

Een manier vinden om ermee om te gaan

Hoe zien signalen van oplopende spanning eruit? En welke interventies zet ik in als situaties dreigen te escaleren? Bij de Amarant Groep, een zorg- en dienstverlenende organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking, krijgt iedere medewerker antwoord op deze en veel meer probleemgedraggerelateerde vragen tijdens opleidingen, scholingen en trainingen. "Je moet specifieke kennis en vaardigheden hebben en de context kennen om goed aan te sluiten bij cliënten met probleemgedrag."

Medewerkers van de Amarant Groep hebben regelmatig te maken met probleemgedrag van cliënten. Van verbale agressie tot soms gerichte fysieke agressie. De aanpak van agressie staat dan ook hoog op de agenda met als belangrijkste doel: veiligheid voor de cliënt en de medewerker. De uitgebreide opleidingsmogelijkheden van de eigen Amarant Academie geeft medewerkers de juiste kennis en vaardigheden om dreigende situaties tijdig te signaleren en om te buigen. Opleidingsfunctionaris én trainer Hans Hermens: "We bieden allerlei trainingen, scholingen en opleidingen. Bijvoorbeeld een tweedaagse introductietraining voor nieuwe medewerkers, een e-learning over verbale agressie en een SOEC-erkende leergang. Dat is een vijfdaagse scholing in omgaan met gedragsproblematiek met opdrachten die in de praktijk worden uitgevoerd."

Vanwege die directe link met de praktijk is het noodzakelijk dat alle trainers werkzaam zijn met cliënten met gedragsproblemen. Hans: "Als je echt kennis en vaardigheden wilt overbrengen, moet je weten wat er speelt op de werkvloer. En we vinden het belangrijk dat we de trainingen ook zo veel mogelijk op de eigen woon-werkvoorziening worden gegeven."

Handelingskader

De vaardigheden die medewerkers bij de Amarant Groep leren zijn geen 'trucje'. Leren kijken naar de context is essentieel om structureel goed te kunnen handelen bij probleemgedrag. Hans: "Je kunt niet zeggen: 'Als je dit ene ding doet, is de complexe situatie opgelost.' Zo simpel is het niet. Je moet in staat zijn naar de totale context te kijken om te zien waar gedrag vandaan komt om vervolgens te bepalen hoe het omgebogen, voorkomen of

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Amarant Groep
Branche	GHZ
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Robert van Berkel
Functie	Manager Amarant Academie
E-mail	r.v.berkel@amarantgroep.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**

► Lees verder

gestabiliseerd kan worden.” Hans vervolgt: “Bij alles wat we doen staat één ding centraal: het handelingskader. Dat is een handig middel om per cliënt inzicht te krijgen in waar het probleemgedrag vandaan komt. Je krijgt zich op de beeldvorming van de cliënt, het ontwikkelingsniveau, de sociale achtergrond, enzovoort. Daarnaast moet je kijken naar welke specifieke competenties een medewerker nodig heeft om de cliënt met probleemgedrag te ondersteunen. In combinatie met een goed veiligheidsbeleid, geeft dat voldoende handvatten om complexe situaties aan te kunnen.”

Kijken naar eigen gedrag

Hans geeft als voorbeeld een cliënt met een impulscontrolestoornis. “Je kunt niet alle gedragingen veranderen, zijn stoornis is niet op te lossen. Het enige wat je kunt – en moet – doen is een manier vinden om ermee om te gaan. En daarmee bedoel ik een manier waarop de cliënt het beste gedijt en jijzelf in een veilige omgeving je werk kunt doen. Die twee moeten samen gaan. Vaak betekent het dat we kritischer naar ons eigen gedrag moeten kijken. Als dat niet aansluit bij de cliënt, gaat het mis.”

‘Lekker in je vel’

Om bij jeugdige cliënten meer zicht te krijgen op wat er speelt, gebruikt de organisatie het ‘Lekker in je vel schema’. “Dat is een soort signaleringsplan voor de cliënt zelf. Met groen, oranje en rood geven ze zelf aan hoe ze zich voelen, maar ook wat ze van begeleiders nodig hebben in lastige situaties. Bijvoorbeeld: ‘als ik boos word, wil je dan muziek aanzetten?’ Dat geeft houvast, per cliënt.” Als spanningen oplopen en agressie dreigt, blijft handelen soms moeilijk erkent Hans. “In dat soort situaties is het lastig om een balans te vinden tussen afstand en nabijheid. Een primaire reactie kan zijn om je terug te trekken, terwijl een cliënt jou soms juist dichtbij zich moet hebben om tot rust te komen. Alleen al jouw fysieke aanwezigheid en het tonen van betrokkenheid kan de spanning wegnemen. Laat zien dat je er voor je cliënt bent als hij je nodig heeft.”

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Amarant Groep
Branche	GHZ
Jaar	2015

Meer informatie?

Contactpersoon	Robert van Berkel
Functie	Manager Amarant Academie
E-mail	r.v.berkel@ amarantgroep.nl

**Wees
duidelijk
over
agressie**