



Dagelijks een portie agressie

Tijdens werk en in privésituaties loop ik bijna dagelijks tegen agressie, geweld of pesten aan. Zo sta ik te wachten op de bus in een volledig gesloopt bushokje. Ik stap in en de buschauffeur krijgt een grote mond van een passagier omdat hij desgevraagd zijn muziek niet zachter wil zetten. Bij het uitstappen word ik geduwd

en krijg een snauw omdat iemand haast heeft om de bus te verlaten. En dit allemaal in een enkel busritje. Als ik om me heen kijk, zie ik dat steeds meer mensen laconiek reageren op wat zij om zich heen zien aan agressie. De kapotte bushalte wordt nauwelijks nog geregistreerd. Als de chauffeur moet optreden kijken de medepassagiers de andere kant op. Degene die duwt en snauwt wordt met een zucht verdragen.

Bij mijzelf merk ik op dat ik in mijn werk niet snel meer schrik van agressie, geweld of pesten. Ik ben verhard. Hoe erg is dat in mijn werk als therapeut, psycholoog, counsellor? Verharding belemmert immers een open houding naar je cliënt toe.

Doordat ik me bewust ben van deze verharding ga ik daar in mijn praktijk zorgvuldig mee om. Ik zorg er altijd voor dat ik bewust ben van wat ik zie, hoor en ervaar, en hier open mee omga.

Weet als hulpverlener dat je altijd een rolmodel bent voor de cliënt en je collega's. Je cliënt kijkt te allen tijde naar hoe jij met iets omgaat. Dat kan diens vertrouwen in jou vergroten of juist verminderen.

Veiligheid voorop: in de relatie tussen jou en je cliënt, en tijdens de behandeling. Bied veiligheid in de ruimte waar je de cliënt ontvangt en zorg voor een veilige werkomgeving voor jezelf als professional. Werk er met de cliënt aan dat hij zich veilig voelt in zijn leven en zijn omgeving.

Bezint eer ge begint. Je cliënt aanraken, zoals een arm om hem heen slaan om te troosten of hem een gemoedelijk schouderklopje geven, wordt niet altijd opgevat zoals door jou bedoeld. Houd hier terdege rekening mee.

Belangrijk is dat je toon, houding en woordgebruik overeenkomen met die van je cliënt. Cliënten met ervaringen van agressie, geweld of pesten zijn gevoelig voor tegenstrijdigheden. Een rustige toon, open houding en duidelijke communicatie zijn erg belangrijk. Goed begonnen is half gewonnen.

Naomi Albrechts

Naomi Albrechts is therapeut, trainer en begeleider. Samen met haar zus heeft ze een eigen praktijk, Sisters Remedies in Zaandam. Vanaf haar zeventiende is ze werkzaam in de hulpverlening, eerst als pedagogisch medewerker, later als leidinggevende en trainer. Nu is ze werkzaam als zzp'er. www.sistersremedies.nl