

Hebben jij en je collega's regelmatig te maken met lastig gedrag van cliënten of hun naasten, of zelfs met bedreigingen? Dan zijn jullie helaas niet de enigen. Hoe kun je hiermee omgaan? Welke adviezen bied jij als veiligheidscoach aan jouw collega's? Ivo Spanjersberg van Corpus Sanum geeft je slimme handvatten.



LAAT JE NIET DWINGEN!

Lastig gedrag is een maatschappelijk probleem. Mensen worden assertiever, veeleisender, agressiever en gewelddadiger, stelt Ivo. De reden is simpel: "Omdat dergelijk gedrag vaak loont. Van dreinende kleuters tot drammerige volwassenen: lastig gedrag is voor veel mensen een instrument om hun zin te krijgen. Moet je dat gedrag accepteren en belonen? Nee: leer het begrenzen!" Als veiligheidscoach kun je daarin een voortrekkersrol vervullen, meent hij. Daarbij merkt de (sport)psycholoog en communicatietrainer op dat hij het hier heeft over agressief gedrag van verder mentaal gezonde mensen. Agressie als gevolg van een psychische stoornis of bijvoor-

beeld drugsgebruik vereist een andere aanpak.

Oerinstinct

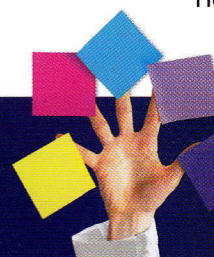
Ivo: "Lastig gedrag van de ander creëert stress bij jou. Je adrenaline, hartslag en ademhaling gaan omhoog. Je kunt je ongemakkelijk, boos of ronduit bang voelen. Zulke emoties komen voort uit instinctieve overlevingsreacties: vechten, vluchten of verstijven. In de oertijd, met al zijn gevaren, waren die reacties functioneel. In je werk is dat meestal niet het geval. Dan is het slimmer om de stress te verlagen door rustiger te ademen en je spieren te ontspannen. En zorg dat je voorbereid bent, zodat je weet wat je moet doen."

Frustratie

"Lastig gedrag ontstaat altijd door frustratie", vertelt Ivo. "Mensen raken gefrustreerd door tegenslag. Hierdoor worden ze dwingend: naar de organisatie of het afdelingsteam toe, of specifiek naar jou toe.. Het valt niet mee om effectief om te gaan met lastig gedrag. Toch is dit wel nodig. Belangrijk is dat je zulk gedrag leert herkennen én begrenzen."

Herkennen

Lastig gedrag kent vele vormen, variërend van frustratiegedrag tot dwingend persoonsgericht gedrag. Het is belangrijk dat je dit herkent, zodat je



TIP

Bespreek dwingend gedrag op jouw afdeling en trek als team één lijn. Bepaal jullie grenzen. Haal er eventueel een extern adviseur bij om met jullie mee te denken.

adequaat kunt handelen. Herken je onderstaande voorbeelden?

- *Claimen*: continu de verpleging oproepen, voor elk wissel aan de telefoon hangen.
- *Slijmen (druk uitoefenen)*: "Ik ben blij dat ik met u te maken heb...", "Kunt u voor mij even regelen dat...?"
- *Inspelen op je gevoel*: "Hé, ik ken jou van de tennisbaan. Kun jij voor mij...?"
- *Kleineren of beledigen*: "Zeg mevrouwetje", "Die miepen hier kunnen ook echt he-le-maal niks."
- *Verantwoordelijk maken*: "Jij wilt toch ook niet dat mijn vader straks weer naakt over de gang loopt?"
- *Dwingen*: "Ik wil dat u dit gaat oplossen en wel nú meteen."
- *Intimideren (met woorden of lichaamshouding)*: "Toevallig ken ik de directeur", "Als jij mijn moeder niet nú helpt, weet ik jouw moeder te wonen."
- *Bedreigen*: "Als jij mijn moeder niet nú helpt, sla ik je op je bek" (dergelijke concrete bedreigingen kun je juridisch aanpakken!).
- *Fysiek geweld*.

"Zowel met frustratiegedrag als met dwingend gedrag kunnen mensen grenzen overschrijden. De gouden regel is: grenzen stellen", zegt Ivo. "Bepaal je eigen grenzen. Spreek ook af welke grenzen jullie als team hanteren. Kortom, trek één lijn. Overschrijdt een ander die grens, dan moet je dat duidelijk maken."

Frustratiegedrag: angel eruit halen

Hoe maak je duidelijk waar de grens ligt? "Soms kun je frustratiegedrag negeren. Bijvoorbeeld: die zeurende dochter niet meteen terugbellen. Maar vaak is dat niet afdoende en moet je de ander aanspreken op zijn gedrag. Doe dat wel op de juiste manier. Als jij tegen een gefrustreerde cliënt of naaste zegt 'Doe eens even rustig!', dan maak je het meestal alleen maar erger. Dat is niet handig."

Wat volgens Ivo wél kan helpen, is: luisteren. "Laat de ander stoom afblazen en neem hem of haar serieus. Benoem je waarnemingen: 'Ik hoor u zeggen dat...', 'Ik zie dat u verdrietig bent'. Vat het verhaal samen en toon begrip. Dan veer je mee ('Ik begrijp dat u boos bent'), maar stel je tegelijkertijd grenzen door bijvoorbeeld te vervolgen met 'Ik wil niet dat u mijn collega zo noemt' of 'Ik vind het niet prettig als u zo hard praat'. Zo haal je vaak de angel eruit en geef je aan op welke manier jij wél met de ander wilt praten."

Dwingend gedrag: begrenzen

Bij dwingend, persoonsgericht gedrag moet je anders handelen. Dat gedrag moet je meteen benoemen, anders wordt het steeds erger. Bijvoorbeeld: 'Ik begrijp dat u boos bent, maar ik wil niet dat u mij uitscheldt / zo dichtbij staat / mij bedreigt'. Maak ook duidelijk welk effect het dwingende gedrag op jou heeft: 'Dit vind ik onprettig of 'Zo voel ik me niet veilig'. Vervolgens kun je de dwingende persoon een keuze voorleggen: 'Als u mij blijft uitschelden, stop ik met dit gesprek. Als u mij fatsoenlijk aanspreekt, kunnen we over het probleem praten. Zegt u het maar.'

"De ander mag dan kiezen. Zo maak je hem verantwoordelijk voor het verdere verloop, dus ook voor de mogelijke oplossing van het probleem. Vaak zal de dwingende persoon eieren voor z'n geld kiezen. Dan kun je het probleem normaal bespreken en eventueel actie ondernemen", besluit Ivo. ☺

TIP

Ook de organisatie kan veel doen, bijvoorbeeld:

- beleid opzetten voor agressiepreventie;
- medewerkers trainen;
- veiligheidscoaches benoemen;
- veiligheid vergroten door bouwtechnische ingrepen.



Meer weten?

Bel met (024) 348 24 95

of kijk op

www.corpussanum.com