

Yvonne van Engelen



Naar een passende attitude binnen een
'waardig' pedagogisch klimaat

*Towards suitable attitudes within a
'dignified' pedagogical climate*

Yvonne van Engelen



Cultuuromslag in het professioneel hanteren van
conflicten en agressie in jeugdzorg, onderwijs en gezin

*Change of culture in the professional management of
conflict and aggression in youthcare, education and family*

Yvonne van Engelen

3 perspectieven:
3 perspectives

- Orthopedagoog & GZ-psycholoog speciaal basisonderwijs (voorheen jeugdzorg/jeugd-ggz)
- Trainer Agressiehantering CONNECTING
Opleiding Aandachtsfunctionaris/Trainer Agressiehantering en Sociale veiligheid (ATAS)
- Secretaris en vice-voorzitter European Network of Trainers in the Management of Aggression (ENTMA 08)

Yvonne van Engelen

• *Educationalist & Health Care Psychologist
special education (formerly youth (health) care)*

- Trainer Agressiehantering CONNECTING
Opleiding Aandachtsfunctionaris/Trainer Agressiehantering en Sociale veiligheid (ATAS)
- Secretaris en vice-voorzitter European Network of Trainers in the Management of Aggression (ENTMA 08)

Yvonne van Engelen

- *Educationalist & Health Care Psychologist special education (formerly youth (health) care)*
- *Trainer Aggression Management CONNECTING Train-the trainer 'Attention officer/trainer Aggression Management and Social Safety' (ATAS)*
- **Secretaris en vice-voorzitter European Network of Trainers in the Management of Aggression (ENTMA 08)**

Yvonne van Engelen

- *Educationalist & Health Care Psychologist special education (formerly youth (health) care)*
- *Trainer Aggression Management CONNECTING Train-the trainer 'Attention officer/trainer Aggression Management and Social Safety' (ATAS)*
- *Secretary & vice chair European Network of Trainers in the Management of Aggression (ENTMA 08)*



...de *kracht* van agressie en conflict?...

...*the power of conflict and aggression?*...



Agressie een last...


Aggression a nuisance...

Conflicten onderdrukken -

Suppress conflicts -

Liever voorkómen, anders **CONTROLE !**

Preferably prevent, otherwise CONTROL !



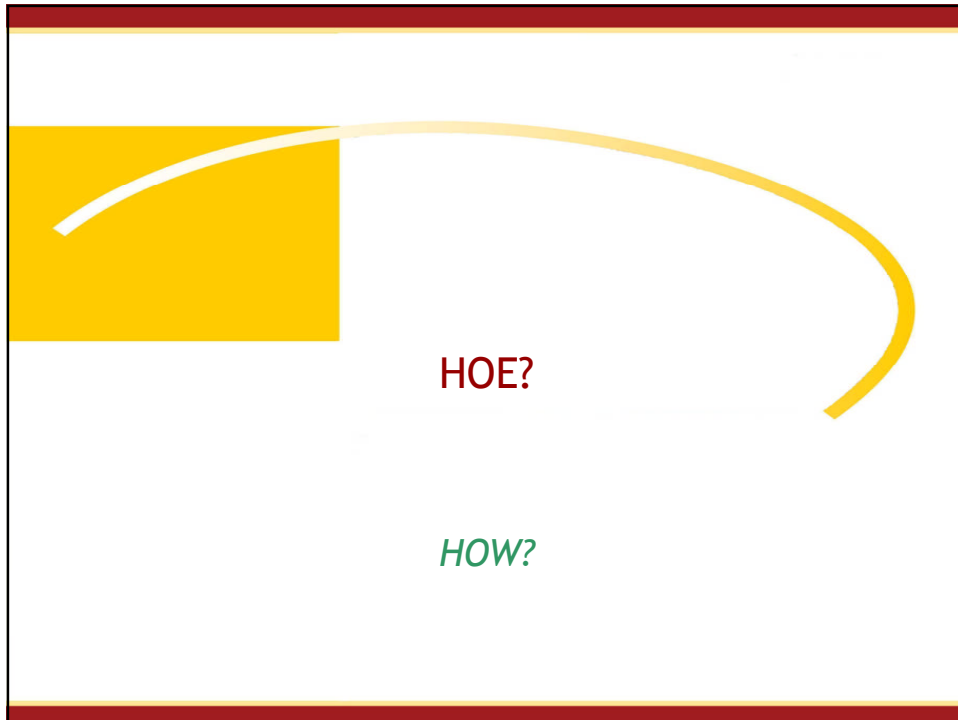
leder gedrag is intentioneel
en **zinvol** binnen een bepaalde context

*All behaviour is intentional and **makes sense**
within a specific context*



Agressie en conflicten **benutten:**
- gericht op de boodschap achter het gedrag -

Utilize *aggression and conflict:*
- *focus on the message behind the behaviour* -



Primair proces - *primary process*

- 'Split second' interventies


Split second interventions

- Reflectie-in-actie

Reflection-in-action

'Fingerspitzengefühl' (*German*)





Wie 'heeft het'?
en wat is 'het'?...

Who's 'got it'? and what is 'it'?...

'X-factor'



Kees van der Wolf:

'Weten wat te doen
in omstandigheden die zich nooit herhalen'

*'Knowing what to do
in circumstances that never repeat themselves'*

Kader agressiehantering:

*Framework
aggression management:*

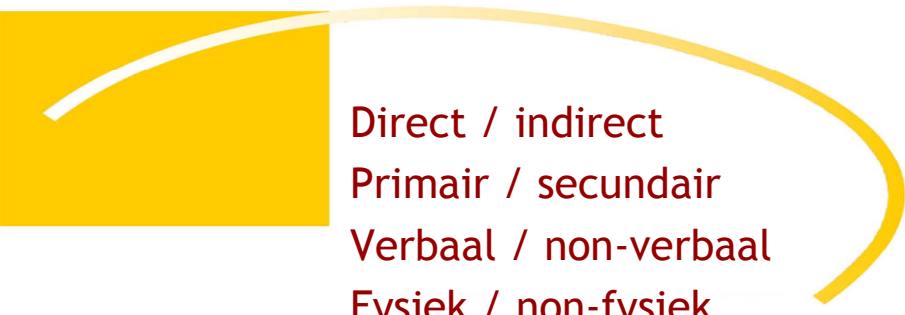
- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Wat is het? | 1. <i>What is it?</i> |
| 2. Waar komt het vandaan? | 2. <i>Origin?</i> |
| 3. Wat doet het met je? | 3. <i>Impact?</i> |
| 4. Hoe ga je er mee om? | 4. <i>How to manage?</i> |
| 5. Organisatie & veiligheidsbeleid | 5. <i>Organisation & safety policy</i> |

1. Wat is het?

What is it?

Agressie?
Aggression?





Direct / indirect
Primair / secundair
Verbaal / non-verbaal
Fysiek / non-fysiek
Reactief / proactief
Reactief / instrumenteel
.....

- 
- Hot-blooded (75%)
 - 'Over de rooie' *overwhelmed*
 - Reactief *reactive*
 - Cold-blooded (25%)
 - Instrumenteel *proactive*
 - op 'winst' gericht *profit*

2. Waar komt het vandaan? *Origin?*

A. Kenmerk van cliënt

Feature of client

B. Interactioneel gegeven (transactioneel)

Interactional (transactional)

C. Contextueel gegeven (ecologisch)

Contextual (ecological)

A. kenmerk van cliënt

Feature of client



-> Agressieregulatietraining

Aggression regulation training

-> Zelfcontrolemethodieken

Methods on Self control

B. Interactioneel gegeven (transactional)
Interactional datum (transactional)



inclusief het handelen van de professional:
includes acting of professional:

-> **Training agressiehantering / LSCI**
Training in the management of aggression / LSCI

C. Contextueel gegeven (ecologisch)
Contextual (ecological)

Primair proces ingebed in omgeving:
Primary process embedded in environment:

- **Binnen de instelling** *within the institute*
- **Buiten de instelling** *outside the institute*

3. Wat doet het met je?

3. Impact?

ADRENALINE !

Bij arousal, dreiging, conflict en agressie
With arousal, threat, conflict and aggression

Bij de cliënt én bij de professional...
client and professional

Conflictcyclus - tegenagressie
Conflict cycle - counter aggression

Adrenaline - vegetatieve reactie:

Biologisch
biological

- Vechten *Fight*
- Vluchten *Flight*
- BeVriezen *Freeze*
- (- FlauwVallen) *(Faint)*

4. Hoe ga je ermee om? 4. How to manage?

Biologisch
Biological

Vechten *Fight* ->
Vluchten *Flight* ->
BeVriezen *Freeze*->

Pedagogisch
Pedagogical

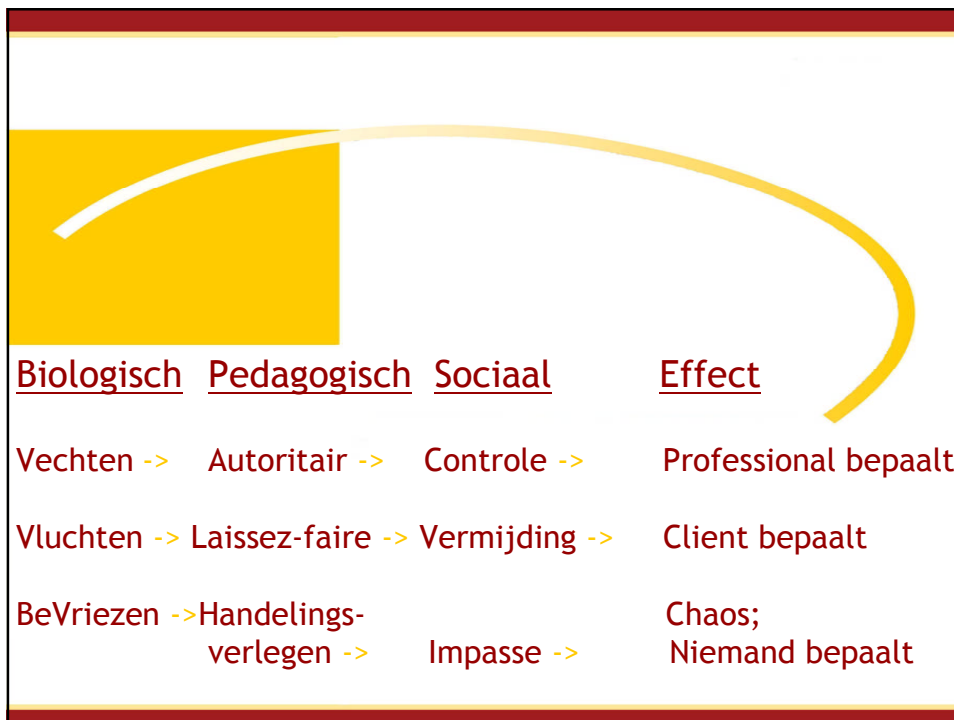
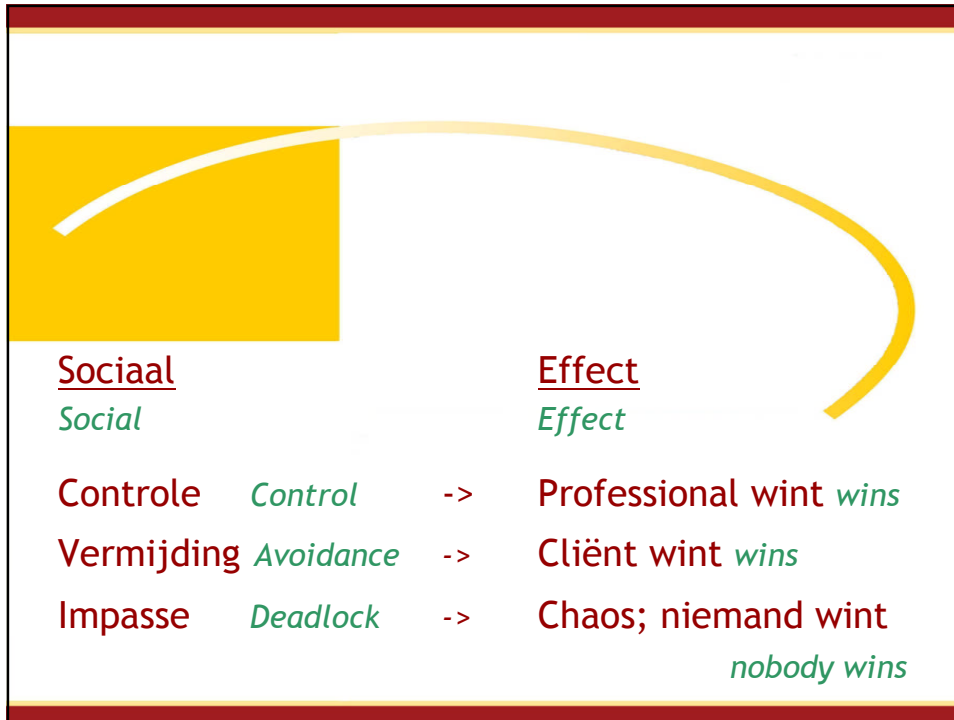
Autoritair *Authoritarian*
Laissez-faire *Anti-authoritarian*
Handelingsverlegen
Impotence to act

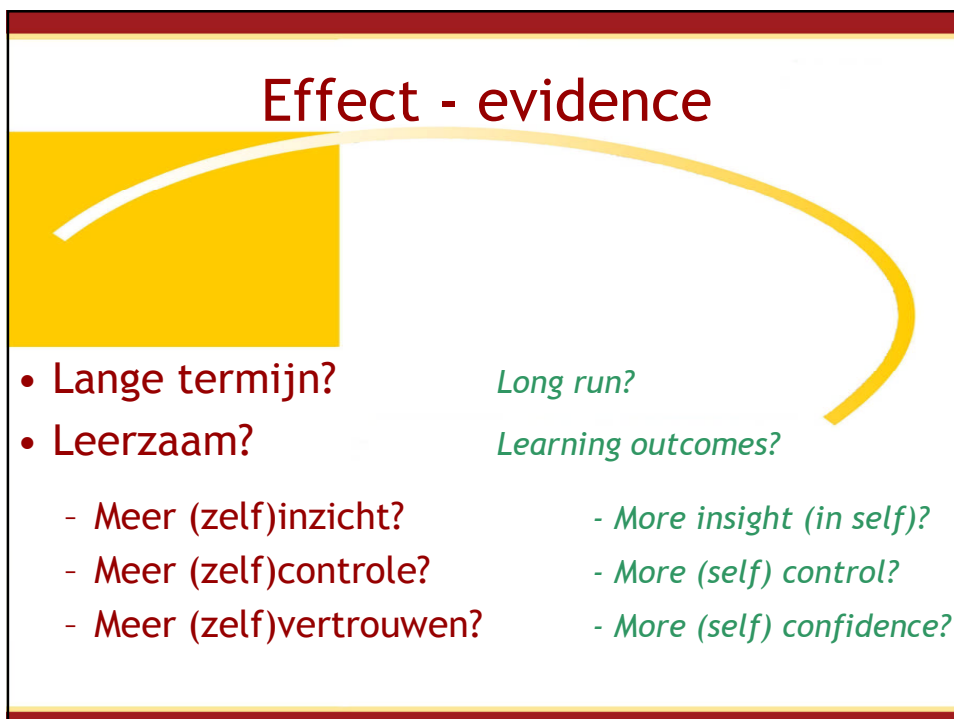
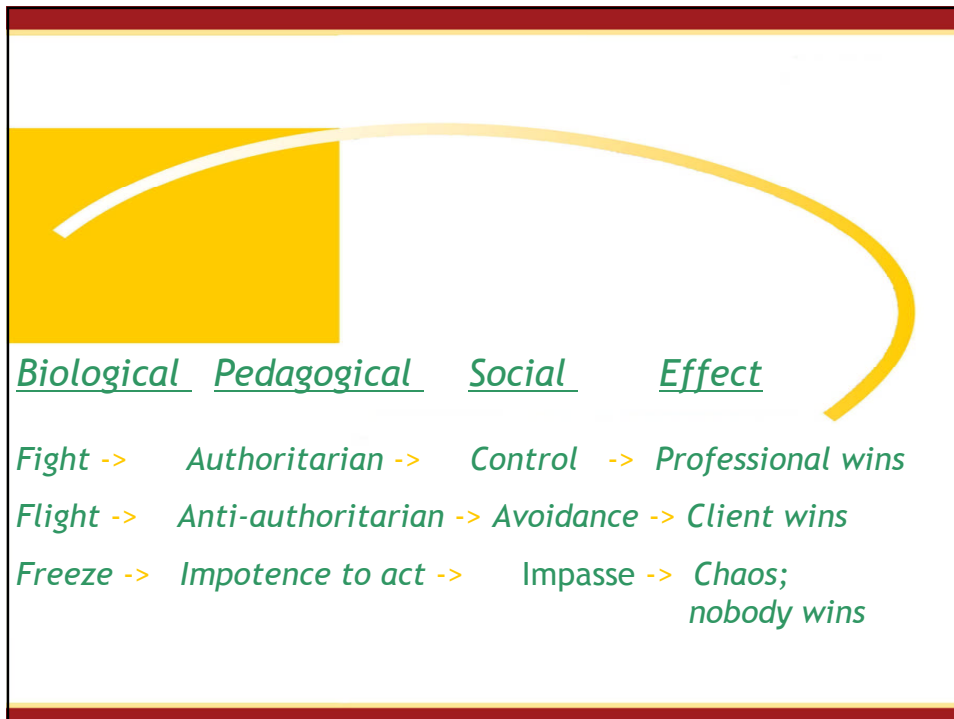
Pedagogisch
Pedagogical

Autoritair *Authoritarian* ->
Laissez-faire *Anti-author*->
Handelingsverlegen ->
Impotence to act

Sociaal
Social

Controle *Control*
Vermijding *Avoidance*
Impasse *Deadlock*





Wat werkt – *what works*

Vooral: Hoe werkt het?

How does it work?

Evidence based (effect-onderzoek)

Evidence based (effect research)

niet zonder 'Value' base

not without a value base




Anders *or else*:

Risico op effectieve,
Risk to effective,

maar 'corrupte' zorgcultuur
but 'corrupted' cultures of care


Effectiviteit van crisisinterventies:
Efficacy of crisis interventions:

- 
- Gewenste verandering?
Desirable change?
 - Langdurige, intrinsieke verandering?
Long-term, intrinsic change?
 - Passend binnen zorgethiek (verantwoorde zorg)?
Appropriate within care perspective?

Methodieken richten zich niet altijd op:
 Methodology not always focused on:

- Intenties van client *the client's intentions*
- Attributies van client *the client's attributions*
- Dialoog met client *dialogue with the client*
- Context; ecologisch perspectief
context; ecological perspective

| <u>Biologisch</u> | <u>Pedagogisch</u> | <u>Sociaal</u> | <u>Effect</u> |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Vechten -> | Autoritair -> | Controle -> | Professional bepaalt |
| Vluchten -> | Laissez-faire -> | Vermijding -> | Client bepaalt |
| BeVriezen -> | Handelingsverlegen -> | Impasse -> | Chaos; Niemand bepaalt |
| Vrijmaken -> | Autoritatief/ -> | Contacteren -> | Win-win |
| | Democratisch | Faciliteren | Dialogoog |



| <u>Biological</u> | <u>Pedagogical</u> | <u>Social</u> | <u>Effect</u> |
|-------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Fight -> | Authoritarian -> | Control -> | Professional wins |
| Flight -> | Anti-authoritarian -> | Avoidance -> | Client wins |
| Freeze -> | Impotence to act -> | Deadlock -> | Chaos; nobody wins |
| Free -> | Authoritative/ Democratic -> | Contact -> Facilitate | Win - win Dialogue |

Contacteren *to contact*



- Gericht op verbinden *focus on connecting*
- Op zoek naar de intenties en attributies achter het gedrag *in search for intentions and attributions behind the behaviour*
- Wat is de boodschap? Wat is de behoefte?
What is the message? What is the need?

Overspoeld? *Overwhelmed?*

Behoeftte:
Need:

- Mededogen *compassion* en 'containment'
- 'Holding environment' met optimale distantie
- Met betrokkenheid grenzen aangeven
Limit with engagement
- Coldblooded: winst minimaliseren
Minimize profit

Professioneel handelen - 3 opties: *professional interventions - 3 options*

1. Geen reactie/respons; negeren *Ignore*
2. Reactie *Reaction*
3. Respons *Response*

Geen reactie/respons; negeren *Ignore*

- Geen zichtbaar affect *no visible affect*
- Alles 'onder controle' (?) *'everything under control' (?)*
- Niet invoegen op arousal-niveau *no level up*
- Geen contact *no contact*
- Client voelt zich niet gezien / niet gehoord
not heard / not seen
- Agressie neemt toe *aggression increases*

Reactie *Reaction*

- Primair affect (heftig) - tegenagressie *counter aggression*
- Buitenproportioneel *disproportionate*
- Impulsief invoegen op arousalniveau *impulsive level up*
- Geen contact *no contact*
- Interventie niet gestoeld op waarden/waardigheid *no dignity*
- Client overruled: agressie neemt toe *aggression increases*

Respons *Response*

- Het resultaat van reflectie-in-actie *reflection-in-action*
- Gemoduleerd (mild) affect *mildly modulated affect*
- Proportioneel, afgestemd op situatie/behoefte *proportionate*
- Enigszins invoegend op arousalniveau *moderately level up*
- Contact *contact*
- Waardigheid *dignity*
- Client voelt zich gezien/gehoord *client feels being heard/seen*
- Agressie neemt af, vloeit weg *aggression decreases (drain off)*

Respons = spiegelen *mirroring*



‘Spiegelbeeld’ ‘Mirror reflection’:

- o Plaatje *Image*
- o ‘Afspiegeling’ van werkelijkheid *reflects reality*
- o Herkenbaar, maar niet gelijk aan werkelijkheid
Recognisable yet not equal to reality
- o Niet echt, maar wel gelijkend *not real, but similar*
- o Gemoduleerd *modulated*

X-factor

- Meer waardigheid
More dignity
- Van reactie naar respons
From reaction towards response
- Het vermogen te spiegelen
The ability to ‘mirror’
- Soms distantie nemen voor contact
Sometimes taking distance to contact
- Minder door situatie laten leiden,
meer door professionele intenties
*Determined less by circumstances,
more by professional intentions*

- TRAINING -

Ruimte *Space*



‘Een kudde schapen controleer je het best
door ze een grote wei te geven’

*‘The best way to control a flock of sheep is
to give them a big field’*

Shunryu Suzuki

5. Organisatie & veiligheidsbeleid *Organisation & safety policy*

Het Context Schema

OMGEVING/ CONTEXT
fysiek/sociaal/cultureel/wettelijk/politiek/management


SOCIALE ACTOR
(professional)

Primair proces

SOCIALE ACTOR
(client)

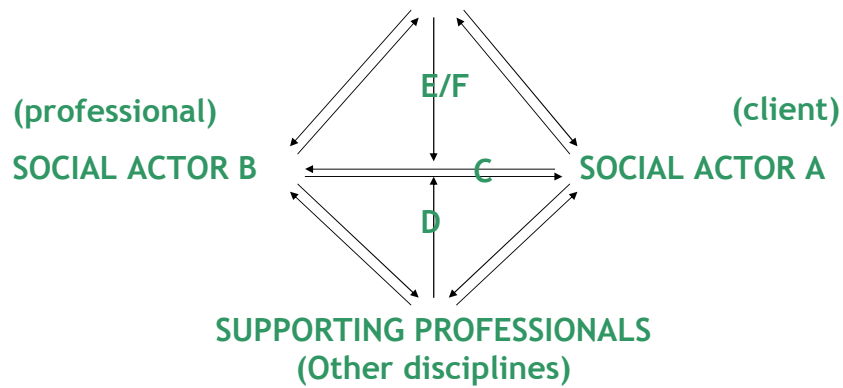
ONDERSTEUNENDE PROFESSIONALS
andere disciplines

Niveau's van invloed op primair proces
Levels of influence to the primary process

- 
- A. Client
 - B. Professional
 - C. Interactie client - professional
 - D. Ondersteunend personeel *Supporting staff*
 - E. Management
 - F. Externe omgeving *External environment*

The Context Scheme

physical/social/cultural/legal/political/management
ENVIRONMENT / CONTEXT





| | |
|--|------------------------------|
| A. Zelfcontrole / zelfbeheersing | <i>Self control</i> |
| B. Weerbaarheid van professional | <i>Resilience</i> |
| C. Training interactie client - professional | |
| D. Advies en begeleiding | <i>Advice and support</i> |
| E. Arbeidsomstandigheden | <i>Working conditions</i> |
| F. Politiek, wetgeving | <i>Politics, legislation</i> |

Organisatiebrede aanpak / veiligheidsbeleid
Comprehensive organisational approach - safety policy

WORP:

Wetgeving

Legislation

Opvang / nazorg

After care

Registratie

Registration

Professionalisering

Professionalize

(training, supervisie, intervisie, werkbegeleiding)

Focus op 'gedrag' en 'controle'

Focus on 'behaviour' and 'control'



Dweilen met de kraan open

- Swimming against the tide -

Kleine oplossingen voor grote problemen
Small solutions for big problems



- een druppel op een gloeiende plaat -



- *Just a drop in the ocean* -

Dank voor uw aandacht !

Thanks for your attention !