

Veilig op huisbezoek



Beste cursist,

Ik heet u van harte welkom.

Professionals komen bij cliënten in de thuissituatie. In de thuissituatie moet de professional zich aanpassen aan de gewoontes van de cliënt. Om veilig te kunnen werken is het van belang om vooraf goed te kunnen inschatten hoe de thuissituatie eruitziet. Wat kunt u tegen komen en wat is bekend van de cliënt. Ook bij binnenkomst en tijdens het huisbezoek is het van belang signalen te observeren die een onveilig gevoel geven. Neem deze signalen serieus en handel proactief. Een bijzondere situatie in deze is insluiting. Afhankelijk van de beïnvloedbaarheid van de cliënt is het zaak u spanning onder controle te houden en bewust interventies toe te passen.

Achteraf een onveilige situatie rapporteren en gebruik maken van opvang is noodzakelijk om professioneel te kunnen blijven werken.

U staat aan het begin van onze training die u voorbereidt op het veilig en professioneel handelen bij huisbezoek. Ik nodig u uit om uw vaardigheden te onderzoeken en verder te ontwikkelen.

De training bestaat uit een theoretisch en een praktisch deel. In deze hand-out, die als leidraad dient, vindt u de beknopte uitwerking van de theoretische achtergronden en de preventie- en hanteringstechnieken.

In het praktische deel leert u emotioneel en agressief gedrag in het dagelijkse werk te hanteren door verschillende preventieve maatregelen en hanteringstechnieken toe te passen.

Onze deskundige trainers en professionele trainingsacteurs begeleiden u en voorzien u gedurende de training van raad en daad. Namens het personeel van Kudding & Partners wens ik u plezier tijdens de training en wijsheid met de opgedane kennis en vaardigheden.

Edward Kudding & Jeannot Schmidt

Inhoudsopgave:

Agressief gedrag	4
• Begripsbepaling	4
• Oorzaken van agressief gedrag	4
• Uitingvormen van agressief gedrag	4
• Agressiematrix	5
Preventie	6
• App Veilig Huisbezoek	6
• Voorbereiding	6
• Collega's	7
• Wel en niet meenemen	7
• Tijdstip	7
• Auto	7
• Woning binnengaan	7
• Intuïtie volgen	7
• Noodgeval	7
Huisbezoek	8
• Hanteren van spanning	8
• De OOBA-cyclus	8
• Observeren en oriënteren	9
• Besluiten	9
• Acteren	10
Menselijk verdedigingssysteem (MVS)	12
• Relatie van de hartfrequentie met actiemogelijkheden	12
• Gedrag van verdediger: flinch	13
• Gedrag van aanvaller	14
• Afronden	14

AGRESSIEF GEDRAG

Begripsbepaling van agressief gedrag

Verbaal en/of fysiek aanvallend en aantastend gedrag, waarbij de agressor (on)bewust de ander, de omgeving of zichzelf schade toebrengt, waarbij het doel kan zijn:

- De wil en behoefte kenbaar maken
- Machtspositie innemen en bewust afdwingen
- Ontladen

Het gedrag overschrijdt de persoonlijke en algemeen geldende waarden en normen. Het gedrag kan gedachten en gevoelens oproepen van verontwaardiging, boosheid, angst, spanning, pijn of verdriet.

Oorzaken van agressief gedrag

In het samenspel van gedachten en gevoelens kan boosheid en agressief gedrag zich ontwikkelen. Intrapersoonlijke factoren zoals persoonlijkheid, (psycho)pathologie, beperkingen en culturele waarden en normen zijn van invloed op de gedachtegang en gevoelens van de cliënt. Factoren uit de omgeving zijn medebepalend. Te veel lawaai, afhankelijkheidsbeleving, slecht nieuws en onheuse bejegening zijn risico verhogende aanleidingen.

Meer of minder controle hierover is bepalend of en hoe boosheid en agressief gedrag geuit zal worden.

Uitingsvormen van agressief gedrag

Verbale agressie: met gebruik van woorden, stemgebruik en lichaamstaal/gebaren

Extern gerichte agressie: op andere personen en materialen gericht

Proactieve agressie: met vooropgezet idee

Fysieke agressie: daadwerkelijk fysiek contact, met gebruik van lichaamstaal gericht op personen en materialen

Intern gerichte agressie: op zichzelf gericht

Reactieve agressie: als directe reactie op een belemmering

Agressiematrix

Agressiematrix Gedrag en richting	Ik Gericht op zichzelf	Jullie Gericht op organisatie en anderen	Jij Gericht op jou
Boosheid <i>Acceptabel / grensoverschrijdend</i>	Kritiek grens aangeven protesteren klagen Vloeken	Schelden krachttermen (zelf)verwijten stem verheffen ratelen	Motorische onrust wijzen strakke mimiek felheid
(Non) Verbale agressie <i>Grensoverschrijdend / gevaarlijk</i>	Zelfhaat Suïcidale uitingen	Commanderen, uitschelden, beledigen, beschuldigen, omkopen, negeren, manipuleren, discrimineren, kleineren, bedreigen, (seksueel)intimideren, chanteren, pesten, stalken Obscene, dreigende of intimiderende gebaren, dichtbij komen, schreeuwen	
Fysieke agressie <i>Grensoverschrijdend / gewelddadig</i>	Zelfverwonding Suïcidepoging	Vernielen Gooien Gijzelen Wapengebruik	Duwen krabben Slaan vastpakken schoppen aanranden spugen verwurgen bijten wapengebruik

PREVENTIE

Preventieve maatregelen dienen om agressief gedrag te voorkomen. Uzelf trainen in gespreksvoering en hanteren van agressief gedrag zorgen ervoor dat u meer weerbaar bent en dit als zodanig communiceert.

Vooraf kennis opdoen van een situatie en inschatten wat de risico's zijn kunnen ertoe leiden dat u maatregelen neemt; met meerdere collega's op pad gaan of de politie inlichten.

Werken met protocollen geeft duidelijkheid over te nemen stappen en besluitvorming. Zeker als er sprake is van agressief gedrag en er eenduidig moet worden opgetreden.

Hoe kan je jezelf niet of minder laten verrassen?

- Bewustzijn in de situatie (veiligheid); bent u bewust dat u verrast kunt worden
- Kennen, herkennen en erkennen van de situatie
- Herkennen en erkennen van gedrag (blauwdruk)
- Proactief handelen
- Voorwaarts denken en handelen

App Veilig Huisbezoek

Bij een huisbezoek heeft u te maken met onvoorspelbare factoren die van invloed kunnen zijn op u eigen veiligheid. De mobiele app Veilig Huisbezoek helpt u om vooraf de risico's in te schatten en de juiste maatregelen te nemen.

Na het beantwoorden van een vragenlijst krijgt u direct een praktisch advies. Ga ook altijd na welke ondersteuning uw organisatie biedt, welke maatregelen zijn al door uw werkgever genomen en vertrouw eenmaal ter plaatse altijd op u eigen intuïtie.

Vorbereiding

Maak een bewuste inschatting van het risico. Stel uzelf de volgende vragen:

- Op wie stap ik dadelijk af?
- Wat ga ik er doen?
- Hoe zal deze persoon reageren?
- Wat doe ik in noodsituaties?

Denk vooraf na over wat u zou doen als:

- U onderweg wordt belaagd.
- De cliënt onder invloed van alcohol of drugs blijkt te zijn of erg onrustig is.
- De cliënt bezoek heeft of bijv. naar pornofilms kijkt.
- De cliënt een – gevaarlijke – hond heeft.
- Er in de woning wapens aanwezig zijn.

Bepaal ook wanneer u het gesprek niet begint of direct beëindigt.

Collega's

Bespreek met collega's in welke buurten veel geweldsincidenten voorkomen. Neem bij risicobezoeken voorzorgsmaatregelen: bel de cliënt vooraf, vraag meer informatie op of ga samen met een collega. Ook kunt u een achterwacht paraat houden, een terugbelafpraak maken of de cliënt op kantoor laten komen. Zorg dat collega's weten waar u bent door een bezoeklijst achter te laten.

Wel en niet meenemen

Neem een mobiele telefoon mee en maak afspraken over alarmnummers (collega's en politie) die u in u telefoon onder een snel keuze toets opslaat. Zorg dat de batterij van u telefoon opgeladen is. Neem geen waardevolle spullen zoals sieraden, veel geld, mp3-speler e.d. mee. Neem ook geen gevoelige informatie mee die de cliënt niet mag inzien.

Tijdstip

Werk op afspraak, zorg dat u op tijd bent en informeer de cliënt als u later komt. Leg risicovolle bezoeken het liefst af tijdens kantooruren. Wees extra alert buiten kantooruren. Maak in dat geval altijd een bereikbaarheidsafpraak.

Auto

Parkeer u auto op een plek die je makkelijk kunt bereiken. Zorg voor voldoende brandstof in de tank. Laat geen waardevolle spullen achter in de auto. Houdt de autosleutels altijd binnen handbereik en sluit tijdens het rijden de deuren van de auto af.

Woning binnengaan

Een cliënt kan het huisbezoek als een inbreuk op zijn privacy beschouwen of als bedreigend ervaren. Dring uzelf niet te veel op. Ga pas naar binnen als de cliënt u heeft uitgenodigd. Laat de ander voorgaan. Wees ervan bewust dat u het privé domein van een ander betreedt. Gedraag u als gast en maak geen opmerkingen over de geur, netheid e.d. van de woning. Bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute. Ga bij voorkeur tussen de cliënt en de deur zitten in een hoge stoel met poten.

Intuïtie volgen

Neem geen risico. Als u uzelf ongemakkelijk of ongewenst voelt, bedenk dan een excuus en vertrek. Bijvoorbeeld als iemand onder invloed van drugs of alcohol de deur opendoet.

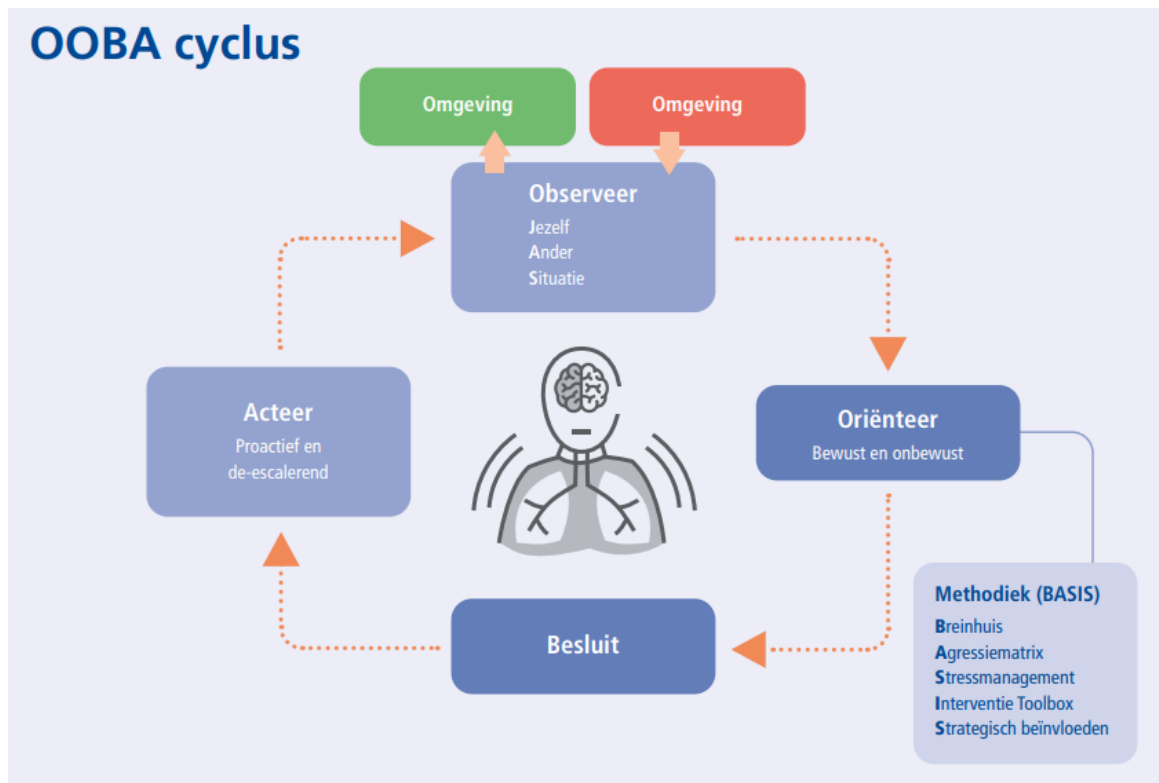
Noodgeval

Ga in noodgevallen eventueel naar het toilet of de douche, doe de deur op slot en bel 112.

HUISBEZOEK

Hanteren van spanning

Om assertief en respectvol te kunnen reageren is het van belang om controle over het eigen handelen te houden. U onderbewuste waarschuwt u al snel voor een gevaarlijke situatie bijvoorbeeld met een onderbuikgevoel of intuïtie. Zodra u dit hebt is het belangrijk om erachter te komen wat dit gevoel veroorzaakt. Het (h)erkennen van de eigen stressreacties en het toepassen van strategieën om uzelf onder controle te houden zijn een voorwaarde om professioneel te handelen. Coping strategieën kunnen zijn: ademhalen en denken in scripts en de OOBA-cyclus.



De OOBA-cyclus

Het begint met Observeren. Onder dit kopje wordt verstaan het verzamelen van informatie van een situatie. Oriënteren wordt omschreven als het belangrijkste proces van de OOBA-cyclus. Hierin wordt de informatie die bij Observeren is verzameld, geordend. Nadat dit gebeurd is komt het moment van beslissing: het proces van Besluiten. Hierin wordt gekozen tussen een aantal mogelijke wijzen van optreden. Het laatste proces, Acteren, is het toepassen van de gekozen manier van optreden. De ervaringen of gevolgen hiervan worden doorgestuurd naar het eerste proces, Observeren. Hierna begint de OOBA-cyclus weer opnieuw, iedere keer wordt er namelijk een situatie bereikt, waar vanuit weer gehandeld moet worden.

Dit moet allemaal zo snel mogelijk gebeuren zodat er gehandeld is voordat de ander zijn OOBA-cyclus doorlopen heeft. Op deze manier blijft de ander altijd achter de feiten aanlopen.

Het is belangrijk om de Besluitfase zo kort mogelijk te houden (of over te slaan). Dit kan door middel van training positief beïnvloed worden.

Observeren en oriënteren

Bij huisbezoek is het van belang om de omgeving goed te scannen op mogelijke gevaar indicatoren.

Visueel	Visueel	Auditief	Omstandigheden
<p>Gebruiksparafernalia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Flesjes/blikken bier op de grond• Flessen alcohol wijn/sterk• Aluminiumfolie/ rookkokertje/ aanstekers• Neusbrander/ Aardappelschilmesje/ zeefjes• Lepel/ ascorbinezuur/ waterflacon/ spuitverpakking• Kleine ziplocks (weedzakjes)/ filtertipblokje grote vloei• Scheermesje/spiegel/ rietje	<p>(Potentiele) wapens:</p> <ul style="list-style-type: none">• Schaar op tafel• Mes op tafel• Samoerai zwaard en/ of Aziatische messen aan de muur• Hockeystick• Honkbalknuppel• Vlindermes• Zware asbak• Gebroken fles• Touw• Stanley mes• Pepperspray	<ul style="list-style-type: none">• Deur in het slot• Blaffende hond• Telefoongesprek met dreigende wending• Harde muziek• TV staat hard aan• Opbouw aan stemvolume• Geluiden die duiden op andere personen in de woning	<ul style="list-style-type: none">• Ongepaste kleding• Onaangekondigde personen in de woning• Grote (valse) hond• Porno op het scherm (computer of televisie)• Ernstig vervuilde woning

Het observeren van lichaamstaal bij mogelijk fysiek aanvallend gedrag van de agressor

Enkele pre-signalen zijn:

- Zenuwachtig om zich heen kijken
- Maken van bewegingen die hij/zij straks wil gaan maken
- Kijken naar het doel wat ze willen pakken
- Strak aankijken
- Borst opblazen
- Wijdbeens staan
- Boxerstand
- Het gezicht afwenden
- Vuisten aanspannen
- Soms over het gezicht wrijven
- Het pakken van een mogelijk slag- of steekwapen.

Besluiten

Veilig en beïnvloedbaar: contact aangaan en de-escalerende interventies inzetten.

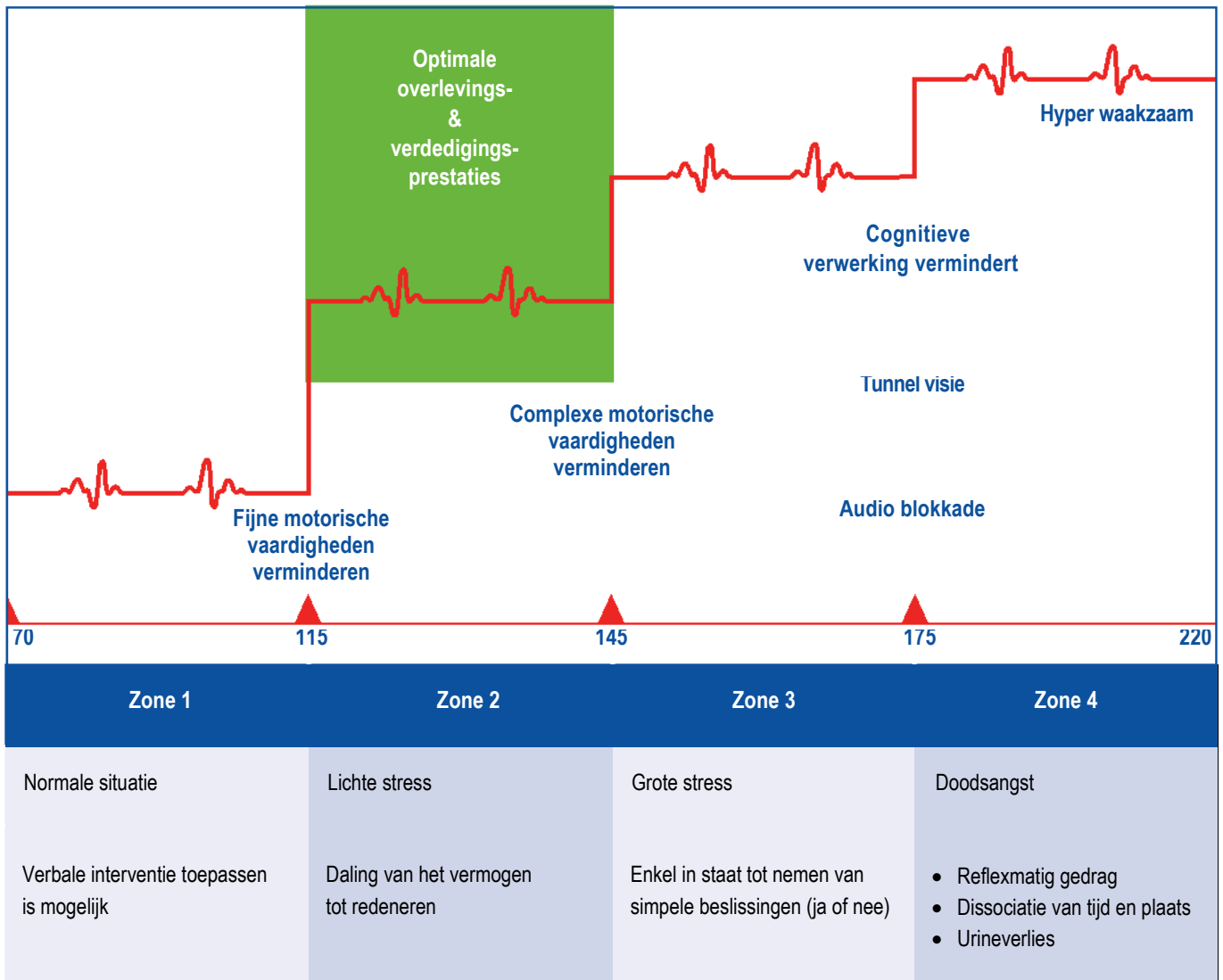
Onveilig en niet beïnvloedbaar: veilige afstand innemen, MVS – technieken toepassen en gesprek beëindigen.

MENSELIJK VERDEDIGINGSSYSTEEM (MVS)

Het uitgangspunt van de trainingen van Kudding & Partners is gebaseerd op de in Amerika en Nederland wetenschappelijk onderzochte grondbeginselen van het Menselijk verdedigingssysteem (MVS), dit is momenteel veruit het meest praktische en realistische verdedigingssysteem. Het is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek naar menselijk gedrag, dat gerelateerd is aan geweldsescalaties, angst en agressie.

Een van de belangrijkste uitgangspunten van MVS is de invloed van plotselinge stress in de vorm van angst of schrik. Dit verhoogt de afgifte van adrenaline en leidt daardoor tot diverse veranderingen in het geestelijk en lichamelijk functioneren. Zo neemt het vermogen tot nuchter redeneren af en zal in het meest ongunstige geval helemaal niet meer kunnen worden beredeneerd. Op lichamelijk gebied wordt de motoriek verstoord. In het meest ongunstige geval kan er alleen nog maar reflexmatig gedrag plaatsvinden

Relatie van de hartfrequentie met actiemogelijkheden



Gedrag van verdediger: flinch (terugdeinzen)

Bij een onverwachte, snel naderende prikkel zal het lichaam zich beschermen door reflexmatig een beschermende en in tweede instantie ook een verdedigende houding aannemen om het gevaar te pareren. Dit noemen we een flinch (terugdeinzen).

De Flinch is mede afhankelijk van:

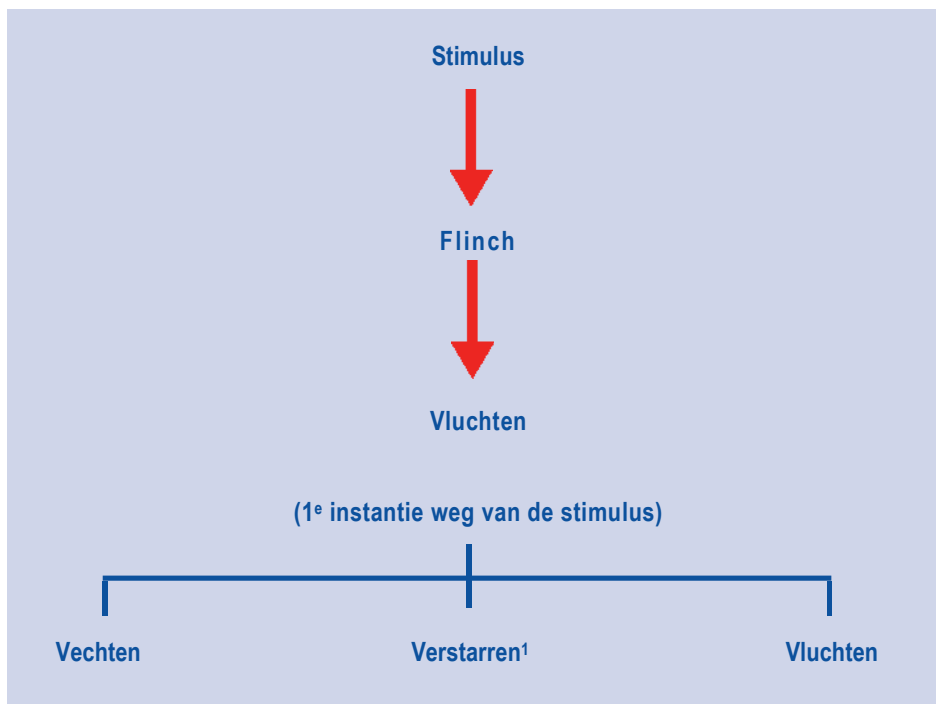
- De auditieve prikkel (belangrijke invloed!)
- De snelheid waarmee het gevaar nadert
- De mate van agressie
- De afstand t.o.v. het gevaar
- De betrokkenheid



Flinch reactie na het detecteren van een plotseling gevaar.

Een **vecht- of vluchtreactie** is een verdedigingsmechanisme dat bij mensen en dieren optreedt als er acuut gevaar dreigt. De reactie begint met acute hevige angst en stress. Als gevolg hiervan produceert het lichaam grote hoeveelheden stresshormonen, de bloeddruk en hartslag gaan omhoog, de spieren worden gespannen, haren komen rechtop te staan (kippenvol), de zintuigen worden scherper (pupillen verwijden, oren staan rechtop) en de pijngevoeligheid daalt naar een zeer laag niveau (endorfinestimulus). Hierdoor is het lichaam voorbereid een gevecht te leveren of op de vlucht te slaan.

De **verstarreactie** is zeldzamer. Een soort uiterst redmiddel om bij nood te overleven, dat is ingegeven door de primitiefste hersendelen. Er kan in sommige gevallen een mentaal verstarren, dissociatie of vluchten uit de werkelijkheid ontstaan.



Gedrag van aanvaller

Er wordt vastgesteld dat een aanvaller, onder invloed van adrenaline, volgens vaste patronen aanvalt. Evolutionair wil de aanvaller het hoofd raken om zodoende het centrale besturingssysteem van het slachtoffer uit te schakelen. In 90% van alle geweldsescalaties waarbij er fysiek geweld wordt gebruikt zonder wapens, zijn de aanvallen op het hoofd gericht. Vuistslagen door grof motorische lange armbewegingen worden herhaald (windmill effect). Als dat niet lukt, is de aanvaller geneigd het slachtoffer om het lichaam vast te pakken (bear hug), om het vervolgens op de grond te gooien.

Bij het in gesprek gaan met een klant is een alerte houding vereist. De voeten, benen in een schrede, alerte, stand, waarbij de armen, handen voor het lichaam worden gehouden.

Anticiperen verhoogt de handelingssnelheid bij fysiek agressief gedrag. Positioneer je veilig in de ruimte en bepaal een vluchtroute. Wees u bewust van uw functie en benader de klant met open communicatie en een transparante houding.

Afronden

Het systematisch registreren en nabespreken van agressie incidenten levert inzichten op ter verhoging van de veiligheid bij een volgend huisbezoek. Bovendien heeft het een helend effect voor betrokkenen. Dit normaliserende effect kan ook worden bereikt door eerste collegiale opvang en nabespreking met de leidinggevende. Bij het doen van aangifte is deze ondersteuning zeker van belang.

Afronden van een agressie incident kan ook gericht zijn op herstel van het cliënt contact. De medewerker neemt in later instantie contact op met de cliënt om het incident na te bespreken en de relatie te herstellen.

¹Verstarren is blijven hangen in de Flinch kan zowel lichamelijk als mentaal zijn



Veilig op huisbezoek