



## **AGRESSIE**

H.M.Heller, psychiater P.C.D.- V.U.m.c.

### **Voorkómen:**

Voorkomen lukt niet; vrijwel iedereen krijgt er vroeg of laat mee te maken.

Je kunt jezelf wel enigszins trainen om agressie vroegtijdig te signaleren.

Let op signalen als: (lichte) stemverheffing, onrustig heen en weer lopen, gebalde vuisten

Kijk naar de voorgeschiedenis van patiënt en/ of eerdere ervaringen van collega's

### **Contact met een (mogelijk) fysieke agressieve patient**

- Ontvang de patiënt niet op een plaats of op een tijd waar weinig mensen zijn, die je eventueel te hulp kunnen schieten
- Vraag de beveiliging om in de buurt te posten
- Verwijder zo veel mogelijk gevaarlijke spullen. B.v. biedt patient geen hete koffie aan om hem te kalmeren. Nog beter: ontvang patiënt in een kaal kamertje
- Plaats je bureau zo dat zowel jij als de patiënt de kamer makkelijk kunnen verlaten

### **NOODSITUATIE**

De patiënt heeft een wapen of is op andere wijze extreem gewelddadig.

Wees geen held!

Maak dat je wegkomt en waarschuw de politie!

### **'Gewone' boosheid en dreigende agressie**

Bij 'gewone' boosheid en (dreigende) agressie kun je proberen deëscalerende technieken toe te passen door middel van je houding en actief luisteren.

Bij je houding let je op:

- Zoveel mogelijk uitstralen van rust (mag best geveinsd zijn)
- Oogcontact maken
- Luisterhouding

Bij actief luisteren gebruik je dan met name de volgende technieken:

- Gevoelsreflectie ("Ik begrijp dat u boos bent")
- Uit laten razen
- Verbaal volgen. Dit bestaat o.a. uit kleine aanmoedigen geven ("Ja,ja") en enkele woorden herhalen ("Dat is u toen beloofd")



patiënt toe), een jas (zwaaien aan de kraag), voorwerpen die je richting de patiënt kunt gooien; Om slag- of 'steekwapens' af te weren: b.v een schoen over je hand.

#### De patiënt kalmeren

1. Noem de norm: "Niet.....!"
2. Zeg evt. wat je niet wilt met/ van de ander, maar
3. Zeg altijd wat je wel wilt met/van de ander
4. Schakel direct over naar rustig en actief luisteren: vraag wat de ander dwars zit.

#### **De agressie gaat door**

In het geval dat de situatie niet zeer bedreigend is, b.v bij verbale of 'lichte' fysieke agressie, herhaal je de boodschap, die je hebt gegeven bij het begin van de verbale agressie:

1. Noem de naam van de ander
2. Benoem het grensoverschrijdende gedrag
3. Benoem het effect op jezelf en/of anderen
4. Zeg evt. wat je niet wilt met/ van de ander, maar
5. Zeg altijd wat je wel wilt met/van de ander

VERVOLGENS geef je de keuze tussen medewerking of een consequentie b.v. de patiënt moet weg of hij wordt gefixeerd e.d.

#### Consequentie: de patiënt moet weg:

1. Open de deur
2. Geef de uitgang aan
3. Zeg tegen de patiënt dat hij moet vertrekken
4. Waarschuw de beveiliging

#### **TENSLOTTE NOG EENS:**

##### I. Het allerbelangrijkste is je HOUDING

Dit betekent:

- RUST
- STEVIG..... maar wel bij de deur
- BEGRIPVOL.....maar geen hete koffie
- RESPECTVOL
- VANUIT JEZELF (ik-boodschap)

##### II. ACHTERAF

Maak jezelf geen verwijten

- Als je de agressie toch niet hebt zien aankomen
- Als je niet gehandeld hebt zoals je je het had voorgenomen

EN

- Trek je niets aan van de (stoere) praatjes van anderen

Veel succes !