

Alert zijn op agressie eigen emoties

De cursus *Conflicthantering & Omgaan met agressie* van Concrete Coaching wordt aangeboden aan begeleiders van cliënten met een verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of een combinatie daarvan. Zij is vooral gericht op het toepassen van de juiste begeleidingshouding bij verbale agressie, wat verdere escalatie kan voorkomen. Theorie en oefeningen worden aan concrete casussen gekoppeld. Bij de cursus doet ook de acteur Rob Marinus mee.

Door Mieke Janssens | Foto's Edwin Wiekens



agressief gedrag én je

► Een praktijkcasus

Eva rijgt geconcentreerd kraaltjes aan een ketting. Ze geniet zichtbaar van haar werk in het cadeauwinkeltje en neuriet. Aan dezelfde tafel sorteert Hans kraaltjes op kleur. Hij schuift op zijn stoel heen en weer en maakt snuivende geluiden. Begeleidster Bianca heeft niets in de gaten. 'Stoppen', roept Hans ineens boos. Iedereen schrikt, want Hans kan agressief worden. Snel loopt Bianca naar hem toe. 'Rustig Hans, er is niets aan de hand.' Hans keert zich nog bozer naar Eva toe. 'Jij moet je kop houden. Hoor je me? Kop houden, anders sla ik erop!' Bianca gaat naast Hans staan. 'Nou Hans, dat is niet aardig van je. Eva begrijpt niet waarom jij boos wordt. Ze doet niets, ze is gewoon blij.' Hans wordt woest. 'Ik word gek van dat gejengel.' Eva begint te huilen. 'Stil maar, Eva', probeert Bianca Eva gerust te stellen. 'Hans, ik wil met je praten, maar eerst moet je rustig worden', eist ze met ongeduld in haar stem. In feite baalt ze. Dit is aan de orde van de dag. Hans gaat om het minste of geringste uit zijn stekker. Alle mogelijke oplossingen zijn de revue al gepasseerd. Een andere groepsindeling aan tafel, alleen aan een tafel met zijn gezicht naar de muur, meer individuele aandacht, zelfs een extra pauze. Dat laatste was niet haar keuze, Bianca vindt het oneerlijk tegenover de medeciënten. In het teamoverleg heeft ze het

regelmatig aan de orde gesteld. 'Omdat hij agressief wordt krijgt Hans privileges die andere cliënten niet krijgen. Hoe leg ik dat uit? Zij werken gewoon door en krijgen géén extra pauze terwijl Hans met een extra pauze wordt beloond als hij agressief wordt.' Het gaat er bij Bianca niet in. Ze voelt zich onmachtig. Ook nu lukt het haar niet om Hans rustig te krijgen. Hans staat dreigend op. 'Hans, ga eerst zitten. Eerst rustig worden, dan gaan we praten.' Haar stem verraaft irritaties. Nu richt Hans zich tegen haar. 'Jij bent ook een stomme trut, jij bent altijd tegen mij', schreeuwt hij. Bianca verdedigt zich met een boze stem. 'Hans, ik ben niet tegen jou en ik wil niet dat je zo tegen mij praat.' Met een woest gebaar pakt Hans de doos met kralen op en smijt hem op de grond. 'Rotwijf', schreeuwt hij en vlucht naar buiten.

Welke vorm van dagbesteding of doelgroep het ook is: een soortgelijke situatie kan zich overal voordoen. Cliënten hebben niet zelf voor de samenstelling van hun groep gekozen. Ieder neemt zijn eigen persoonlijkheid en verhaal mee. Karakters kunnen met elkaar botsen, normen en waarden worden anders beleefd, gedrag kan tot irritaties leiden. De één zit goed in zijn vel en de ander heeft, om welke reden dan ook, een kort

lontje. Bevalt het je niet, dan kun je als cliënt niet zomaar opstappen. Er zijn regels en verwachtingen waar je aan moet voldoen. Tijdens de cursus herkennen begeleiders de situatie van Bianca. Is het niet bij zichzelf dan wel bij een collega. Hoe het beste met deze situatie om te gaan? Waardoor escaleerde het eigenlijk?

De eerste signalen

Of het agressie vanuit frustratie of doelbewuste agressie is: leer de eerste signalen herkennen om tijdig in te kunnen grijpen. Frustratieagressie ontstaat als iets niet lukt of door te veel prikkels in de omgeving. Spontaan of na een korte spanningsopbouw verliest de persoon zijn controle en reageert dit af door te schelden, stampvoeten, met spullen te gooien of iemand fysiek aan te vallen. Dat laatste is overigens niet doelbewust op de andere persoon gericht, er worden ook meestal geen dreigementen geuit. Er was de druppel die de emmer deed overlopen. Begeleidster Bianca zag de onrust van Hans niet, hoorde hem ook niet snuiven. Bij hem zijn dat de eerste tekenen van spanningsopbouw. Als Bianca die wel opgemerkt had én tijdig de juiste benadering toegepast had, was de situatie waarschijnlijk anders gelopen:



Bianca hoort Eva vrolijk neuriën en Hans onrustig snuiven. Oei, denkt ze, dit kan verkeerd gaan. Hans heeft geen goede dag en dan is het hem al gauw te veel. Ze loopt naar Hans toe, kijkt hem vriendelijk aan. 'Hé Hans, het gaat vandaag niet zo goed met je, hè? Ik hoor je zo snuiven. 't Is ook af en toe allemaal niet leuk, hè?'

Grote kans dat de spanning van Hans zich in een huilbui ontleedt of dat hij door het getoonde begrip in staat is om zichzelf te herstellen. Doordat Bianca tijdig ruimte aan achterliggende emoties geeft, ontleedt de frustratie niet in agressie. Het is belangrijk dat ze hem daarna direct in beweging zet, fysiek uit de situatie haalt.

*Kom Hans, ga maar even met me mee naar de toonbank.
Dan mag jij daar even op een stoel bijkomen en dan ga ik verder waar ik*

mee bezig was, oké?'

*Of:
Hans, ga maar even buiten bijkomen. Dat is goed voor je. Kom je dan weer terug als je je beter voelt?*

Dat laatste zal Bianca niet gauw zeggen omdat ze zich ergert aan de uitzonderingspositie die Hans daarmee krijgt. Toch zou een flexibele opstelling het meeste baat hebben. De extra pauze kan ze als een time-out beschouwen. Er wordt vluchtruimte gecreëerd waarin Hans zijn spanning kan reguleren. Haar gedachten belemmeren Bianca bij het toepassen van deze effectieve aanpak. In de praktijk blijkt juist dat medecliënten uitzonderingen accepteren als ze duidelijk uitgelegd worden. Ze zijn allang blij als een agressie-uitbarsting voorkomen wordt. Bij frustratieagressie heeft de cliënt overigens meestal spijt van zijn

gedrag en hij zal zich eerder aan afspraken houden dan bij instrumentele agressie.

Instrumentele agressie

Toen Hans geen gelegenheid kreeg om zijn frustraties emotioneel te uiten, sloegen zijn reacties om in instrumentele agressie: als middel om iets duidelijk te maken. Deze vorm van agressie komt ook voor als iemand zijn zin wil doordrijven. Dan is er een patroon in spanningsopbouw te herkennen: van vragen of eisen tot manipuleren, intimideren, dreigen, verbaal of zelfs fysiek geweld. De cliënt heeft al een 'agressieve' reputatie opgebouwd en daarmee een machtspositie veroverd. Ook Hans heeft ervaren dat anderen bang voor hem zijn als hij dreigt en scheldt. Bij instrumentele agressie richt de woede zich op de persoon die het bereiken van het doel in de weg



staat. Bianca bood Hans geen rust, eerder meer negatieve prikkels. Hij voelde zich letterlijk en gevoelsmatig niet gehoord.

Toen zij geen time-out wilde bieden zorgde Hans er zelf voor.

Helaas pas na de nodige escalatie.

Expressed Emotion

Er is altijd een wisselwerking tussen het gedrag van de cliënt en het gedrag van de begeleider. Het gedrag van Bianca was voor Hans de trigger. Zij gaf uiting aan haar eigen emoties van ongeduld en irritatie. Dit wordt ook wel als een hoge EE (Expressed Emotion) aangeduid. Hoe hoger de EE van de omgeving, hoe meer het ongewenste gedrag toeneemt. Cliënten met probleemgedrag zijn gebaat bij een lage EE-benadering, ook wel bekend als affectief neutraal. Door de hoge EE-uitingen van Bianca ervaart Hans dat hij niet aan haar

verwachtingen voldoet. Dat leidt tot schuldgevoelens. Haar aanpak confronteert hem extra met zijn onmacht. Hans kan al niet met zijn eigen emoties omgaan, laat staan dat hij de emoties van Bianca er nog bij kan hebben. Als een belangrijke volwassene in zijn omgeving zich als 'een kind' gedraagt, verliest Hans zijn houvast. Angst, onzekerheid en onveiligheid ontladen zich in agressie. Niemand heeft alleen maar een hoge of lage EE. Een hoge EE doet zich voor in situaties waarin de begeleider in zijn eigen valkuilen terechtkomt.

Net als bij alle andere personen met een hoge EE heeft Bianca een sterk verantwoordelijkheidsgevoel. Ze ervaart het als persoonlijk falen dat alle door haar bedachte praktische oplossingen geen effect hadden. De oplossing waar het team voor kiest vindt ze

onrechtvaardig. Als Bianca iets onrechtvaardig vindt, komt ze niet los van de situatie en gaat ze de strijd aan.

Het zoeken naar definitieve oplossingen en de gedachte dat de cliënt zich moet aanpassen, maakt dat begeleiders met een hoge EE de neiging krijgen om situaties te willen beheersen. Zij gebruiken daarbij sneller hun macht of leggen sancties op. Een aanpak die op beheersing gericht is kent vooral verliezers. Voor Bianca én de cliënten is het belangrijk dat ze de vaardigheden met een lage EE leert toepassen.

Lage EE-benadering

Toen Hans Bianca een stomme trut noemde verdedigde Bianca zich met een boze stem. Natuurlijk, niemand moet zich uit laten schelden, en daarin grenzen aangeven. Bij een lage EE wordt er



echter op een rustige toon gepraat en straalt de begeleider uit dat het gedrag geen persoonlijke indruk op hem maakt. Het is een vaardig-

heid die te leren is door de intonatie van je stem bewust laag te houden. De ademhaling wordt vanzelf ook lager waardoor je

meer ontspannen bent. Bij een lage EE is er de acceptatie dat het probleemgedrag uit onmacht voortkomt en dat er geen definitieve oplossing is. De begeleider zoekt naar de beste omgangsstrategie om het gedrag tijdig om te buigen. Hij benoemt, zoals Bianca in de boven behandelde casus, de objectieve waarneming zonder daar een waardeoordeel aan te koppelen. Discussies worden vermeden. De cliënt krijgt een concrete opdracht om uit het spanningspatroon te komen. Als de beste oplossing toch voor Bianca niet de gewenste is, zal zij haar gedachten moeten bijstellen. Dat vraagt om relativeringsvermogen: 'een uitzondering op de regel moet kunnen'. ◀

Over Mieke Janssens en Rob Marinus.

Vanuit het trainingsbureau Concrete Coaching biedt Mieke Janssens praktijkgerichte workshops en teamtrainingen. Daarnaast coacht zij teams of individuele hulpverleners.

Zij is auteur van de boeken:

*** Humor, een relativerende begeleidingsmethode**

Uitgeverij Nelissen, ISBN 978 902 441 6363

*** Onlosmakelijke band**

De begeleiding van symbiotische ouder-kindrelaties in de gehandicaptenzorg

Uitgeverij Nelissen, ISBN 978 902 441 7384

Rob Marinus is naast zijn acteurswerk bij Concrete Coaching werkzaam in de gehandicaptenzorg.

Cursus Conflicthantering & Omgaan met agressie

Zowel individuele hulpverleners als teams kunnen zich aanmelden.

De eerstvolgende driedaagse training uit het open cursusaanbod is op de vrijdagen 10 september, 8 oktober en 5 november 2010 in Rotterdam. concretecoaching@planet.nl, website: www.concretecoaching.eu.