



## AGRESSIECURSUS 'KNOTEREN EN

# KNOAIEN'

Omgaan met agressieve cliënten kun je leren, vinden activiteitenbegeleiders van GGZ Noord- en Midden-Limburg. Maar woedeuitbarstingen kun je ook voorkomen door cliënten zinvolle bezigheden te geven en ze menselijk te benaderen.



**T**amara Goossens heeft sinds begin 2006 een pieper. 'Als iemand door het lint gaat kan ik een signaal sturen, dan laten 'de renners' op andere afdelingen alles vallen en stormen ze hierheen. Maar het is nog nooit nodig geweest.'

Er gebeurt natuurlijk wel eens wat. De mensen zijn kortaf soms, zeker in deze tijd, nu de blaadjes vallen en de feestdagen hun schaduw vooruitwerpen. 'Ik ben ook wel eens kortaf', zegt Nellie Janssen. Ze komt nu zes jaar op het interne activiteitencentrum, ze maakt er spijkerclips en demonteert videobanden. 'Ik hoef eigenlijk niet meer te werken', zegt ze. 'Ik ben al 59, maar je kunt zelf niet alle dagen vullen. Een beetje onder de mensen zijn is goed. Er wordt wel eens iemand kwaad, maar dan laat ik me maar knoteren.' Tamara Goossens lacht. 'Knoteren, knoaien, dat is wat op de agressie cursus A en B-gedrag heette. Verbaal geweld, tegen jezelf en anderen.'

De medewerkers van het interne en externe dagactiviteitencentrum van GGZ Noord- en Midden-Limburg in Venray tonen zich tevreden over de tweedaagse training van opleidingscentrum Stavoor in het omgaan met verbale agressie. Goossens: 'Je zoekt de oorzaak, probeert niet meteen te verbieden, maar het met humor te blussen. Als dat niet lukt moet je een duidelijke grens trekken.'

Allemaal een kwestie van gezond verstand toch, waarom is daar training voor nodig?

'Door zo'n cursus kun je afstand nemen', zegt Goossens. 'Wij werken veel op intuïtie en gevoel, dat heb je ook nodig omdat je vaak creatief op situaties moet inspelen', zegt Ans Versteegen, negen jaar geleden heringetreden als activiteitenbegeleider en inmiddels ook belast met coördinatie-taken. 'Maar kennis is ook nuttig, bijvoorbeeld over de ontwikkelingsstadia van agressie, over de manieren waarop mensen stoom kunnen afblazen.'

#### OPGEHEVEN VINGERTJE

Bij het externe dagactiviteitencentrum (dac) – 450 geregelde bezoekers – komt begeleider Sjaak Snellen binnen in een wolk frisse buitenlucht. Hij heeft net met dac-bezoekers de wekelijkse nordic walking-tocht gelopen. 'Het wandelen is eigenlijk een bijproduct', zegt hij. 'Mensen lopen meestal twee aan twee te kletsen, die intimiteit geeft een meerwaarde.' Hij ziet wel eens agressie, maar sporadisch. 'In de cursus hebben we

geleerd escalatie te voorkomen. Ik ben attent gemaakt op de instinkers: te dicht bij iemand staan, stemverheffing, opgeheven vingertje. Op afdelingen komt wel meer agressie voor; daar loopt men geregeld tegen frustraties aan, hier is vrijheid.'

Een verdieping hoger kookt bezoeker-chefkok André van Tegelen spaghetti. 'Ik maak al dertien jaar de middagmaaltijd klaar', zegt hij. 'Vroeger op vier pitjes in een piepklein keukentje, en moet je nou zien!' Hij wijst op het roestvrijstalen kookeiland in de riante keuken. Het is een van de vele voorzieningen in het voormalige schoolgebouw, zoals de door bezoekers bestierde computerwerkplaats waar de printer net een serie Google Earth-plaatjes uitspuugt, het onlangs via internet voor 200 euro aangeschafte roeiapparaat, het textiellokaal, de kapsalon, de lichte huiskamer, een lokaal om te roken en een boerderij buitenshuis. Wie hier niets te doen vindt, wil niets doen.

'Ik denk dat het veelzijdige aanbod minder agressie veroorzaakt dan de verplichte arbeidstherapie van vroeger', zegt Goossens, en Ans Versteegen bevestigt dat. 'Mensen deden en masse hetzelfde, dag in dag uit. En ik was jufvrouw Versteegen met een wit schort voor, die het wel eens even regelde. Nu ben ik Ans en vraag ik wat mensen willen. Ik heb in de praktijk geleerd dat meedeinen op de golflengte van cliënten en op tijd afbuigen beter is dan tegenstand onderdrukken. Hoe ziek iemand ook is, hij blijft een mens en op dat stukje kun je hem aanspreken.'

Keuzevrijheid voor cliënten, zinvolle bezigheden, cliënten voor vol aanzien. Allemaal gezond verstand, net als de agressietraining. Maar daarom nog niet vanzelfsprekend, zeggen medewerkers van het Cliënten Advies Bureau (CAB) dat collectieve cliëntenbelangen behartigt. Elly Rommen: 'Cliënten worden vaak geconfronteerd met: "Nee, nou niet". Ik heb het zelf meegemaakt op de gesloten afdeling. Ik móest er even uit, vijf minuten maar. "Nee, nou niet", kreeg ik te horen, een bot verbod. Toen trapte ik keihard tegen de deur, ik schrok van mezelf.' Jos Kusters: 'Instellingen moeten concurreren, dus met minder tijd meer cliënten helpen. Hulpverleners hebben er zelf ook last van. Het dac is overigens beter.' Cor Rutten: 'Je wilt worden aangesproken op wat je kunt. Ik heb meer gehad aan het werken op het CAB dan aan dertien jaar ggz.'