



Masterclass Omgaan met agressie in de zorg

Caroline Koetsenruijter
Instituut KCB

Caroline Koetsenruijter

- Onderzoeker en adviseur
- 'Jij moet je bek houden!' (2020) en Het Agressieparadijs (2021)
- Collectieve norm voor politieke ambtsdragers tegens agressie en intimidatie (2021) en collectieve norm veiligheid ambtenaren (medio 2022)
- Kenniskring Taskforce Onze hulpverleners veilig



Ervaringen:

- 'Ze hadden jou uit de buik van je moeder moeten snijden'
- 'Ik hoop dat u morgen een krantje koopt, want ik gooi de kindjes van de flat als u die uithuisplaatsing niet tegenhoudt.'
- 'Alle ambtenaren de brandstapel op!'



BOUWSTENEN PERSOONLIJKE HANDLEIDING

WAT JE VOORAF OVER MIJ MOET WETEN

- Mijn achtergrond
- Eerste indruk van mij
- Wat ik belangrijk vind
- Waar ik sterk in ben
- Wat ik heb gedaan en trots op ben
- Wat verder niet onbelangrijk is te weten

GEBRUIKSAANWIJZING

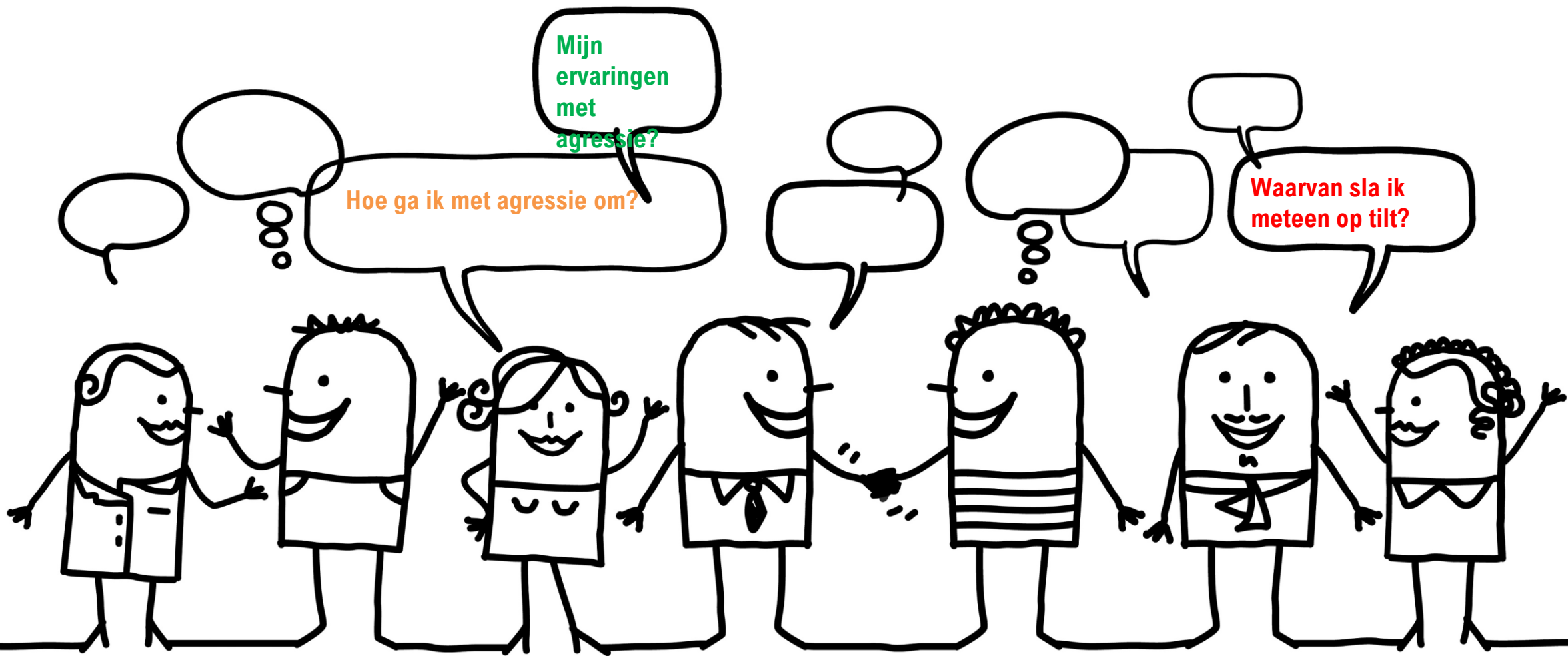
- Omgeving waarin ik mij thuis voel
- Hoe ik het liefste werk (wanneer sta ik aan/uit?)
- Wat mijn werkuren en ritmes zijn
- Hoe ik het liefst samenwerk
- Hoe ik het beste communiceer
- Hoe ik graag feedback krijg
- Hoe ik afspraken maak
- Enz.

ONDERHOUD EN WAARSCHUWINGEN

- Hoe je mijn duurzaamheid vergroot
- Hoe ik het beste leer
- Waar ik (nieuwe) energie van krijg
- Waar ik mee worstel
- Waar je bij mij niet moet aankomen

**WAT DIENT DE
ANDER VAN JE TE
WETEN WIL ZIJ/HIJ
MET JE SAMEN
KUNNEN WERKEN?**





Hoe ga ik met agressie om?

Mijn
ervaringen
met
agressie?

Waarvan sla ik
meteen op tilt?

Agressie tegen zorgprofessionals

- 43% van de zorgprofessionals (NEA 2021)
- Europees kampioen!
- Verbaal en psychisch geweld
- Sociale media
- Intimidatie en bedreiging: 2/3 vertoont 'ander' gedrag
- Gezondheidsschade, uitstroom, verminderd werkplezier, zorgen thuisfront
- Meldingen en aangiftes blijven achter: geen steun en geen corrigerende reactie



Hoe zijn we hierin terecht gekomen?

- Individualisering
- Intensivering
- Informalisering
- Informatisering
- Internationalisering

+

Gelegenheidstheorie

+

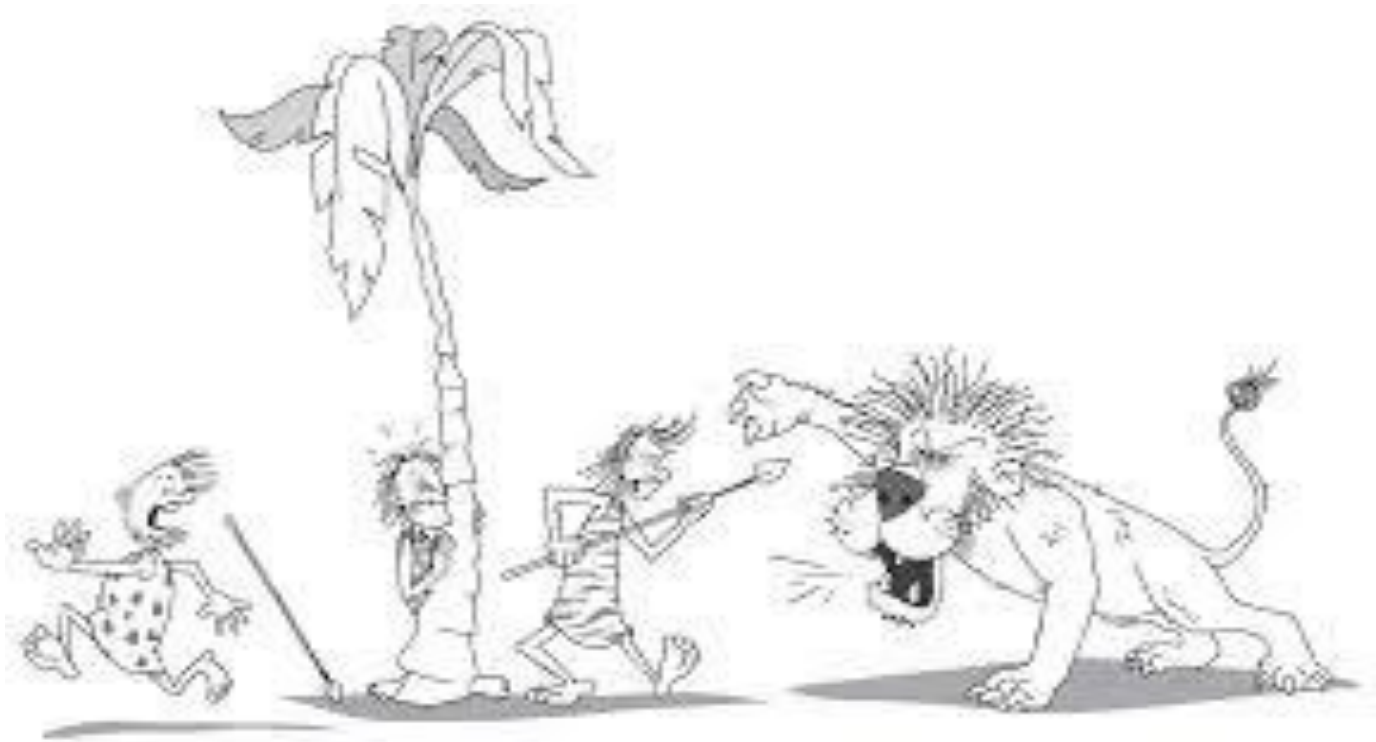
Polarisatie

Triggers voor gedoe?

- Afhankelijkheid
- Ontevredenheid
- Ongeduld
- Onduidelijkheid
- Wantrouwen
- (On)macht
- Botsende belangen
- Teleurstellingen
- Gebrek aan grip

Wat doet het met ons?

- Vechten
- Vluchten
- Verstarren



Wat gaat er fout?

- Onduidelijke norm en waar kan ik terecht?
- Vergoelijken en normaliseren geweld
- Beroepseer zit doen van melding in de weg
- Angst voor represailles... Laat maar...



**IK HEB TE
MAKEN MET
AGRESSIE**

Wij houden agressie nooit stil!

- Wij melden alle vormen van geweld en accepteren geweld nooit
- Jezelf, naasten en collega's beschermen
- Geen wapen tegen de patiënt
- Opvang en steun
- Reactie naar pleger: stopgesprek
- Lokaal invullen en borgen

Wanneer wordt het geweld en hoort melden?

'IK-' en 'JULLIE-' emoties tonen of kritiek uiten mag.

- 1) Verbaal en non-verbaal geweld mogen niet: JIJ gedrag.
- 2) Psychisch geweld: dreigen en intimideren mogen niet.
- 3) Fysiek geweld mag niet.

Wij houden geweld nooit stil!

- Ook niet bij twijfel
- Ook niet als we er zelf geen last van hebben
- Ook niet als er fouten zijn gemaakt

Dank voor uw aandacht!

Conflictvrije groet,
Caroline Koetsenruijter
www.instituut-kcb.nl
06-45604545

