

Omgaan met conflicten: verbale agressie op de werkvloer

Conflicthantering: de verpleegkundige
als kop van jut

Symposium Orpadt – 26 mei 2011

Lieve Vermeire, psychosociaal preventieadviseur IDEWE vzw

idewe

© IDEWE Confidential

Agenda

- Inleiding
 - Verwelkoming / voorstelling
 - Situering van agressie
- Module 1: Hoe agressie voorkomen?
- Module 2: Hoe reageren op agressie?
- Module 3: Agressie en schokkende gebeurtenis

idewe

© IDEWE Confidential

INLEIDING

idewe

© IDEWE Confidential

Situering van agressie

Agressie op treinpersoneel met een kwart
toegenomen

NIEUW GEVAL VAN AGRESSIE OP BUSCHAUFFEUR

Schoolverbod voor agressieve vader

Meerdere aanhoudingen na agressief gedrag naar politie en
ambulance personeel

Agressie tegen hulpverleners fors toegenomen

idewe

© IDEWE Confidential

Situering van agressie

Agressie ... een definitie

"Elke feitelijkheid waarbij een werknemer psychisch of fysiek
wordt bedreigd of aangevallen bij de uitoefening van het werk."

KB 17 mei 2007 ter voorkoming van psychosociale bedreiging op het werk
waaronder geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

=> Elke organisatie is verplicht om een beleid te voeren m.b.t.
geweld/agressie

idewe

© IDEWE Confidential

Situering van agressie

Soorten agressief gedrag

Verbale agressie

Frustratieagressie

Fysieke agressie

Emotionele chantage

Verplaatste agressie

Crimineel gedrag

Schriftelijke agressie

Passieve agressie

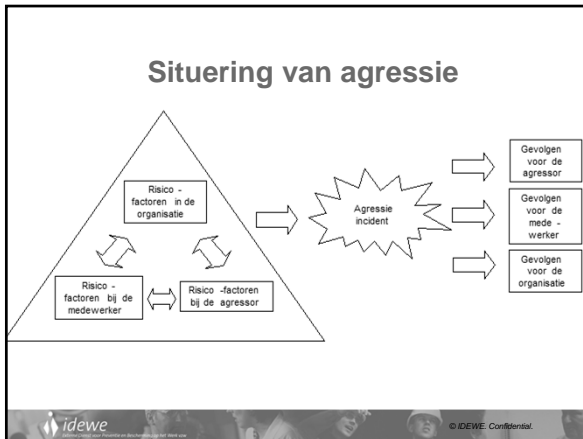
Materiële agressie

Reactieve/proactieve agressie

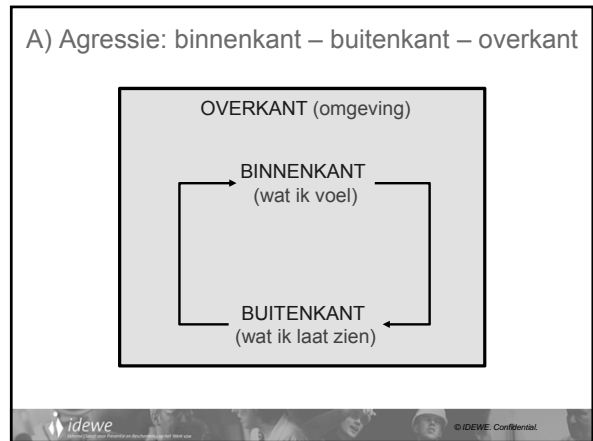
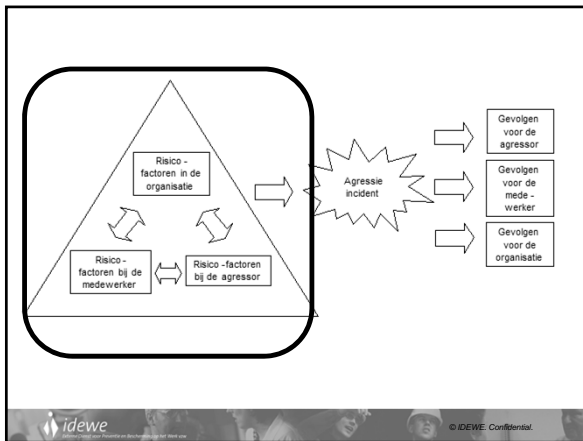


idewe

© IDEWE Confidential



MODULE 1: HOE AGRESSIE VOORKOMEN?



A) Agressie: binnenkant – buitenkant - overkant

Binnenkant – oorzaken van agressie

Onmacht en frustratie	"Het is allemaal te veel"
Aangeleerd gedrag	"De hardste roeper"
Aantasting territorium	"Je had toch kunnen..."
Begrenzende omgeving	"Te strikte huisregels"
Reactie op dienstverlening	"Het is altijd hetzelfde"
Ziektebeeld	"Drank, drugs, dementie,..."

A) Agressie: binnenkant – buitenkant - overkant

Dienstverlening en tevredenheid als preventieve elementen

DIENST= organisatie	DIENSTVERLENING= manier waarop	TEVREDENHEID
+	+	++
-	+	+
+	-	-
-	-	--

Grönroos

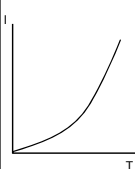
A) Agressie: binnenkant – buitenkant – overkant

Agressief gedrag kunnen **begrijpen**
 ≠
 Agressief gedrag moeten **aanvaarden!**



A) Agressie: binnenkant – buitenkant - overkant

Buitenkant - uitingsvormen



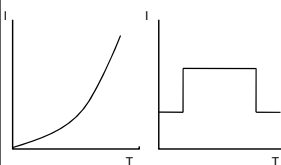
Frustratieagressie

Frustratieagressie – voorbeeld



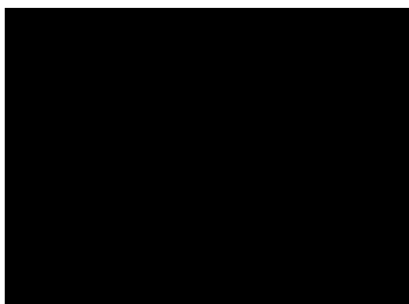
A) Agressie: binnenkant – buitenkant - overkant

Buitenkant - uitingsvormen



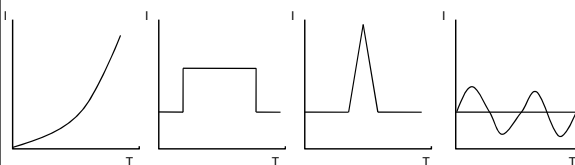
Frustratieagressie Instrumentele agressie

Instrumentele agressie – voorbeeld



A) Agressie: binnenkant – buitenkant - overkant

Buitenkant - uitingsvormen

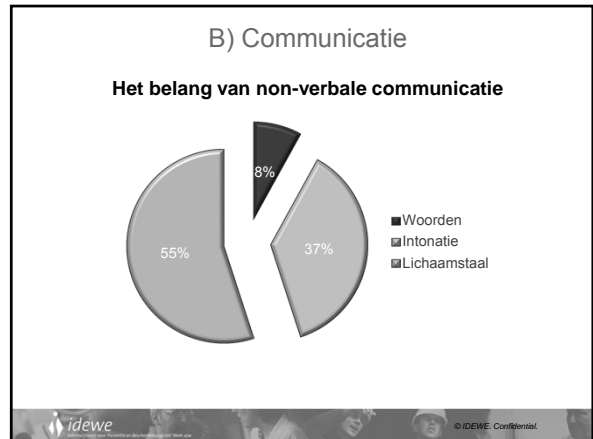


Frustratieagressie Instrumentele agressie Emotionele agressie Pathologische agressie

B) Communicatie

Het belang van non-verbale communicatie

© IDEWE. Confidential.



B) Communicatie: stijlen

Stijl	Kenmerk	Resultaat
Sub-assertief	"Ik voel mij minder dan de andere"	Onvrede
Manipulatief	"Via omwegen tracht ik mijn zin te krijgen"	Onvrede
Agressief	"Ik druk mijn wil door zonder rekening te houden met de andere"	Ruzie
Assertief	"Ik kom voor mezelf op en hou rekening met de andere"	Win-win

© IDEWE. Confidential.

Samenvattend module 1:

- Belang van preventie: men kan veel incidenten voorkomen
- Gedrag begrijpen ≠ gedrag aanvaarden
- Afhankelijk van oorzaak agressie: aanpak zal verschillend zijn

© IDEWE. Confidential.

MODULE 3:

WAT NA AGRESSIE INCIDENTEN?

© IDEWE. Confidential.

Oefening in kleine groep

- Op basis van casus:
 - Kenmerken van schokkende gebeurtenis omschrijven
 - Nagaan wat slachtoffers nodig hebben om dit op een goede manier te kunnen verwerken

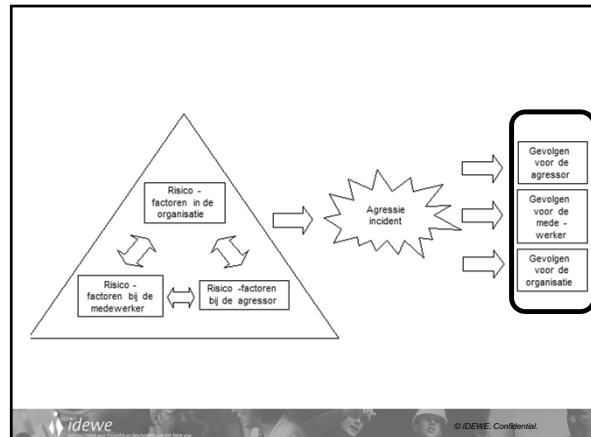
© IDEWE. Confidential.

CASUS

Rita werkt als dialyseverpleegkundige in een ziekenhuis. Jef is een patiënt die reeds enkele jaren behandeld wordt op de afdeling. Hoewel hij een moeilijke patiënt is (zeer eisend en kritisch naar de zorg toe), heeft Rita er een goed contact mee.

Vandaag heeft Rita laatdienst en door onvoorziene omstandigheden zijn de behandelingen in de voormiddag uitgelopen, waardoor de patiënten die in de namiddag komen, langer dan anders moeten wachten vooraleer ze aangesloten kunnen worden op het dialysetoestel. Ook Jef moet wachten. Rita komt hem voorbij in de wachtzaal, hij gaat rechtop staan, verhindert haar de doorgang, en neemt haar vast bij haar kraag. Hij verwijt haar en spreekt dreigende taal.

Rita kan zich losmaken en loopt weg.



A) Gevolgen van agressie

Schokkende gebeurtenis... Een definitie

Een schokkende gebeurtenis is een gebeurtenis die hevig doet **schrikken, ontroert** en door haar **onverwachte optreden** het emotionele, lichamelijke en cognitieve **evenwicht** van een individu ernstig kan **verstoren**.

(Erik De Soir, 2006)

Bij schokkende gebeurtenissen gaat het om:

- Eenmalige feiten
- Het onverwachte karakter
- Zeer hoge angst bij slachtoffer
- De dood die impliciet of expliciet aanwezig is
- Zich machteloos voelen tegenover de situatie
- Het Ingrijpend karakter op het dagelijks leven
- Het gevoel van controleverlies - zekerheden verdwijnen
- Het vertrouwen in handen leggen van derden
- ...

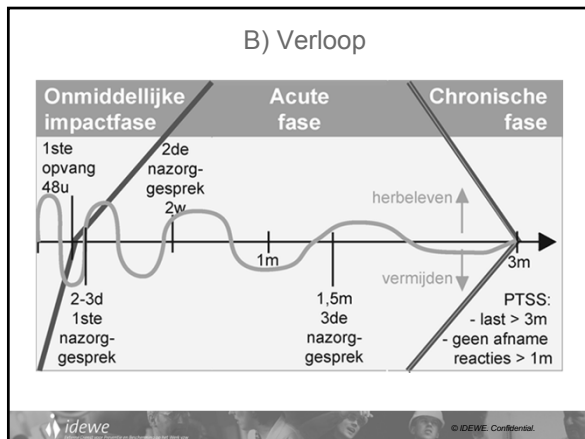
A) Gevolgen van agressie

Individueel	Team	Organisatie
<ul style="list-style-type: none"> • Lichamelijk • Psychologisch • Gedragmatig 	<ul style="list-style-type: none"> • Onrust • Permanente stress • Verhoogte werkdruk 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsefficiëntie daalt • Materiële schade • Financieel • Absenteïsme • Imagoverlies

A) Gevolgen van agressie

Wat maakt een gebeurtenis meer of minder schokkend?

Situatie	Individu
<ul style="list-style-type: none"> • Duur en ernst • Onverwachtheid • Machteloosheid • Betrokkenheid • Oorzaak • Bedreiging van persoon en/of bezit 	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke achtergrond • Stress, overspanning, burnout • Copingmechanismen • Schuldgevoel



C) Hoe elkaar ondersteunen? Eerste opvang – “ER ZIJN”

Emotioneel	Praktisch
<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren, laten ventileren • Op adem laten komen • Met hen bezig zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • Drinken aanbieden, steunende arm • Vervoer naar huis • Papierwerk overnemen • Informatie

Persoon moet eigen keuze kunnen maken in wat hij wel/niet wilt!

idewe © IDEWE Confidential

C) Hoe elkaar ondersteunen? Eerste opvang

Do's	Don'ts
<ul style="list-style-type: none"> • Zelf kalm blijven • Inlevend • Nabijheid • Veiligheid en comfort bieden • Verminderen van schaamte en stigma 	<ul style="list-style-type: none"> • Overstelpen met eigen emoties • Evalueren, beschuldigen • “Ik doe het zo” • Minimaliseren / overschatten • Emoties uitlokken • Oplossing geven, overnemen • Loze beloftes • Wijzen op beroepsrisico • Eisen stellen

idewe © IDEWE Confidential

