullen van die ruimte gebruik maken en jou tegen je collega uitspelen. Spreek daarom binnen je team af welke regels jullie als team hanteren en houdt elkaar daar aan. Dat is prettig voor jou en je collega's én voor je cliënten.




TIP

5. Wie zwijgt stemt toe


Denk niet te snel *“laat maar gaan”*. Je zult misschien denken *“schelden doet geen zeer”*. Maar als je tegenover een scheldende cliënt staat en je laat dat gebeuren is het risico groot dat je daarmee een omgangsnorm creëert. Door niet te reageren zeg je immers, schelden is OK. Cliënten die boos zijn, zullen er gewoon nog een schepje bovenop doen. En daar zit nou net niemand op te wachten.

Nadere informatie en advies

 **TIP** Zorgboeren leveren kwaliteit – en daar hoort ook een zorgvuldige omgang met het thema agressie bij. In het Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen wordt speciaal aandacht gegeven aan dit onderwerp met, onder andere, een protocol rond agressie & intimidatie. Daarbij hoort ook een goede registratie van incidenten. Alleen wanneer u transparant omgaat met dit thema kunt u er ook – samen met uw medewerkers of collega's – van leren!


In dit informatieblad zijn slechts een aantal algemene richtlijnen gegeven. Schakel in voorkomende situaties externe deskundigheid in en neem daarmee ook uw verantwoordelijkheid om professioneel te handelen.

Ken ook uw eigen mogelijkheden en beperkingen, ook bij de keuze van doelgroep en/of zorgproducten.

 **TIP** Voor het maken van dit informatieblad is dankbaar gebruik gemaakt van informatie van de website www.gezondenzeker.nl
Op deze site vindt u nog veel meer achtergrondinformatie én praktische ideeën, ondermeer een informatieve folder met praktijkinformatie: Leren de-escaleren (http://www.gezondenzeker.nl/agressie/informatiefolders_agressie/Praktijkinformatiefolder%20agressie.html)



Ook op de website van de arbeidsinspectie, www.arbeidsinspectie.nl, vindt u informatie, evenals op <http://www.loketgezondleven.nl/i-database/interventies>.

 **TIP** Tip: Maak het onderwerp van bespreking op een studiegroep, regionale zorgboerenavond, etc. U kunt ook samen een training 'omgaan met agressie' organiseren. Zorg dan dat er ook oefenmomenten inzitten en dat oefeningen aansluiten op de zorgboerenpraktijk.

De volgende adviseurs hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit informatieblad. Zij kunnen u desgewenst nader informeren en adviseren:

*Provincies Zeeland, Brabant en Zuid-Gelderland
Sylvia Sikkema en Gera van Hapen van ZLTO Advies
E-mail info@zlto.nl en tel. 0900-235 95 86
www.zlto.nl*



*Provincie Limburg
Carla van Herten van Arvalis
E-mail cvherten@arvalis.nl en tel. 0475-35 57 19
www.arvalis.nl*



*Overige provincies
Derk Pullen van LTO Noord Advies
e-mail dpullen@ltonoordadvies.nl en tel. 0572-32 82 82
www.ltonoordadvies.nl*



Dit informatieblad is ontwikkeld in het kader van het Voorlichtingsproject Zorglandbouw. Het project is mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit en wordt uitgevoerd door de ZLTO, Arvalis en LTO Noord Advies. Auteur Derk Pullen, LTO Noord Advies Mei 2010