



TIJD VOOR AGRESSIE BELEID

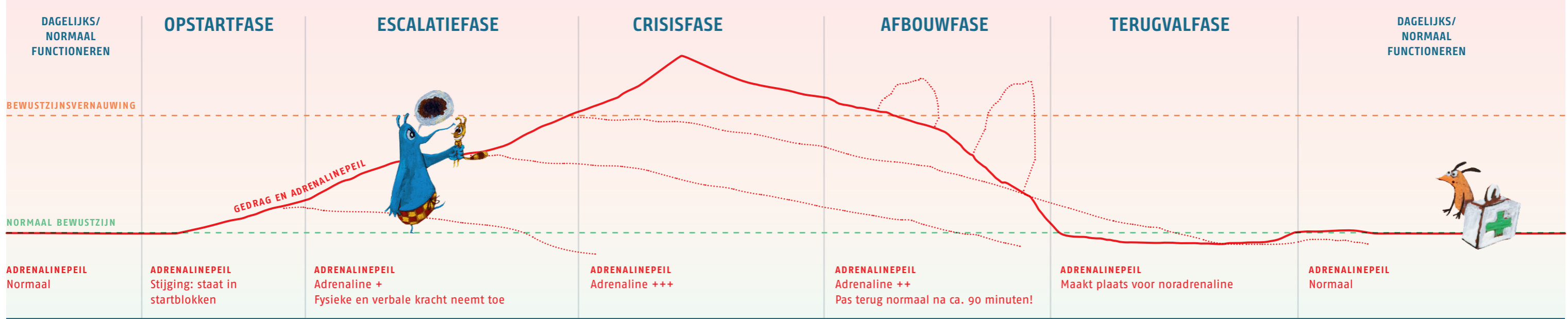
CRISISONTWIKKELINGSMODEL

Het crisisontwikkelingsmodel wordt gebruikt om spanningen bij zorggebruikers vroeg te signaleren en daarop gepast te reageren. Het model beschrijft het verloop van een crisis in **vijf fasen**. Het geeft bij elke fase een aantal signalen en gedragingen weer van de persoon die in crisis gaat of dreigt te gaan. Deze helpen je om je houdingen en interventies gepast af te stemmen. Het model geeft per fase tips en handvaten om escalatie te voorkomen of te stoppen.

Het crisisontwikkelingsmodel gaat er vanuit dat als een crisis zich ontwikkelt er dan enerzijds sprake is van toenemende onrust, angst en adrenaline en anderzijds van afnemende zelfcontrole en realiteitsbesef. Dit zorgt voor gedragsveranderingen in vergelijking met het normale gedrag. Hoe beter je de persoon kent, hoe beter je deze gedragsveranderingen opmerkt en hoe meer je preventief kan werken. Dus: hoe vroeger je reageert op gedragsveranderingen hoe meer kans dat je kan de-escaleren en een uiteindelijke crisis kan voorkomen.

Sowieso zijn in elke fase kennis van je doelgroep en bijhorende problematieken essentieel. Evenals traumasensitief werken, goed samenwerken tussen professionals en het installeren en bestendigen van een positief leefklimaat.

Dit model leunt het dichtste aan bij het verloop van agressief gedrag vanuit emoties en frustratie. Daartegenover is het verloop van ongecontroleerd agressief gedrag n.a.v. een ziektebeeld of middelengebruik, zoals bij drugsverslaving, psychiatrische stoornis, NAH... vaak minder voorspelbaar en veel grilliger dan in dit model.



GEDRAG EN INNERLIJKE TOESTAND VAN DE PERSOON DIE (MOGELIJKS) IN CRISIS GAAT

EVENWICHT/CONTROLE	GESPANNEN TOESTAND	GEVAAR VOOR CONTROLEVERLIES	CONTROLEVERLIES - GEVAAR VOOR ZICHZELF EN/OF ANDEREN	LANGZAAM MEER CONTROLE	TERUG CONTROLE	ONTSPANNING / EVENWICHT / CONTROLE
<ul style="list-style-type: none"> Normale motorische spanning Normaal stemvolume Normale interacties Gevoel van controle en grip op de situatie 	<ul style="list-style-type: none"> Motorische onrust Stemverheffing of stemwijziging Wel horen, half luisteren (Passief) verzet/zichzelf afzonderen/zelfverandering/provoceren Spanning, zich zorgen maken, milde tot hevige angst 	<ul style="list-style-type: none"> Motorische onrust + Stemverheffing, stemwijziging + Half horen, niet luisteren Uitgesproken verbaal agressief gedrag of agressief gedrag Provoceren/dreigen Spanning bouwt verder op, gejaagd, milde tot hevige angst Bewustzijns vernauwing neemt toe (tunnelvisie) Fysieke kracht neemt toe door adrenaline 	<ul style="list-style-type: none"> Motorische onrust ++ Niet horen Uitgesproken verbaal agressief gedrag (Dreigen met) fysiek agressief gedrag naar zichzelf, anderen of materiaal Fysieke kracht soms x6 door enorme hoeveelheid adrenaline 	<ul style="list-style-type: none"> Verminderen van motorische onrust Wel horen, half luisteren Nog erg gevoelig, prikkelbaar, geïrriteerd Het minste gevoel van be- of veroordeeld te worden kan zorgen voor nieuwe escalatie/crisis Moeite met zien van eigen aandeel (beperkte perspectief inname) 	<ul style="list-style-type: none"> Normaliseren van motorische spanning Wel horen en luisteren Stem genormaliseerd Gevoel van leegte Desoriëntatie, in de war, vragen stellen over wat er gebeurde Presteert onder het karakteristiek niveau 	<ul style="list-style-type: none"> Normale motorische spanning Normaal stemvolume Normale interacties Gevoel van controle en grip op de situatie

BEGELEIDER: MOGELIJKE INTERVENTIES

CONTACT	BIED RUIMTE EN ONDERSTEUN	ONDERHANDEL bij normaal bewustzijn	CREËER VEILIGHEID, ROEP HULP IN en/of GRIJP IN	LAAT AFKOELEN EN ONTLADEN	HERSTEL HET CONTACT	HERSTEL DE SITUATIE EN ZET IN OP PREVENTIE
<ul style="list-style-type: none"> Aanwezigheid, toezicht en positief contact Veer ondersteunend mee Speel in op wat de persoon graag doet 	<ul style="list-style-type: none"> Geef tijd en ruimte om te ontladen, te kalmeren, zichzelf te reguleren Vraag naar noden Overleg welke rust-bengers je inzet Zet in op een rust-gevende omgeving zoals een comfort-ruimte of buitenruimte Benoem wat je waarneemt en vraag daarop door Luister actief, vat samen en structureer Toon begrip en geef steun en erkenning (Ver)oordeel niet Informeel en exploreer 	<ul style="list-style-type: none"> Suggereer Argumenteer Bied alternatieven Doe beroep op eerdere positieve ervaringen Leid af Geef steun Baken af <p>STEL GRENZEN en ZET SAMEN EEN STRATEGIE IN bij bewustzijnsvernuwing</p> <ul style="list-style-type: none"> Erken de emoties die je waarneemt Geef een gedragsinstructie: benoem concreet gewenst gedrag Ga niet meer in op de inhoud. Wees kort, helder, concreet en vraag een uitvoerbare actie. Bekrachtig gewenst gedrag Stel duidelijke grenzen, zonder te dreigen. Blijf uit een machtsstrijd Overleg met je collega's Vorm een 'wij' 	<ul style="list-style-type: none"> Verhoog het toezicht Breng jezelf en anderen in veiligheid. Trek zo nodig de hele groep terug Roep hulp in: <ul style="list-style-type: none"> Alarm Crisispermanentie Politie Bereid voor: wie doet wat? Zet als het echt niet anders kan én er acuut gevaar is én je inschat dat je het aankunt, fysieke interventie, afzondering of fixatie in Zorg dat de interventie veilig, respectvol en humaan is en volg de principes van proportionaliteit en subsidiariteit 	<ul style="list-style-type: none"> Geef tijd en ruimte: las rust in. Wees nabij en aanwezig Bied verzorging Beperk de communicatie Kom niet terug op de inhoud of oorzaak van het incident om nieuwe escalatie te vermijden 	<ul style="list-style-type: none"> Blijf aanwezig en nabij Ga op gepaste tijden het gesprek aan Beluister, nodig uit en ondersteun het uiten en verduidelijken van gevoelens. Plan de terugkeer naar de activiteit of groep. Bespreek wat nodig is om dit te kunnen. Nodig uit tot herstel en/of plan als team een herstelactie 	<ul style="list-style-type: none"> Bespreek het incident om inzicht te krijgen en eruit te leren (reflectie) Maak afspraken en volg ze op Zijn er aanpassingen nodig in het signaleringsplan? Leer nieuwe vaardigheden aan en/of laat oefenen met alternatieven. Bevorder de transfer hiervan. Zet in op een positief contact Veer ondersteunend mee Speel in op wat de persoon graag doet Aanwezigheid en toezicht

BEGELEIDER: ZELFZORG

<p>WEES WAAKZAAM VOOR REACTIES BIJ JEZELF: Herken je emoties, ergernis, frustratie, gevoeligheden en ga na wat jou helpt om jezelf te reguleren. Denk o.a. aan de focus op je ademhaling.</p> <p>WEES BEWUST VAN DE SITUATIE: Bouw een beeld van je omgeving en jouw positie daarin.</p>	<p>LAS RUST IN</p> <ul style="list-style-type: none"> Geef aandacht aan wat jou rustig maakt Neem voldoende tijd om tot rust te komen en je emoties te reguleren Reguleer alvorens je reflecteert 	<p>WEES WAAKZAAM VOOR EEN EIGEN ADRENALINEDIP</p> <ul style="list-style-type: none"> Ontvang opvang en steun van collega's, leidinggevenden, familie... Reflecteer of je kan verder werken of een collega het beter overneemt 	<p>NAZORG, REFLECTIE, OVERLEG, HERSTEL</p> <ul style="list-style-type: none"> Bespreek het incident met je team om inzicht te krijgen en eruit te leren. Nood aan extra kennis over de cliënt? Nood aan extra ondersteuning? Welke herstel- en preventieve acties kan je (met je team) ondernemen?
--	---	--	---

Lastig of agressief gedrag in je organisatie?

Zet in op een **agressiebeleid**, geef medewerkers **steun en handvaten**.
Zo weten ze wat mogelijk is en hoe om te gaan met lastig, grens-
overschrijdend of agressief gedrag.

Zorg zo voor meer **welzijn en veiligheid** op het werk.
Voor je medewerkers en je doelgroep.

ICOBBA

aan de slag met agressie



Schrijf je via www.icoba.be
in op onze nieuwsbrief
of volg ons op Facebook
of LinkedIn.

vivo



www.icoba.be