



FOTO: S. NORBERT VOSKENS

ABVAKABO FNV traint in weerbaarheid 'Klagen mag wel, maar dreigen niet'

Agressie in de kiem smoren. Of in ieder geval als zorgverlener de touwtjes in handen hebben. Dat is het doel van de training 'leren omgaan met klaag- en zeurgedrag'. Ruim twintig mensen deden mee aan de workshop die ABVAKABO FNV aanbood tijdens de Nursing-beurs.

'Sporten is mijn uitlaatklep'

Loes Verberne werkt als verpleegkundige met dementerenden in een verpleeghuis in Eindhoven.

Raakt je werk je wel eens letterlijk?

"Als patiënten iets niet begrijpen, beginnen ze te slaan of te bijten. Dat is onmacht."

Moest je daar aan wennen?

"Ja. Maar als je er van uit gaat dat deze mensen het niet expres of met opzet doen, dan helpt dat."

Kun je het loslaten?

"Dat heb ik moeten leren. Ik vind mijn werk heel belangrijk. Maar klaar is ook klaar. Bij de deur ben ik al bezig met alle dingen die ik thuis wil doen. En sporten is een noodzaak voor me om los te laten. Als ik dat niet al die jaren had gedaan, was ik vast overspannen geraakt."

Landelijk bestuurder Gehandicaptenzorg Hans Moerman van ABVAKABO FNV staat voor een groep deelnemers tijdens de workshop in Utrecht. Hij houdt een praatje, maar voelt zich ongemakkelijk. Want zijn collega Ellen zou er ook zijn, maar die is er nog niet en nu loopt het niet zoals gepland. Dan komt Ellen binnenstormen. Ze verontschuldigt zich: het waait hard, het was chaotisch op de weg, kan toch gebeuren? Zacht en vriendelijk laat Hans weten dat hij er niet blij mee is. De zaal zit er geschrokken bij. Maar dan blijkt het voorval onderdeel van de training. Ellen is een professionele trainingsacteur, Hans Moerman speelde mee. De boodschap: als je weerbaar wilt zijn, moet je duidelijker zijn. Rechte houding, krachtige stem en ferme taal horen daar bij. Hans mag het nog eens over doen. Als Ellen opnieuw binnenstormt, komt hij schreeuwend op haar af. Dit is misschien weer te agressief en te veel op de ander gericht, stellen de deelnemers. Goed reageren op lastige situaties is nog een hele kunst.

Feedback

ABVAKABO FNV maakt zich zorgen over de veiligheid van zorgpersoneel.

Uit de enquête die de bond afgelopen najaar hield onder 1200 medewerkers en leden, blijkt dat bijna niemand gespaard blijft. Reden voor ABVAKABO FNV om het onderwerp centraal te stellen: in cao-onderhandelingen, in beleid maar ook tijdens de vakbeurs Nursing, die half december in Utrecht werd gehouden. In drie workshops was aandacht voor het onderwerp. Een training belichtte de juridische kant van agressie en geweld op het werk, de tweede ging over het succesvolle project Veilige Zorg en de derde was een actieve workshop: 'Klantgericht handelen, ook als het lastig wordt'.

Workshopleider Frans Hoeke van de organisatie Stavoor geeft Hans en de zaal feedback. Een goede manier om een collega of cliënt aan te spreken op ongewenst gedrag is als eerste constateren (ik zie dat...), vervolgens bij jezelf houden (ik heb last van...) en dan terug vragen (hoe zie jij dat?). De volgende oefening. Frans nodigt drie deelnemers uit om tegenover Ellen te gaan zitten. Uit de enquête blijkt dat veel mensen het moeilijk vinden op te komen voor zichzelf. Bijvoorbeeld als ze, tegen de afspraak in, toch voor een derde weekenddienst in de maand op de lijst staan.



Ellen is verantwoordelijk voor de roosters, bij haar moeten ze hun verhaal doen. De eerste kandidaat wil begrip voor haar situatie en heeft zelf al een oplossing: ruilen met een collega. Het heeft weinig effect op Ellen. Dat geruil wil ze niet hebben en ze voelt zich geen probleemeigenaar. Kandidaat twee stelt altijd flexibel te zijn geweest, maar dit niet te tolereren. Deze keer nog wel, maar in de toekomst niet meer. Ellen voelt zich nu wel probleemeigenaar, maar ook gekleineerd door het lange verhaal waar ze niet tussen kwam. Kandidaat drie is rustig en geeft Ellen ruimte, maar lacht te veel. "Daardoor denk ik: nou, zo erg kan het ook weer niet zijn", verklaart Ellen. Als het echt heel belangrijk voor je is, moet het ook zo overkomen, stelt ook Frans. "Niet alleen wat je zegt, telt. Ook het non-verbale telt heel erg mee. Pittige, duidelijke taal moet je ook onderstrepen met je houding."

Grenzen

Dat laatste geldt zeker voor de volgende situatie. Ellen speelt de zoon van een als

agressief bekend staande demente vader. Ook de zoon lijkt van het type 'daag me niet uit'. Bij het verlaten van de ruimte waar het intakegesprek heeft plaatsgevonden, uit de man toch nog een dreigement: "Als je niet goed voor mijn vader zorgt, weet ik je te vinden en sla ik je helemaal kapot." Workshop-leider Frans: "En wat doe je dan?" Hij benadrukt het belang van grenzen, en ook duidelijkheid daarover – onder collega's en richting patiënten en naasten. "Als mensen zeuren en klagen over de organisatie, dan moet je daar eigenlijk mee uit de voeten kunnen", stelt Frans. "Het is niet slim om dat persoonlijk op te vatten en zo onnodig agressie uit te lokken. Zolang de persoon het heeft over 'ik' (zelfbeklag) of 'jullie' (de organisatie), is het zaak dat te pareren. Op het moment dat iemand jou persoonlijk aanspreekt of bedreigt, is dat grensoverschrijdend. Wie dat over zijn kant laat gaan, geeft de ander nog net geen vrijbrief om verder te gaan met dat ongewenste gedrag, tot aan extreme agressie aan toe." In de oefening blijkt het lastig om te gaan met zulk agressief

en persoonlijk gedrag. Frans geeft de volgende tip: zoek non-verbaal contact en negeer de agressor één keer kort. Gaat de persoon door, roep dan tot de orde, spreek aan op de regels en uiteindelijk: geef de persoon iets te kiezen. Hedwig Hanselman, verpleegkundige in een ziekenhuis, probeert het met de tips in haar achterhoofd. En? "Het lukte goed. Heel leerzaam om dit soort situaties eens te oefenen. Want eigenlijk weet je het allemaal wel, maar op het moment zelf is het lastig om verstandig en goed te reageren."

Als het aan ABVAKABO FNV ligt, is het niet de laatste keer dat leden de kans krijgen zich te trainen in hun weerbaarheid. Hans Moerman: "Het is onthutsend dat veel mensen overwegen de zorg te verlaten, en dat de reden vaak zit in onveiligheid op het werk. We moeten meer met elkaar praten over waar grenzen liggen. Dat is iets wat verzorgenden en verpleegkundigen vaak nog moeten leren. We komen uit een cultuur waarin de begeleider of verpleegkundige werd gezien als de oorzaak van escalaties. Zo werkt het niet." (RS)