

Vergroot de veiligheid in uw praktijk...

# Wat te doen voordat het uit de hand loopt

De beelden van de dierenarts die afgelopen december werd mishandeld door **een boze klant** staan de meesten van ons ongetwijfeld nog op het netvlies gebrand. Verbale, maar ook fysieke agressie lijkt in onze maatschappij, en dus ook in de dierenartspraktijk, steeds vaker voor te komen. In het februarinummer van dit tijdschrift verhaalde een andere collega over de impact dat geweld op haar werk heeft gehad en nog steeds heeft. En hoewel **agressie in de praktijk** niet 100 procent is te voorkomen, heb je wel invloed op de manier waarop je daarmee omgaat. Door het vergroten van je weerbaarheid houd je meer grip op de situatie.

TEKST DIANA VAN HOUTEN, DIERENARTS | FOTO KJELL POSTEMA

“Mijn vrouw is dierenarts en tijdens haar dienst heeft zich een situatie voorgedaan waarbij ze zich onveilig voelde,” aldus Tijn Bettink van Spaarne Veterinair. “Niet heel veel later stond er ‘s nachts een inbreker voor de praktijkdeur. Toen vroeg ik mij af hoe dierenartspraktijken eigenlijk omgaan met hun veiligheid.” In 2015 is Tijn tijdens zijn bezoeken aan de dierenartspraktijken in het land en tijdens trainingen met dierenartsen gaan rondvragen wat hun ervaringen waren omtrent verbale en fysieke agressie. “Wat me hieraan vooral opviel, is dat praktijken die ik sprak hun schouders een beetje ophalen over het onderwerp agressie. Heel vaak kreeg ik namelijk min of meer dezelfde antwoorden, iedereen had wel eens wat meegemaakt en deed daar vervolgens wat lacherig over.

Onder het motto: ‘Wat kunnen WIJ eraan doen? Er lopen altijd gekken rond, het hoort erbij.’ Wat ik steeds zorgelijker begon te vinden, is dat met die uitspraken en de ogenschijnlijke laconieke houding je eigenlijk zegt: ‘Wij hoeven niets te doen. Het is nou eenmaal zo.’ En daar denk ik echt anders over.”

## Krav Maga

Zelf zijn Tijn Bettink en zijn vrouw vier jaar geleden Krav Maga gaan trainen. “Bij die trainingen heb ik gezien wat je kunt doen aan je eigen veiligheid, zowel verbaal als fysiek. Mijn vrouw is door middel van Krav Maga aan haar verbale en fysieke veiligheid gaan werken waardoor ze nu zelf heel anders met lastige klanten omgaat.” Maar wat is Krav Maga nu eigenlijk? Martijn Bos is eigenaar van Trainingscentrum Helena en is instructeur Krav Maga: “In tegenstelling tot een

heleboel vechtsporten is Krav Maga een zelfverdedigingssysteem, dat bovendien voor iedereen te leren is. Het onderscheidt zich in de eenvoud en de effectiviteit. Het is ooit ontwikkeld door het Israëliëse leger en was

.....  
*Krav Maga onderscheidt zich in eenvoud en effectiviteit*  
.....

in eerste instantie alleen voor militaire doeleinden. De Krav Maga zoals wij die aanleren is een burgervariant. Wat Krav Maga uniek maakt, is de praktische toepassing. Het enige doel van Krav Maga is het vergroten van je veiligheid. Enerzijds is dat loskomen



Je kunt grote invloed uitoefenen op een conflict door je eigen gedrag.

uit grepen zoals verwurging, anderszids is dat preventief handelen zoals het omgaan met bedreigingen.”

Martijn vervolgt: “Je kunt een hele grote invloed uitoefenen op een conflict als je het vermogen hebt jezelf te kunnen kalmeren en je eigen stressniveau onder controle te houden. Een conflict loopt vaak uit de hand doordat er emotionele dingen worden gezegd en emotionele reacties in het lichaam zichtbaar worden. Iemand die verhaal komt halen en op zoek is naar ‘dominantie’ zal eerder iets beginnen tegen een kwetsbaar iemand dan tegen iemand die zelfvertrouwen uitstraalt. Kwetsbaarheid is

heel vaak de aanleiding voor geweld. Daarom is het ook belangrijk een plan te hebben, dat geeft zekerheid en maakt je minder kwetsbaar. Daarnaast is het van belang dat je de technische beslissing durft te maken om voor jezelf te kiezen. Dat is heel iets anders dan een emotionele beslissing. Het creëren van een gevechtsbereidheid laat je veel minder kwetsbaar overkomen. De volgende stap is dan dat je weet hoe je je fysiek kunt verdedigen. Het onvermogen om dat te kunnen straal je uit. Ook in dierenartsenpraktijken komt geweld steeds vaker voor en we merken dat de vraag naar trainingen steeds meer

toeneemt. Met behulp van een training kun je zowel je fysieke als ook je mentale kracht vergroten.”

### **Je veiligheid vergroten**

Zelfs als het volgen van een zelfverdedigingscursus je -nu nog- te ver gaat, kun je toch maatregelen nemen om je veiligheid te vergroten. Martijn: “Allereerst: zorg dat je een plan hebt en dan bedoel ik niet een plan op papier, maar een echt plan dat wordt gedragen door al het personeel en dat ook met enige regelmaat wordt geoefend. In zo'n plan moet duidelijk zijn welke vluchtwegen er zijn, tot wie je je kan richten in geval



Israëlische soldaat oefent Krav Maga in volledige uitrusting.

## TRAINING EN TEAMUITJE: VERGROOT JE VEILIGHEID

Spaarne Veterinair, onderdeel van Spaarne Coaching heeft in samenwerking met Trainingscentrum Helena een training ontwikkeld die medewerkers in de praktijk helpt hun veiligheid te vergroten. U leert hoe u zich het beste kunt voorbereiden op een conflict-situatie, welke preventieve en de-escalerende verbale handelingen er zijn, u oefent de-escalerende fysieke handelingen en weringstechnieken en leert wat u kunt doen als u daadwerkelijk wordt aangevalen. Door de training te volgen op uw eigen locatie en met uw eigen teamleden leert u tevens met uw team communiceren onder stress. Naast de training kan er ook een teamuitje worden geboekt. Hierin leren u en uw medewerkers op een leuke, laagdrempelige en fysieke manier de veiligheid op de werkvloer te vergroten. Meer informatie vindt u op: <http://www.spaarneveterinair.nl/vergroot-je-veiligheid>.

van nood, is er een hulplijn of noodlijn, zijn er collega's in het pand? Het is belangrijk na te denken wat je grootste bedreiging kan zijn in de praktijk en daar je plan op af te stemmen. Het beginnen met het erkennen van mogelijke bedreigingen is een eerste stap."

Mocht er daadwerkelijk iets gebeuren dan is het volgens Martijn van groot belang dat hier na afloop over gepraat wordt. "Zelfs als iemand aangeeft hier geen zin in of behoefte aan

te hebben, dient toch een gesprek plaats te vinden tussen de werkgever en de werknemer(s). Voor de verwerking is het van groot belang dat iemand zich na een conflict begrepen voelt. Erover praten met mensen uit de omgeving helpt daarbij."

### Oefenen

Tijn en zijn vrouw hebben door te trainen een groter gevoel van veiligheid gekregen. "We staan steviger in onze schoenen doordat we weten wat

we moeten doen als het nodig is. Hopelijk hebben we het nooit nodig, maar zoals het gezegd luidt: 'It is better to have a tool and not need it, then to need it and not have it.' Het zou voor iedere dierenartspraktijk zinvol zijn even stil te staan bij de vraag: 'Wat doen we als het uit de hand loopt?' Ook al is het heel menselijk hier niet over te willen nadenken." Martijn: "De mens is geneigd bedreigingen niet te willen zien, om acties uit te stellen. De voornaamste functie van angst is je aan te zetten tot actie, maar dat wordt heel vaak onderdrukt. In plaats van tot actie over te gaan, weten we niet wat te doen en laten we ons 'bevroren'. Tot actie overgaan, met name als je angstig bent, is iets wat je kunt leren." Tijn: "Ik vond het mijn verantwoordelijkheid twee werelden met elkaar in contact te brengen en ben daarom een samenwerking aangegaan met Martijn en zijn trainingscentrum. Dierenartsen die zich veiliger willen voelen tijdens hun werk kunnen bij ons terecht. Het grappige is dat het motto van Trainingscentrum Helena is 'Sterk in je schoenen!' En het motto van Spaarne Veterinair 'Sterk in je werk!' Hoe toevallig..." ●