

Signaal Digitaal – recensie – 22 september 2022

Antwoorden op agressie en grensoverschrijdend gedrag Praktijkboek voor onderwijs, zorg en welzijn

Veerle Dupont en Geert Taghon
978-94-6337-166-7 | 2019 | Pelckmans

Zowel binnen het onderwijs als de zorg krijgen professionals te maken met agressie en grensoverschrijdend gedrag, met grote impact naar o.a. de persoonlijke ontwikkeling, het welbevinden, de onderlinge relatie(s), zelfvertrouwen en gezag, groepsdynamiek. Dit noopt tot een brede, integrale aanpak.

D.m.v. klare taal en talrijke, herkenbare voorbeelden slagen Veerle Dupont en Geert Taghon erin om zowel theoretische en wetenschappelijk onderbouwde kennis over te brengen als handvaten voor de praktijk op organisatie- en casusniveau aan te leveren.

Het boek wordt opgedeeld in drie delen: basiskennis, aanpak en werken rond het thema.

Binnen deel 1 wordt o.a. een weloverwogen definitie inzake agressie gegeven vanuit het standpunt van het slachtoffer i.f.v. gehoor geven aan zij die ook door niet-intentioneel grensoverschrijdend gedrag schade ondervinden. Het bewustzijn van deze subjectiviteit (mede bepaald door sekse, cultuur, normen en waarden, klasse, persoonlijkheid, ervaringen, enz.) is een belangrijk uitgangspunt als je met agressie aan de slag gaat. Verder maken de auteurs ons attent op het gevaar van gewenning t.a.v. grensoverschrijdend gedrag en het belang van het serieus nemen van de lichtere vormen van agressie gezien ook de impact hiervan en het gegeven dat het reageren op agressie wanneer je bang bent het denken en handelen kleurt.

Als uitgangspunten dient men in te zetten op: structurele veiligheid: een duidelijk kader binnen de organisatie met circa 7 regels ('the magic number 7') inzake een constructief leefklimaat, voor allen helder en eenduidig gehanteerd. Het professioneel referentiekader dient te vertrekken van het belang van de ander/de doelgroep, de opdracht en vertaald te worden naar regels en afspraken die rust en veiligheid bieden voor iedereen. Dit versus het eigen referentiekader met persoonlijke normen en waarden.

Ook systematische registratie (prevalentie, omstandigheden, vorm, frequentie, risicofactoren) maakt hier deel van uit. Dit gezien de gevolgen van agressie incidenten op het werk (individueel leed en schade aan relaties, negatieve impact op het imago van de organisatie, negatieve impact op het veiligheidsgevoel op de werkvloer, expliciete en impliciete kosten) als de hefboom voor het verder ontwikkelen van een passende aanpak. Men dient hierbij rekening te houden met wie de meting doet, hoe men met de resultaten omgaat ... gezien de drempel om hierover te praten.

Ook situaties van agressie en grens overschrijdend gedrag onder collega's of van een leidinggevende naar werknemers behoren vaak tot de taboesfeer. Inzetten op een open, constructieve cultuur in de organisatie waar bezorgdheden gemeld worden en gepraat wordt over twijfels, moeilijke momenten, taboes en mythes is aangewezen.

Relationele veiligheid t.a.v. de ander d.m.v. de basishouding van zorgdragende begrenzing: het zoeken van een evenwicht tussen de normerende, gezagdragende, begrenzende houding en de warme zorgende houding. Dit gezien zowel een te autoritaire als een te zorgende houding onvoldoende veilige ruimte biedt waarin men de eigen vaardigheden en verantwoordelijkheden kan ontwikkelen.

Het stemt de lezer hoopvol en het biedt perspectief te lezen dat agressie een combinatie is van enerzijds (sterke) aanleg die het niet eenvoudig maakt gevoelens in goede banen te leiden en anderzijds contextuele factoren die het kanaliseren bemoeilijken. Dit maakt dat de context an sich impact heeft gezien men zelf de omgeving (deels) kan vormgeven en zo een impact kan hebben op de regulatie van de agressieve gevoelens.

Daarnaast sturen auteurs de idee dat agressie een vorm van communicatie is, bij naar het onvermogen om taal te gebruiken: de agressor slaagt er niet in om de innerlijke leefwereld vol kwaadheid, pijn, verdriet ... onder woorden te brengen.

Er wordt uitgebreid stilgestaan bij de verschillende gezichten en uitingvormen (van subtiel tot heel expliciet) van agressie. Het (tijdig) herkennen en benoemen van agressie is dan ook een 1ste stap in het kunnen hanteren en selecteren van de juiste strategieën om agressie te stoppen. Er wordt gedifferentieerd tussen:

1. Psychische of emotionele agressie: wellicht de meest voorkomende vorm, welke vaak lichamelijke of seksuele geweldpleging vooraf gaat
2. Verbale agressie: deze kan op zichzelf staan of voorkomen in combinatie met psychische, fysieke of seksuele agressie
3. Fysieke agressie: elke vorm waarin de fysieke integriteit geschonden wordt, daders zijn meestal bekenden. Ook hacken, stelen data ...wordt als fysieke agressie beschouwd gezien de persoonlijke integriteit van het slachtoffer geschonden wordt.
4. Seksuele agressie: dit betreft een combinatie van psychische, fysieke en verbale agressie en bestaat uit een scala aan ongewenst seksueel gedrag gaand van seksueel grensoverschrijdend gedrag met fysieke betrokkenheid van het slachtoffer tot niet-fysieke vormen van geweld

Naast de uitingsvorm dient men ook een opdeling te maken naar de bron van waaruit de agressie ontstaat. Het herkennen van de bron leidt tot een gepaste reactie of actiestrategie. De auteurs onderscheiden frustratieagressie, instrumentele agressie, agressie vanuit ongelijke machtsverhoudingen en agressie vanuit innerlijke processen. Op elk van de bronnen wordt uitgebreid ingegaan naar betekenis, link met de hierboven beschreven uitingvorm en de meest typische kenmerken.

Als laatste heeft men binnen deel 1 aandacht voor agressie en wat dit doet met het lichaam (van hartslag tot impact naar zintuigen). Dit i.f.v. het oppikken en van eerste tekenen van onrust bij zichzelf en bij de ander: kennis hebben van het (eigen) lichaam leidt tot meer controle over de fysiologische processen en efficiënter en doelbewuster omgaan met agressie.

Deel 2 staat volledig in het licht van de aanpak van agressie en grens overschrijdend gedrag. De auteurs staan stil bij het subjectieve gegeven van een grens (dat samenhangt met ons eigen referentiekader en voor iedereen anders is) en het belang van het aanvoelen van grenzen. Dit daar we tijdens ons opvoedingsproces soms ver gebracht worden van het eigen "ik". Het spreken over de eigen en gangbare teamgrenzen is binnen een team dan ook een

belangrijke opdracht in het licht van eenduidig handelen en met voorspelbaarheid naar de doelgroep. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen de:

- Voel-grens: dit verwijst naar het persoonlijk referentiekader, wat professioneel niet altijd de beste keuze is
- Handelings-grens: een weldoordachte grens vertrekkende vanuit 'Wat wil ik de ander bijbrengen'. Het laat ons nadenken in functie van de doelgroep: wat is belangrijk om te begrenzen? Wanneer iets tolereren of markeren? Moeten we zelfde grenzen hanteren? Overleg of sanctioneren? ...

Het grootste luik van deel 2 is geweid aan strategieën om met agressie om te gaan: de kalmeren of de-escaleren, confronteren, hulp halen, met humor reageren, verwarring als strategie, vermijden en negeren en als laatste redmiddel fysieke zelfbescherming of zelfverdediging. Dit telkens op een heel concreet niveau, waar mogelijk met een stappenplan, met oog voor grenzen aan de strategie en mogelijke valkuilen, belang van lichaamstaal ... Indachtig dat elke strategie een ander effect heeft op de agressor en hoe ruimer het arsenaal aan strategieën dat je ontwikkelt, hoe groter de kans op succes. Een must om te lezen maar onmogelijk om samen te vatten zonder afbreuk te doen aan wat door Veerle Dupont en Geert Taghon neergeschreven werd.

Verder wordt de lezer meegenomen in een theoretische analyse van het cyclisch verloop van een agressie-incident: dit verloopt algemeen volgens eenzelfde wetmatigheid cf. het crisisontwikkelingsmodel van psychiaters Brian Kidd en Cameron Stark. Inzicht verwerven hierin helpt agressie beter te voorspellen, in te schatten en de 'juiste' reactiestrategie te kiezen. Dit laatste is echter een groeiproces van vallen en opstaan waarbij iedereen die werkt met kwaadheid of woede een beetje 'vulkanoloog' moet zijn en soms met verschillende vulkanen tegelijk bezig is.

Ook aan de impact van agressie als schokkende gebeurtenis voor het slachtoffer (en niet-rechtstreekse betrokkenen), de nazorg en het herstel wordt aandacht besteed met concrete handvaten naar gesprekken volgend op het incident en herstelgericht werken.

In het laatste hoofdstuk van deel 2 wordt ingegaan op de aanpak van agressie als organisatie: het waarom van een agressiebeleid, de ingrediënten en opbouw worden toegelicht.

Deel 3 bevat tal van rollenspelen en oefeningen die men binnen een organisatie kan inzetten i.f.v. het ontwikkelen van een agressiebeleid en trainen van strategieën, voorafgegaan door basisvoorwaarden (vb. inzake emotionele veiligheid voor de deelnemers).

Saskia Vervaet, CAR Bolt Drogen

Signaal Digitaal is het digitale tijdschrift van Sig vzw.
Meer info op www.sig-net.be > Signaal Digitaal

Redactie

Geert Andries
Dieter Baeyens
Annemie Desoete
Hilde Roeyers
Sven Van Geel
Herman Van Hove
Marc Van Ussel
Hilde Van Waelvelde
Petra Warreyn
Inge Zink



INCLUSIE IN-ZICHT

De werking van Sig wordt ondersteund door het Wetenschappelijk Netwerk, bestaande uit meer dan 40 leden verbonden aan universiteiten en hogescholen. De volledige namenlijst vindt u op www.sig-net.be > Wetenschap

Redactiesecretariaat

Tijdschrift Signaal Digitaal > signaaldigitaal@sig-net.be
p/a Sig vzw, Pachthofstraat 1, 9308 Gijzegem (Aalst) (B)