

Trainingscentrum Wier

Training Agressie & Veiligheid





Inhoud

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 5 |
| Leeswijzer | 7 |
| Enna Butte & Jeroen Wolfswinkel | 9 |
| Agressie & Veiligheid | 10 |
| Reacties van cursisten | 11 |
| Teamvisie op grensoverschrijdend gedrag | 12 |
| Gedrag van cliënt | 14 |
| Persoonlijke kwaliteiten en professioneel handelen | 18 |
| Criteria voor professioneel handelen | 21 |
| Wie draagt welke verantwoordelijkheid? | 32 |
| Verantwoordelijkheden per niveau | 34 |
| Theoretische bouwstenen | |
| Driefasenmodel | 15 |
| Persoonlijk -professioneel | 19 |
| Onwil - onvermogen | 24 |
| Win - win | 28 |
| Lineair - circulair | 36 |
| Praktijkvoorbeelden | |
| Knuffelen | 40 |
| Verboden voor fietsen | 42 |
| Agressie tijdens huisbezoek | 44 |





Voorwoord

Trainingscentrum Wier maakt onderdeel uit van Altrecht Aventurijn, dat psychiatrische behandeling biedt aan verschillende doelgroepen: jongeren vanaf vijftien jaar en volwassenen, met alle verstandelijke niveaus met een IQ van vijftig als ondergrens. Mensen zonder justitiecontacten, maar ook mensen met een strafrechtelijke titel. Al onze cliënten hebben psychische problemen. Vaak in combinatie met ernstige gedragsproblemen. Bij veel van onze cliënten komen we er niet met een standaard protocolbehandeling, onze behandelaars zijn creatieve mensen die voor elke cliënt een behandeling op maat maken.

Grensoverschrijdend gedrag en agressie vormt een gemene deler binnen Altrecht Aventurijn. Omgaan met agressie is het dagelijkse werk van onze medewerkers. Daarvan hebben wij onze specialiteit gemaakt. Intern delen we onze opgedane kennis tussen de verschillende afdelingen met ieder een eigen doelgroep. Wat we weten, bieden we ook aan externe partijen aan. In de vorm van wetenschappelijke kennis, door middel van samenwerking met ketenpartners, maar ook via trainingen. Zoals de training Agressie & Veiligheid.





Leeswijzer

De training Agressie & Veiligheid is opgebouwd uit theoretische bouwstenen die steeds in verschillende samenstelling toepasbaar zijn op praktijksituaties. We onderscheiden drie hoofdthema's:

- Het gedrag van de cliënt
- Professioneel handelen
- Verschillende niveaus van verantwoordelijkheden

Aan de kleur van de pagina's zijn de bouwstenen en hun thema's te herkennen.

ORANJE > Gedrag van de cliënt

GROEN > Professioneel handelen

BLAUW > Verantwoordelijkheden

In de drie praktijkvoorbeelden achterin dit boekje staan verwijzingen naar de theoretische bouwstenen om te illustreren hoe theorie en praktijk in elkaar grijpt.

**“MINDER AGRESSIE OP DE
WERKVLOER EN EEN VEILIGER
WERKKLIAMAT, DAT IS ONZE FOCUS”**





Jeroen Wolfswinkel & Enna Butte

Rond de millenniumwisseling kreeg behandelcentrum Wier in toenemende mate trainingsaanvragen van andere zorginstellingen. Toenmalig algemeen manager Evert Geitenbeek gaf in 2001 groen licht voor de start van een eigen trainingsbureau. Trainers Enna Butte en Jeroen Wolfswinkel zijn de oprichters van Trainingscentrum Wier, dat inmiddels bestaat uit een team van trainers. Beiden hebben ruim vijftien jaar ervaring opgedaan op de werkvloer. Jeroen als hbo-verpleegkundige in de rol van groepsleider bij behandelcentrum Wier met de SGLVG doelgroep, dat houdt in: Sterk Gedragsgestoord, Licht Verstandelijk Gehandicapt. Enna werkte als b-verpleegkundige in de acute en deeltijd psychiatrie. In 1993 volgden Enna en Jeroen de train de trainer-cursus Controle en Fysieke Beheersing. In de jaren daarna hebben zij veelvuldig les gegeven en hun eigen training ontwikkeld: Agressie & Veiligheid. Deze is niet zozeer gericht op beheersing en de-escalatie, maar het draait om veilig samenwerken in het team.

Agressie & Veiligheid

De training Agressie & Veiligheid leert teams om bij grensoverschrijdende situaties de regie te behouden en veiligheid te waarborgen. De pijler 'agressie' houdt in dat je de cliënt en grensoverschrijdend gedrag centraal stelt en de pijler 'veiligheid' heeft betrekking op het waarborgen van de veiligheid binnen het team en ten aanzien van de cliënten.

Trainingscentrum Wier werkt onder de vlag van behandelcentrum Wier, voor cliënten met een verstandelijke beperking, een psychiatrische stoornis en ernstige gedragsproblemen. Sinds 2011 maakt Trainingscentrum Wier onderdeel uit van het Expertisecentrum Agressiemanagement van Altrecht Avenirijn. Enkele duizenden hulpverleners volgden de training, binnen de klinische en ambulante psychiatrie, verstandelijke gehandicaptenzorg, beschermde woonvormen, verslavingszorg, vrouwenopvang, jeugdzorg en gezinsbegeleiding. Maximaal zestien deelnemers per training. Indien gewenst, biedt Trainingscentrum Wier een langer

begeleidingsplan. Bij een aantal instellingen is de training Agressie & Veiligheid in het scholingsplan opgenomen als verplichte training.

Ruim tien jaar trainingservaring heeft een eigen kijk opgeleverd op het zorgen voor een veilig klimaat binnen het team en ten opzichte van cliënten. Die visie is uitgewerkt in dit boekje. Belangrijk daarbij is dat teams afspraken verwoorden over omgaan met grensoverschrijdende situaties. Hoe teams dat kunnen doen, daar gaat de training nader op in aan de hand van theoretische bouwstenen en praktijkcasussen.





Reacties van cursisten



'Ik wilde leren omgaan met mijn spanning als de sfeer op de groep onveilig wordt. De erkenning van de trainers en mijn collega's hielp mij. Je hoeft het niet alleen op te lossen, maar met collega's samen.'

'Ik vind de scheiding die in de training wordt gelegd tussen persoonlijke kwaliteiten en teamafspraken heel duidelijk.'

'De opzet van de training met de lagen persoonlijk, team en organisatie spreekt mij aan. Dat is duidelijk en werkbaar.'

'Wij zijn ons bewust geworden van grensoverschrijdend gedrag! We vonden alles maar normaal, maar nu geven we eerder grenzen aan.'

'We hebben veel handvatten gekregen om met diversiteit binnen het team toch een eenduidige aanpak van grensoverschrijdend gedrag te krijgen.'

Teamvisie op grensoverschrijdend gedrag

‘We hebben een lastige klant.’ Of: ‘We hebben een nieuwe, moeilijke doelgroep. Hoe moeten we omgaan met dat gedrag?’ Op basis van deze vragen worden we regelmatig uitgenodigd om een team te komen trainen. Doorgaans heeft de aanvrager het aanleren van fysieke of verbale technieken in gedachte om de situatie het hoofd te bieden. Voorafgaand aan de training gaan we praten met de aanvrager en in de regel komen we er dan op uit dat fysieke of verbale technieken alleen onvoldoende zijn.

In de loop der jaren zijn wij gaan begrijpen dat de behoefte van medewerkers niet zo eenzijdig gericht is op het de-escaleren van bedreigende situaties. Vaak komt het lang niet zover. We zijn ons gaan realiseren dat hulpverleners veel gebeurtenissen op de werkvloer als een persoonlijk probleem ervaren. Zij vragen zich af: ‘Wat moet ik met dit probleem?’ Ze zetten hun persoonlijke kwaliteiten in om de situatie op te lossen. De persoonlijke kwaliteiten van het ene teamlid

verschillen van die van een ander. Zodoende komen zij met wisselend succes door moeilijke situaties met hun cliënten heen.

Om die reden is de training Agressie & Veiligheid vooral gericht op het ontwikkelen van een visie vanuit het team. Een visie waarin een eenduidige omgang met grensoverschrijdend gedrag centraal staat. De training benadrukt ook het belang van een veilig werkklimaat. Kortom, het gaat niet zozeer om dat gedrag van de cliënt, maar vooral om hoe je als team met elkaar samenwerkt. Die individuele medewerker zou zich niet moeten afvragen hoe hij zijn probleem in zijn eentje aanpakt, hij kan het beter in het team bespreken. Zodoende kan het team afspraken maken over een gezamenlijke werkwijze. Dat komt de zorg voor de cliënt én de zorg voor de medewerker ten goede.





Gedrag van cliënt

Om met elkaar adequate interventies te kunnen ontwikkelen, moeten we eerst het gedrag van cliënten inzichtelijk krijgen. We onderscheiden acceptabel, grensoverschrijdend en escalerend gedrag.

Acceptabel - grensoverschrijdend

Het driefasenmodel helpt om inzichtelijk te krijgen wat acceptabel gedrag is en wat we aanduiden met de term grensoverschrijdend.

De fasen op de volgende pagina volgen elkaar niet per se chronologisch op. De overgang van de ene naar de volgende fase is niet altijd waarneembaar voor een hulpverlener, omdat de spanningsopbouw bij een cliënt zich intern afspeelt. Of er is helemaal geen sprake van spanningsopbouw, bijvoorbeeld als een cliënt een fatsoensnorm overtreedt.

De indeling acceptabel en grensoverschrijdend gedrag blijkt in de praktijk niet altijd even overzichtelijk. Wat de ene collega beschouwt als acceptabel, kan door een ander als grensoverschrijdend worden ervaren. Helderheid over grenzen, consequenties en interventies is essentieel. Dat biedt structuur en veiligheid voor zowel de cliënt als de medewerker.





Driefasenmodel

Fase één: acceptabel

De cliënt voelt zich gespannen, hij zit met een probleem. Dat kun je aan hem zien doordat hij bijvoorbeeld zit te mopperen, hij schuift onrustig op zijn stoel en ijsbeert door de kamer. De manier waarop hij met zijn spanning omgaat is acceptabel.

Fase twee: grensoverschrijdend

Het gemopper van de cliënt gaat over in schelden. Het geschuif op de stoel wordt hard met de vuist op tafel slaan. Het ijsberen wordt gevolgd door met de deur smijten of tegen een stoel aan trappen.

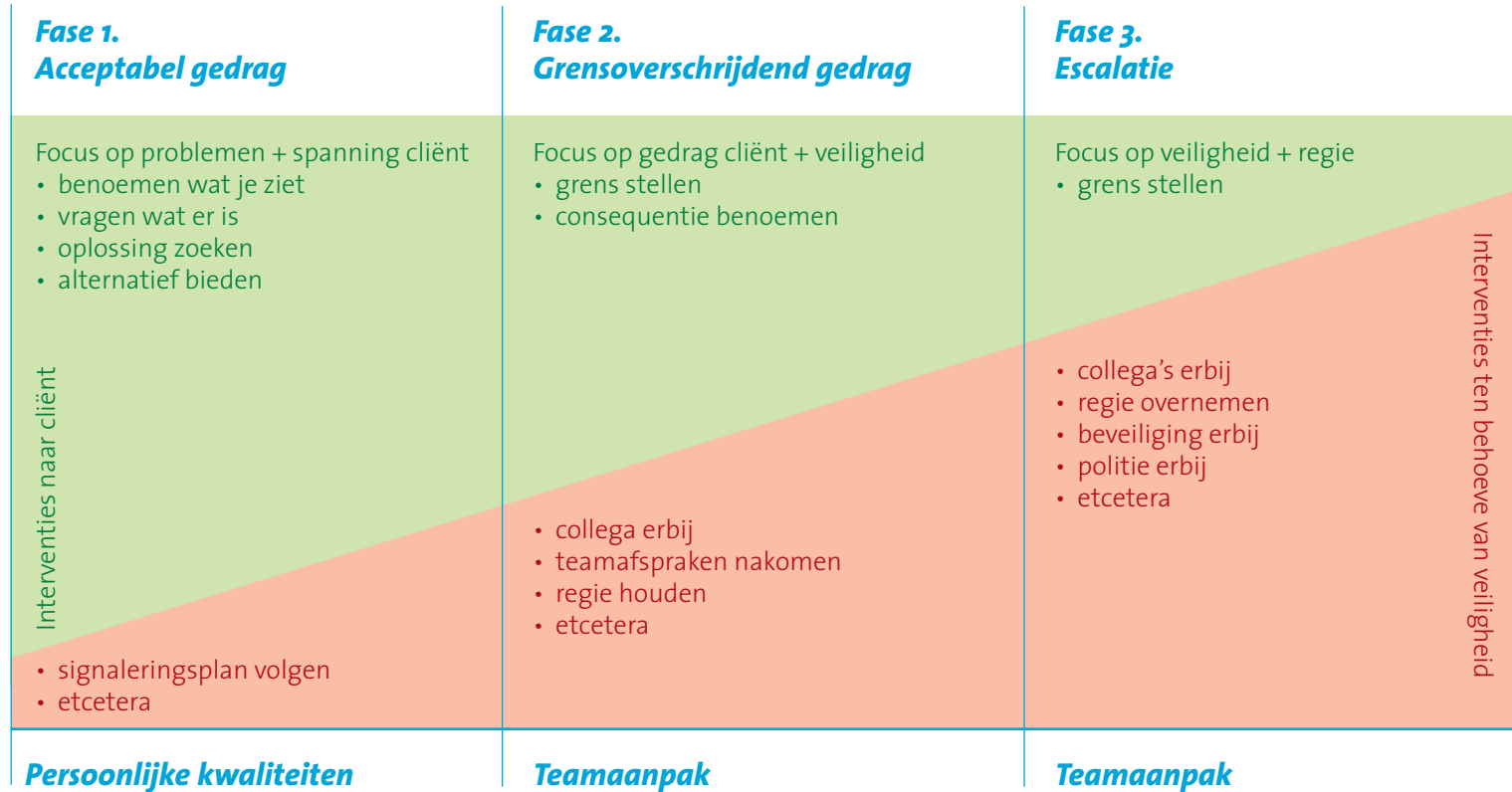
Er hoeft niet altijd spanning aan te pas te komen bij grensoverschrijdend gedrag. Een cliënt die in zijn eentje de koekjestrommel leegeet, is ook grensoverschrijdend bezig. In dit geval overschrijdt hij een fatsoensnorm.

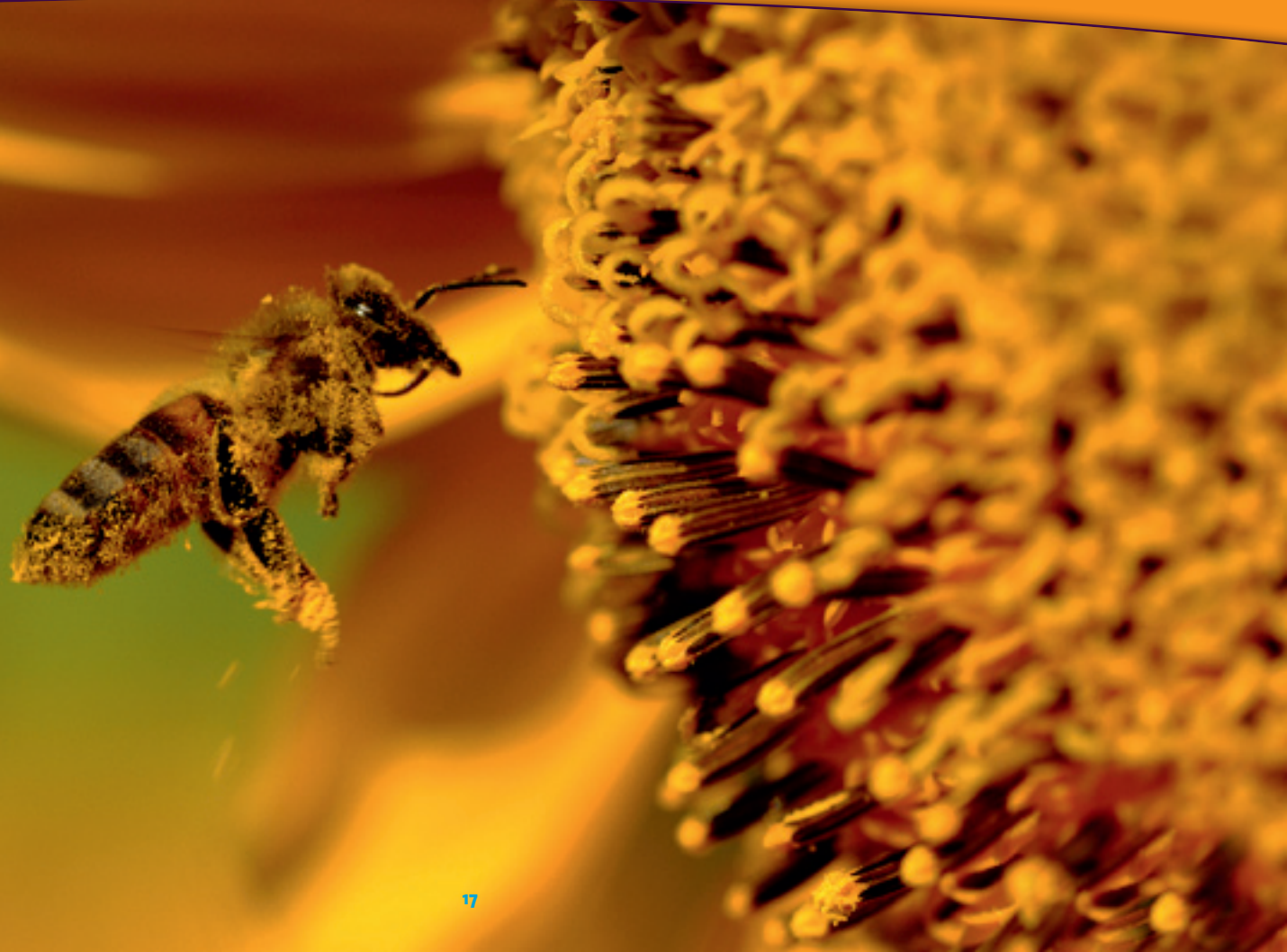
Grensoverschrijdend gedrag kan eveneens verbaal zijn, bijvoorbeeld door te schreeuwen naar de begeleiding: 'Jij moet nu dit of dat!'. Een cliënt die seksueel getinte opmerkingen maakt ten aanzien van een medewerker of ongepaste vragen stelt over diens privéleven, gedraagt zich ook grensoverschrijdend.

Fase drie: escalatie

De cliënt gaat verbaal en/of fysiek door het lint. Met ernstige verbale bedreiging en/of fysiek geweld.

In dit boekje draait het voornamelijk om de tweede en derde fase, wanneer gedrag niet acceptabel is.





Persoonlijke kwaliteiten en professioneel handelen

Zolang het gedrag van de cliënt acceptabel is, fase één gedrag, kan de hulpverlener het probleem van de cliënt centraal stellen en de manier waarop hij met zijn spanning omgaat. Dat kan hij doen vanuit zijn persoonlijke kwaliteiten. Hij kan bijvoorbeeld de cliënt uitnodigen voor een buitenwandeling en een gesprek aanknopen, een sigaret roken met elkaar om te ontladen of een potje tafeltennissen.

In de tweede en derde fase, staat het grensoverschrijdende gedrag van de cliënt centraal en niet het inhoudelijke probleem. Nu draait het om de vraag wat je moet doen om veilig te blijven werken met elkaar. Het is belangrijk dat een professional of team op een moment als dit overstapt op een gezamenlijke, overdraagbare werkwijze, zodat iedereen de grenzen en consequenties vast kan houden.

Wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, kun je als medewerker niet meer varen op je persoonlijke kwaliteiten.

Dan kan je er niet afhankelijk van zijn dat je toevallig groot en breed bent, dat je de moederstaal van je cliënt spreekt of dat je humor hebt. Dat zou allemaal best goed werken, maar een ander teamlid heeft niets aan jouw persoonlijke kwaliteiten wanneer een cliënt grensoverschrijdend gedrag vertoont en jij niet in de buurt bent. Daarbij, als hulpverlener kun je het gevoel krijgen dat je tekortschiet wanneer een collega het redt op zijn persoonlijke kwaliteiten en jij niet.

De training Agressie & Veiligheid beoogt dat de teamleden in alle fasen de regie kunnen blijven behouden. Veel cursisten komen aan de hand van het driefasenmodel tot de conclusie dat zij soms in het contact met de cliënt veel te lang doorgaan op de inhoud van het probleem, terwijl het gedrag van de cliënt al lang niet meer acceptabel is. Kortom, in fase twee, wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, moeten de teamleden professioneel handelen. Dat houdt in dat je niet puur vaart op je persoonlijke kwaliteiten.





Persoonlijk - professioneel

Soms voel je je als hulpverlener persoonlijk geraakt door een cliënt. Het is zaak dat je ook dan professioneel blijft handelen. Voorbeeld: een therapeut zit in een spreekkamer met een cliënt. 'Jij bent net klaar met je opleiding, toch?' vraagt de cliënt. 'Dus jij gaat mij helpen met mijn opvoedproblemen? Heb je zelf kinderen dan?' Veel hulpverleners herkennen dit soort situaties, maar weinigen labelen het als grensoverschrijdend

gedrag. De cliënt spreekt niet meer tot de hulpverlener als professional, maar hij spreekt hem aan op een persoonlijk niveau. Dit kan de hulpverlener ervaren als denigrerend of manipulerend. Er wordt echter van hem verwacht dat hij niet op een persoonlijk niveau reageert, maar een professionele reactie geeft.



Als hulpverlener heb je verschillende rollen in het contact met cliënten. Je kunt babbelen over het weer, van persoon tot persoon. Hoewel een hulpverleningsgesprek erop gericht is dat de professional de cliënt ondersteunt, kan hij ook wel eens iets vertellen van persoonlijke aard. Op een acceptabele, gelijkwaardige manier.

In het voorbeeld van de therapeut in de spreekkamer, voelt hij zich persoonlijk geraakt. De opmerking van de cliënt is gericht op zijn persoon. Hij zal een professionele reactie moeten geven. Het schakelen van zich persoonlijk geraakt voelen naar een professionele reactie, is de kern van professionaliteit. De criteria voor professioneel handelen op de volgende pagina vormen hiervoor de uitgangspunten.

Wanneer een cliënt grensoverschrijdend gedrag vertoont, is het van belang dat de medewerkers daar grenzen aan stellen of hun manier van werken aanpassen. Het gaat erom of het gedrag dat je waarneemt al dan niet grensoverschrijdend is. De focus van de interventie richt zich vooral op de onacceptabele manier waarop de cliënt omgaat met zijn spanning.





Criteria voor professioneel handelen

Waar moet een interventie bij grensoverschrijdend gedrag aan voldoen om het professioneel te kunnen noemen? In de loop van ruim tien jaar training Agressie & Veiligheid, hebben we in samenspraak met onze cursisten een lijst met criteria opgesteld. Deze vind je ook op het uitneemkaartje in de achterkaft van dit boekje.

Een interventie bij grensoverschrijdend gedrag - dus vanaf fase twee in het driefasenmodel - is professioneel als:

- › De teamleden **veiligheid** in de acties inbouwen
- › De interventie **overdraagbaar** is
- › Het team duidelijke **grenzen en consequenties** hanteert
- › De interventie wordt gepleegd vanuit **achtergrondkennis** van de cliënt
- › De interventie volgens **plan** is
- › De bejegening **respectvol** is

Veiligheid inbouwen

Hoe meer spanning een cliënt ervaart, des te lastiger kan het zijn om zijn gedrag aan te sturen. Soms zijn interventies niet direct in het belang van de cliënt, maar moeten in het belang van de veiligheid worden uitgevoerd.

Stel, twee cliënten gaan op de vuist en een begeleider die op dat moment alleen op de groep aanwezig is, springt ertussen. Het is een fors gebouwde groepsleider die niet op zijn mondje gevallen is, een persoonlijke kwaliteit van hem waarmee hij het in dit soort situaties altijd wel redt. Maar wat heeft hij aan zijn veiligheid gedaan? Niets. Wij beschouwen dat als niet-professioneel handelen. Haalt hij er eerst een collega bij uit het aangrenzende kantoor, dan handelt hij wel professioneel. Want hij zorgt ervoor dat hij de last niet in zijn eentje draagt en dat hij in veiligheid is. Pas daarna gaat hij handelen.

Een overdraagbare interventie

Als één van de teamleden een situatie aankan omdat hij groot en breed is, dan hebben zijn collega's met een minder indrukwekkende lichaamsomvang niets aan die interventie. Of als een teamlid met een Marokkaanse achtergrond een situatie aankan omdat hij de cliënt in zijn moederstaal kan aanspreken, dan hebben Nederlandstalige collega's geen baat bij deze interventie. Bij acceptabel gedrag van cliënten is dat geen probleem, maar in situaties van grensoverschrijdend gedrag kan een medewerker niet varen op zijn persoonlijke kwaliteiten. Het gaat erom dat in grensoverschrijdende situaties iedere medewerker in staat is om een interventie uit te voeren ten aanzien van de cliënt.

*Dit criterium van professionaliteit sluit nauw aan bij de volgende theoretische bouwsteen: **Persoonlijke kwaliteiten en professioneel handelen** [zie pag. 18].*

Hanteren van grenzen en consequenties

Stellen van een grens ten opzichte van een cliënt, begint bij erkennen van grensoverschrijdend gedrag door

hulpverleners. Wordt die grens overschreden, dan hoort daar een consequentie tegenover te staan. Want als de cliënt kan doorgaan zonder gevolgen, dan staat het team niet sterk. Je wilt immers dat de cliënt zijn onwenselijke gedrag staakt als hij daartoe in staat is.

Of, wanneer de cliënt handelt vanuit zijn ziektebeeld en niet in staat is om anders te handelen, kun je iets veranderen aan de manier waarop je zelf in de situatie staat. Dat houdt in dat je vanuit het team een werkwijze moet bedenken over hoe je met het gedrag wilt omgaan. Een werkwijze die voor alle teamleden uitvoerbaar is, en dat er voorwaarden worden gesteld die nodig zijn om met elkaar de afspraken na te leven. Wanneer je een interventie pleegt, ga je eerst na wat de oorzaak is van het grensoverschrijdend gedrag. Op pagina 24 en 25 gaan we in op gedrag van cliënten vanuit onwil of onvermogen.

*Dit criterium van professionaliteit sluit nauw aan bij de volgende theoretische bouwstenen: **Het driefasenmodel** [zie pag. 15] en **Onwil - onvermogen** [zie pag. 24].*





Een interventie vanuit achtergrondkennis van de cliënt

Weet uit welk sociaal milieu je cliënt komt, ken zijn ziektebeeld, verstandelijke beperking of verslaving. Als iemand grensoverschrijdend gedrag laat zien als hij psychotisch is, dan is het van groot belang om daar professioneel mee om te gaan. Een interventie vanuit het oogpunt van onwil, terwijl de cliënt gedrag vertoont vanuit onvermogen, pakt niet goed uit.

Met kennis van iemands voorgeschiedenis, kun je onwenselijke situaties voorkomen. Wanneer je weet dat een cliënt in het verleden agressief was ten opzichte van hulpverleners, dan heb je een belangrijke indicatie voor toekomstig gedrag. Voor deze cliënt is de drempel om zich nog eens agressief te uiten tegenover een hulpverlener, lager dan voor iemand die dat nog niet eerder heeft gedaan.

*Dit criterium van professionaliteit sluit nauw aan bij de volgende theoretische bouwsteen: **Onwil - onvermogen** [zie pag. 24] en **Lineair - circulair** [zie pag. 36].*

Onwil - onvermogen

Tijdens de training reageren cursisten vaak met: 'Onze cliënt gedraagt zich nu eenmaal grensoverschrijdend, dat is zijn ziektebeeld.' Dat klopt, wanneer het gedrag van een cliënt wordt ingegeven door ziekte, reageert hij vanuit onvermogen. Maar soms reageert een cliënt vanuit onwil. De achterliggende oorzaak van onacceptabel gedrag kan bepalend zijn voor welke consequentie erop volgt. Iemand die handelt vanuit onwil lokt andere consequenties uit dan wanneer onvermogen ten grondslag ligt aan zijn gedrag. Bij onwil is het aan de begeleiding om de cliënt aan te spreken. Bij onvermogen komt het aan op het inbouwen van veiligheid.

Onvermogen

Murat is verstandelijk gehandicapt en is opgenomen op een behandelafdeling van een psychiatrisch ziekenhuis. Een aantal jaren geleden vluchtte hij uit zijn thuisland in oorlog. Soms, als Murat ergens gefrustreerd over is, kan hij enorm schelden. Zijn scheldbuien hebben een weerslag op zijn

omgeving. De medebewoners voelen zich geïntimideerd en de groepsleiding weet niet meer wat te zeggen of te doen om Murat op te laten houden. Zij proberen op een positieve manier op hem te reageren, maar de groepsleiding raakt desondanks in een negatieve spiraal met Murat.

Onwil

John verblijft overdag in een gebruikersruimte voor drugsverslaafden. Op een dag beticht Errol, een andere aan drugs verslaafde bezoeker, hem ervan dat hij geleend geld niet heeft teruggeven. Errol is boos en eist op hoge poten zijn geld terug. John weet nergens van en is niet van plan om Errol te betalen. Ruzie is het gevolg, hun scheldwoorden vullen de gebruikersruimte. De groepsleiding komt tussenbeide en herinnert hen aan de huisregel dat er binnen niet geschreeuwd en gescholden wordt. De mannen gedragen zich rustig of ze gaan maar naar buiten om hun ruzie voort te zetten. John weigert naar buiten te gaan, hij heeft immers geen geld





geleend van Errol? Dus de oorzaak ligt niet bij hem. Errol maakt ook geen aanstalten om naar buiten te gaan. Zij blijven schelden en elkaar bedreigen. De groepsleiders nemen contact op met de politie om beide kemphanen uit het pand te zetten.

Oorzaak

We maken onderscheid tussen gedrag dat voortkomt uit onvermogen om anders met een situatie om te gaan en gedrag waarin bijvoorbeeld huisregels moedwillig genegeerd worden. John en Errol zijn boos en willen van geen wijken weten. Wanneer zij worden aangesproken op het feit dat ze de huisregels overtreden, kiezen ze ervoor om binnen de muren van de gebruikersruimte te blijven bekvechten. De oorzaak van de scheldbuien van de verstandelijk gehandicapte Murat zijn terug te voeren naar zijn verleden. Hij heeft traumatische ervaringen opgedaan in zijn vaderland in oorlog.

Consequentie

Als team moet je nadenken over de consequentie van gedrag vanuit onwil of onvermogen. Waar komt het gedrag vandaan? Hoe reageer je erop? Zeker als het gedrag structureel is, kun

je daar met het team plannen op maken. Dat kun je per cliënt bekijken. In de praktijk komt het er vaak op neer dat het per medewerker wordt bekeken. Waar liggen zijn grenzen en wat vindt hij lastig? We horen vaak: 'Dat gedrag vertonen ze allemaal op straat, zo gaan zij nu eenmaal met elkaar om.' En dan laten de hulpverleners het lopen. Maar je kunt als team ook zeggen: 'Wij vinden dat niet normaal, dus wij gaan er wat mee doen.'

Als de groepsleiding geen paal en perk stelt aan het gebekvecht van John en Errol, dan zullen ook de andere bezoekers van de opvang zich al snel niet meer houden aan de huisregels. Deze zijn niets waard wanneer er geen consequenties volgen op het overtreden ervan. Aan de andere kant, het heeft geen zin om de getraumatiseerde Murat met nog meer stress op te zadelen door hem aan te pakken vanwege zijn scheldkanonnades. Hij is niet in staat om zich anders te gedragen. De insteek van de groepsleiders ten aanzien van het grensoverschrijdende gedrag van Murat is veiligheid.

Een interventie volgens plan

Ontwikkel vooraf een interventie voor grensoverschrijdende gedragingen binnen het team. Vanuit een ad hoc reactie kun je prima een situatie redden, maar de teamleden moeten het dan elke keer opnieuw uitvinden. Dan is het maar net afhankelijk van de dienstdoende hulpverlener welke reactie de cliënt krijgt. Verloopt de interventie volgens plan, dan is vooraf helder welke interventie passend is voor een bepaalde situatie.

Bij dit criterium stuiten we tijdens de training vaak op weerstand onder de cursisten. ‘Situaties van grensoverschrijdend gedrag doet zich altijd onverwacht voor,’ horen we vaak. Onze stelling is: situaties doen zich alleen de eerste keer onverwacht voor. Als je werkt volgens plan, dan heb je samen met het team nagedacht over wat je in een dergelijke situatie gaat doen.

Weet je van een cliënt dat hij van het ene moment op het andere agressief kan worden, dan heb je per definitie een voorspelbare factor: je weet dat hij onvoorspelbaar reageert. Brand komt ook maar heel zelden voor, maar toch

heb je brandblussers hangen, er zijn BHV-ers en er ligt een noodplan klaar. Zo’n voorbereiding heb je ook nodig voor grensoverschrijdend gedrag van cliënten.

*Dit criterium van professionaliteit sluit nauw aan bij de volgende theoretische bouwsteen: **De niveaus van verantwoordelijkheid** [zie pag. 32].*

Een respectvolle bejegening

Wat respectvol inhoudt, is gebaseerd op maatschappelijke normen. Ook al voel je je persoonlijk aangevallen, van jou als professional wordt verwacht dat je de cliënten altijd respectvol blijft benaderen. Als je in je vrije tijd geïrriteerd raakt van je zeurende buurman, dan kun je best eens uit je slof schieten. Dat gaat niet met klagende cliënten, dan zul je een professionele interventie moeten toepassen. Je hoeft echter niet te verbergen dat je bijvoorbeeld geïrriteerd bent, dat kun je best benoemen. In een hulpverlenerrelatie is het belangrijk dat je met elkaar door een deur kunt blijven gaan. Jij als hulpverlener bent een rolmodel.





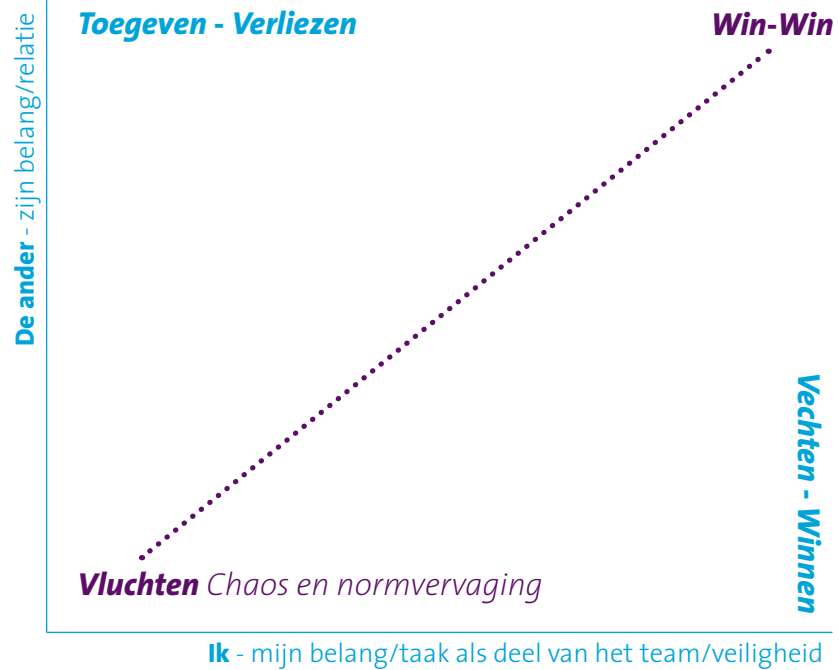
Respectvol hoeft niet te betekenen dat je altijd mee moet gaan met je cliënt. Verwar respectvol niet met geen grenzen stellen. De therapeut in de spreekkamer met een cliënt die denigrerende opmerkingen maakt, kan ervoor kiezen om er maar niets van te zeggen. Toch doet hij er goed aan om iets te zeggen in de zin van: 'Vervelend dat u dat zo zegt.' Daarmee trekt hij de cliënt op het niveau van gelijkwaardige gesprekspartner. De hulpverlener die met jongeren werkt die straattaal spreken, kan denken: 'Ach, het is nu eenmaal hun manier van praten.' Maar hij kan ook aangeven dat op de afdeling voor iedereen begrijpelijke taal gewenst is.

Het gaat erom dat je het gedrag afkeurt, niet de persoon.

*Dit criterium van professionaliteit sluit nauw aan bij de volgende theoretische bouwstenen: **Persoonlijk - professioneel** [zie pag. 19] en **Win - win** [zie pag. 28].*

Win - win

Hoe wil je als team omgaan met cliënten die grensoverschrijdend gedrag vertonen? Een antwoord hierop kan twee kanten uit gaan. De één vanuit de focus: Wat is goed voor de cliënt? Waar heeft hij behoefte aan? Wat is nu precies zijn problematiek? Hoe hou ik de relatie met hem goed? Deze overwegingen staan op de opstaande as 'wat goed is voor je cliënt'.





Jeffrey woont in een flat, een appartement van beschermd wonen. De spanning kan bij hem behoorlijk oplopen en dat bouwt hij graag af met death grunt, een heavy metal zangtechniek. Daarbij begeleidt hij zichzelf op zijn elektrische gitaar en versterker. Het probleem is dat de rest van de flatbewoners hem ook horen ‘grunten’ en zij hebben er last van. Een aantal teamleden vindt het nodig voor Jeffrey, hij raakt lekker zijn spanning kwijt met grunten. Deze teamleden reageren vanuit de verticale as van het ‘win-win’-model, zij hebben oog voor zijn problematiek en zijn persoonlijkheid.

De andere focus, die van de liggende as, richt zich op de regels waar de cliënt zich simpelweg aan moet houden. Deze regels vormen de grenzen waar hij binnen moet blijven. Ze moeten de veiligheid in de groep waarborgen. In het geval van Jeffrey, kappen andere teamleden het af. Dat grunten veroorzaakt teveel overlast voor zijn burens, zoveel lawaai kan niet in een appartement.

Om wat te doen met de klachten van de flatbewoners, regelt het team dat Jeffrey op momenten dat de spanning bij

hem teveel oploopt terecht kan in een kelderbox. Dat loopt echter mis, Jeffrey staat voor een dichte deur en gaat in zijn appartement grunten. Dit levert weer klachten op van de burens. Teamleden voelen zich een beetje schuldig: ‘Stom, wij hebben ons niet aan de afgesproken tijden gehouden, dus we kunnen Jeffrey er niet op aanspreken.’

Reageer je vanuit ‘regels zijn regels, in je appartement mag je niet grunten’, dan voelt Jeffrey zich niet gehoord dat hij niet in de kelderbox terecht kon. Heb je alleen maar oog voor het feit dat hij er niet terecht kon en keur je goed dat hij op zijn kamer lawaai maakte, dan doe je de andere flatbewoners tekort.

Teams zijn doorgaans verdeeld over beide assen. Mensen die sterk zijn op de opstaande as, die bij alles op zoek gaan naar waarom de cliënt onwenselijk gedrag laat zien en wat hij kan doen om te helpen. Maar ook mensen die veel meer gericht zijn op het bewaken van de begrenzings. Die combinatie is heel goed.

Een 'win-win'-situatie moet voor beide partijen een voordeel bieden. De cliënt wil serieus genomen worden, maar hij weet ook dat hij geen grensoverschrijdend gedrag moet vertonen. In het geval van Jeffrey zit de winst erin dat hij zich gehoord voelt en zijn huis kan behouden. Er wordt begrip getoond vanuit het team en zijn behoefte om te grunten wordt serieus genomen. Ongeacht de uitkomst van het teamoverleg. Hij wordt niet afgekapt, maar het team legt de verschillende argumenten naast elkaar. Ook de teamleden onderling nemen elkaar serieus en bespreken de verschillende overwegingen.

De 'win-win' in het geval van Jeffrey, is dat hij wel wordt aangesproken op het feit dat hij tegen de afspraken in aan het grunten was op zijn kamer, maar zijn begeleider benoemt ook duidelijk dat het team slordig heeft gehandeld. Zij maken afspraken voor als het in de toekomst weer niet goed loopt: Jeffrey zegt toe aan te kloppen bij het team in plaats van grunten in zijn appartement.





Wie draagt welke verantwoordelijkheid?

De veiligheid binnen een hulpverleningsteam heeft te maken met drie verschillende niveaus van verantwoordelijkheid: op persoonlijk niveau, op teamniveau en op het niveau van de organisatie. Het is aan het team om afspraken te maken over wat iedere individuele hulpverlener zelf kan bijdragen aan de veiligheid en een werkwijze vast te leggen. De afspraken moeten helderheid geven welke bijdrage nodig is vanuit het team, zodat elke medewerker in staat is om de veiligheid te waarborgen. Ook moet het team nadenken over welke voorwaarden de organisatie moet bieden om veilig te kunnen werken met de cliënten.

Teamleden kunnen doorgaans goed benoemen waar zij persoonlijk verantwoordelijk voor zijn en wat de verwachtingen zijn ten aanzien van de organisatie. Waar zij minder zicht op hebben, is hoe ze het moeten regelen op teamniveau. De training richt zich daarom hoofdzakelijk op dit gebied: Wat doe je als team om de werkvloer zo veilig mogelijk te maken?

Waar ben je als team verantwoordelijk voor? Als je het bijvoorbeeld op persoonlijk niveau belangrijk vindt om na een incident even je verhaal kwijt te kunnen, kun je dan als team een werkwijze verzinnen om na een incident met elkaar de ruimte te scheppen voor een bespreking? Vanuit die aanpak ben je er niet afhankelijk van of je een goede klik hebt met je collega, zodat je je verhaal bij hem kwijt kunt. Als je met elkaar besluit dat je dat belangrijk vindt, dan heb je vanuit de organisatie back-up nodig om dat moment van gezamenlijk evalueren na een incident mogelijk te maken.





Persoonlijk

Als een cliënt op de groep door het lint gaat, dan kan een begeleider uit veiligheidsoverwegingen bij de deur gaan staan. Zijn positie in de ruimte is zijn eigen verantwoordelijkheid. Net als dat hij er zelf voor moet zorgen dat hij geen grote sierraden draagt wanneer een cliënt agressief gedrag vertoont. Als een cliënt over een grens gaat ten aanzien van de begeleider, dan is het zijn verantwoordelijk om zijn grenzen aan te geven. 'Zoals je nu tegen me schreeuwt, vind ik heel vervelend. Zo kunnen we geen gesprek hebben.' Het is ook zijn verantwoordelijkheid dat hij op de hoogte is van de afspraken en dat hij zich daaraan conformeert.

Team

Op teamniveau moet je veel zaken met elkaar doorgesproken en afgetimmerd hebben. Een teamlid moet niet de enige zijn die grensoverschrijdend gedrag een halt toeroept, het team stelt de gemeenschappelijke grenzen. 'Ik wil niet de enige zijn die tegen deze cliënt zegt dat ik het vervelend vind dat hij mij uitscheldt, want dan gaat hij mij daarop aankijken. Dan ben ik de zeurkous.' Wanneer het team daar gezamenlijke afspraken over maakt, dan wordt het een makkelijker uit te dragen statement.

Organisatie

Het team moet heel goed bedenken wat het nodig heeft vanuit de organisatie om veilig te kunnen werken. Waar is de organisatie verantwoordelijk voor? Hier gaat het over de bezetting, de beschikbaarheid van piepers, gedragsregels voor cliënten, dat soort zaken.

Verantwoordelijkheden per niveau

Hieronder vind je enkele voorbeelden:

Persoonlijk

- › Op de hoogte zijn van afspraken en grenzen
- › Kennis hebben van de beperkingen van de doelgroep en cliënten
- › Op de hoogte zijn van de achtergrondsituatie van de afzonderlijke cliënten
- › Alert zijn op veiligheidsbedreigende omstandigheden
- › Onderkennen van grensoverschrijdend gedrag wanneer het plaatsvindt
- › Aanpassen van werkwijze volgens plan van aanpak of protocol
- › Zich bewust zijn van de eigen positie in de ruimte
- › Signaleren van grensoverschrijdende situaties
- › Input leveren in ontwikkelen van een teamvisie op deze situaties

- › Input leveren in het ontwikkelen van een plan van aanpak of protocol
- › Schriftelijk invullen van incidentmeldingen op het incidentenformulier

Team

- › Vaststellen van grenzen
- › Vaststellen van consequenties voor de individuele cliënt
- › Vaststellen van de werkwijze om de consequentie uit te kunnen voeren
- › Vaststellen van de voorwaarden die nodig zijn vanuit de individuele medewerkers en de organisatie
- › Vaststellen van een protocol veiligheidsmaatregelen bij specifieke risicovolle situaties
- › Vaststellen van een protocol veiligheidsmaatregelen bij escalatie
- › Vaststellen van richtlijnen voor het invullen van het incidentenformulier





Organisatie

- › Realiseren van de ondersteunende voorwaarden die vanuit het team zijn aangedragen
- › Een visie verwoorden op grensoverschrijdend gedrag van cliënten
- › Zorgen voor veilige ruimte
- › Zorgen voor een back-up beleid
- › Zorgen voor scholing van de medewerkers
- › Zorgen voor een beleid omtrent aangifte van grensoverschrijdend gedrag

Lineair - circulair

Wie is waar verantwoordelijk voor? Als de spanning oploopt, neemt de neiging toe om lineair te gaan werken. Om de problemen per direct zelf op te lossen. Lukt dat niet, probeer je het nog harder of je schuift het probleem door. Echter, het antwoord ligt in een circulaire aanpak. Kijk met elkaar naar het probleem, onderzoek het en zoek dan samenwerking.

Lineaire aanpak

Een team heeft een lastige cliënt op de afdeling en komt er niet uit. De teamleden stellen: 'Hij moet weg en de organisatie moet het maar oplossen.' Vanuit de organisatie luidt de respons: 'Dat kan niet, we hebben hem nu eenmaal binnengehaald en kunnen hem nergens anders kwijt. Jullie moeten het maar zelf regelen. Stel nu eens beter je grenzen met elkaar.' In beide gevallen wordt iemand anders verantwoordelijk gemaakt voor de oplossing van het probleem.

De overvolle rugzak wordt van de één naar de ander geschoven. Niemand is in staat om het vanuit zijn eigen discipline op te lossen. Als je alleen maar roept wat een ander moet doen, los je niets op. Dat is de lineaire aanpak: wie heeft de gouden oplossing? Als die gouden oplossing niet voorhanden is, dan leidt dat er doorgaans toe dat de betrokkenen zich machteloos voelen en er een klaagcultuur ontstaat binnen het team. De medewerkers voelen zich onveilig, want hun persoonlijke kwaliteiten zijn niet toereikend om met grensoverschrijdende situaties om te gaan.

Circulaire aanpak

Een meer constructieve manier van omgaan met problemen, is de circulaire aanpak. Vergelijk het met een wiel: als er een spaak breekt, dan verliest het zijn draagkracht. Wanneer het probleem niet individueel valt op te lossen, kan het ook binnen het team worden gelegd. Iedereen die direct of zijdelings met het probleem te maken heeft, gaat eromheen staan.





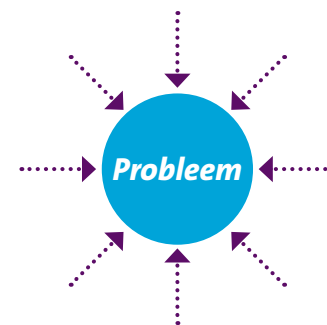
Iedereen kijkt naar het probleem vanuit de gedachte: wat hebben we nodig om de situatie op te lossen? Wat kan ik daaraan bijdragen? Dat is nooit een volledige oplossing, het is slechts een onderdeel ervan. Een spaak.

Uiteindelijk is de bijdrage van elke afzonderlijke medewerker nodig om tot een oplossing te komen. Om met elkaar het wiel weer stevig te maken. Dat betekent dat de collega's die het probleem altijd op hun eigen manier oplossen, daar vanaf moeten stappen en overgaan op de werkwijze die vanuit het team is ontwikkeld.

Binnen de circulaire aanpak spreekt het team ook andere disciplines en lagen binnen de organisatie aan. Wellicht ervaren aanpalende disciplines de problemen niet, maar mogelijk hebben zij wel een deel van de oplossing in handen. Bijvoorbeeld: een psychomotore therapeut ervaart de agressie van een cliënt niet, maar hij kan bijdragen door de cliënt te helpen zoeken naar een acceptabele manier om spanning kwijt te raken. Door hem te vermoeien in de sportschool.



Lineair denken



Circulair denken

De psychiater kan medicatie voorschrijven, misschien moet er in de bezetting van het team iets worden aangepast en het team kan een wijkagent betrekken. Zo worden er op verschillende niveaus en vanuit verschillende disciplines onderdelen aangedragen die bijdragen tot een complete oplossing. Belangrijk is dat een team andere disciplines en lagen binnen of buiten de organisatie betreft. De overvolle rugzak wordt niet meer van de één naar de ander doorschoven, maar iedereen haalt er een beetje van de last uit. Met elkaar kun je veel dragen.





Praktijkvoorbeelden

Deze praktijkvoorbeelden komen vanuit verschillende soorten hulpverlening. Klinisch, ambulant, in teamverband maar ook voor werkers die individueel in contact staan met hun cliënten. De theorie die we hebben behandeld, past in alle verschillende settings binnen de hulpverlening. In de voetnoten vind je verwijzingen naar de pagina met de theoretische onderbouwing van dat onderdeel van de casus.

Knuffelen

Marieke (20) is groepsleidster op een woongroep voor verstandelijk gehandicapte jongeren van elf tot zestien jaar. De laatste tijd gaat ze Ron (14) steeds vaker uit de weg. Ron heeft het denkvermogen van een zesjarige en is een echte knuffelkont. Maar nu hij begint te puberen, staat dat knuffelen van Ron Marieke steeds meer tegen. Hij raakt haar aan op intieme plaatsen en laat haar niet meer los.

Teamaanpak

Tijdens de overdracht bespreekt Marieke dit met collega Renate (48). Deze wuift Mariekes bezwaar weg: 'Knuffelen is goed voor Ron, hij bedoelt er niks mee.' Collega Pim (32) zit erbij en zegt: 'Als je het vervelend vindt, moet je Ron maar zeggen dat hij je los moet laten.' Pim stoeit vaak met Ron en de knuffels van Renate komen veel meer in de buurt van een moeder-zoon contact dan wanneer Ron zijn armen om Marieke heen slaat. Dan heeft het een seksuele lading, zo ervaart Marieke.

Tijdens een teambespreking wil Marieke het er nog eens over hebben. Twee andere jonge vrouwelijke collega's herkennen zich in het probleem van Marieke. De rest van het team niet. Hoewel het probleem van Marieke door alle teamleden wordt onderkend, wordt het beschouwd als haar individuele probleem. Stel een duidelijke grens, zo luidt het advies vanuit het team aan Marieke. Collega's die er last van hebben, moeten maar niet meer knuffelen met Ron.

Tijdens haar volgende dienst volgt Marieke het advies op en trekt de handen van Ron van zich af. Renate is erbij en neemt hem in een moederlijke omhelzing. Omdat Marieke Ron consequent afhoudt, raakt hij in verwarring. Om erachter te komen wat wel of niet mag, zoekt hij steeds weer toenadering. Iedere groepsleider reageert op een andere manier, de een knuffelt met hem, de ander stoeit met hem en weer een ander weert hem af. Ron klampt zich aan Marieke vast, zij ziet zijn verwarring en laat hem uiteindelijk maar knuffelen. Hij heeft





immers behoefte aan fysiek contact. Kennelijk is hij niet in staat om op een andere manier toenadering te zoeken.

Bespreking tijdens training

Dit is een team met veel **persoonlijke kwaliteiten** [zie pag. 18]. De meeste teamleden redden het daarmee in hun werk, maar Marieke kan zich niet verweren tegen het grensoverschrijdende gedrag van Ron. Tijdens de teambespreking zijn allerlei persoonlijke kwaliteiten haar als reddingsboeien aangedragen: hou hem op afstand, maak er maar een potje stoeien van, zorg ervoor dat zijn handen niet op jouw intieme plaatsen belanden.

In de training zijn wij erop gericht dat het team een gezamenlijk standpunt inneemt ten opzichte van het grensoverschrijdend gedrag van Ron en dat ze met elkaar een werkwijze afspreken. Met gemeenschappelijke grenzen en op basis van standaard voorwaarden. Door henzelf verwoord, want zo maken zij het onderling **overdraagbaar** [zie pag. 22]. Ieder teamlid is medeverantwoordelijk voor de oplossing.

De discussie levert het inzicht binnen het team op dat er een duidelijke **grens** [zie pag. 22] getrokken moet worden ten opzichte van Ron. Gezamenlijk definiëren de teamleden welk gedrag **acceptabel** is en wat **grensoverschrijdend** [zie pag. 15]. Voor Ron wordt wat wel en niet kan veel helderder. Marieke voelt zich niet langer alleen staan met haar probleem.

Vanuit het **win-winmodel** [zie pag. 28] bedenkt het team hoe zij Ron tegemoet kan komen in zijn behoefte aan fysiek contact. De medewerkers bespreken acceptabele vormen van fysiek contact, zoals een hand geven, een schouderklopje. Vormen van dagbesteding komen aan bod die hierin kunnen bijdragen. De psychomotore therapeut kan veel betekenen door fysieke oefeningen met Ron te doen. De aanpak is niet meer **lineair** [zie pag. 36] - Marieke heeft een probleem, dus laat haar het maar oplossen -, maar **circulair** [zie pag. 36].

Verboden voor fietsen

Uit angst voor diefstal, nemen de bewoners van een hostel voor drugsverslaafden hun fietsen op de schouder mee de trap op naar hun kamer. De muren zien er gehavend uit en het druist in tegen de veiligheidsvoorschriften van de brandweer. Het team besluit: de fietsen moeten voortaan op de binnenplaats worden gestald. Groepswerker Kees spreekt regelmatig bewoners aan die toch nog met een fiets op de schouder binnenkomen. Voorheen werkte hij in een gevangenis en is niet snel geïntimideerd door het straatgedrag dat de hostelbewoners kunnen vertonen. Kees is groot en breed, de scheldkanonnades deren hem niet.

Het stoort Kees mateloos dat sommige collega's zich niet aan het teambesluit houden. Als zij werken, verdwijnt er weer regelmatig een fiets de trap op. Dan kan Kees weer opdraven om de fietsen naar beneden te 'praten'. Die regel is toch helder? Waarom houdt het team zich er niet gewoon aan?

Teamaanpak

Tijdens een teamoverleg legt Kees zijn onvrede op tafel. Diverse teamleden geven aan dat zij niet kunnen reageren zoals Kees. Zij voelen zich wel geïntimideerd door de bewoners. Tineke spreekt na het teambesluit een cliënt aan en krijgt zoveel verbale agressie over zich heen, dat ze besluit maar een andere kant op te kijken als er weer een fiets naar binnen komt. Ieder teamlid heeft een eigen strategie ontwikkeld. Omar bijvoorbeeld, slaat zijn arm om een cliënt en praat net zolang op hem in totdat deze zijn fiets naar buiten brengt. Vaak werkt dat, soms niet.

Bespreking tijdens training

De collega's zijn het eens met Kees dat de situatie niet kan blijven voortduren. Echter, zij hebben nog niet met elkaar uitgewerkt hoe zij dit met elkaar gaan aanpakken, zodat iedereen effectief kan reageren op bewoners die toch een fiets naar binnen sjouwen. Tijdens de groepsdiscussie komt naar





voren dat een deel van het team zich te onveilig voelt om de afspraken vanuit het teamoverleg na te leven. Kees heeft veel ervaring met gedetineerden. Deze groep is moeilijk aan te spreken op huisregels, dat is een **persoonlijke kwaliteit** [zie pag. 18] van Kees.

Het team denkt na over een oplossing waarbij de **veiligheid** [zie pag. 21] van de medewerkers centraal staat en die **voor iedereen uitvoerbaar** [zie pag. 22] is. Ze spreken af: op de achtergrond moet altijd iemand aanwezig zijn. Komt er een bewoner met een fiets naar binnen, dan licht de groepswerker eerst een collega in en samen spreken zij de bewoner aan. Dit doet iedereen, waardoor er geen onderscheid meer bestaat tussen 'sterke' en 'zwakke' medewerkers.

Verbale agressie wordt door de teamleden niet beschouwd als grensoverschrijdend gedrag. 'Zo doen ze dat nu eenmaal.' Deze situaties worden daarom ook niet gemeld aan de leidinggevende, want: 'Dan kunnen we wel aan de gang blijven.' Grensoverschrijdend gedrag is verworden tot norm. Hierdoor is verbale agressie een individueel probleem

geworden van de medewerkers. De discussie daarover levert het inzicht op dat er op teamniveau een benadering voor moet worden ontwikkeld. Het team denkt na over een **circulaire aanpak** [zie pag. 36] waarbij de verantwoordelijkheid voor de oplossing breed gedragen wordt. De teamleider heeft een rol als het aankomt op **consequenties** [zie pag. 22] voor cliënten die zich niet aan de huisregels houden. Hij kan met de bewoner die de regels overtreedt in gesprek gaan en bij herhaling kan dat tot schorsing leiden.

Ook hogerop in de **organisatie** [zie pag. 32] moet beleid worden verwoord. Incidenten moeten zorgvuldiger worden vermeld, vinden de teamleden. Door het invullen van een incidentenformulier wordt de organisatie op de hoogte gebracht en medeverantwoordelijk gemaakt. Alle bewoners krijgen eenmalig een slot uitgereikt door het team, om hun fietsen te beschermen tegen diefstal. De **'win-win'-gedachte** [zie pag. 28] hierachter is dat het team hiermee met de bewoners meedenkt. Nu kunnen de teamleden de regel 'geen fietsen mee naar binnen' strak hanteren.

Agressie tijdens huisbezoek

Esther werkt bij een instelling die slachtoffers van huiselijk geweld opvangt. Ze gaat op huisbezoek bij twee cliënten die wonen in één van de huizen van de instelling. Één van hen, Fatima, is flink over haar toeren als ze de deur opent. Ze is verwickeld in een scheldpartij met medebewoonster Mary. De reden: Mary heeft het zontje van Fatima straf gegeven en dat is niet goed gevallen bij Fatima. Nu de kinderen naar school zijn, zouden de vrouwen erover praten. Dat overleg is uitgemond in een ruzie, waar Fatima haar vader en broer bij heeft gehaald. Zij staan nu in de woonkamer en Mary voelt zich sterk bedreigd door Fatima's familieleden.

'Ik sla je op je bek?' gilt Fatima tegen Mary. 'Kom kom, zo kunnen we niks oplossen,' sust Esther. 'We moeten zoeken naar een oplossing. Zullen we eerst apart met elkaar praten?' Maar ze krijgt geen grip op de situatie. Beide vrouwen zitten vol woede en als een variétéartiest die bordjes op stokjes in de lucht houdt, probeert Esther het gedrag van de aanwezigen te

beïnvloeden. Daarnaast wil Esther ook nog iets met de inhoud en de manier waarop de aanwezigen met elkaar omgaan. Ze is bang dat wanneer zij uit de situatie stapt, zij elkaar iets kunnen aandoen.

Esther heeft geen regie over de situatie. Naar verloop van tijd komen de gemoederen tot bedaren, met flink wat sigaretten. Esther loopt de tuin in om te bellen met haar teammanager. Ze vertelt wat is voorgevallen. 'Goh, vervelend,' reageert deze. 'Heb je hulp nodig?' 'Nee hoor, het gaat wel weer,' antwoordt Esther. 'Alle collega's hebben hun handen vol aan hun eigen cliënten, dit los ik wel op.'

Als ze weer naar binnen gaat, zijn de mannelijke familieleden van Fatima weer vertrokken. Esther stelt Fatima en Mary voor naar hun kamers te gaan en ze gaat om de beurt met beide vrouwen in gesprek over het voorval.





Teamaanpak

In het eerstvolgende teamoverleg vertelt Esther over dit incident. 'Ik voelde me erg alleen staan in deze situatie,' laat ze haar collega's weten. Hier had Esther helemaal niet alleen moeten staan, is de unanieme overtuiging van haar teamleden. Echter, concrete teamafspraken worden niet gemaakt.

Bespreking tijdens training

De cursusgroep bestaat uit collega's van verschillende afdelingen. Een aantal dat deze casus nog niet kent, reageert met verbazing. Waarom koos Esther ervoor om dit alleen op te lossen en haalde zij er niet direct een collega bij? Esther geeft aan dat zij het gevoel had niet weg te kunnen lopen van de situatie, de boel zou dan verder kunnen escaleren. Daarnaast, alle collega's waren zelf ook druk, dus er zou toch niemand komen.

De cursisten vinden eensgezind dat Esthers **veiligheid** [zie pag. 21] en regie over de situatie de eerste vereisten waren in deze situatie. Waar het aan ontbreekt binnen het team van Esther is een **afgesproken werkwijze** [zie pag. 26] hoe te

handelen in dit soort situaties, zo luidt de conclusie van de groep. Wat doe ik voor mijzelf om veilig in deze situatie te staan? Dit moet wel vanuit de teamgedachte gebeuren.

Tijdens de groepsdiscussie komt veel naar boven. Bijvoorbeeld het inzicht dat Esther tijdens de situatie van grensoverschrijdend gedrag vooral bezig was om het gesprek inhoudelijk te voeren. Ingaan op de inhoud bij grensoverschrijdend gedrag maakt dat de cliënten kunnen denken dat zij bij heftig gedrag nog beter geholpen worden. Het schelden ging onverminderd door. Het team gaat dieper in op de criteria op basis waarvan de afzonderlijke teamleden uit situaties stappen om back-up van een collega in te schakelen. Maar ook over: wanneer is het wenselijk dat je overlegt? Welke **consequenties** [zie pag. 22] moeten volgen op grensoverschrijdend gedrag? Beleid op **teamniveau** [zie pag. 32] moet richting geven aan het handelen van een individuele medewerker.

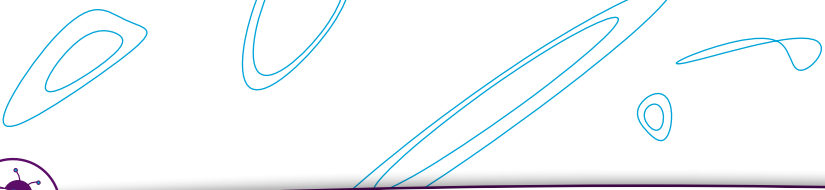
Het team spreekt af: als je grip verliest, dan stap je uit de situatie en je belt een collega of de bureaudienst. De ambulante

werkers voelen zich gesteund met het plan dat vanuit de groepsdiscussie op tafel komt. In het individuele contact met hun cliënten kunnen zij terugvallen op teamafspraken.

Nawoord

Dit boekje bevat de visie van Trainingscentrum Wier. Die visie is geen star gegeven, maar continu in ontwikkeling. De interactie tussen de trainers en de deelnemers is van grote waarde voor de verdieping van de inzichten van de trainers. Door de jaren heen ontwikkelt de training Agressie & Veiligheid door.









Colofon

Opdrachtgever: Altrecht Aventurijn, Trainingscentrum Wier
Redacteur: Door van der Wiele
Eindredactie: Floor van Dijk
Met medewerking van: Enna Butte
Jeroen Wolfswinkel
Eric Muth

Foto's: iStockphoto.com
Ontwerp & opmaak: Studio Langezaal, Odijk
Druk: Bergdrukkerij, Amersfoort

Augustus 2012

Contactgegevens Altrecht Aventurijn

030 - 225 61 81
aventurijn@altrecht.nl
www.altrecht.nl/aventurijn

Contactgegevens Trainingscentrum Wier

Enna Butte: e.butte@altrecht.nl
Jeroen Wolfswinkel: j.wolfswinkel@altrecht.nl



Trainingscentrum Wier Training Aggressie & Veiligheid





altrecht aventurijn

*expertisecentrum
agressiemanagement*



Een interventie bij grensoverschrijdend gedrag is professioneel als:

- ▶ De teamleden **veiligheid** in de acties inbouwen
- ▶ De interventie **overdraagbaar** is
- ▶ Het team duidelijke **grenzen** en **consequenties** hanteert
- ▶ De interventie wordt gepleegd vanuit **achtergrondkennis** van de cliënt
- ▶ De interventie volgens **plan** is
- ▶ De bejegening **respectvol** is