




Agressie en grensoverschrijdend gedrag: een zorg in de zorg?

Dr. Tina Vandecasteele, Drs. Bart Debyser, Professor Ann Van Hecke,
Professor Dimitri Beeckman, Professor Sofie Verhaeghe



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

‘If you are the smartest person in the room,
then you are in the wrong room.’

‘When one teaches, two learn.’ Robert Heinlein



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Doel van deze presentatie

- **Kennismaken** met recente onderzoeksresultaten over grensoverschrijdend gedrag in zorgrelaties.
- **Reflecteren** over agressief of grensoverschrijdend gedrag in de zorgrelatie met patiënten/cliënten.
- Stimuleren van **eigen reflectie** via “stof tot nadenken”.
- Samen zoeken naar de **betekenis** van de onderzoeksresultaten voor de **praktijk**.
- Voorzien van **praktische tips** in het omgaan met agressie en grensoverschrijdend gedrag.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Aftoetsen van een aantal stellingen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

**“Grensoverschrijdend gedrag is negatief en onacceptabel.
Het is iets dat niet moet getolereerd worden”**

Wat denkt u over deze stelling?

- A. Ik ga helemaal niet akkoord
- B. Ik ga niet akkoord
- C. Ik ben het er mee eens
- D. Ik ben het er volledig mee eens



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

**“Grensoverschrijdend gedrag geeft mij een bedreigd en
onzeker gevoel”**

Wat denkt u over deze stelling?

- A. Ik ga helemaal niet akkoord
- B. Ik ga niet akkoord
- C. Ik ben het er mee eens
- D. Ik ben het er volledig mee eens



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

**“Grensoverschrijdend gedrag belast en bemoeilijkt de
zorgverlening”**

Wat denkt u over deze stelling?

- A. Ik ga helemaal niet akkoord
- B. Ik ga niet akkoord
- C. Ik ben het er mee eens
- D. Ik ben het er volledig mee eens



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Wat vind ik het belangrijkste?

- A. Het krijgen van waardering van de patiënt en diens familie waar ik voor zorg.
- B. Het krijgen van waardering van mijn directe collega's/teamleden.
- C. Het krijgen van waardering van de directe leidinggevenden (bv. de hoofdverpleegkundige).
- D. Het krijgen van waardering door anderen op het werk vind ik niet belangrijk.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

“Grensoverschrijdend gedrag helpt om de patiënt als persoon op een andere manier te leren kennen”

Wat denkt u over deze stelling?

- A. Ik ga helemaal niet akkoord
- B. Ik ga niet akkoord
- C. Ik ben het er mee eens
- D. Ik ben het er volledig mee eens



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Een paar casussen...



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 1

Je bent thuisverpleegkundige. Op zondagochtend bezoek je een oudere vrouw voor haar dagelijkse verzorging. Op andere dagen ben je er om 9u om haar te wassen. Doordat je door onvoorziene omstandigheden langer bij een vorige patiënt was, ben je er nu pas om 9u45. Je haast je naar binnen en zegt “goeiemorgen”. Nog voor je kan uitleggen waarom je te laat bent, roept de patiënte luid: “Je bent weer veel te laat! Heb je weer lang willen slapen, ja!”



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 1

Je bent thuisverpleegkundige. Op zondagochtend bezoek je een oudere vrouw voor haar dagelijkse verzorging. Op andere dagen ben je er om 9u om haar te wassen. Doordat je door onvoorziene omstandigheden langer bij een vorige patiënt was, ben je er nu pas om 9u45. Je haast je naar binnen en zegt “goeiemorgen”. Nog voor je kan uitleggen waarom je te laat bent, roept de patiënte luid: “Je bent weer veel te laat! Heb je weer lang willen slapen, ja!”



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 2

Je bent verpleegkundige op de afdeling cardiologie. Het is 15u en je bent bezig met de verzorging in een tweepersoonskamer. Je vraagt het bezoek om even naar buiten te gaan opdat je de verzorging kan doen. Na 5 minuten komt het bezoek (de dochter van één van de 2 patiënten) echter weer naar binnen. Je denk dat ze je niet goed begreep, en je herhaalt wat kortdater je vraag om terug naar buiten te gaan. Ze maakt echter geen aanstalten om naar buiten te gaan.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 2

Je bent verpleegkundige op de afdeling cardiologie. Het is 15u en je bent bezig met de verzorging in een tweepersoonskamer. Je vraagt het bezoek om even naar buiten te gaan opdat je de verzorging kan doen. Na 5 minuten komt het bezoek (de dochter van één van de 2 patiënten) echter weer naar binnen. Je denk dat ze je niet goed begreep, en je herhaalt wat kortdater je vraag om terug naar buiten te gaan. Ze maakt echter geen aanstalten om naar buiten te gaan.

Vindt u dat er hier sprake is van grensoverschrijdend gedrag van de dochter?

Vindt u dat er hier sprake is van grensoverschrijdend gedrag van de verpleegkundige?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 3

Je bent verpleegkundige op de afdeling orthopedie. Een patiënt roept op, maar je kan niet meteen de oproep beantwoorden. Een collega heeft een probleem bij een andere patiënt en je moet haar even bijstaan. Na 20 minuten zijn jullie klaar. Je loopt terug naar het verpleeglokaal en daar staat de patiënt die jou eerder al opriep. Hij is kwaad en zegt dat het schandalig is dat je niet meteen kwam. Hij zegt dat zijn buurman erg veel pijn heeft. Je zegt dat je straks zal komen en loopt hem voorbij. Wanneer je 10 minuten later in zijn kamer komt, zeg je hem dat hij in het vervolg best wat beleefder mag zijn.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 3

Je bent verpleegkundige op de afdeling orthopedie. Een patiënt roept op, maar je kan niet meteen de oproep beantwoorden. Een collega heeft een probleem bij een andere patiënt en je moet haar even bijstaan. Na 20 minuten zijn jullie klaar. Je loopt terug naar het verpleeglokaal en daar staat de patiënt die jou eerder al opriep. Hij is kwaad en zegt dat het schandalig is dat je niet meteen kwam. Hij zegt dat zijn buurman erg veel pijn heeft. Je zegt dat je straks zal komen en loopt hem voorbij. Wanneer je 10 minuten later in zijn kamer komt, zeg je hem dat hij in het vervolg best wat beleefder mag zijn.

Vindt u dat er hier sprake is van grensoverschrijdend gedrag van de patiënt?

Vindt u dat er hier sprake is van grensoverschrijdend gedrag van de verpleegkundige?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken...

Wat maakt dat **gedrag**
als **grensoverschrijdend** wordt ervaren?

Waar ligt **die grens**?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 1

Je werkt als thuisverpleegkundige. Op zondagochtend bezoek je een oudere vrouw voor haar dagelijkse verzorging. Op andere dagen ben je er om 9u om haar te wassen. Doordat je door onvoorziene omstandigheden langer bij een vorige patiënt was, ben je er nu pas om 9u45. Je vindt het vervelend wat laat te zijn, daar je weet dat het niet zo goed gaat met mevrouw. De dochters van mevrouw zijn in een grote ruzie verwickeld en je weet dat dit heel zwaar is voor mevrouw. Mevrouw slaapt slecht hierdoor, klaagt veel meer over rugpijn dan anders en is de laatste tijd heel gepikeerd. Je haast je naar binnen en zegt "goeiemorgen". Nog voor je kan uitleggen waarom je te laat bent, roept de patiënte luid: "Je bent veel te laat! Heb je weer lang willen slapen, ja!"



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 2

Je bent als dochter op bezoek bij je vader in het ziekenhuis. Je vader is opgenomen omwille van een hartinfarct. Je maakt je zorgen omdat je niet goed weet of je vader nog terug naar huis zal kunnen komen. En daar je vader veel zorg droeg voor je moeder, raak je ongerust over hoe het nu verder moet. De verpleegkundige vraagt je naar buiten te gaan, maar je vindt het zo moeilijk. Vanochtend klonk je vader zo slecht aan de telefoon. Je bent het gewoon om je vader ook thuis gewoon te verzorgen en dus ga je maar terug naar binnen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Casus 3

Je bent opgenomen op de afdeling orthopedie omwille van een nieuwe knieprothese. Je buurman klaagt al de hele ochtend over pijn en vraagt je een verpleegkundige te roepen. Je roept op, maar er komt niemand. Na 20 minuten stap je uit bed en loop je naar het verpleeglokaal. Je ziet enkele verpleegkundigen al lachend op je af komen en je raakt kwaad. Hoe durven ze jullie zo lang te laten wachten? Je zegt dat je buurman pijn heeft en dat ze meteen moeten komen. De verpleegkundige zegt dat ze straks zal komen. Na nog eens 10 minuten komt ze jullie kamer binnen en zegt ze dat je in het vervolg wat beleefder moet zijn.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken...

- Op welke manier ben ik **geneigd** zaken te **interpreteren** in het contact met de patiënt?
- Wat **verwacht** ik **zelf** van de relatie met de patiënt?
- Hoe **verwacht** ik dat **patiënten zich gedragen**?
- Op welke manier beïnvloeden deze verwachtingen het **contact** met patiënten?
- Hoe **weet** ik wanneer voor mij grenzen overschreden zijn? Wat speelt daarin mee?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Voorstelling onderzoek



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Voorstelling onderzoek

Drie uitgangspunten



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Drie uitgangspunten

1. Agressie => 'Grensoverschrijdend gedrag'
2. Interactie tussen verpleegkundigen en patiënten
3. Betekenis voor verpleegkundige praktijk



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Drie uitgangspunten

1. Agressie => 'Grensoverschrijdend gedrag'
2. Interactie tussen verpleegkundigen en patiënten
3. Betekenis voor verpleegkundige praktijk



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

1. Agressie => 'Grensoverschrijdend gedrag'

Eerder '**objectiverende**' benadering van agressie

Eerder '**subjectiverende**' benadering van agressie



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

1. Agressie => 'Grensoverschrijdend gedrag'

Eerder '**objectiverende**' benadering van agressie

- ➡ Vastomlijnde definitie van agressie
- ➡ Verbale agressie, bedreiging, fysieke agressie
- ➡ Onderscheid tussen 'wel' of 'niet' agressie



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

1. Agressie => 'Grensoverschrijdend gedrag'

Eerder '**subjectiverende**' benadering van agressie

- ➡ Subjectieve invulling betekenis agressie
- ➡ Focus op beleving en betekenisgeving
- ➡ 'Grensoverschrijdend gedrag'



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

1. Agressie => 'Grensoverschrijdend gedrag'

Dus ook...

- .. loskomen van idee dat iemand 'schuldig' is en iemand 'slachtoffer'
- .. loskomen van gedrag als momentopname (context en situatie)
- .. focus op betekenis van gedrag



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

2. Interactie tussen verpleegkundigen en patiënten

- **Circulaire en contextuele benadering** van ervaringen van grensoverschrijdend gedrag
- Focus op het **interpersoonlijke**, de **dynamiek** van de relatie tussen verpleegkundigen en patiënten
- 'Grensoverschrijdend gedrag' benaderd vanuit **beide perspectieven**: het perspectief van verpleegkundigen én van patiënten



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

3. Betekenis voor verpleegkundige praktijk

- **Praktijkrelevant** onderzoek
- Focus op **algemene** ziekenhuisafdelingen
- **Ondersteuning ('taal')** voor verpleegkundigen in omgaan met, en reflecteren over ervaringen van grensoverschrijdend gedrag



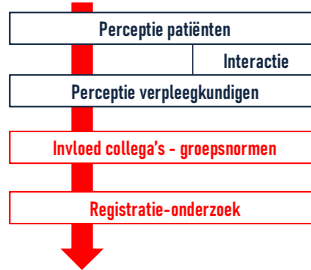
Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksopzet



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksopzet



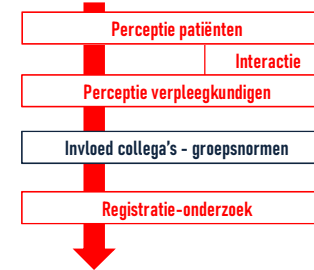
*Wat maakt dat gedrag van de patiënt/ verpleegkundige als grensoverschrijdend wordt ervaren?
Welke processen of mechanismen beïnvloeden de subjectieve ernstbeleving van GOG?*

- Kwalitatief onderzoek
- Purposive sample
- Interviews met 18 VPK'n en 20 PT'n
- Analyse: constante comparatieve methode (GT)
- Onderzoekerstriangulatie, datasaturatie, audit trail, ...



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksopzet



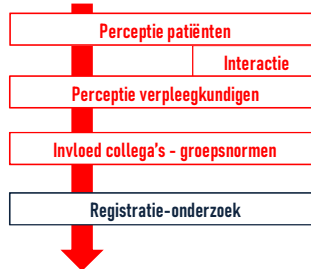
*Wat is de invloed van collega-verpleegkundigen op percepties van GOG?
Welke groepsnormen en socialiseringsprocessen spelen hierbij een rol?*

- Kwalitatief onderzoek
- Focusgroepinterviews met VPK'n
- Thematische analyse
- Onderzoekerstriangulatie, datasaturatie, audit trail, ...



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksopzet



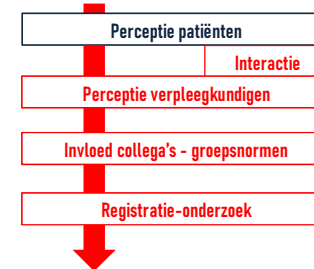
*Agressie op algemene ziekenhuisafdelingen en in de thuiszorg:
Hoe vaak komt het voor? Vormen van agressie?
Consequenties van agressie-incidenten? Percepties van verpleegkundigen over het omgaan met agressie? ...*

- Kwantitatief onderzoek
- Vertaling en validering 3 meetinstrumenten (SOVES, POAS-S en POIS)
- Bij 769 VPK (271 zkh, 498 thuiszorg)



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksopzet



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



*'Het perspectief van patiënten over
grensoverschrijdend gedrag
in zorgrelaties met verpleegkundigen'*

Vandecasteele, T., Debyser, B., Van Hecke, A., De Backer, T., Beeckman, D., & Verhaeghe, S. (2015). Patients' perceptions of transgressive behaviour in care relationships with nurses: a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 71(12), 2822–2833.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



*'Het perspectief van patiënten over
grensoverschrijdend gedrag
in zorgrelaties met verpleegkundigen'*

- Inzicht krijgen in percepties van patiënten over GOG
- Inzicht krijgen in processen en mechanismen die ernstbeleving van GOG beïnvloeden



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Tevredenheid

Impliciet referentiekader

*Deskundige zorg en menselijke omgang,
toch vanzelfsprekend?*

Discrepantie ervaren

*Deskundige zorg en menselijke omgang, dan niet
vanzelfsprekend?*

Omgaan met discrepantie

*Verhoogde waakzaamheid
Zelf oplossingen zoeken
Verwachtingen bijstellen
Prioriteiten stellen*



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- In het begin van de interviews:

"...Heel veel is daar volgens mij niet over te zeggen. Het was goed. Over heel de lijn heel tevreden..."

"... Globaal gezien, het valt mee hé, absoluut. Ik heb eigenlijk weinig te klagen. Neen, over het algemeen, over het ziekenhuis heb ik geen klachten, geen klachten, dus over het algemeen..."

- Gaandeweg:

"... Het enige dat ik misschien denk, is dat mensen die daar werken het té druk hebben, ze hebben bijna geen tijd genoeg om de verzorging helemaal te doen..."

"... Er zat er daar wel eens ééntje tussen die wat meer tegendraads was..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Geleidelijk - grote diversiteit aan verhalen (medische /gezondheidsgerelateerd - communicatie/ interactie)
... verpleegkundige wist niet hoe een prothese aan te brengen en kwetste de patiënt; verpleegkundige herkende een epileptische aanval bij een medepatiënt niet; hoofdverpleegkundige kwam zich niet voorstellen ook al stond dit wel de informatiebrochure; verpleegkundigen bleven tot 30min. weg toen ze opgeroepen werden; verpleegkundige wilde geen pijnstilling toedienen; ...

➔ Identificatie van verklarend en conceptueel proces dat onderliggend aan deze incidenten de perceptie van grensoverschrijdend gedrag uitmaken.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Deskundige zorg en menselijke omgang, dat is toch vanzelfsprekend?"

- Zich voorstellen hoe zorg in ziekenhuis en zorgrelatie met verpleegkundigen zal zijn: twee domeinen
 - Zorg in ziekenhuis: adequate, competente zorg
"... Ik ga er van uit dat zij hun werk kennen. Jullie kennen dat, ik ken dat niet, dus ik moet luisteren naar jullie. Dan is het in feite zo. Zij hebben hun job, ze hebben er voor gestudeerd, ik veronderstel dat ze daar in bevoegd zijn, dat zij het kennen..."
 - Zorgrelatie met verpleegkundigen: gewone menselijke interactie
"... dat ze zo heel gewoon doen, het moet niet buitengewoon zijn, het moet heel gewoon gaan hé (...) het menselijke, het gewoon omgaan met. (...) het gewone is al buitengewoon..."
- Als vanzelfsprekend en logisch - voorspelbaar



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Deskundige zorg en menselijke omgang, dat is toch vanzelfsprekend?"

- Impliciet referentiekader - discrepantie met ervaren zorgrealiteit
 - Bij niet beantwoord zien van veronderstelling: ervaren discrepantie
 - Bewustwording over veronderstellingen: eerste verantwoordigd besef
- T.a.v. competente en adequate zorg: deskundigheid van hulpverleners is twijfelachtig

"... Ik zie dat er iets aan het gebeuren is met die man, ze is gewoon weggegaan en opeens zie ik hem schudden, eigenlijk een echte epileptische aanval... ze herkennen het niet eens. Waarvoor hebben zij dan gestudeerd? Ik vind dat heel triestig..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Deskundige zorg en menselijke omgang, dat is toch vanzelfsprekend?"

- T.a.v. zorgrelatie: zich gepasseerd voelen, niet als mens gezien
"... lets dat heel storend is, is als ze met twee de verzorging komen doen. En dat ze dan over uw hoofd zo met elkaar praten. Dat is zo storend, dan voel je je echt een nummer..."
- Focus op zorgorganisatie; taakgericht denken
"... Maar eigenlijk heb ik hier van organisatie en zo, het is hier elk zijn taak hé. Ge moet bijvoorbeeld niet vragen aan een verpleegkundige: ga je eens sebiel of kom je, want begrijp je, iemand die bijvoorbeeld opdiert, gaat dan afdiene... Bijvoorbeeld een kleinigheid dikwijls. 'Wil je mijn verstuiver aanleggen?'.. ja, ze zijn op baan, begrijp je, dat is zo een vast stramien hé. Ze willen er niet van afwijken..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Deskundige zorg en menselijke omgang, dat is toch vanzelfsprekend?"

- Focus op zorgorganisatie; belang van protocollen

"...Ik ben twee keer geopereerd geweest aan mijn rug. Dus de eerste keer na de operatie zeggen ze, 'ge moet u op de zijkant rollen en recht zitten', natuurlijk dat gaat al moeilijk. En de tweede dag eisen ze al dat je uit je bed komt. Maar dat werd erger van mij, ik kon niet. En ze geloofden dat niet van mij, de verpleger geloofde dat niet. 'Ge zijt geopereerd en de tweede dag moet je dat al kunnen volgens het 'boekje'. De derde dag hebben ze een nieuwe scan genomen en hebben ze gezien dat die zenuwen nog niet vrijgemaakt waren, en op de vierde dag hebben ze opnieuw geopereerd.. Ze luisteren dus eigenlijk niet naar de patiënt hé.. want het kan niet hé, volgens het 'boekje' moet je dat en dat al kunnen..."

- Deskundige zorg en menselijke omgang: niet langer als vanzelfsprekend en logisch ervaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is blijkaar niet vanzelfsprekend"

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden
- Zelf oplossingen zoeken
- Verwachtingen bijstellen en aanpassen
- Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is blijkaar niet vanzelfsprekend"

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden
- Zelf oplossingen zoeken
- Verwachtingen bijstellen en aanpassen
- Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is blijkaar niet vanzelfsprekend"

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden
 - Opvolgen, controleren, minder vanzelfsprekend vertrouwen
- "... Ze kwamen mij halen voor mijn heup. Ge moet naar de scanner.. Zegt ze: 'het is een MR scan'. Ik zeg: 'een MR? Ik mag daar niet in, ik heb een pacemaker.' 'Ja, en ge zegt dat nu'. 'Ja, maar hoor eens, juffrouw, jij komt binnen en zegt dat ik mee moet.'. Als je het zelf niet zegt, zit je daar in hé! Die batterij kan spanning geven en je hart kan dan verbranden, je pacemaker kan kapot zijn. Dus als jij niet bij de pinken bent en ze steken jou daar in, ben je de klas..."*
- Betekenis van voorgaande ziekenhuiservaring



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden

- Opvolgen, controleren, minder vanzelfsprekend vertrouwen
- Betekenis van voorgaande ziekenhuiservaring

"... Ik weet dat, als je in het ziekenhuis bent, dan moet je zwijgen. Het is niet de eerste keer dat ik in het ziekenhuis gelegen heb. Ik weet het. Als je braaf bent en niets durft zeggen, dan is dat in je nadeel. Je moet op je strepen staan en dan bekom je wat je wilt. En als je niet op je strepen staat, en je zegt nooit iets, dan vinden ze je een heel gemakkelijke patiënt, maar je laten je links liggen ook..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Wanneer je het feit accepteert
dat ik me voel zoals ik me voel,
kan ik stoppen
met mijn pogingen je te overtuigen
en kan ik proberen te zien
waar de achtergrond is van mijn problemen
zelfs vreemde gevoelens hebben zin,
wanneer men begrijpt wat erachter zit.

Leo Buscaglia



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden
- Zelf oplossingen zoeken
- Verwachtingen bijstellen en aanpassen
- Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden
- **Zelf oplossingen zoeken**
- Verwachtingen bijstellen en aanpassen
- Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:
 - Zelf oplossingen zoeken
 - Verwachtingen t.a.v. zorg niet langer stellen, andere oplossing

"...Je ligt daar te kronkelen in je bed langs alle kanten, draaien en keren, proberen om goed te liggen en dat gaat niet, en je vraagt dan om een gewone pijnstiller, een gewone Dafalgan, het is niet dat dat morfine is of zo iets, en je krijgt dat dan niet. Ja, dan zeg ik, foert, ik zal geen meer vragen, ik heb dan ook geen meer gevraagd. Ik heb dan de jongens doen paracetamol meebrengen van thuis. Ik had er nog liggen in de kast. Dat is ik dan, mijn plan trekken..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:
 - Meer waakzaam worden
 - Zelf oplossingen zoeken
 - Verwachtingen bijstellen en aanpassen
 - Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:
 - Meer waakzaam worden
 - Zelf oplossingen zoeken
 - **Verwachtingen bijstellen en aanpassen**
 - Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:
 - Verwachtingen bijstellen en aanpassen
 - Minimaliseren of veranderen verwachtingen
 - Perspectief aannemen van medepatiënten
 - Werkcontext en omgeving van verpleegkundigen meerekenen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Verwachtingen bijstellen en aanpassen

- Minimaliseren of veranderen verwachtingen

".. Nee, mij aanspreken met mijn naam is nooit gebeurd. Ja maar dat verwacht ik nu ook niet. Je kunt moeilijk verwachten dat ze van iedere patiënt de naam kennen hé. Nee, met al die patiënten die komen en gaan, begin daar eens mee.."

- Perspectief aannemen van medepatiënten

- Werkcontext en omgeving van verpleegkundigen meerekenen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Verwachtingen bijstellen en aanpassen

- Minimaliseren of veranderen verwachtingen

- Perspectief aannemen van medepatiënten

"..We waren wij ook geen moeilijke patiënten hé.. Je mag ook nooit denken dat je alleen bent hé, ik hou dit wel voor ogen dat ik hier nooit alleen ben.."

- Werkcontext en omgeving van verpleegkundigen meerekenen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Verwachtingen bijstellen en aanpassen

- Minimaliseren of veranderen verwachtingen

- Perspectief aannemen van medepatiënten

- Werkcontext en omgeving van verpleegkundigen meerekenen

"..Het probleem is ook dat ze weinig personeel hebben hé.. moesten ze meer personeel hebben, dan zouden er al veel problemen opgelost zijn.. ze zouden ook een beetje minder nors zijn hé.."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:

- Meer waakzaam worden

- Zelf oplossingen zoeken

- Verwachtingen bijstellen en aanpassen

- Prioriteiten gaan stellen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:
 - Meer waakzaam worden
 - Zelf oplossingen zoeken
 - Verwachtingen bijstellen en aanpassen
 - **Prioriteiten gaan stellen**



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

*"Wat nu?: Deskundige zorg en menselijke omgang is
blijkbaar niet vanzelfsprekend"*

- Zien aan te passen, aantal patronen in werking:
 - Prioriteiten gaan stellen
 - Beide verwachtingen niet beantwoord: afweging maken over wat meest persoonlijk relevant is of meest bedreigend

"...Ja, als ze een beetje te laat komen of een beetje vies zijn of ik weet niet wat. Alé, de kleine dingen, daar zal ik niet op reageren, maar als het voor mij persoonlijk is, dan reageer ik... Bij iets waarvan ik weet dat het niet goed is..."
 - 'Storend' vs. 'ondenkbaar'



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Tevredenheid

Impliciet referentiekader

*Deskundige zorg en menselijke omgang,
toch vanzelfsprekend?*

Discrepantie ervaren

*Deskundige zorg en menselijke omgang, dan niet
vanzelfsprekend?*

Omgaan met discrepantie

*Verhoogde waakzaamheid
Zelf oplossingen zoeken
Verwachtingen bijstellen
Prioriteiten stellen*



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Tevredenheid

Impliciet referentiekader

*Deskundige zorg en menselijke omgang,
toch vanzelfsprekend?*

**Integratie: Wat is (nu) het
grensoverschrijdend (gedrag)?**

Discrepantie ervaren

*Deskundige zorg en menselijke omgang, dan niet
vanzelfsprekend?*

Omgaan met discrepantie

*Verhoogde waakzaamheid
Zelf oplossingen zoeken
Verwachtingen bijstellen
Prioriteiten stellen*



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Integratie: Wat is (nu) het grensoverschrijdend (gedrag)?

- 'Tevredenheid' vs. complex onderliggend proces
- Door impliciet referentiekader en cognitief en emotioneel aanpassingsproces van patiënten worden ervaringen van GOG gerelativeerd
- Herstructurering van ervaringen en van eigen gedragingen
- Ervaringen van GOG worden geminimaliseerd, tenietgedaan, versterkt of zelf opgelost
- Het grensoverschrijdende is dus heel subjectief – moeilijke objectieve bepaling van wat wel of niet grensoverschrijdend is.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Discussie

- Verwachting t.a.v. zorg in het ziekenhuis
 - Vertrouwen in ziekenhuis als professionele entiteit en verpleegkunde als professionele activiteit (Dinc & Gastmans, 2012)
- Verwachting t.a.v. zorgrelatie met verpleegkundigen
 - Kwetsbaarheid als patiënt bij hospitalisatie – kwetsbaarheid inducerende ervaringen (Winstanley 2005)
 - Machtverschil verpleegkundigen vs. patiënten (Carter 2009)
 - Als mens gezien worden vs. kwetsbaarheid als patiënt (Sellman 2005)
 - Aanpassen, minimaliseren en herstructureren van verwachtingen (McCabe 2004); 'managen' van relatie met verpleegkundigen (Maben et al. 2012)



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken

Welke invloed kunnen deze resultaten hebben op het afnemen van **tevredenheidsenquêtes** bij patiënten?

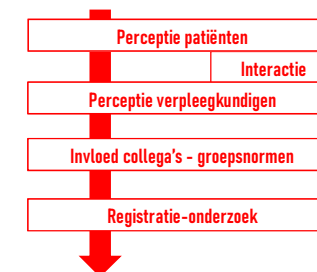
Denk ik na over **hoe het voor patiënten is** om in een ziekenhuis opgenomen te worden?

Verwonderen deze onderzoeksresultaten mij? **Waarom wel of niet?**



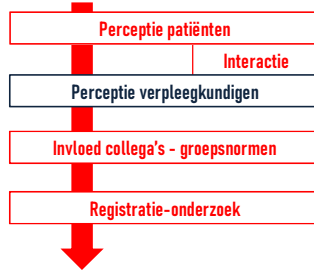
Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksopzet



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksofzet



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



*'Het perspectief van verpleegkundigen over
grensoverschrijdend gedrag
in zorgrelaties met patiënten'*

Vandecasteele, T., Debyser, B., Van Hecke, A., De Backer, T., Beeckman, D., & Verhaeghe, S. (2015). Nurses' perceptions of transgressive behaviour in care relationships: a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 71(12), 2786-2798



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



*'Het perspectief van verpleegkundigen over
grensoverschrijdend gedrag
in zorgrelaties met patiënten'*

- Inzicht krijgen in percepties van verpleegkundigen over GOG
- Inzicht krijgen in processen en mechanismen die ernstbeleving van GOG beïnvloeden

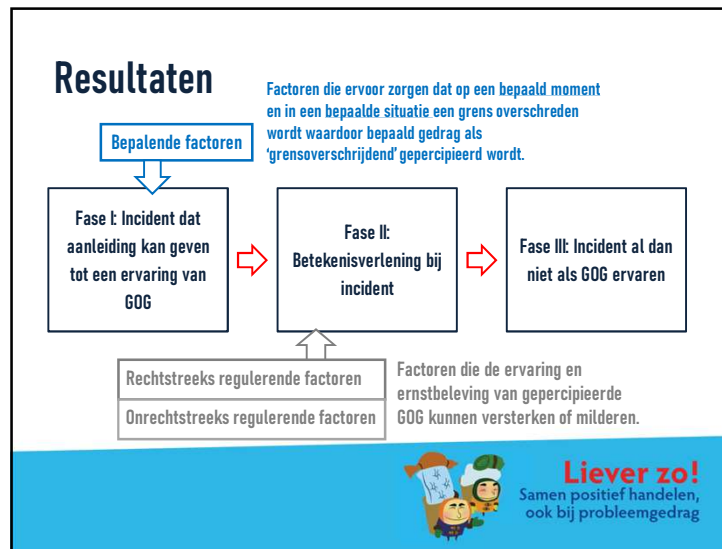
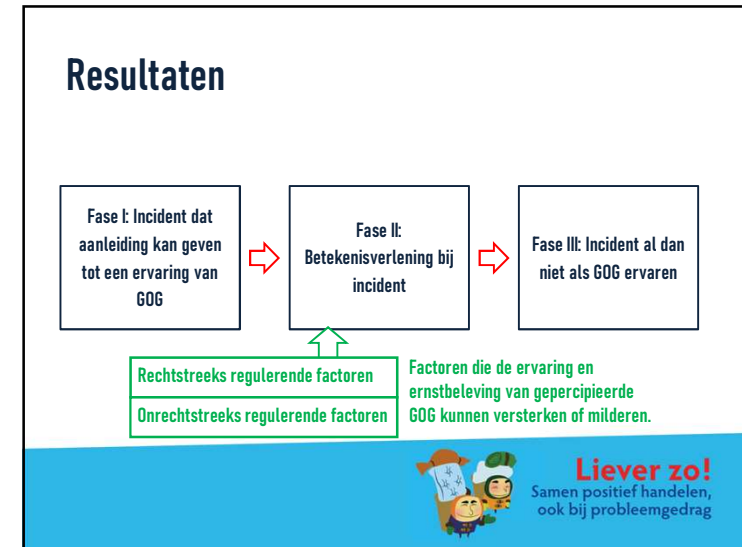


Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



Resultaten – Bepalende factoren

- Verschillende dimensies: mate van...

- Ervaren controle op de zorgsituatie

- Conformeren patiënt aan organisatie- en afdelingsregels

- Goede verpleegkundige zijn – goede zorg verstrekken
- Beperkte tijd en grote werkdruk – controle houden op organisatie
- Verwachten complementaire en conformerende houding – moeilijk en onvoorspelbaar gedrag verstoort



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten – Bepalende factoren

- Verschillende dimensies: mate van...

"Grensoverschrijdend gedrag
belast en bemoeilijkt de
verpleegkundige zorg"

- Ervaren controle op de zorgsituatie

- Conformeren patiënt aan organisatie- en afdelingsregels

- Goede verpleegkundige zijn – goede zorg verstrekken
- Beperkte tijd en grote werkdruk – controle houden op organisatie
- Verwachten complementaire en conformerende houding – moeilijk en onvoorspelbaar gedrag verstoort



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten – Bepalende factoren

- Verschillende dimensies: mate van...

- Dankbaarheid en erkenning

- Diskwalificatie van de eigen persoon

- Impliciete en expliciete erkenning en bevestiging
- Persoonlijke en professionele rol
- Zorg dragen – eigenwaarde en zelfvertrouwen
- Distantiëren van de patiënt
- Taakgerichte structuur



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

Factoren die ervoor zorgen dat op een bepaald moment en in een bepaalde situatie een grens overschreden wordt waardoor bepaald gedrag als 'grensoverschrijdend' gepercipieerd wordt.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten – Regulerende factoren

- Factoren die de ervaring en ernstbeleving van GOG kunnen versterken of milderen.

- **Verschillende dimensies:**

- **Rechtstreeks regulerend**

- Mate waarin vertrouwensband is opgebouwd
 - Mate waarin perspectief van de patiënt gezien wordt
 - Manier van omgaan met GOG

- **Onrechtstreeks regulerend**

- Rol van team en hoofdverpleegkundige
 - Invloed van afdelingscultuur en -gewoontes



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten – Regulerende factoren

- **Verschillende dimensies:**

- **Rechtstreeks regulerend**

- Mate waarin vertrouwensband is opgebouwd
 - Mate waarin perspectief van de patiënt gezien wordt
 - Persoonlijker kennen – begrijpen van individuele behoeften
 - Context begrijpen

- **Manier van omgaan met GOG**

- Ervaren tekort vaardigheden in omgaan met GOG
 - Meest gebruikt interactie en communicatie vermijden

- **Onrechtstreeks regulerend**



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



Cartoon Jan De Graeve –
uit het boek 'Moeilijke mensen
bestaan niet' – José Rooze



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten – Regulerende factoren

- **Verschillende dimensies:**

- **Rechtstreeks regulerend**

- **Onrechtstreeks regulerend**

- **Rol van team en hoofdverpleegkundige**

- Ventileren van emoties
 - Overnemen zorgtaken (vermijden interactie)
 - Hoofdverpleegkundigen – meer gemachtigd

- **Invloed van afdelingscultuur en -gewoontes**

- Gelijkenissen met collega's
 - Socialiseringsproces

BUITEN DE BOOT
IS HET
HEERLIJK
ZWEMMEN

Loezje



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten – Regulerende factoren

• Verschillende dimensies:

- Rechtstreeks regulerend
- Onrechtstreeks regulerend
 - Rol van team en hoofdverpleegkundige
 - Ventileren van emoties
 - Overnemen zorgtaken (vermijden interactie)
 - Hoofdverpleegkundigen – meer gemachtigd
 - Invloed van afdelingscultuur en – gewoontes
 - Gelijkenissen met collega's
 - Socialiseringsproces

Wat vind ik belangrijkst?
 Waardering van patiënten?
 Waardering van collega's of
 waardering van leidinggevend?



Liever zo!
 Samen positief handelen,
 ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken

Welke **ideeën** brengen deze onderzoeksresultaten bij mij teweeg?

Verwonderen deze onderzoeksresultaten mij? Waarom wel of niet?



Liever zo!
 Samen positief handelen,
 ook bij probleemgedrag

Discussie

Je werkt als nachtverpleegkundige op een algemene dienst. Het is rond 23u. Een man van 49 jaar belt en zegt dat hij naar buiten wil om een sigaret te roken. Hij is twee dagen geleden geopereerd. Hij geeft aan dat hij nog heel veel pijn heeft. Maar hij zit al aan het maximum van zijn pijnmedicatie. Tijdens de overdracht werd je gezegd dat je niets meer mag bijgeven. Kort nadat de collega's van de dagdienst naar huis zijn had hij je aangesproken en om nog een pijnstiller gevraagd. Toen je weigerde en uitlegde waarom, trok hij een pijnlijk gezicht en zei dat hij echt nog veel pijn had. Je zei dat hij toch moest begrijpen dat je hem niet zomaar iets mag bijgeven als de dokter daar niet mee ingestemd heeft. Hij trok zijn schouders op en ging toen weg. Nu belt hij omdat hij een sigaret wil. Het zou de pijn al wat dragelijker maken als hij ook niet zo verlangde naar een sigaret. Je bent bezig met een andere patiënt en zegt dat de deuren al gesloten zijn dus dat hij niet naar buiten kan. Hij begint te schelden en zwaait met zijn vuist: "Stom wijf, ik mag hier niks! Ik ga via speed naar buiten en je houdt me niet tegen!"



Liever zo!
 Samen positief handelen,
 ook bij probleemgedrag

Discussie

Je werkt als nachtverpleegkundige op een algemene dienst. Het is rond 23u. Een man van 49 jaar belt en zegt dat hij naar buiten wil om een sigaret te roken. Hij is twee dagen geleden geopereerd. Hij geeft aan dat hij nog heel veel pijn heeft. Maar hij zit al aan het maximum van zijn pijnmedicatie. Tijdens de overdracht werd je gezegd dat je niets meer mag bijgeven. Kort nadat de collega's van de dagdienst naar huis zijn had hij je aangesproken en om nog een pijnstiller gevraagd. Toen je weigerde en uitlegde waarom, trok hij een pijnlijk gezicht en zei dat hij echt nog veel pijn had. Je zei dat hij toch moest begrijpen dat je hem niet zomaar iets mag bijgeven als de dokter daar niet mee ingestemd heeft. Hij trok zijn schouders op en ging toen weg. Nu belt hij omdat hij een sigaret wil. Het zou de pijn al wat dragelijker maken als hij ook niet zo verlangde naar een sigaret. Je bent bezig met een andere patiënt en zegt dat de deuren al gesloten zijn dus dat hij niet naar buiten kan. Hij begint te schelden en zwaait met zijn vuist: "Stom wijf, ik mag hier niks! Ik ga via speed naar buiten en je houdt me niet tegen!"



Liever zo!
 Samen positief handelen,
 ook bij probleemgedrag

Discussie – 6 communicatiestijlen

(Heron, 1986; Burnard & Morrison, 2005)

- A. "U weet dat roken hier niet toegestaan is. Ik stel voor dat u gaat slapen en u uw gedachten probeert te verzetten"
- B. "Nog meer pijnmedicatie kan en mag ik u niet geven. De dokter heeft er niet mee ingestemd. Het zal u ook niet helpen"
- C. "Ik zie dat je het moeilijk hebt, dit is echter nog geen reden om je behandeling af te breken. Je weet dat je hiermee niet verder komt"
- D. "Wacht even, je bent kwaad?"
- E. "Het is belangrijk voor jou om een sigaret te roken?"
- F. "Ik begrijp dat u verlichting zoekt van uw pijn"



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Discussie – 6 communicatiestijlen

(Heron, 1986; Burnard & Morrison, 2005)

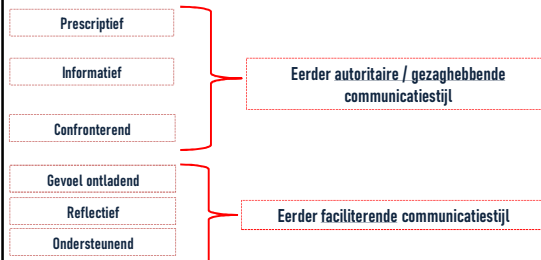
- | | |
|------------------|--|
| Prescriptief | A. "U weet dat roken hier niet toegestaan is. Ik stel voor dat u gaat slapen en u uw gedachten probeert te verzetten" |
| Informatief | B. "Nog meer pijnmedicatie kan en mag ik u niet geven. De dokter heeft er niet mee ingestemd. Het zal u ook niet helpen" |
| Confronterend | C. "Ik zie dat je het moeilijk hebt, dit is echter nog geen reden om je behandeling af te breken. Je weet dat je hiermee niet verder komt" |
| Gevoel ontladend | D. "Wacht even, je bent kwaad?" |
| Reflectief | E. "Het is belangrijk voor jou om een sigaret te roken?" |
| Ondersteunend | F. "Ik begrijp dat u verlichting zoekt van uw pijn" |



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Discussie – 6 communicatiestijlen

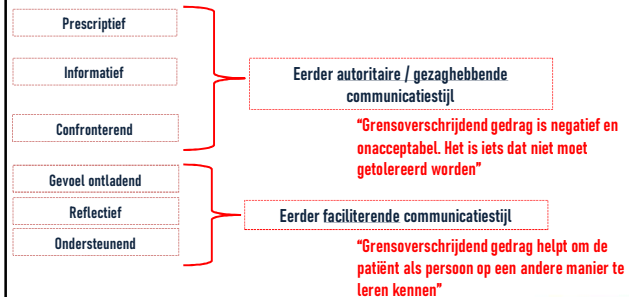
(Heron, 1986; Burnard & Morrison, 2005)



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Discussie – 6 communicatiestijlen

(Heron, 1986; Burnard & Morrison, 2005)



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

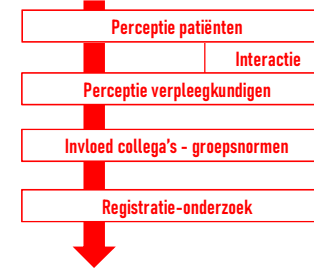
Discussie

- Gedrag op zich bepaalt niet wat als grensoverschrijdend ervaren wordt
- Verskillende onderliggende processen – versterken, milderen of onderhouden van perceptie van grensoverschrijdend gedrag (hier-en-nu denken, lineair denken en organisatiegericht denken)
- Ervaringen vanuit een groot engagement, vanuit het ons best doen
- Erkennings- en waarderingsbehoefte van verpleegkundigen
- Belevingsaspecten binnen zorgrelaties: voldoende aandacht in opleiding vs. focus op voorschriften, protocollen, richtlijnen



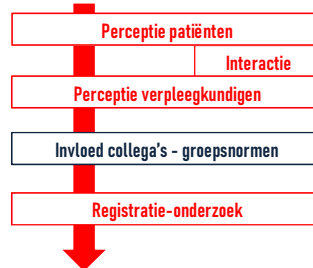
Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksoopzet



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Onderzoeksoopzet



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



'De invloed van collega-verpleegkundigen op percepties van verpleegkundigen over grensoverschrijdend gedrag in zorgrelaties'

Vandecasteele, T., Van Hecke, A., Duprez, V., Beeckman, D., Debyser, B., Grypdonck, M., & Verhaeghe, S. (2017). The influence of team members on nurses' perceptions of transgressive behaviour in care relationships: A qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 00, 1-12.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Eigen manier van omgaan met gepercipieerd GOG
 ➔ 'Neutraliseren' door ontwijken, oplossend op ingaan en discussie vermijden.

"... Ik ga niet gaan discussiëren, hoor. Het is best van gewoon te negeren en gewoon verder je werk te doen. En moest die patiënt dat nog herhalen en herhalen en herhalen, dan zou ik wel reageren. Dan zou ik zeggen "ja, het is voorbij, het is over, het is opgelost". En dan verder doen met hetgeen waarmee je bezig bent..."

"... Of met tweeën binnen gaan. Dat doe je dikwijls hé, met tweeën binnengaan. En dan zeggen we van ja kijk "We gaan hem van de eerste keer met twee gaan wassen", we zijn dan rapper buiten en het is dan gedaan..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's
 ➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's
 ➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren

Integratie: de
betekenis van
'de groep'



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's
 ➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- **Ventileren en ondersteuning zoeken**
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

1. Ventileren en ondersteuning zoeken

- 'Heling' zoeken, gekwetst zijn
- De-culpabiliseren en de-personaliseren als reactie

"... "Goh ja hoe dat ja... Gewoon zeggen wat dat de patiënt zelf gezegd heeft en dan gaat die collega daarop reageren van ja "Je moet dat laten zijn, de patiënt is zo" of gelijk iets ja. Dat komt veel voor en dat komt bij iedereen voor. Dus ja. Van "Het gebeurt ook bij mij dus sta er niet bij stil..."

- Vooral actie, geen interactie – informeel praten

"... 4: Ik denk dat dat de eerste persoon is dat ja tegenkomt in de gang dat je euh //3: Dat je een keer ventileert. 4: Een keer stoom aflaat. 3: Dat je dan een keer ventileert en dan is dat weer gepasseerd. 1: Ja dan is dat gepasseerd en euh..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- **Invallen voor elkaar**
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

2. Invallen voor elkaar

- Discussie willen vermijden, 'maakt het alleen maar erger'
- Zorg overnemen van elkaar

"...Allé dat gebeurt dikwijls een keer dat er iemand zegt "Kijk ik ga die kamer niet meer binnen". Dan doen we dat gewoon, dan gaat er daar gewoon iemand anders binnen. Dat is het beste ook. Want uiteindelijk ja ga je dan misschien die discussie aangaan dat je niet wilt, later..."

- Als vanzelfsprekend, geen verantwoording

"Ze bleef roepen, en ik zei: "Ga maar uit de badkamer, en ik ga voortdoen". En heb je dat achteraf besproken met die collega? P: "Nee, maar alé, meestal ken je elkaar goed genoeg. Ik moet niet zeggen alé, ik vind niet dat ik moet beginnen van "Je had dat of dat moeten doen". Ik zou dat niet doen"



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- **Elkaar inlichten en waarschuwen**
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

3. Elkaar inlichten en waarschuwen

- Eigen versie van verhaal brengen, 'de waarheid'

"En duidelijk maken ook aan de collega's van het incident dat dat gebeurd is. Moest die patiënt dat vertellen aan de collega's dat dat ook. Dat de collega's dat weten van uw standpunt, hoe dat het eigenlijk in elkaar zat..."

- Willen waarschuwen van collega's – helpen voorbereiden

"...Ja maar en als we dat weten van mensen dat ze rap agressief komen of verbaal agressief, dan zeggen we dat dikwijls in de overdracht dat je van die moet opletten hé, niet te kort aanpakken want..."

- 'Labeling'



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Focus even op blauw



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

3. Elkaar inlichten en waarschuwen

– 'Labeling'

"...Soms beïnvloeden we elkaar wel hé. Dat is ook wel waar. Als de ene vindt van 'Ja, dat is een lastigaard', de volgende collega die binnen gaat, vindt dat ook een lastigaard bijvoorbeeld". 4: "Dat is gewoon omdat dat ook zo wordt doorgezegd hé ja". 2: "Gewoon ja dat gebeurt hé dat je euh ja je hebt zo van dat je denkt van ja je verwacht een lastigaard en hij is dan ook lastig hé. Ookal is dat niet altijd objectief zo maar ja eigenlijk zie je dan dingen dat hij toch een lastigaard is hé"... 1: "Ja dat is waar. Ja ook als je met de ingesteldheid binnenkomt in de kamer want je collega heeft gezegd "het is een lastigaard", dan ga je vanuit die verwachting ook de patiënt gaan benaderen." 2: "Ah hé ja" 3: "Ja euh ja je bent toch voorbereid hé als je binnen komt." 4: "Ja ja." 3: "Je reageert al anders hé." 2: "Ja je zit aL." 4: "Ja je kan al minder verdragen..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- **Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren**



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

4. Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren

— Bijstaan van collega's

"...Ja als ik zie dat er iets gebeurt... Als het over een collega gaat dan ga ik direct gaan hé. Ja. t. "En wat zou je dan doen?" P: "Eerst vragen wat dat er gebeurt. We zijn dan al met twee hé, ze [patiënten] krijgen het dan al moeilijker meestal. En dan kijk je wat de andere zegt hé. Dan maak je gewoon dat je hetzelfde een beetje euh achter hetzelfde staat hé..."

— Bijstaan als vanzelfsprekend

"...Dan ga je die collega wel verdedigen, ookal heb je ze niet graag, je collega, je gaat ze toch verdedigen. Ik denk wel dat we dat allemaal in ons hebben. Iedereen doet dat wel, ja, voor dat zijn we het dan wel over eens eigenlijk hé. We kunnen op elkaar bouwen. Dat gevoel heb ik toch. Wat er ook gebeurt..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

4. Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren

— Elkaars 'fouten' oplossen, de situatie rechtzetten

"...Zeggen dan dat dat vergeten werd door de drukte. Ik zou mij verontschuldigen voor de mede-collega en ik dat zou dat gewoon wegnemen en niet op ingaan. t. "Eigenlijk gewoon de discussie uit de weg gaan met de patiënt zelf. Gewoon negeren"

— Niet verder bespreken

"... Als je vindt dat het waar is wat de patiënt zegt over die collega, dan moet je dat daarvoor niet zeggen tegen die patiënt. Je houdt dat voor je eigen ja. Ik zou daar zeker niet op ingaan. Want ze kunnen dat dan nog gebruiken tegen jou. Ze kunnen dan nog zeggen tegen die bepaalde collega "Weet je wat die daar zegt over jou?". Je weet maar nooit. Nee nee, horen, zien en zwijgen, dat is de boodschap..."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

4. Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren

— Onrechtstreekse interactie of communicatie

• Met humor – spanning weghalen uit communicatie

"Toen ze op de gang liep, dan heb ik gezegd van "Zeg heb je die pan vergeten weg te doen, ik ga ze nu gaan instoppen hé". Ik heb dat al lachend verteld. Maar euh <lacht> Ja, al lachend heb ik ze een keer gezegd"

• Via hoofdverpleegkundige

"En ik heb dat dan niet rechtstreeks tegen de collega gezegd, maar ik heb dat dan wel gecommuniceerd via mijn hoofdverpleegkundige. Ik heb dat dan een keer terloops gezegd van "Als het een keer past zou je daar toch eens die collega moeten op aanspreken want dat bij toch een klein beetje rustiger is" of allé ja. Als dat echt van die zulke delicate dingen zijn dan zou ik eerder werken via mijn hoofdverpleegkundige."



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

• Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's



Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

- Vervat in deze beschrijvingen: bepaalde interactie met collega's

➔ Concrete gedragingen in interactie, dynamieken:

- Ventileren en ondersteuning zoeken
- Invallen voor elkaar
- Elkaar inlichten en waarschuwen
- Elkaar verdedigen, beschermen en vrijwaren

Integratie: de betekenis van 'de groep'



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Resultaten

Integratie: Waar is zijn deze onderlinge dynamieken op gericht?

- Zekere waakzaamheid in contact met patiënten
- Perceptie van GOG – kwetsbaarheid als VPK (beledigd, aangesproken)
- Als individu aangesproken, maar ook 'als groep' = 2 congruente perspectieven delen en transfereren van ervaringen
- Leidt tot vanzelfsprekende onderlinge ondersteuning ➔ "als groep"
- "de groep" op de voorgrond ➔ vermijden van spanningen, ...
- 'wij' vs. 'zij'- uitgangspunt – veiligheid vs. wantrouwen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken

Wat vindt u van deze resultaten? **Herkent** u deze?

Wat zouden we kunnen doen? Stel dat u **hoofdverpleegkundige** bent, waar zou u op inzetten? Hoe zou u hiermee omgaan? Wat zou u waarom belangrijk vinden?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken

Hoeveel 'erover' is 'erover' als het gaat om grensoverschrijdend gedrag van patiënten?

Vindt u dat patiënten **altijd dankbaar** moeten zijn voor de verpleegkundige zorg?

Vindt u dat verpleegkundigen **altijd** moeten **beleefd** blijven tegen patiënten?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Stof tot nadenken

Vindt u dat verpleegkundigen **altijd** moeten **gewaardeerd** worden door patiënten?

Vindt u dat **collega-verpleegkundigen** altijd **aan uw kant** moeten staan bij ervaringen van grensoverschrijdend gedrag van patiënten?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Betekenis voor de praktijk

- Betekenis voor de praktijk
 - Zicht op **inhoudelijke componenten** die in methodieken aan bod kunnen komen om verpleegkundigen te ondersteunen



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Betekenis voor de praktijk

- Betekenis voor de praktijk
 - Zicht op inhoudelijke componenten die in methodieken aan bod kunnen komen om verpleegkundigen te ondersteunen
- **Reflectie over eigen percepties** van grensoverschrijdend gedrag
 - Eigen 'perceptie'
 - Illness trajectory van patiënten
 - Normativiteit als verpleegkundige



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



Cartoon Jan De Graeve -
uit het boek 'Moelijke mensen
bestaan niet' - José Roose



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Betekenis voor de praktijk

- Betekenis voor de praktijk
 - Zicht op inhoudelijke componenten die in methodieken aan bod kunnen komen om verpleegkundigen te ondersteunen
- Reflectie over eigen percepties van grensoverschrijdend gedrag
- **Omgaan met eigen ongemak door percepties van GOG**
 - Stilstaan bij eigen discomfort en verheldering zoeken
 - Inzichtelijk laten zijn van eigen omgangsstrategie



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Betekenis voor de praktijk

- Betekenis voor de praktijk
 - Zicht op inhoudelijke componenten die in methodieken aan bod kunnen komen om verpleegkundigen te ondersteunen
- Reflectie over eigen percepties van grensoverschrijdend gedrag
- Omgaan met eigen ongemak door percepties van GOG
- **Communicatie met patiënten over percepties van GOG**
 - Neiging om communicatie te vermijden, erkennen
 - Agressie als vorm van communicatie
 - 'Voorbij' gedrag/woorden/interactie



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Betekenis voor de praktijk

- Betekenis voor de praktijk
 - Zicht op inhoudelijke componenten die in methodieken aan bod kunnen komen om verpleegkundigen te ondersteunen
- Reflectie over eigen percepties van grensoverschrijdend gedrag
- Omgaan met eigen ongemak door percepties van GOG
- Communicatie met patiënten over percepties van GOG
- **Aannemen reflexieve houding in verpleegkundige teams**
 - Stilstaan bij gemeenschappelijke verantwoordelijkheid
 - Exploreren van incidenten van agressie en GOG



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Aanbevelingen voor beleid

- **Ondersteunend klimaat** met open dialoog over agressie en GOG.
- **Waarderingsbehoeften** van verpleegkundigen erkennen
 - Transformationele leiderschapsstijl. Leiderschapsstijl met focus op mensen en relaties.
- Ervaringen en perspectieven van patiënten **als valide en belangrijke representatie** van zorgprocessen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

Kader 1. Het overrompelend karakter van het ervaren van agressie en grensoverschrijdend gedrag. En de eigen invulling hiervan.

Kader 2. Het verstaan van het gedrag of de woorden van de patiënt.

Kader 3. Woorden geven aan wat soms lastig te verwoorden is.

Kader 4. Stilstaan bij het eigen aandeel. Het eigen 'ingewikkelde'.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

Kader 1. Het overrompelend karakter van het ervaren van agressie en grensoverschrijdend gedrag. En de eigen invulling hiervan.

- Welke kijk heb ik op grensoverschrijdend gedrag en waarin zou die verschillen met de visie daarop van andere mensen?
- Hoe weet/voel ik wanneer voor mij grenzen overschreden zijn? Wat speelt daarin mee?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Probeer zicht te krijgen op wat grensoverschrijdend gedrag met u **doet**, en hoe u **geneigd bent om te reageren** wanneer u grensoverschrijdend gedrag ervaart.
- Probeer helder te krijgen **welke gevoelens, gedachten, en gedrag** u hebt wanneer u grensoverschrijdend gedrag ervaart.
- Sta stil bij **uw persoonlijke context** wanneer u grensoverschrijdend gedrag ervaart. Hou ermee rekening dat drukte op de afdeling, uw vermoeidheid, uw frustratie, .. kan meespelen in hoe u het gedrag van patiënten ervaart.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Ik word ook moe	Ik twijfel ook wel eens aan mezelf	Ik communiceer ook niet altijd verbindend	Ik heb ook oordelen
Ik voel mij ook soms klein	Ik word ook boos	Ik heb ook wel eens lange tenen	
Ik maak ook fouten	Ik voel mij ook wel eens onrustig	Ik ben ook wel eens niet empathisch	Ik ben ook soms bang
Ik heb ook slechte gewoonten	Ik zit ook wel eens op mijn paard	Ik erger mij soms ook kapot	
	Ik ben ook vaak ongeïnspireerd	Ik loop ook soms te zoeken	
Ik verdwaal ook soms	Ik ben ook soms onzeker		
Ik twijfel ook aan mijn missie	Ik kan ook vanalles niet	Ik ben ook soms ongeduldig	



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Ik word ook moe
Ik twijfel ook wel eens aan mezelf
Ik communiceer ook niet altijd verbindend
Ik heb ook oordelen
Ik heb ook wel eens lange tenen
Ik word ook soms boos
Ik ben ook wel eens niet empathisch
Ik ben ook soms bang
Ik maak ook fouten
Ik zit ook wel eens op mijn paard
Ik heb ook slechte gewoonten
Ik ben ook vaak ongeïnspireerd
Ik loop ook soms te zoeken
Ik verdwaal ook soms
Ik ben ook soms onzeker
Ik twijfel ook aan mijn missie
Ik kan ook vanalles niet
Ik ben ook soms ongeduldig

Ik ben dus ook maar een mensje.. maar doe mijn stinkende best!

Liever zo!
Samen positief handelen, ook bij probleemgedrag



Nog enkele praktische tips...

- Probeer **inzicht** te krijgen in uw **eigen gedrag** wanneer u grensoverschrijdend gedrag ervaart. Ga na hoe dit **overkomt** op anderen en hoe u het kunt hanteren in relatie tot de patiënt.
- Als u geregeld grensoverschrijdend gedrag ervaart, kan het zo zijn dat u zich zal proberen te **'wapenen'**. Het gaat daarbij om een **kom-maar-op houding**, alsof iedere patiënt grensoverschrijdend gedrag stelt. hoewel deze attitude er vaak ongemerkt in sluipt, kan u door deze **'verharde' houding** patiënten tekort doen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Vergeving...

- ✘ Het door de vingers zien.
- ✘ Verontschuldigen van het gedrag van de ander.
- ✘ Vergeten hoe we benadeeld of gekwetst zijn.

➔ Het is eerder een verschuiving in je denken, waardoor de benadeling niet zoveel plaats meer inneemt in je blikveld, waardoor je minder gericht bent op wraak en je de pijn met wat meer afstand kan bekijken.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Neem dus een **reflectieve houding** aan waardoor je open naar jezelf durft te kijken. Gebruik de **5G's** om de situatie die je wil aankaarten (**gebeurtenis**), en de **gedachten** en **gevoelens** die deze bij je oproepen op een rijtje te zetten. Vraag je ook af wat dit betekent voor je **gedrag**, en de **gevolgen** van de situatie voor jezelf en voor de patiënt.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Perspectief verpleegkundige

Gebeurtenis	Gedachte	Gevoel	Gedrag	Gevolg
Wat? Waar? Wanneer?	Wat dacht je?	Wat voelde je?	Wat deed je?	Wat was het gevolg?

- Perspectief patiënt/familie

Gebeurtenis	Gedachte	Gevoel	Gedrag	Gevolg
Wat? Waar? Wanneer?	Wat dacht de patiënt/de familie?	Wat voelde de patiënt/de familie?	Wat deed de patiënt/de familie?	Wat was het gevolg?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Perspectief verpleegkundige

Gebeurtenis	Gedachte	Gevoel	Gedrag	Gevolg
<i>Je werkt je verzorgingsronde af. Je bent bezig in een kamer van 4. Je vroeg het bezoek nog even te wachten. Na 5 minuten komt het bezoek binnen.</i>				



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Perspectief verpleegkundige

Gebeurtenis	Gedachte	Gevoel	Gedrag	Gevolg
<i>Je werkt je verzorgingsronde af. Je bent bezig in een kamer van 4. Je vroeg het bezoek nog even te wachten. Na 5 minuten komt het bezoek binnen.</i>	<i>Wat een onbeschofte familie!</i>	<i>Verontwaardigd!</i>	<i>Uitvliegen naar bezoek</i>	
		<i>Kwaad!</i>		
	<i>'Hekken ze me misschien niet goed verstaan?'</i>	<i>Onzeker!</i>	<i>Herhalen van het verzoek in de gang te wachten</i>	



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Perspectief patiënt/familie

Gebeurtenis	Gedachte	Gevoel	Gedrag	Gevolg
<i>De verpleegkundige is bezig met de verzorging. Ze vraagt je nog even te wachten. Na 5 minuten ga je de kamer binnen.</i>	<i>Wt staan hier nu al lang genoeg te wachten. Zoveel werk is er nu toch niet aan ons vader!</i>	<i>Irritatie</i> <i>Ongeduld</i>	<i>De kamer binnengaan en plaats nemen bij vaders bed</i>	
	<i>Waarom mogen we niet bij vader zijn, als de verzorging gebeurt? Thuis zorgen we toch ook voor ons vader!</i>	<i>Verontwaardiging</i> <i>Onbegrip</i>		
	<i>Hoe zou het met vader zijn? Hij klinkt zo slecht deze morgen aan de telefoon!</i>	<i>Angst</i> <i>Bezorgdheid</i>		



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

Kader 2. Het verstaan van het gedrag of de woorden van de patiënt.

- Probeer ik soms te kijken vanuit het perspectief van de patiënt?
- Zou het kunnen dat de patiënt mij iets wil zeggen? Wat zou de patiënt dan bedoelen? Wat heb ik niet gezien? Wat heb ik niet gehoord?
- Wat is de boodschap die de patiënt of zijn of haar familie mij wil geven?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Weet dat agressie en grensoverschrijdend gedrag een **oorsprong** kent, en ook een **betekenis** heeft.
- Probeer u voor te stellen wat zich afspeelt in de **context van de patiënt**. Verplaats uw eigen perspectief naar dat van de patiënt. Wat heeft er zich **eerder** voorgedaan bij de patiënt? Hoe zou hij/zij zijn situatie kunnen **interpreteren**? Wat maakt het voor hem **ingewikkeld**?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Probeer te achterhalen **waarom** de patiënt agressief gedrag stelt: Is het vanuit **irritatie**, **machteloosheid**, **frustratie**? Wil hij/zij er iets mee **bekomen**, is het **doelgericht**? Of gaat het om agressie vanuit een **pathologie**, vanuit een 'ziek'-zijn?
- U luistert om te begrijpen wat de patiënt u duidelijk wil maken. Daarvoor is het belangrijk u **in te leven** en **empathie** te tonen. U zet uw eigen ideeën over hoe de situatie in elkaar zit, even op de achtergrond.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Verplaats u in het **standpunt van de patiënt**. Dat wil niet zeggen dat u het met hem of haar moet eens zijn. Het gaat erom dat u **begrijpt hoe hij of zij het ziet**. En dat u begrijpt waarom 'iets' voor de patiënt of diens familie kennelijk zo belangrijk is.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

Kader 3. Woorden geven aan wat soms lastig te verwoorden is.

- Hoe ben ik geneigd om te reageren op een perceptie van agressie of grensoverschrijdend gedrag?
- Ben ik geneigd om me terug te trekken in contact met patiënten wanneer het lastig wordt?
- Ben ik eerder geneigd om een gezaghebbende attitude aan te nemen ten aanzien van patiënten en hun familieleden?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Vermijd om te praten in de **wij-vorm**. Door in de wij-vorm te praten, vormt u **één blok** tegenover de patiënt. Dit kan **gevoelens van onmacht** bij de patiënt teweegbrengen, wat communicatie bemoeilijkt. Het is belangrijk om in de 'ik-vorm' te praten wanneer u uw boodschap wil overbrengen.
- **Luisteren** is erg belangrijk. Richt u daarvoor **volledig op de ander**. Neem uw tijd, maak oogcontact. Doe geen andere dingen terwijl u aan het luisteren bent. **Luisteren is luisteren**.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Stel **open vragen**, geef **erkenning** aan wat de patiënt u brengt en beoordeel niet. Op die manier creëert u meer **rust en een positieve betrokkenheid** bij de patiënt.
- Vermijd het **argumenteren**, het **bedreigen**, het **bekritisieren**, het **verdedigen**, het **minimaliseren**, het verward raken in een **machtsstrijd**, het **bevelen**.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Geef aan wat de situatie ook **met u persoonlijk** doet. Leg uit hoe u het gedrag van de patiënt interpreteert, en waar u het zelf moeilijk mee hebt: 'Ik wil het met u hebben over... want... voor mij/voor u/ is dit belangrijk omdat... want ik denk dat... en ik voel me daar... onder'. Geef kort maar concreet aan **wat u dwarszit** en hoe u er graag met de patiënt over zou willen praten.
- Leg het accent regelmatig op '**er samen aan werken**'. Daardoor **neemt u de tegenstelling weg** en benadrukt u het **gemeenschappelijke** in jullie belangen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Als je vertrouwen hebt,
hoef je niet de gehele trap te zien
om de eerste stap te zetten.

Martin Luther King



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Spreek in **bevestigende** en **niet in ontkennde** bewoordingen. Dus in plaats van 'Het is niet mogelijk..', gebruik eerder 'Een mogelijkheid is..'. Of in de plaats van 'Ik wil niet dat..', gebruik eerder 'Ik zou graag zien dat..'. Vervang ook de woorden 'mogen' en 'moeten' door 'willen' en 'kunnen'. Ook hiermee bouwt u aan **een positief klimaat** door het accent te leggen op mogelijkheden in plaats van beperkingen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag



Cartoon Jan De Graeve -
uit het boek 'Moeilijke mensen
bestaan niet' - Josè Roose



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- **Positieve verwachtingen** kan u ook scheppen door grote tegenstellingen (tussen uw perspectief en dat van de patiënt) als 'overbrugbaar' te benoemen. Bv.: 'Het zal niet eenvoudig zijn, maar we komen hier vast wel uit'.
- Let ook op uw **eigen lichaamstaal**. Welke houding neemt u spontaan aan? Probeer een open houding aan te nemen. Let op het volume van uw stem. **Wijs niet. Praat niet te snel.** Probeer op de **ooghoogte** van de patiënt te komen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

Kader 4. Stilstaan bij het eigen aandeel. Het eigen 'ingewikkelde'.

- Wat verwacht ik zelf van de relatie met de patiënt? Op welke manier beïnvloeden deze verwachtingen het contact met de patiënten?
- Hoe maak ik ruimte vrij voor het verhaal en de noden van de ander?



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Probeer helder te krijgen hoe **uw eigen reactie** of **uw eigen gedrag** naar de patiënt toe een **invloed** kan uitgeoefend hebben op het grensoverschrijdende gedrag.
- Probeer zicht te krijgen **op uw eigen 'wikkels'**. Verduidelijk voor uzelf welke normen of waarden voor u als vanzelfsprekend aanvoelen, en welke u **bewust of onbewust laat meespelen in het contact met patiënten.**



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Nog enkele praktische tips...

- Gooi **geen olie op het vuur**. Als u zich ergert aan het gedrag van de patiënt is het verleidelijk daar meteen bij je collega's over te gaan klagen. Die doen dan ook mee en naarmate de verontwaardiging **hoger** oploopt, wordt het **vervelender voor jezelf** en **moeilijker om constructief** iets met het incident aan te vangen.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Oprechte dank voor jullie aandacht!

Vragen? - tina.vandecasteele@vives.be



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Bibliografie

- Abderhalden, C., Needham, I., Dassen, T., Halfens, R., Fischer, J.E., & Haug, H.J. (2007). Frequency and severity of aggressive incidents in acute psychiatric wards in Switzerland. *Clinical Practice and Epidemiology in Mental Health*, 4, 3-30.
- Burnard, P., & Morrison, P. (2005). Nurses' perceptions of their interpersonal skills: a descriptive study using six category intervention analysis. *Nurse Education Today*, 25(8), 612-617.
- Carter, M.A. (2009). Trust, power and vulnerability: a discourse on helping in nursing. *Nursing Clinic of North America*, 44(4), 393-405.
- Dine, L., & Gastmans C. (2012). Trust and trustworthiness in nursing: an argument-based literature review. *Nursing Inquiry*, 19(3), 223-237.
- Duxbury, J., & Whittington, R. (2005). Causes and management of patient aggression and violence: Staff and patient perspectives. *Journal of Advanced Nursing*, 50(5), 469-478.
- Foster, C., Bowers, L., & Nijman H. (2007). Aggressive behavior on acute psychiatric wards: prevalence, severity and management. *Journal of Advanced Nursing*, 58(2), 140-149.
- Gerberich, S. G., Church, T. R., McGovern, P. M., Hansen, H. E., Nachreiner, N. M., Geisser, M. S., Ryan, A. D., Mongin, S. J. & Watt, G. D. (2004). An epidemiological study of the magnitude and consequences of work related violence: the Minnesota Nurses' Study. *Occupational and Environmental Medicine*, 61(6), 495-503.
- Hahn, S., Zeller, A., Needham, I., Kok, G., Dassen, T., & Halfens, R. J. G. (2008). Patient and visitor violence in general hospitals: a systematic review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 13, 431-441.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Bibliografie

- Maben, J., Adams, M., Peccai, R., Murrells, T., & Robert, G. (2012). 'Poppets and parcels': the links between staff experiences of work and acutely ill older peoples' experience of hospital care. *International Journal of Older People Nursing*, 7(2), 83-94.
- McCabe, C. (2004). Nurse-patient communication: an exploration of patients' experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13(1), 41-49.
- Needham, I., Abderhalden, C., Halfens, R. J. G., Fischer, J. E., & Dassen, T. (2005). Non-somatic effects of patient aggression on nurses: a systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 49(3), 283-296.
- Sellman, D. (2005). Towards an understanding of nursing as a response to human vulnerability. *Nursing Philosophy*, 6(1), 2-10.
- Vandecasteele, T., Debyser, B., Van Hecke, A., De Backer, T., Beeckman, D., & Verhaeghe, S. (2015). Patients' perceptions of transgressive behaviour in care relationships with nurses: a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 71(12), 2822-2833.
- Vandecasteele, T., Debyser, B., Van Hecke, A., De Backer, T., Beeckman, D., & Verhaeghe, S. (2015). Nurses' perceptions of transgressive behaviour in care relationships: a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 71(12), 2786-2798.
- Vandecasteele, T., Van Hecke, A., Duprez, V., Beeckman, D., Debyser, B., Grypdonck, M., & Verhaeghe, S. (2017). The influence of team members on nurses' perceptions of transgressive behaviour in care relationships: A qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 00, 1-12.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag

Bibliografie

- Waschgler, K., Ruiz-Hernandez, J. A., Llor-Esteban, B., & Garcia-Izquierdo, M. (2013). Patients' aggressive behaviors towards nurses: development and psychometric properties of the hospital aggressive behavior scale-users. *Journal of Advanced Nursing*, 69(6), 1418-1427.
- Winstanley, S. (2005). Cognitive model of patient aggression towards health care staff: The patient's perspective. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 19(4), 340-350.



Liever zo!
Samen positief handelen,
ook bij probleemgedrag