

Inhoud

1	Verpleegkundig handelen bij agressie	1
1.1	Veiligheidsgevoel	3
1.1.1	Beroepshouding	4
1.2	Aantasting	5
1.3	Competentie, grondhouding, verantwoordelijkheid	5
1.3.1	Beroepshouding	6
1.4	Een kwestie van houding	7
1.5	Geweldloosheid als beroepshouding?	8
1.5.1	Vechten	8
1.5.2	Vluchten	8
1.5.3	Geweldloosheid	9
1.5.4	Wees niet uit op winnen, maar op goed 'spel'	9
1.5.5	Het gaat om behandelvisie en niet om behandeltechniek	10
1.5.6	Beroepshouding	12
1.6	Weerloos of (geweldloos) weerbaar zijn?	13
1.7	Geweldloze weerbaarheid als moreel judo	15
1.7.1	Beroepshouding	16
1.8	Situatieschetsen	17
1.8.1	Beroepshouding	18
1.9	Verpleegkundige normen	18
1.10	Juridische aspecten rond verplichte opname	19
1.10.1	Opname onder dwang in Nederland	19
1.11	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst	20
1.11.1	Opname onder dwang in België	20
1.11.2	Wet op de bescherming van de persoon van de geesteszieke	21
1.12	Winnen-winnen als grondhouding	21
1.12.1	Beroepshouding	22
1.13	Contact verpleegkundige-cliënt	22
1.13.1	Beroepshouding	23
1.14	Verwerkingsprocessen en agressie	23
1.14.1	Beroepshouding	24
1.15	Protocollen en veiligheidsbeleid	24
1.15.1	Het waarom van protocollen	24
1.15.2	Veiligheidsbeleid	25
1.15.3	Protocollen en agressie	25
2	Vormen van agressie en geweld	27
2.1	Agressie door beperkingen	29
2.2	Territorium	30
2.2.1	Beroepshouding	32

2.3	Agressie: positief of negatief?	32
2.3.1	Agressie is levensenergie	33
2.4	Wat aan agressie voorafgaat	33
2.4.1	Beroepshouding	36
2.5	Geweld	36
2.5.1	Geweld is negatieve agressie	36
2.6	Situatieschetsen	38
2.7	Direct of persoonlijk geweld	39
2.8	Indirect of structureel geweld	40
2.8.1	Beroepshouding	41
2.9	Specifieke vormen van geweld	41
2.10	Mobbing en discriminatie	41
2.10.1	Beroepshouding	42
2.11	Seksuele intimidatie	43
2.11.1	Waar ligt de grens?	43
2.11.2	De omschrijving	44
2.11.3	Man- en vrouwbeelden	44
2.11.4	Intimidatie door een collega	46
2.11.5	Indirecte intimidatie	46
2.11.6	Beroepshouding	46
2.12	Belaging (stalking)	47
2.12.1	Beroepshouding	48
2.13	Manipuleren, provoceren en bedreigen	48
2.14	Mishandeling	48
2.14.1	Beroepshouding	51
2.15	Begripsbepaling: agressie, geweld en agressief-gewelddadige uitingen	51
2.15.1	Beroepshouding	52
3	Provocaties, manipulaties en bedreigingen als levensstijl	53
3.1	Manipuleren, provoceren en bedreigen	54
3.2	Provocaties en structuur: een bron van spanning	56
3.3	Provocerende levensstijl als overlevingsstrategie	59
3.4	Levensgeschiedenis en de ontwikkeling van empathisch vermogen	59
3.5	Bedreigingen en burn-out	63
3.5.1	Beroepshouding	64
3.6	Dreigen met automutilatie	67
3.7	Claimend gedrag	67
3.8	Essentieel in de gespreksvoering	68
3.8.1	Beroepshouding	69
3.9	Persoonlijkheidsstoornissen	70
3.9.1	Borderlinepersoonlijkheidsstoornis ofwel emotieregulatiestoornis	70
3.9.2	Beroepshouding	72
3.9.3	Antisociale persoonlijkheidsstoornis (APS) en psychopatisch gedrag	73
3.9.4	Oorzaak psychopatisch gedrag	74

3.9.5	Beroepshouding	74
3.10	Wat te doen met opdringerige (ex-)cliënten?	75
4	Innerlijke processen: het eigen structurerend systeem als zekerheid	79
4.1	Het eigen structurerend systeem	80
4.2	Waarneming, fysiologische processen en indrukvorming	80
4.2.1	Beroepshouding	83
4.3	Herinneringen en opgedane ervaringen	83
4.3.1	Soorten geheugen	85
4.4	Cognitieve (her)programmering van het structurerend systeem	88
4.4.1	Beroepshouding	89
4.5	Het corrigerend systeem	89
4.5.1	Beroepshouding	91
4.6	Gedrag en handelen	92
4.6.1	Beroepshouding	93
4.7	(Nieuwe) leerervaringen in de interactie	93
4.7.1	Beroepshouding	96
4.8	De agressief-gewelddadige interactie en de beroepshouding daarin	96
4.8.1	Beroepshouding	97
4.9	Falend corrigerend systeem	98
4.9.1	Beroepshouding	99
4.10	Agressie en de stoffen in het lichaam	99
5	Als een meningsverschil escaleert	101
5.1	Agressie en communicatie	102
5.2	Communicatie als wezenskenmerk van geweldloos verweer	102
5.2.1	Metacommunicatie	105
5.3	Onenigheid	107
5.3.1	Wie heeft er gelijk? (verliesaspect)	107
5.3.2	Ik heb er recht op! (ontberingsaspect)	107
5.3.3	Daar heb je niets mee te maken! (aantastingsaspect)	108
5.3.4	Ik weet je te vinden! (bedreigingsaspect)	108
5.3.5	Machtsstrijd	108
5.4	Escalatie	108
5.4.1	Beroepshouding	110
5.5	Volgen en leiden	111
5.6	Omgaan met cultuurverschillen	112
5.6.1	Communicatie en cultuurverschillen	113
5.6.2	Beroepshouding	115
5.7	Aandachtspunten in gespreksvoering bij dreigende conflicten en klachten	116
5.8	Situatieschetsen	117
5.8.1	Beroepshouding	118
5.9	Worstelen met wraakgevoelens	118
5.10	Reageren op belediging, krenking en dergelijke uitingen	120

5.10.1	Zwijgend aankijken ... en dan weggaan of overgaan op een ander onderwerp	120
5.10.2	Compliment geven voor arrogant gedrag.	121
5.10.3	Beroepshouding	122
6	Zelfcontrole: hanteren van agressie in de interactie	123
6.1	Zelfcontrole	124
6.2	De slachtofferpositie en de slachtofferrollen	124
6.2.1	Beroepshouding	127
6.3	Oplossingen van de tweede orde	127
6.3.1	Eersteordeoplossingen	128
6.3.2	Tweedeordeoplossingen	128
6.4	Verbale en non-verbale verweervormen	129
6.4.1	Herinterpretatie	129
6.4.2	Verbijstering	130
6.4.3	Praten, praten en nog eens praten	131
6.4.4	Schreeuwen, gillen, roepen, hard zingen als verweer, niet uit onmacht	132
6.4.5	Vermijding van persoonlijke inzet	133
6.4.6	Voorschrijven van gedrag	134
6.4.7	Vertrouwen	135
6.4.8	Symbolische uitingen en verbijstering	135
6.4.9	Aanpassen, doen-alsof-techniek	136
6.4.10	Bereidheid tot lijden of je volgend opstellen	137
6.4.11	Naam noemen en zelfpresentatie	138
6.4.12	Vragen stellen	138
6.4.13	Herkaderen	139
6.4.14	Humor en lachen	140
6.4.15	Aandacht richten	141
6.4.16	Wedstrijdelement als katalysator	142
6.5	Afwikkeling na het incident	142
6.6	Aanvullende handelingsalternatieven en houdingsaspecten (1)	143
7	Zelfbescherming: fysieke verweervormen in de communicatie	145
7.1	Zelfbescherming	146
7.2	Psychische kracht of fysieke kracht	146
7.3	Beschikbare mogelijkheden voor jezelf	148
7.3.1	Verzet met eigen lichaam	148
7.3.2	Omarmen	149
7.3.3	Sollen	150
7.3.4	Ruzie tussen cliënten met fysiek geweld	150
7.3.5	Separeer gevormd door vrouwen	151
7.3.6	Pacing (Engels: op en neer stappen)	152
7.3.7	Enkele handelingen om los te komen	153
7.4	Aanvullende handelingsalternatieven en houdingsaspecten (2)	157
7.4.1	Leiden - volgen	157

7.4.2	Buikademhaling.....	157
7.4.3	Lichaamshouding.....	157
7.4.4	Geaard staan (psychische kracht).....	158
7.4.5	Gedachten sturen.....	158
7.4.6	'Stoom afblazen'.....	158
7.5	Levensbedreigende agressiebetugeling	159
8	Uitdaging en motivatie	161
8.1	De uitdaging	162
8.2	Uitdaging en vermijdingsgedrag	162
8.2.1	Verpleegkundigen en vernedering.....	164
8.3	De emotie: angst	166
8.3.1	Kierkegaard.....	167
8.3.2	Angst en macht.....	167
8.3.3	Pathologische angst en reële bestaansangst.....	168
8.4	Angst in een interactie	168
8.5	Angst onder controle houden	170
8.5.1	Beroepshouding.....	171
8.6	Spanningen	172
8.6.1	Beroepshouding.....	173
8.7	Extreme spanning bij de cliënt thuis	174
8.8	Spanningsbehoeftepatroon	176
8.9	Stresspreventiebeleid	177
8.9.1	Negatieve stress.....	177
8.9.2	Positieve stress.....	177
8.10	(Naasten)liefde en 'satyagraha' als motiverende kracht	178
9	Sociale steun, collegialiteit en veiligheidsgevoel	181
9.1	Sociale steun	182
9.2	Burn-out	183
9.2.1	Vermedicalisering.....	184
9.2.2	Macroniveau.....	185
9.2.3	Mesoniveau.....	185
9.2.4	Microniveau.....	185
9.3	Futurologische probleemoplossing als hulpmiddel	186
9.3.1	Positieve reacties.....	191
9.4	Coaching	191
9.5	Effecten van geweld	191
9.5.1	Getraumatiseerde teams en collegialiteit.....	192
9.5.2	Wat kan de verwerking bevorderen?.....	195
9.5.3	Beroepshouding.....	199
9.6	Herstel van het contact met de cliënt	202
9.7	Cliënten met HBV- of hiv-besmetting of aids	203
9.8	Veiligheidsgevoel en veiligheidsbeleid	204

9.8.1	Veiligheidsgevoel	204
9.8.2	Veiligheidsbeleid	204
10	Leren hanteren van agressie	207
10.1	Handleiding bij het analyseren van casuïstiek	208
10.2	Agressie Programma Aspecten Methode	212
10.2.1	Agressie	212
10.2.2	Programma	212
10.2.3	Aspecten	213
10.2.4	Methode	213
10.3	De zes gebieden	215
10.3.1	Gebied 1: uitleven, afreageren, stoom afblazen	215
10.3.2	Gebied 2: aanleidingen en oorzaken verminderen	216
10.3.3	Gebied 3: agressieve uitingen herwaarderen	217
10.3.4	Gebied 4: wegnemen van blokkades om agressie (emoties) te uiten	218
10.3.5	Gebied 5: andere omgangsvormen leren	220
10.3.6	Sociaal-communicatief netwerk (SCN)	220
10.4	Voorbeelden	221
11	Agressie en werkplek	225
11.1	Inleiding	226
11.2	Agressie en psychogeriatric	226
11.2.1	Agressie bij cliënten met de ziekte van Alzheimer	226
11.2.2	Beroepshouding	229
11.2.3	Samengevat	230
11.3	Agressie in het algemeen ziekenhuis	231
11.3.1	Beroepshouding	232
11.4	Bij een agressieve cliënt thuis	232
11.4.1	Beroepshouding	233
11.5	Agressie bij schizofrenie en psychotische toestand	234
11.5.1	Beroepshouding	235
11.6	Agressie en drugsverslaving	235
11.6.1	Beroepshouding	236
11.7	Agressie en verstandelijke beperking	236
11.7.1	Agressie van een cliënt met autistisch gedrag en een verstandelijke beperking	237
11.7.2	Beroepshouding	238
11.7.3	Bijten	238
11.7.4	Beroepshouding	239
11.8	Automutilatie (ook: zelfdestructie, zelfverwonding, zelfbeschadigend gedrag of zelfverminking)	239
11.8.1	Wat is waar en wat is juist?	239
11.8.2	Beroepshouding	241
11.9	Welbevinden en effectief functioneren op de werkplek	242

11.9.1 Stoom afblazen, afreageren en uitleven 242

11.9.2 Frustraties verminderen 243

11.9.3 Flexibel zijn in het – formele en informele – samenwerken (relativeren en herwaardenen). . . . 243

11.9.4 Psychische ontlasting en spanningsbehoefte..... 243

11.9.5 Sociaal verkeer 243

11.9.6 Sociaal-communicatief netwerk..... 243

Over de auteur 245

Literatuur..... 247

Register..... 253

Omgaan met agressie

Schuur, G.

2014, XX, 257 p. 37 illus., Softcover

ISBN: 978-90-368-0690-9