

Overzichtskaart Eerste hulp bij grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag in de zorg komt vaak voort uit emoties. Soms uit zich dat in agressief gedrag naar hulpverleners, zoals schelden, intimideren, bedreigen of kleineren. In deze video van CoMaster en Me-doc en de bijbehorende overzichtskaart reiken we je een systematiek aan die hierbij behulpzaam kan zijn.

A – Afwachten

Soms is het verstandig om grensoverschrijdend gedrag even aan te zien. Een eerste kleinering of scheldwoord kan een slip of the tongue zijn. Soms zie je bij de ander dat hij schrikt van zijn eigen woorden. Je kunt er dan voor kiezen om er niets van te zeggen.

Als de patiënt een gevoelige snaar bij je heeft geraakt, neger het dan niet! Als je merkt dat de eerste agressieve opmerking vervelend bij je binnenkomt, ga dan meteen naar "stap B". Eén van de redenen van escalatie van agressie is te lang negeren van het gedrag. Zorgverleners die beledigingen maar blijven incasseren en netjes blijven luisteren naar een agressieve patiënt, kunnen daardoor nog meer agressie over zich afroepen.

B – Benoemen

Breng zo neutraal mogelijk onder woorden wat er gebeurt. Hiervoor zet je eerst het gesprek stil, door bijvoorbeeld "wacht even" te zeggen of de naam van de patiënt te benoemen. Vertel neutraal, beschrijvend en zonder veel emotie wat er gebeurt en wat dat betekent.

Door de deze stap:

- Laat je blijken dat je door hebt wat er gebeurt en je niet ongemerkt laat manipuleren.
- Kan de ander zijn gedrag nog bijstellen zonder eigenwaarde te verliezen.

Als gevolg van het benoemen kan de ander

1. Schrikken van eigen gedrag en excuses aanbieden. Aanvaard deze excuses, waarna je het normale gesprek voortzet.
2. Geen excuses aanbieden en hun gezicht proberen te redden met opmerkingen als "nou nou, ik wist niet dat je boos werd".

Indien de ander zijn gedrag niet bijstelt, ga je naar de laatste stap, stap C.

Valkuil 1:

Het overslaan van stap B. Door direct over te gaan naar stap C drijf je een ander snel in het nauw. Opmerkingen als "blijf eens even rustig", werken vaak escalierend omdat ze de behoefte van de patiënt miskennen.

Veilige werkomgeving

Een veilige werkomgeving is een morele en wettelijke taak van de werkgever. Bespreek grensoverschrijdend gedrag dus altijd met je leidinggevende.

Denk hierbij ook aan randvoorwaarden zoals afspraken over beveiliging en manieren van alarmering.

C – Consequenties

Dit is het moment om een ultimatum uit te spreken. Stel de patiënt voor de keuze waarbij er maar twee uitkomsten zijn. Dit vraagt om een heel specifieke formulering. Oefen die dus ook!

De opbouw is als volgt:

1. *Ik wil graag iets voor u doen...*
2. *Maar dan moet u stoppen met...*
3. *Als u dat niet doet, dan...*
4. *De keuze is aan u*

Let hierbij op dat je de sanctie (met je team) kunt en wilt waarmaken.

Maak hierna waar wat je gezegd hebt, beëindig het gesprek en documenteer dit in het dossier.

Valkuil 2:

Het overtroeven van de patiënt door dreigende toon en/of taal. Blijf ook in deze stap neutraal, agressie lokt tegenagressie uit.

Voorbeelden

Stap B:

"U maakt opmerkingen over mijn hoofddoek. Dat vind ik vervelend." Of: *"U noemt mij doktertje, dat vind ik kleinerend."*

Stap C:

1. *"Ik wil u graag nakijken" of "Ik wil graag het gesprek met u voeren"*
2. *"Maar dan moet u stoppen met mij uit te schelden"*
3. *Als u mij blijft uitschelden, dan beëindig ik het gesprek en maken we een nieuwe afspraak voor volgende week.*
4. *De keuze is aan u."*

En dan stilte laten vallen totdat je een reactie krijgt.

Take home message

Het oefenen van bovenstaande systematiek is effectief bij het omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

Geef de patiënt altijd de ruimte om zijn eigen gedrag bij te stellen door bovenstaande stappen achtereenvolgens toe te passen. Als de patiënt een gevoelige snaar bij je heeft geraakt, neger het dan niet!