“Zeg nee tegen agressie”

Agressie in de zorg: dat kun je niet maken

Helaas krijgen steeds meer beroepsgroepen te maken met agressie op de werkvloer
Uit het onderzoek van PGGM & CO en Ipsos blijkt dat 74% van de professionals in zorg en welzijn het afgelopen jaar te maken had met agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer.

Miljoenen werkenden in Nederland hebben wekelijks en soms dagelijks te maken met intimidatie, agressie en zelfs met fysiek geweld.

Volgens TNO kan blootstelling aan agressie op het werk tot twee jaar na het incident leiden tot ernstige gezondheidsschade zoals burnoutklachten en tot meer verzuim.

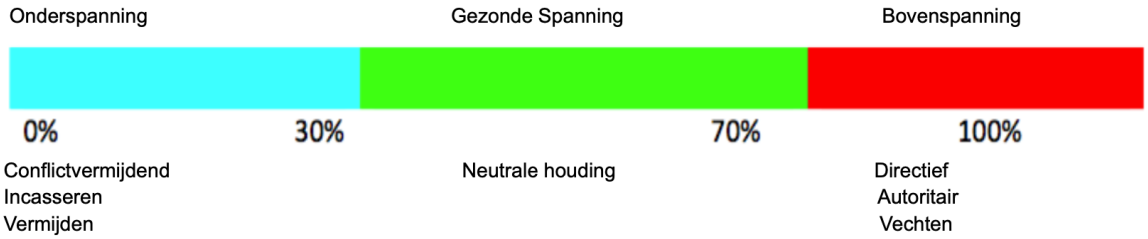
Agressie is een veel voorkomend thema in organisaties en vanuit de overheid is het verplicht om hiervoor een plan van aanpak te hebben.

Huisartsen, doktersassistenten, apothekers, verpleegkundigen en andere zorgverleners hebben met regelmaat te maken met agressie.

Om goede zorg te verlenen is het welzijn van zorgverleners van cruciaal belang.
Bestuurders van zorginstellingen, ziekenhuizen, huisartsenposten en de praktijkmanagers werkzaam in de zorg zouden meer aandacht moeten besteden aan een gezonde bedrijfsstructuur, c.q. Organisatiecultuur.

Gedrag roept gedrag op

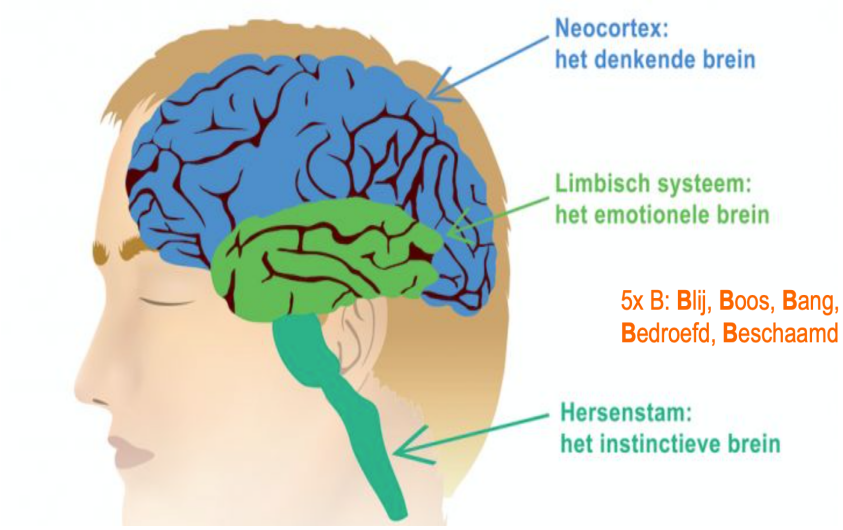
Wat is jouw eerste reactie wanneer je het gedrag van een ander als belemmerend of grensoverschrijdend ervaart?



Eisende patienten die meteen geholpen willen worden, familieleden die het niet eens zijn met de behandeling en talloze andere voorbeelden. Deze vervelende situaties hebben ook directe consequenties voor het plezier waarmee zorgverleners hun belangrijke werk doen.

In een beladen gesprek hebben we haast allemaal de neiging om hetzij te vermijden, te vluchten, hetzij te vechten – in alle mogelijke verhulde of openlijk zware varianten.

Luister naar het fluisteren van je lichaam zodat het niet hoeft te schreeuwen



Inzicht in eigen gedrag

Wanneer de spanning om te snijden is, is inzicht in het eigen gedrag van groot belang.
Hoe sneller en effectiever je reageert, des te effectiever escalerende situaties in goede banen geleid kunnen worden.
Leer om voorbij jouw primaire reactie effectief gedrag in te zetten wat helpt bij agressieve situaties.
Dat lukt door te trainen en te oefenen.

Van belang is om altijd in een beladen setting je eigen spanning te reguleren, zodat je vanuit een neutrale houding het gesprek in positieve zin kan beïnvloeden.
De praktijk blijft weerbarstig. Bewustwording en het beschikken over vaardigheden is en blijft een pré.
Oefening baart immers kunst.

Diverse vormen van agressie

• Frustratie-agressie, gericht op zichzelf of de organisatie. Frustratiegedrag (gevoel) komt voort uit onmacht en uit zich vaak onbewust vanuit een impuls (gevoel).

• Instrumentele agressie, gericht op de persoon. Instrumenteel gedrag (rationeel) is altijd doelbewust en is erop gericht macht te krijgen over de ander.

• Fysieke agressie: voorbeelden van fysieke agressie zijn: slaan, schoppen, spugen en bewust vernielen van spullen. Zeg nee tegen agressie.

• Psychopathologische agressie: p**sychopathologische agressie** kan voorkomen bij een psychische crisis, geestesziekte of als gevolg van een verslaving. Persoonlijke veiligheid is dan het allerbelangrijkste. Houd afstand en probeer op een rustige manier in gesprek te komen. Schakel hulp in en zorg voor jezelf en collega's.

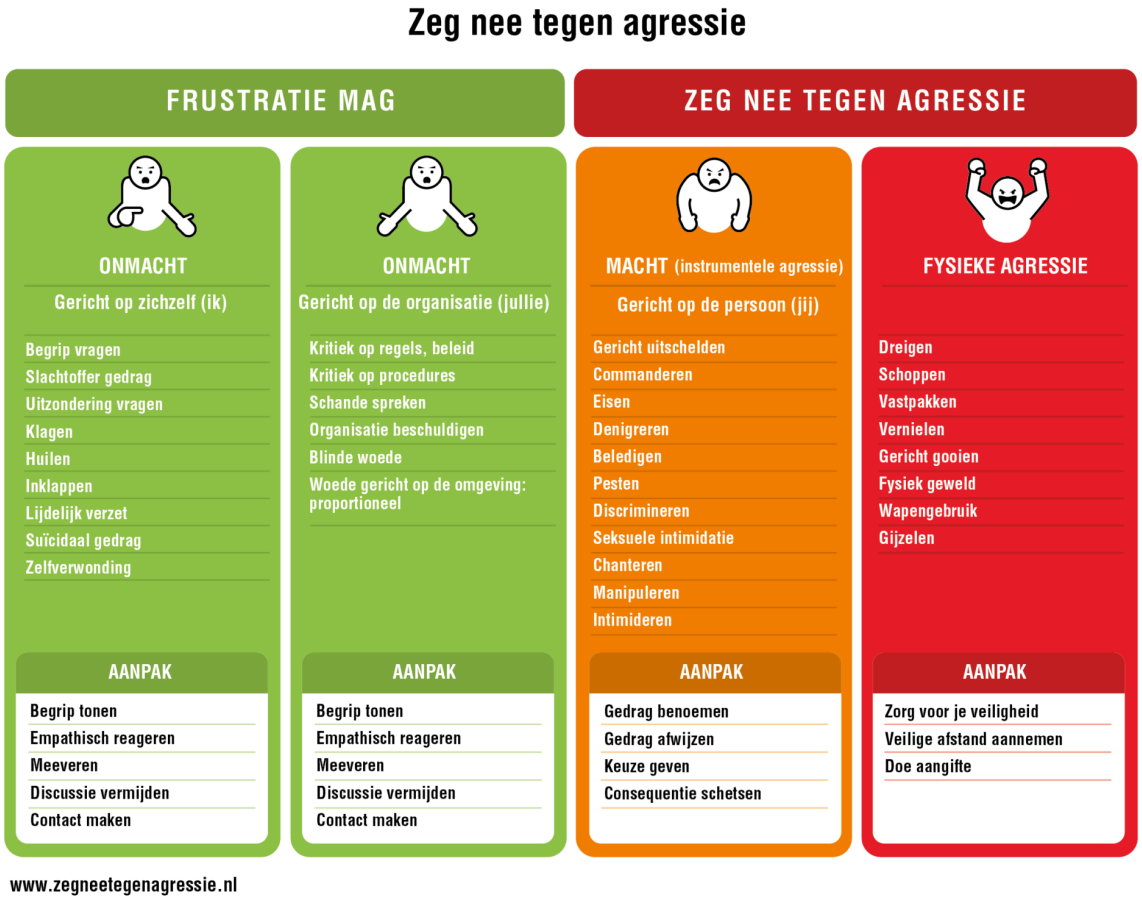
Frustratie mag, zeg nee tegen agressie

Onmacht : Gericht op zichzelf	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
Onmacht : Gericht op organisatie	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
Macht : Gericht op de persoon	Gedrag concreet benoemen. Grens - STOP met ik-boodschap. Keuze (optioneel) bij doorgaan
Fysieke agressie	Gesprek beeindigen. Zorg voor je veiligheid. Doe aangifte

Bespreken van normen, waarden en vooral grenzen helpt teamleden om ongewenst gedrag te herkennen. Het maakt bewuster van het eigen gedrag naar anderen.

Om een eenduidige lijn te trekken, qua organisatienorm en persoonlijke norm, is de gedragsmatrix “Zeg nee tegen agressie" vormgegeven. Zo compact als het kan en zo praktisch mogelijk.

De gedragsmatrix “Zeg nee tegen agressie”. Gedrag herkennen en erop inspelen.



Voor een incompany training "Zeg nee tegen agressie", neem gerust contact met ons op.
www.zegneetegenagressie.nl planning@dai-artsen.nl