

Inhoud

	Over de auteurs	II
	Woord vooraf	12
	Een praktische handreiking	12
	Opbouw van het boek	13
	Mannelijke en vrouwelijke vorm	14
	Bij deze tweede druk	14
1	De-escalerende aanpak van conflicten en agressie	15
1.1	Inleiding	15
1.2	Fasen in de escalatiecyclus	15
1.3	Zelf oefenen	16
1.4	Agressie herkennen	16
1.5	Agressie als maatschappelijk verschijnsel	17
1.6	Zelfbehoud en geweldloosheid	18
1.7	Basisregels bij dreigend of agressief gedrag	18
2	Verbale intimidatie	20
2.1	Inleiding	20
2.2	Overwegingen	21
2.3	Reflectie	22
	Hoe had het anders kunnen verlopen?	22
	Nee verkopen	23
	Is de klant patiënt of is de klant koning?	24
	Machteloosheid en afhankelijkheid bij de patiënt	25
	Machteloosheid en angst bij de assistente	26
	Afspraak, afspreken, afgesproken	26
	Afspraken over tijdstippen	28
	Afsluiten van het contact met de patiënt	28
2.4	Tips en adviezen	29
	Praktijkorganisatie	30

3	Machtsstrijd	31
3.1	Inleiding	31
3.2	Overwegingen	32
3.3	Reflectie	33
	Strategie in communicatie	33
	Houding en strategie in conflicten	35
	Verlies, ontbering, aantasting en bedreiging	36
	Communicatieproblemen	40
	Territoriale invasies	40
	Agressie	41
	Zelfbeheersing of zelfcontrole	42
3.4	Tips en adviezen	42
4	Veiligheid en bedreiging	44
4.1	Inleiding	44
4.2	Overwegingen	45
4.3	Reflectie	46
	Alleen werken, huisbezoek en gevaarlijke plaatsen	46
	Onvoorspelbare gedragingen	47
	Veiligheid bij huisbezoek en visites	47
	Kleding en tas	48
	Gevaarlijke plaatsen	49
	Zelfbehoud	49
	Veiligheidsaspecten van de praktijkinrichting	50
	Achterdochtige en bedreigende, onrustige patiënten	50
	Ernstige verwarring: gooien en smijten	51
	Psychiatrie en agressie	51
4.4	Tips en adviezen	52
	Telefoongesprek	53
5	Medicalisering als conflictbron	54
5.1	Inleiding	54
5.2	Overwegingen	56
5.3	Reflectie	58
	Charmeoffensief of manipulatie?	58
	Oplopende ruzies: signalen	59
	De patiënt wil het niet horen	60
	Medicalisering van een arbeidsconflict	60
	Medische macht en medische kracht	61
5.4	Tips en adviezen	63

6	Intercultureel misverstand	64
6.1	Inleiding	64
6.2	Overwegingen	66
	Cultuurverschillen en referentiekaders	66
6.3	Reflectie	68
	Serius nemen als dilemma	68
	Familiebanden als sociale controle	69
	Opkomen voor de familie	69
	Beschuldiging en machteloosheid als machtsmiddel	70
	Confrontatie	70
	Slecht nieuws	71
	Oogcontact	72
	Grenzen stellen	72
	Afspraken en tijd	72
	Sekseverschillen	73
	Niet alles is cultuur	73
	Indrukvorming, vooroordeel en categorisering	74
6.4	Tips en adviezen	75
7	Dreiging en agressie op de dokterspost	76
7.1	Inleiding	76
7.2	Overwegingen	77
7.3	Reflectie	78
	Ongenoegen over triage	78
	Context van het spoedgeval	78
	Aan de telefoon	79
	Aan de balie	81
	In de wachtkamer	82
	De spreekkamer	82
	Visites	83
7.4	Tips en adviezen	83
8	Werkdruk en agressieve gevoelens	85
8.1	Inleiding	85
8.2	Overwegingen	86
8.3	Reflectie	87
	Overbelasting en agressie	87
	Wat is er nodig voor optimaal functioneren?	88
	Afstemming: social support	91
8.4	Tips en adviezen	92

9	Persoonlijkheidsstoornissen en agressie	95
9.1	Inleiding	95
9.2	Overwegingen	97
	Appel om hulp	97
9.3	Reflectie	98
	Appel of manipulatie?	98
	Claimen	98
	De arts in de redderspositie gedrukt	100
	Persoonlijkheidsstoornissen en agressie	100
	Verslaving	103
	Narcistische krenking	103
	Overdracht en tegenoverdracht	104
9.4	Tips en adviezen	105
10	Agitatie	106
10.1	Inleiding	106
10.2	Overwegingen	107
	Agressie en psychiatrische problematiek	108
10.3	Reflectie	109
	Psychotische toestanden en geweld	109
	Dronkenschap	111
	Combinatiegebruik van alcohol en drugs	112
	Medisch-somatische toestanden en agitatie	113
	Ziekte van Alzheimer	114
	Politieassistentie bij dreigende agressie	116
	Houding van de arts bij gesignaleerde mishandeling binnen een gezin	117
	Testing the limits	118
10.4	Tips en adviezen	119
11	Seksuele intimidatie en provocatie	121
11.1	Inleiding	121
11.2	Overwegingen	123
11.3	Reflectie	124
	Een kwestie van levensstijl	124
	Intimideren, manipuleren en provoceren	125
	Zelfbeheersing en zelfcontrole van de patiënt	126
	Beroep op normen en waarden	127
	Regels en afspraken	128
	Preventie	129

	Pressie	130
	Machteloosheid en overleving	130
	Nabijheid en distantie	132
11.4	Tips en adviezen	132
12	Fysiek geweld	134
12.1	Inleiding	134
12.2	Overwegingen	136
	Begrip tonen	137
12.3	Reflectie	138
	Houding tegenover onoplosbare conflicten	138
	Omgaan met beschuldigingen en kritiek	138
	Zelfverdediging en wetgeving	139
	Zelfbehoud of zelfverdediging?	139
	Aanraking als escalatiepunt	140
	Ertussen springen	141
	Fysieke bevrijding omwille van zelfbehoud	141
12.4	Tips en adviezen	145
13	Gijzeling en stalking	146
13.1	Inleiding	146
13.2	Overwegingen	148
13.3	Reflectie	149
	Dreiging en chantage	149
	Boosheid en wraakgevoelens	150
	Dreigen: van schelden tot gijzelneming	150
	Gijzeling	151
	Rol van onderhandelaar en te volgen methode	152
	Arts als (externe) onderhandelaar	153
	Gespreksstrategie en houding	153
	Terugblik op de casus	157
	Belaging en stalking	158
13.4	Tips en adviezen	160
	Gijzeling	160
	Belaging en stalking	161
14	Opvang en nazorg	162
14.1	Inleiding	162
14.2	Overwegingen	163
	Posttraumatische stress	163

14.3	Opvang en nazorg voor arts en assistente	163
	Bespreken met partner, vriend of collega's in de praktijk	163
	Hulp zoeken	166
	Meldpunt Agressie	166
	Aangifte	167
	Civiele procedure	167
	Hoe verder met deze patiënt?	168
	Spijtwoede	168
14.4	Tips en adviezen	170
	Literatuur	171