

## Visie op agressie (begrippen, betekenis, begeleiding, ...)

### Inleiding

In ons werk met kinderen, jongeren en volwassenen met een matig of ernstig verstandelijke handicap, kunnen we op verschillende manieren geconfronteerd worden met agressief gedrag. De ene keer lijkt het misschien gemakkelijk hanteerbaar, terwijl het in andere situaties als erg verwarrend, overdonderend en bedreigend ervaren wordt.

Het is niet mogelijk een receptenboek of trukendoos samen te stellen met pasklare oplossingen voor iedere denkbare situatie.

Wat wel mogelijk is, is het aanreiken van tips en methodieken om met dit gedrag om te gaan. Dat is hetgeen in de hiernavolgende tekst wordt beoogd.

### 1. Begripsomschrijving: agressie- vrijheid – vrijheidsbeperking

#### Agressie:

We spreken van **agressie zodra iemand door zijn gedrag schade** (richt zich op materiële aspecten), **letsel** (lichamelijk of fysiek lijden) of **leed** (psychisch lijden) **berokkent aan zichzelf of aan anderen**.

Wat aangevoeld wordt als 'agressie' is een **subjectief gegeven**: niet iedereen beoordeelt bepaald gedrag altijd en in alle omstandigheden als agressief gedrag.

Vaak speelt het "zich bedreigd voelen" een rol in de beoordeling van gedrag als agressief. Telkens als iemand bepaald gedrag als 'agressief' gedrag beleeft, wordt dit ook als zodanig erkend.

(Er wordt dus niet over gediscussieerd of er nu wel of niet sprake is van agressief gedrag).

Belangrijk blijft wel dat we 'normaal' gedrag (bedoeld als 'maatschappelijk aanvaardbaar' gedrag) als criterium voor ogen blijven houden om te beoordelen of gedrag agressief is of niet.

Spuwen en schelden bijvoorbeeld kunnen in eerste instantie als niet-bedreigend worden ervaren, maar ze worden wel beoordeeld als agressief gedrag.

Dergelijk 'niet-bedreigend' gedrag kan wel de aanloop vormen tot ernstiger agressief gedrag indien niet tijdig wordt ingegrepen!

Het systematisch voorkomen ervan moet een signaal blijven dat er iets aan de hand is!

Men mag niet 'wennen' aan dit gedrag, het normaal beginnen vinden dat er gescholden, gespuwd wordt bijvoorbeeld.

#### **Vrijheid is een basiswaarde, een onaantastbaar en individueel basisrecht, ook voor personen met verstandelijke beperkingen!**

Ook zij hebben het recht te handelen naar eigen goeddunken en binnen hun eigen mogelijkheden, voor zover dit hun eigen ontplooiing of die van anderen niet in de weg staat!

Vrijheidsbeperking moet dus ook maximaal vermeden worden.

Indien het ondanks alle inspanningen toch onafwendbaar is, dan dienen we er naar te streven dat de vrijheidsbeperking zo acceptabel mogelijk gebeurt!

#### **Vrijheidsbeperking zijn alle vormen van beperking van de keuzevrijheid of bewegingsvrijheid van de cliënt.**

Er kunnen 'vrijheidsbeperkende maatregelen' genomen worden die men eerder kan plaatsen onder de noemer van '(ped)agogische aanpak'.

Het gaat hier om controlerende maatregelen en middelen die kaderen in de dagdagelijkse begeleiding van de cliënten, rekening houdend met hun niveau, leeftijd, specifieke problematiek,... (bijvoorbeeld: het gebruik van bedgordel bij epilepsie, gebruik van afgebakende speelruimtes,...)

Vrijheidsbeperkende maatregelen dienen steeds doordacht gebruikt te worden, na overleg! In geen geval kunnen dergelijke middelen worden gebruikt omwille van 'het gemak' en moet men zich hoeden voor 'machtsmisbruik'.

## 2. Betekenis van agressie

**Agressie heeft een betekenis. Een persoon stelt agressief gedrag omwille van een bepaalde reden! Nooit zomaar!**

**Het is belangrijk deze betekenis te achterhalen om een goed antwoord te kunnen bieden op dit gedrag en meer nog, om dit gedrag te kunnen voorkomen daar waar mogelijk!**

Agressief gedrag is een complex gegeven.

Het wordt bepaald/uitgelokt door verschillende factoren.

Om adequaat op het gedrag te kunnen reageren, is het dus nodig dat men deze beïnvloedende factoren in kaart brengt (o.a. door goede observatie):

*“Wat kan bij deze persoon de oorzaak/ de aanleiding zijn van zijn (agressief) gedrag?”*

Om dan later na te gaan hoe dit gedrag mogelijks kan voorkomen worden en hoe men dan best op het gedrag reageert.

**Factoren die een rol spelen in het ontstaan van agressief gedrag, kunnen zich situeren op alle facetten van het functioneren van de cliënt en zijn omgeving.**

Fysiek	Psychisch	Bio-Medisch	Sociale en-omgevingsfactoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pijn</li> <li>- ziekte</li> <li>- immobiliteit (bijv. door een motorische handicap)</li> <li>- gestoorde zintuiglijke waarneming</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- negatief zelfbeeld</li> <li>- psychiatrische of psychische ziektebeelden (o.a. schizofrenie, psychose, depressieve stoornis, angststoornis, dwangstoornis, gedragsstoornis, hechtingsstoornis, stemmingsstoornis, impulscontrolestoornis, persoonlijkheidsstoornis, verslaving, ...)</li> <li>- trauma</li> <li>- onmachtgevoelens</li> <li>- angst</li> <li>- negatieve gedachten</li> <li>- moeilijk temperament</li> <li>- lage sociaal-emotionele ontwikkeling</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- genetische syndromen</li> <li>- alzheimer</li> <li>- autisme</li> <li>- verstandelijke handicap</li> <li>- syndroom van down-</li> <li>- angelman-syndroom</li> <li>- cornelia-de-lange syndroom</li> <li>- prader-willi- syndroom</li> <li>- rett-syndroom</li> <li>- smith-magenis syndroom</li> <li>- sotossyndroom</li> <li>- tubereuse syndroom</li> <li>- shprintzen-syndroom</li> <li>- williams-beuren syndroom</li> <li>- cri-du-chat syndroom</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gebrek aan privacy</li> <li>- overprikkeling (bijv. teveel lawaai, drukte, ...)</li> <li>- onderprikkeling (te weinig stimuli waardoor verveling optreedt)</li> <li>- spanning</li> <li>- chaos</li> <li>- wanorde</li> <li>- relatie/ interactie met begeleiders en groepsgenoten</li> <li>- infrastructuur</li> <li>- personeelsmiddelen</li> <li>- groepsregels</li> <li>- eisen en plichten opgelegd aan de cliënt</li> <li>- verhouding tussen groepsgerichtheid en</li> </ul>

			individuele gerichtheid - ...
--	--	--	----------------------------------

Al te vaak wordt agressief gedrag niet of verkeerd begrepen!

("hij doet het om mij te pesten!")

Het begrijpen van 'het waarom' van het gedrag, stemt ons milder.

Het maakt dat we anders gaan reageren op dat gedrag.

Wanneer we weten wat mee de oorzaak is/ aan de basis ligt van bepaald gedrag, kunnen we ook gericht zoeken naar een antwoord /oplossing of kunnen we het gedrag mogelijks voorkomen.

### **3. Basishouding van de begeleider**

Sociale en omgevingsfactoren bepalen mee het ontstaan en het verdere verloop van een crisis, van agressief gedrag.

Als begeleider maakt men deel uit van deze sociale context. De kijk van de begeleider op de cliënt, bepaalt zijn houding naar de cliënt. Door bewuste hantering van deze houding kan de begeleider reeds sterk preventief werken.

Het behoort tot de taak van de begeleider om escalatie van de crisis te vermijden en/of het gedrag te stoppen.

In omgang met agressie is het dus uitermate belangrijk hoe men als begeleider hierop reageert.

**De basishouding van de begeleider is mee bepalend hoe het agressief gedrag/ de crisis zich verder ontwikkelt!**

**Indien men agressief gedrag beantwoordt met rust en kalmte, dan zal diegene die het agressieve gedrag stelt, zich trachten terug onder controle te krijgen en kalm te worden!**

Zoals hoger reeds vermeld, heeft agressief gedrag een **betekenis!**

Het gedrag van de cliënt is een uiting van zijn emoties: gevoelens van verlies of van onmacht, pijn, angst, verdriet, zich bedreigd voelen.....

Door zich niet (enkel) op het waarneembare, agressieve gedrag van de cliënt te richten, maar **vooral aandacht te hebben voor die onderliggende emoties van de cliënt**, ook al is de precieze oorzaak of reden niet echt gekend, voelt de cliënt zich vlugger begrepen.

Zich begrepen voelen kan reeds een positief effect hebben op zijn gedrag.

Uit wat de cliënt aangeeft of zegt, kan men mogelijks al een idee krijgen over wat er scheelt en zijn aandacht daar op richten.

Op deze manier reageren (op de onderliggende emoties en niet op het agressieve gedrag op zich) is niet altijd eenvoudig.

**De eigen emoties van de begeleiders spelen een belangrijke rol in het reageren op het agressief gedrag:**

Wanneer men geconfronteerd wordt met agressief gedrag, is het normaal dat men niet altijd even zeker is en dat men angstig is.

Iedereen voelt op die momenten wel eens de fysieke verschijnselen die met angst gepaard gaan: koude rillingen, warmtegevoel, plots verstijven, trillen op de benen, sneller hartritme.

Het wordt slechts een probleem wanneer deze angst van die aard is dat het professioneel handelen onmogelijk wordt.

**Het gaat niet zozeer om het vermijden van angst of het wegwerken ervan, maar om de eigen angst te erkennen en ermee om te gaan.**

Naast angst kunnen ook andere emoties zoals irritatie, verdriet, verwardheid, kwaadheid, ... van de begeleider het rustig handelen bemoeilijken.  
Een begeleider die emotioneel té sterk betrokken raakt bij het gebeuren, kan nog moeilijk objectief en professioneel handelen.

**Ken jezelf, blij je emoties voor** (wacht niet tot je kwaad bent vooraleer je ingrijpt bijvoorbeeld).

Erken je sterke en vooral zwakke kanten en leer deze hanteren.

Dit vraagt tijd. De steun van collega's en verantwoordelijken is hierin onontbeerlijk.

Het bespreekbaar stellen van emoties van onmacht, angst,... is nodig om eraan te kunnen werken en ervoor te zorgen dat ze geen belemmering betekenen in het handelen.

### **TIPS basishouding begeleider in omgang met agressief gedrag**

#### **VOOR het incident**

In een gespannen situatie met een cliënt, kan het helpen *wanneer je zelf iets om handen hebt*.

Zonder dat je de betrokken cliënt verplicht om mee te doen, kan je *op een onnadrukkelijke wijze bezig zijn naast hem*.

Op die manier vermijd je dat het contact ook voor de cliënt te direct en te bedreigend wordt.

Toch ben je voor de cliënt duidelijk aanwezig en dus beschikbaar.

*Houd je eigen onrust onder controle.*

Houd je lichaam onder controle door bewust en rustig adem te halen, voeten stevig op de grond.

Je gevoelens houd je onder controle door "je hoofd erbij te houden".

Blijf je bewust van wat je doet en wat je ziet, benoem het voor jezelf in stilte.

Dit helpt om paniek te vermijden.

Hierdoor voorkom je tevens dat je eigen blik en houding volledig verstarren en rustig handelen onmogelijk wordt.

Soms is het beter om even *afstand te nemen*. Dit biedt voor jezelf de kans even op adem te komen.

Indien mogelijk, kan een collega op jouw vraag het even van je overnemen.

#### **TIJDENS het incident**

In situaties waarbij de cliënt duidelijk bedreigend is (bijv. door zich zeer kwaad te maken, door te weigeren mee te komen naar zijn kamer of time-out, door grove of bedreigende taal te uiten) zijn dezelfde aandachtspunten belangrijk.

In omgang met cliënten met verbale mogelijkheden is het alleszins belangrijk rustig en duidelijk te praten.

Luister en *probeer op een rustige manier contact te houden* zonder dat er op dat moment ellenlange gesprekken moeten plaatsvinden. Verwijs eventueel naar de mogelijkheid om later op de dag hierover verder te praten.

*Vermijd zeker in een sneloplopende wellen-nietes discussie te belanden.*

*Vermijd door tegendreiging of roepen olie op het vuur te gooien.*

Door je ondertussen te concentreren op wat je doet (door dit voor jezelf te benoemen), vermijd je meegesleept te worden door de eigen angst of irritatie.

*Je eigen overtuiging, je uitstraling van rust die aangeeft dat alles onder controle is en dat jij niet bang bent, is voor de betrokken cliënt vaak noodzakelijk om zich gemotiveerd of gerustgesteld te voelen.*

In situaties waarbij je echter inschat dat het risico te groot is, kan je *steeds hulp inroepen*.

Het zou verkeerd zijn te denken dat je elke situatie alleen moet aankunnen.

Het inroepen van hulp in bedreigende situaties betekent zeker geen falen als begeleider!

Met mensen op de achtergrond die je kunnen helpen als het misgaat, is het een stuk makkelijker om een boodschap over te brengen naar een cliënt (bijv. duidelijk stellen dat hij naar zijn kamer moet).

- **NA het incident**

Ook na een incident, een bedreigende situatie of zware agressie, kunnen een aantal aandachtspunten helpen in het omgaan met de eigen emoties.

Zeker voor begeleiders die vaak met agressie of bedreigende situaties worden geconfronteerd, zijn deze hulpmiddelen van belang.

*Bespreek je gevoelens van angst, frustratie, onmacht,... met je collega's en met je verantwoordelijken.*

Dit vraagt enige moed, maar het kan leiden tot de nodige (sociale) steun in het omgaan met je gevoelens.

Wanneer je het gevoel hebt volledig alleen te staan met je angsten, is dit niet bevorderlijk voor je gemoedsrust.

Het praten met anderen over gevoelens, gedachten of opgedane ervaringen kan, soms indirect, bijdragen aan het oplossen van de probleemsituatie.

Jezelf tijd en ruimte gunnen om je emoties te ventileren (ook al zijn die op dat moment niet zo genuanceerd), helpt je om het gebeuren te verwerken.

Wees ervan overtuigd dat het normaal is dat agressie of bedreigende situaties met cliënten angst of andere hevige emoties oproepen en dat het een goede zaak is die gevoelens te uiten.

Wanneer je angstig bent voor een cliënt of voor een bepaalde situatie (bijv. bij een bepaalde cliënt aan tafel zitten 's middags), ben je misschien geneigd om dit soort situaties te vermijden. Je ontwijkt die cliënt, je laat de moeilijke momenten over aan collega's,...

Dit kan tijdelijk een oplossing zijn. Beide partijen krijgen immers de kans om tot rust te komen.

Op wat langere termijn is het echter geen oplossing wanneer je uit angst het contact met die cliënt vermijdt. Je blijft immers angstig en in gedachten wordt het risico of het probleem misschien altijd maar groter, je leert niet om door de moeilijke situatie te raken, je doet geen positieve ervaringen op en de afstand tussen jou en de cliënt wordt alsmaar groter.

Bij vragen rond de eigen schuld of verantwoordelijkheid, het eigen kunnen, is het goed met verantwoordelijken deze twijfels te bespreken.

Faalangst, een gehavend zelfvertrouwen, zullen een verdere rustige benadering van problematische situaties immers bemoeilijken.

Bij een bespreking in team kan blijken dat meerdere mensen met dit probleem zitten en kan er een gezamenlijke oplossing worden gezocht.

*Het verkennen van de eigen grenzen met betrekking tot angst (voor jezelf en/of met anderen) helpen je om het probleem concreter, beter afgelijnd en daardoor minder allesoverheersend te maken.*

Bespreek waarvoor en in welke situaties je bang bent.

Welke factoren kunnen de angst doen toenemen of afnemen?

Wat kan je zelf doen als het misgaat?

Deze elementen voor jezelf overlopen, maken het probleem concreter en beter beheersbaar, dan wanneer je je volledig laat leiden door je emoties.

*Neem informatie door over de cliënt voor wie je angst hebt.*

Deze informatie kan je helpen het gedrag van de betrokken cliënt te begrijpen, te voorspellen, anders te bekijken.

Heb hierbij *ook aandacht voor positieve elementen*, hobby's en vaardigheden van die persoon. Deze geven een meer genuanceerd beeld van de cliënt: de cliënt is méér dan zijn agressieve gedrag.

Bovendien bieden deze positieve elementen soms aanknopingspunten om op een positieve manier het contact weer aan te gaan.

En tot slot: *neem tijdig afstand van het gebeurde*, zeker na de werkuren.

Durf jezelf op een bepaald moment op te leggen dat je nu niet meer aan het gebeurde denkt. Vermijd je voortdurend af te vragen "wat je had kunnen doen om het te voorkomen" en "dat het de volgende keer weer zal gebeuren"...

Op tijd afstand nemen van het werk, maakt het mogelijk de nodige energie op te doen voor een volgende werkdag.

Een fysieke uitlaatklep als sport kan hierbij helpen.

## SAMENGEVAT

- Maak op directe en indirecte wijze duidelijk dat je er 'bent' voor de cliënt. Hierdoor creëer je een gevoel van veiligheid
- Heb oog voor signalen van onrust of ongemak, oplopende spanning of wrevel, negatieve interacties tussen cliënten, behoefte aan aandacht, ...
- Wees je bewust van de invloed van jouw kijk en jouw gevoelens op het gedrag van de cliënt
- Geuite agressie staat voor iets, er is iets aan de hand met iemand. Heb aandacht voor onderliggende emoties.
- Wijs het gedrag af, niet de persoon en zijn emoties!
- Voeg geen extra stress toe: wees zelfzeker, neutraal, kordaat en rustig
- Houdt eigen onrust onder controle
- Erken je eigen angst en tracht ermee om te gaan.
- Tracht rust uit te stralen waardoor je een gevoel geeft alles onder controle te hebben en niet bang bent.
- De toegepaste methode en techniek om een cliënt fysiek te overmeesteren, af te zonderen of te weerhouden van geweld, dienen te gebeuren vanuit acceptatie, betrokkenheid, oprechtheid en zorg om de cliënt en niet vanuit een machtsmentaliteit.
- Houd contact met de cliënt, communiceer verbaal of non-verbaal
- Vecht nooit terug maar probeer op een rustige manier contact te houden.
- Streef een win-win houding na
- Tracht niet de agressie te onderdrukken, wel de cliënt te helpen om tot meer aanvaardbare gedragspatronen te komen
- Wees respectvol. Respect wil niet zeggen dat je het gedrag goedkeurt.
- Wees je bewust van je eigen emoties zonder emotioneel te worden
- Wanneer het risico te groot is, moet je hulp inroepen
- Leer uit je eigen handelen door feedback van anderen en door eigen kritische beschouwing
- Bespreek je emoties en angsten met collega's
- Neem informatie door over de cliënt waarvoor je bang bent met oog voor positieve elementen.
- Neem tijdig afstand van het gebeurde (zeker na de werkuren).

## Besluit

Een goede basishouding is de noodzakelijke basis voor het adequaat omgaan met probleemgedrag en agressie.

Bovendien werkt een basishouding van acceptatie, beschikbaarheid en geweldloosheid sterk preventief.

Het aannemen van een dergelijke houding vraagt van begeleiders soms een groeiproces in het omgaan met de eigen emoties.  
Openheid en bespreekbaarheid zijn noodzakelijke voorwaarden om dit proces goed te doorlopen.