

TRAINING OMGAAN MET AGRESSIE

De werking van stress en de kracht van het verdedigingssysteem



Op een kleine daling in 2005 na, krijgen jaarlijks steeds meer hulpverleners te maken met agressie en geweld: 63% in 2014 volgens een enquête van de stichting Hulp voor Hulpverleners. De Nederlandse overheid deelt per 1 januari 2015 daarom strengere straffen uit bij agressie of geweld tegen politieagenten, ambulancepersoneel of leraren. De vraag is: helpt dit? En wat kunnen hulpverleners het beste doen als ze te maken krijgen met agressie?

'WIJ TRAINEN OP BASIS VAN HET SYSTEEM DAT AL IN ONS LIJF ZIT: JE OVERLEVINGSINSTINCT'

Edward Kudding van het Nederlandse trainingsbureau Kudding & Partners geeft al sinds 1985 trainingen over omgaan met agressie binnen de zorg.

Volgens hem zijn preventieve maatregelen, zoals zwaardere straffen of cameratoezicht, beperkt effectief. 'Hoewel het een belangrijk maatschappelijk signaal afgeeft en helpt bij de opsporing, blijkt uit onderzoek dat het agressie niet voorkomt. Het gros van de mensen dat zo tekeergaat, zit niet in hun ratio. Zij zijn zo emotioneel dat ze die camera's niet eens zien. Laat staan dat ze een zwaardere straf in overweging zullen nemen.' Naast een maatschappelijke oorzaak - het steeds assertiever worden van mensen - ontstaat agressie vooral uit emotie (frustratie gevoed door angst) of het

gebruik van verdovende middelen. En dan zijn agressieve mensen niet meer door ratio te sturen.

Stress en overlevingsinstinct

Wat kun je dan als hulpverlener dan nog doen? Jezelf goede zelfverdedigingstechnieken aanleren? 'Daar geloof ik niet in', antwoordt Kudding. 'Want waar ben je onder stress fysiek nog toe in staat? In elk geval niet tot meervoudige complexe technieken. Onze training gaat daarom uit van twee principes: stress en het menselijk verdedigingssysteem. Wat wij doen, is trainen op basis van het systeem dat eigenlijk al in ons lijf zit: je overlevingsinstinct. Er zijn bepaalde spontane reacties en reflexen waar je lichaam al over beschikt. Wij laten mensen zich van hun overlevingsinstinct bewust worden. Dat

is voor velen een eyeopener. Daarnaast is het meeste wat je bij ons leert - hoe gek ook - heel beperkt. Dat maakt dat je het langer kunt vasthouden. Zoals de Wet van Hicks al voorschrijft: "Hoe meer je leert, hoe minder je gaat doen." Dus hoe meer alternatieven je in een training geeft, hoe minder je een keuze kunt maken, en al helemaal niet onder stress.'

Predictive profiling

Een simpele oefening maakt iedereen zich meteen bewust van hun overlevingsinstinct. 'Door ze te laten schrikken, zie je al dat mensen hun handen tussen het gevaar en het hoofd gaan houden. Dat ons hoofd het kwetsbaarst is, zit in ons systeem. Dit is wat je gaat doen en niets anders - geen mooie technieken, maar wel heel

effectief. Zorg dus dat je die afstand houdt voor de grootste overlevingskans.' Een andere grondslag van de training is het oppikken van presignalen van agressie en geweld: predictive profiling. 'Dat is eigenlijk iemand scannen om zo een voorspelling te doen', verduidelijkt Kudding. 'Op het moment dat jij met een bepaalde mimiek of lichaamshouding iets uitstraalt, is dat voor mij een signaal om wel of niet naar binnen te gaan. Wij vinden het belangrijk om met agressie om te kunnen gaan, zowel verbaal als fysiek, maar minstens zo belangrijk is goed observeren. Vaak zie je door de emotie en stress niet meer goed.' Want op het moment dat je te maken krijgt met stress, gebeurt er heel veel met je lijf. Zodra je geconfronteerd wordt met agressie, slaat ook je eigen systeem op hol. Je bent gauw geneigd om heel primaire dingen te doen, hoe professioneel je ook wilt zijn als hulpverlener. 'Ik geloof dat niemand altijd professioneel kan

Samenvoegen, Doorvragen." Wat ook krachtig werkt, noemen we "Ja-tjes vangen". Vragen stellen zoals: "U maakt zich ontzettend zorgen", "U vindt eigenlijk dat wij niet voldoende ons best doen", "Wat kan ik dan wel doen om toch uw ongerustheid weg te halen?" Je ziet dat bij een aantal keer "Ja-tjes vangen" mensen al minder agressief worden. Vergelijk het maar met een ballon die strak staat en langzaam leegloopt.'

Hoge stress – stressfase 2

Deze methodes werken alleen bij lichte stress, wanneer de verbale communicatie nog goed gaat. Een fase hoger, bij een hartslag tussen de 125 en 175, is dat al een ander verhaal. 'De spanning wordt zo hoog, dat je lichaam zich moet instellen op een fysieke prestatie. Vechten of vluchten. Er is geen tijd om de juiste woorden te vinden. Wat je dan ziet, is dat mensen heel snel gaan communiceren in

En je kunt op een bepaald moment een keuze maken: ga ik achteruit, of ga ik er vol in. En ook daarin zijn we allemaal mens: we willen allemaal overleven. Maar bij hulpverleners zit het willen helpen toch in het systeem. Op dat moment kun je het beste strategisch handelen en proberen iemand onder controle te houden. Want op het moment dat je iemand pijn gaat doen, krijg je dat terug en heb je ook kans dat de omgeving daarop gaat reageren. Je zit altijd in een onbekende ruimte en onberekenbare situatie.'

Een ander belangrijk verschijnsel bij stressfase 2 tot 3 is het optreden van tunnelvisie. 'Op dat moment ben je alleen gericht op het gevaar recht voor je, terwijl het gevaar ook in de omgeving kan zitten. In de trainingen leren we dan ook het hoofd te draaien, de omgeving te scannen als een soort camera. Dat je constant tegen jezelf zegt: kijk in de omgeving. Hoewel dit tegen het natuurlijke instinct ingaat, kun je nog heel veel doen zolang je bewust bent van de situatie en ervoor zorgt dat je niet in de hoogste stressfase komt.'

'HET EERSTE WAT JE GAAT DOEN, IS JE HOOFD BESCHERMEN EN NIETS ANDERS - GEEN MOOIE TECHNIEKEN, MAAR WEL HEEL EFFECTIEF'

blijven', zegt Kudding. 'Op het moment dat je met je leven wordt bedreigd of je voelt dat zo, ga je vanuit defensie handelen. We zijn allemaal mens.'

Lichte stress – stressfase 1

Belangrijk is dus om stress te erkennen en te herkennen. Stress is op te delen in drie fases, met elk verschillende uitwerkingen op onze lichamelijke, verbale en cognitieve functies. Fase 1 is lichte stress. 'De hartslag ligt tussen de 74 en 114 en je bent nog in staat om je grenzen te stellen. Instrumentele agressie – oftewel aangeleerd gedrag, bijvoorbeeld je zin krijgen door maar genoeg druk uit te oefenen – komt voort uit ratio en is dus heel duidelijk te begrenzen. Als agressie voortkomt uit frustratie, dus uit emotie, dan kunnen mensen zich niet meer controleren. Hulpverleners krijgen vaak te maken met agressie uit frustratie. Vaak is dat begrijpelijk. Een goede manier om hiermee om te gaan, is "Luisteren,

'BIJ HOGE STRESS MOET JE LICHAAM ZICH INSTELLEN OP EEN FYSIEKE PRESTATIE. VECHTEN OF VLUCHTEN. ER IS GEEN TIJD OM DE JUISTE WOORDEN TE VINDEN'

bewoordingen als: "Doe even rustig", "doe even normaal" - juist de triggers waardoor een agressor nog agressiever wordt. Maar daar heb je geen controle over. Hoewel ik al jaren bezig ben met agressie, is mij dit zelf ook overkomen. In een winkel was een aantal jongens agressief naar een andere man. Dat werd zo heftig dat ik daar op een bepaald moment tussensprong, een jongen vastpakte en zei: "Doe rustig hè, doe rustig". Op dat moment zit je stress zo hoog, dat je niet de juiste cognitieve informatie meer kan bovenhalen.'

Wat je nog wel kan doen, is het gebruiken van instinctieve fysieke reacties, zoals je hoofd beschermen. 'Dat noemen we "Talking Hands". Met je handen praten, je handen voor je hoofd plaatsen om jezelf uit reflex te kunnen verdedigen.

Overlevingsmodus – stressfase 3

Nu komen we echt in de gevarenzone. In stressfase 3 verdwijnt de verfijnde motoriek helemaal. Je mogelijkheden zijn beperkt. 'Je moet dus goed weten wat je kan. Als je op de juiste manier traint, kun je daar wat in spelen. Dan kan je heel snel zorgen dat je in een lagere zone komt. Dat heeft ook te maken met proactief reageren. Neem bijvoorbeeld de beslissing om weg te gaan.'

Maar hierbij is het probleem: hoe kun je dat in een training nabootsen? Met acteurs, eventueel met beschermend pak zodat het ook fysiek kan worden, in een niet ideale situatie, wordt de realiteit zo goed mogelijk nagebootst. 'Er wordt niet gezegd: "Pak mij maar vast of maak je maar los". De realiteit is dat je altijd buiten je comfortzone moet reageren,

in de verkeerde stand, op een moment dat je lichaam niet naar behoren werkt. Als je in een ambulance werkt, moet je bovendien in een kleine ruimte bewegen. Dat is wat wij proberen na te bootsen.'

vergelijkbare situatie als in stressfase 3. Daarmee bouw je een soort voorspelbaarheid op in stresssituaties. Door stressinoculatie, oftewel het opbouwen van een soort weerstand tegen stress, leren hulpverleners beter met stress om te gaan.'

Alle trainingen worden in overleg met de opdrachtgever samengesteld. Belangrijke slagingsvoorwaarde is de sociale veiligheid in de groep. Er is dus geen plaats voor stoerdoenerij. Voor veel hulpverleners is dit de eerste keer dat zij hun ervaringen delen, zo heeft Kudding gemerkt.

'GAANDEWEG DE TRAINING KOMEN INEENS DE ERVARINGEN TERUG - ZO ZIE JE DAT MENSEN DINGEN WEGSTOPPEN. OF ERGER NOG, DAT ZE HET GAAN ZIEN ALS "PART OF THE JOB"'

Maar ideaal is dat niet. Daarom is Kudding met een universiteit een onderzoek gestart naar het maken van een pak dat alle stressfactoren kan overbrengen op het lichaam. 'Je krijgt bijvoorbeeld een hogere ademhaling en je lichaam wordt heel stram gemaakt. Met fysieke trainingen zullen we de hartslag en ademhaling omhoog brengen. Dan krijg je een bijna

Training volgen

De trainingen van Kudding & Partners vinden plaats door heel Nederland en op verzoek in België. Voor de Belgen bieden de netwerkbijeenkomsten van Netwerk Acute Zorg Limburg (NAZL) bovendien een gelegenheid tot kennismaking. Kudding & Partners geven daar geregeld workshops en voorlichting.

'Bij de introductie zegt iedereen: "Ik heb er nooit mee te maken." Maar gaandeweg de training komen ineens de ervaringen terug - zo zie je dat mensen dingen wegstoppen. Of erger nog, dat ze het gaan zien als *part of the job*. Het mag echter nooit zo zijn dat agressie in onze cultuur wordt geaccepteerd.'

Voor meer informatie: www.kudding.nl

SAMEN STRIJDEN VOOR VEILIGE ZORG

NETWERK ACUTE ZORG LIMBURG

Netwerk Acute Zorg Limburg (NAZL) heeft als missie de acute patiënt op de juiste plek, op het juiste tijdstip, de juiste behandeling geven, in goede afstemming en samenwerking met andere ketenpartners in de regio Limburg.

Daarnaast organiseert het NAZL met haar partners jaarlijks een kennisverbredend symposium. Op het symposium "Acute Zorg in 10 jaar tijd" van 2013 gaf Edward Kudding in samenwerking met Mark van Dieren twee workshops "Omgaan met fysieke agressie voor (ambulante) hulpverleners".

Het NAZL neemt, naast het optimaliseren van de acute zorg binnen de ketenpartners, de volgende doelstellingen op zich:

- Verbeteren betrouwbaarheid trauma-registratie, spiegelinformatie aan ziekenhuizen en landelijke spiegelinformatie toevoegen.
- Doorontwikkelen kenniscentrum voor acute zorg.
- Opleiden, trainen en oefenen professionaliseren (voorbereid zijn op grootschaligheid).

Voor meer informatie: www.nazl.nl



SAMENWERKINGSPARTNERS

CAOP - VEILIGEZORG®

Een belangrijke partner van Kudding en medepionier op het gebied van veiligheid binnen de zorg, is CAOP, de stichting achter VeiligeZorg®.

VeiligeZorg® biedt een doeltreffende aanpak om agressieincidenten te bestrijden, veiligheid te creëren en de arbeidsomstandigheden in de zorg te verbeteren.

CAOP bracht als eerste de (on)veiligheid van ziekenhuizen letterlijk in kaart door ze een bepaalde kleur te geven, gekoppeld aan de veiligheidsbeleving van medewerkers. Ook nam CAOP het initiatief om gele en rode kaarten uit te delen om zo een toegangsverbod te kunnen opleggen.

Gelukkig hebben veel ziekenhuizen de laatste jaren een preventiebeleid ontwikkeld en hun medewerkers getraind in het omgaan met agressie. De acht maatregelen van Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van

Binnenlandse Zaken vormen voor vele ziekenhuizen een belangrijke leidraad.

ACHT MAATREGELEN VOOR EEN EFFECTIEF VEILIGHEIDSBELEID

1. Draag uit wat uw organisatienorm is voor acceptabel gedrag.
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur op degene die agressief is of geweld gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Voor meer informatie: www.veiligezorg.nl