Handleiding omgaan bij verward en agressief gedrag bewoners

De basis

- Je hebt inzicht in bewoners(gedrag) gekregen. Inventariseer welke bewoner een 'verleden' heeft bij de corporatie, ga nooit alleen op huisbezoek en zorg dat je niet alleen bent op het spreekuur.
- Je hebt (wekelijks) contact met de sociaal medewerker of wijkbeheerder van de corporatie, zorg dat je die goed op de hoogte houdt. Schakel de sociaal medewerker gelijk in zodat vanuit de corporatie het eigen protocol kan worden ingezet en (eventueel) juridische stappen kunnen worden gezet.
- Ben je op huisbezoek en verloopt het gesprek niet prettig zorg dan dat je altijd dicht bij de deur zit zodat je direct naar buiten kunt gaan. Vertel de uitvoerder altijd als je op bezoek gaat en laat weten waar je bent. Ga niet naar binnen als een bewoner half gekleed is of als je 'voelt dat iets niet in orde is'. Ga dan terug met de uitvoerder.
- Doe de deur van de keet/modelwoning op slot als je bijvoorbeeld wacht op een vergadering die gaat beginnen en je onverwacht toch even alleen bent.

In dit protocol lees je:

1. hoe je agressie herkent
2. hoe je agressie voorkomt
3. wat je doet als het toch gebeurt

Overige tools

- Bijlage: Checklist herkenningskaart verward gedrag en benaderen bewoners

1. Hoe herken je agressie

Om agressie te herkennen is het handig als je iets weet van de theorie over agressie. Mensen worden namelijk niet zomaar agressief. Er is iets gebeurd waardoor zij agressief op hun omgeving reageren. Daar zijn drie oorzaken voor. Het is goed om je hier bewust van te zijn.

- **De klant is gefrustreerd**

Niet goed geholpen. Geen duidelijke informatie. Lang moeten wachten. Telefonisch slecht bereikbaar. Als een klant een paar keer achter elkaar zo'n negatieve ervaring heeft, raakt hij geïrriteerd. De klant is teleurgesteld en boos omdat hij 'slecht nieuws' ontving en daar moeilijk mee kan omgaan.

Hoe herken je deze vorm van agressie?
De agressie is een reactie op een negatieve ervaring.
De agressie is onvoorspelbaar. Je kunt over het algemeen niet voorspellen wanneer iemand boos wordt. Het kan iedereen zijn. Iedereen kan op een punt komen waarbij anderen voor zijn gevoel grenzen overschrijden.

- **De klant gebruikt agressie als instrument**

De klant wil zijn doel bereiken en heeft van tevoren bedacht hoe hij dat het beste kan doen. Hij gebruikt de agressie om jou onder druk te zetten. Zo wil hij proberen voor elkaar te krijgen dat jij een besluit neemt in zijn voordeel.

Hoe herken je deze vorm van agressie?
De agressie is doelgericht. De klant gebruikt zijn agressieve gedrag om jou te intimideren.
De agressie is voorspelbaar. Meestal gebruikt de klant zijn agressie telkens op dezelfde manier.
Het gaat om een bekend persoon. Door zijn gedragingen bouwt de klant al snel een 'reputatie' op.

- **De klant is agressief vanwege zijn mentale gesteldheid**

Psychische problemen kunnen de oorzaak zijn van agressie. Ook klanten die onder invloed zijn van drugs, alcohol of medicijnen kunnen snel geprikkeld raken en agressief worden.

Hoe herken je deze vorm van agressie?
De agressie is een reactie op een negatieve ervaring.
Het gaat om een bekend persoon. Door zijn gedragingen bouwt de klant al snel een 'reputatie' op.

2. Hoe voorkom je agressie

Door onze manier van werken kunnen we het risico van agressie beperken. En de bewoners zich houden aan een aantal normen wordt de kans op agressie natuurlijk ook kleiner. Daarover maken we graag afspraken, met onze bewoners en met jou. Zo maken we duidelijk waar wij de grens leggen.

We kijken kritisch naar ons eigen gedrag …

We doen er zelf natuurlijk zo veel mogelijk aan om agressie te voorkomen. Daarom kijken we telkens kritisch naar ons eigen gedrag. Houd jij je aan de volgende kernwaarden van ons?

Onze kernwaarden zijn:
Samenwerken: we staan dicht bij onze bewoners en belanghouders, weten wat ze willen en leven met ze mee in onze dienstverlening.
Respect
Openheid: we maken heldere afspraken en komen ze altijd na, we zijn makkelijk te benaderen, we zijn eerlijk

… en vragen de bewoners dat ook te doen

Ook van bewoners vragen we dat ze naar hun eigen gedrag kijken. Houden ze zich aan normen en waarden die we in onze maatschappij algemeen aanvaard hebben?

U behandelt ons met respect. Wij behandelen u ook met respect.

3. Wat doe je als het toch gebeurt

We doen onze uiterste best om agressie te voorkomen. Helaas lukt dat niet altijd. Het kan een keer gebeuren dat je toch met agressief gedrag te maken krijgt. Wat kun je dan het beste doen?

Er zijn drie basisregels:

- **Breng de agressieve partij tot bedaren**
- **Verlaat het huis**
- **Probeer een oplossing te vinden**

Stap voor stap …

De volgende stappen kunnen je helpen om een agressieve klant snel weer rustig te krijgen. Het is belangrijk dat je die stappen in de juiste volgorde uitvoert.

Luister
Laat de bewoner 'uitrazen'. Ga niet met hem in discussie over de inhoud van de zaak. Hij is in het begin namelijk niet voor rede vatbaar. Luister goed welke emotie de klant tot zijn gedrag bracht. Ben bewust van je non-verbale uitstraling. Wil je echt luisteren dan is stilte kunnen bewaren wellicht de belangrijkste vaardigheid die je moet beheren. Elke verbale reactie kan het verhaal van de bewoner blokkeren of een andere richting uitsturen.

Een realistisch gevaar van luisteren is een verhaal dat maar blijft duren, een verhaal dat nergens naartoe leidt. Hoe kan je op een effectieve en ongedwongen tactvolle manier een periode van luisteren beëindigen?

- Vat samen wat je gehoord hebt en kondig aan dat het gesprek een andere wending aanneemt.
- Wees eerlijk over de tijd die je beschikbaar hebt.
- Erken de waarde van wat je hebt gehoord.

Toon begrip
Verplaats je in de klant. Toon - zodra je daar kans toe ziet – begrip voor zijn gevoelens. Bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik kan me voorstellen dat u daar boos over bent" of "Dat is inderdaad heel vervelend". Door begrip te tonen kalmeert de bewoner en ontstaat er ruimte voor een gesprek.

Taal gebruik
Pas je taalgebruik aan. Doseer het juiste tempo en hoeveelheid informatie. Bewust inzetten vakjargon.

Vat samen
Vat de ergernissen van de bewoner samen. Daarmee laat je merken dat je goed hebt geluisterd. En je verduidelijkt ermee dat je zijn gevoelens erkent.
Een samenvatting geeft je de mogelijkheid om het gesprek van richting te veranderen.

Bied excuses aan

Maakten wij een fout? Bied dan je excuses aan. Laat weten dat wij ons uiterste best doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Heeft de agressie niet te maken met een fout van onze kant? Geef de bewoner dan de gelegenheid om excuses aan te bieden.

Zoek een oplossing
Probeer met de bewoner samen een oplossing te vinden voor het probleem. Ga na of de bewoner hiermee instemt.

Wijs op onze klachtenregeling
Maak altijd duidelijk dat de bewoner een officiële klacht kan indienen. Ook als je in overleg met hem een oplossing hebt gevonden. Leg uit dat wij klachten zien als middel om onze dienstverlening te verbeteren.

Escalerend gedrag in conflicten:

- De ander negatief beoordelen; kleinerend, hatelijk, stekelig gedrag
- Niet luisteren en de nader voortdurend in de rede vallen. Of slordig luisteren; de woorden van de ander niet of verkeerd samenvatten
- Brokkelig argumenteren: geen duidelijke lijn, van de hak op de tak springen. Vooral inspringen op momenten dat men de ander denkt te kunnen 'vangen'.
- Kwesties uitvergroten, soms uitlopend op regelrecht liegen; of kwesties verbreden en er van alles en nog wat bijslepen.
- Niet vermelden wat de ander bij je aanricht, dus niet uw eigen gevoelens onthullen.
- Niet of onduidelijk zeggen wat je van de ander verwacht; uw wil niet laten gelden.

De mentale instelling bij escalerend gedrag wordt gekenmerkt door:
- de ander niet willen begrijpen
- negatieve anticipatie; de ander zal het kwaad wel bedoelen

De-escalerend gedrag in conflicten:

- Actief luisteren naar wat de ander bedoelt te zeggen, in plaats van alleen naar de woorden, die er door de spanning wellicht onbeholpen uitkomen.
- Samenvatten wat je begrepen hebt, en scherpe bewoordingen van de ander wat afzwakken; doorvragen naar wat je niet begrepen heeft.
- Onthullen hoe je de kwestie beleefd hebt en vragen of de ander dat in eigen woorden wil samenvatten.
- Rustig overreden met betrekking tot de feitelijke aspecten van de situatie, waardoor de ander teruggebracht wordt naar het hier en nu.
- Duidelijk maken welke gedragsverandering je van de ander wil.
- Bereidheid tot uitruilen met gedragsverandering ('rolonderhandeling').
- Bij jezelf en bij de ander nagaan of de toegezegde gedragsveranderingen waargemaakt kunnen worden. Anders ligt het volgende conflict om de hoek.
- Als je er niet uitkomt een derde, die voor beiden acceptabel is, erbij halen.

De mentale instelling bij de-escalerend gedrag houdt in:
- De ander willen begrijpen, vanuit het besef dat de ander goede redenen moet hebben om conflictgedrag te vertonen;
- Positieve anticipatie: ervan uitgaan dat de ander in principe ook het conflict wil oplossen. Blijkt dat echt niet zo te zijn dan kunt je altijd nog een derde inschakelen of het conflict ontwijken

'Zo ga je om met een klacht'

Stappenplan

- Luister aandachtig naar de cliënt.
- Laat de cliënt uitspreken, val hem niet in de rede.
- Toon begrip voor de situatie en verontschuldig je voor het ongemak. (ook non-verbaal!)
- Geef een cliënt nooit ongelijk.
- Word niet boos als je persoonlijke kritiek krijgt.
- Draag een mogelijke oplossing aan.
- Geef nooit iemand anders de schuld, ook al vind je dat terecht.
- Onderneem snel actie, des te eerder is de klacht opgelost.
- Bedank de cliënt voor het uiten van zijn onvrede.
- Bespreek de (geregistreerde) klacht met de betrokken professionals
-Maak indien nodig een vervolgafspraak, bereid je voor en mits wenselijk ga niet alleen.

COMMUNICATIE

De communicatie tussen professionals en bewoners is een van de bronnen waaruit veel onvrede kan ontstaat. Bewoners krijgen bijvoorbeeld onvoldoende of onduidelijke informatie, weten niet wat zij kunnen verwachten of stuiten op onbegrip. De taalbarrière kan mede een oorzaak zijn.

Als de professioneel openstaat voor signalen die aangeven dat de communicatie volgens de bewoner tekortschiet, kunnen klachten vaak voorkomen worden.

PROFESSIONEEL HANDELEN

In een werkrelatie is er een kans dat de bewoner ondergeschikt wordt aan de doelstellingen van het project. Er kan een zekere standaardisatie op treden. Dit is niet erg, mits de bewoner tijdens het proces ruimte krijgt voor persoonlijk contact en inbreng. Bewonersgericht communicatie vereist betrokkenheid, steun, begripvol luisteren, inlevingsvermogen en samenspel.

AANDACHTSPUNTEN VOOR EEN PROFESSIONELE RELATIE

- Vraag de bewoner naar zijn behoeften; doe wat met de informatie die bewoners zelf geven.
- Probeer je voor te stellen wat het betekent om bewoner te zijn, probeer je in de bewoner in te leven, de bewoner te begrijpen.
- Neem binnen de (strakke) regie van het project de ruimte voor creativiteit en flexibiliteit in de omgang met bewoners.

- Zet jezelf, ondanks de sleur van alledag, niet op de automatische piloot. Probeer scherp te blijven en sta open voor veranderingen.
- Maak de bewoner duidelijk wat je werkwijze is, bijvoorbeeld tijdens het kennismakingsgesprek

AFHANKELIJKHEIDSRELATIE

Tussen bewoners en professionals kan een verschil in kennis en mogelijkheden bestaan. Bewoners hebben doorgaans weinig of geen mogelijkheden zich aan de situatie te onttrekken. Ze kunnen vaak weinig anders doen dan vertrouwen op de deskundigheid, inzet en goodwill van de professionals. Dit blijkt voor veel bewoners een belemmering te vormen om eventuele onvrede te uiten. Mensen kunnen bang voor de negatieve gevolgen die een klacht kan hebben. Ook zijn niet alle bewoners in staat hun wensen en onvrede te verwoorden. Om bewoners toch zo veel mogelijk een gevoel van zelfbepaling te geven, is een open communicatie van belang, waarin niet over de bewoners wordt gesproken, maar met de bewoners.

MACHT EN ONMACHT

Vanouds heeft de professional het gezag in handen en is de bewoner het ontzag toebedeeld. Ruimte voor een meningsverschil is er binnen zo'n verhouding nauwelijks. De bewoner moet vertrouwen hebben in de professional hij weet en zal het goede doen.
De laatste jaren is de relatie tussen professional en bewoner meer van tweezijdigheid. De bewoner wordt mondiger geacht en ruimte voor discussie moet mogelijk zijn. Steeds vaker wordt benadrukt dat professional en bewoner gelijkwaardige, communicerende partners (moeten) zijn.
Communicatie is immers meer dan alleen informatieoverdracht. Een goede communicatie betekent de bereidheid naar elkaar te luisteren, zich in elkaar te verdiepen en rekening te houden met elkaars wensen en verwachtingen.

VERSCHILLENDE PERSPECTIEVEN

Bewoners en professionals plaatsen de project doelenstellingen elk in een ander perspectief; eenzelfde situatie heeft voor de één een andere betekenis dan voor de ander. De bewoner is immers (afhankelijke), de professional (bepalende) aanbieder. Onvrede over de communicatie wordt vaak veroorzaakt doordat beiden zich inzetten voor het perspectief dat zij zelf belangrijk vinden. Als duidelijk is wat de ander vindt en wil en de verschillen bespreekbaar zijn, kunnen de perspectieven van professional en bewoner op elkaar worden afgestemd. Hiervoor is een meer gelijkwaardig gesprek tussen beiden vereist, waarin de perspectiefverschillen niet 'weggeregeld' worden, maar waarbij in een open dialoog gecommuniceerd kan worden.