

Grenzen stellen

Wie in de zorg werkt, heeft te maken met agressie van cliënten. Onaangenaam gezeur en gesoebat, maar ook serieuze bedreigingen, extreme incidenten en fysiek geweld. Een training kan helpen in het leren omgaan met agressie. Afgelopen voorjaar volgden medewerkers van woonvoorziening de Witte Steen zo'n training. Inmiddels is de situatie drastisch veranderd. In AS blikken ze terug. 'Ik zie nu dat grenzen stellen ook helpen is.'

Door Iris Roggema

Verscholen op een statig, lommerijk landgoed, zo'n beetje tegen de Duitse grens, liggen de gebouwen van zorggroep Noord-Limburg. Op de gazons is juist de jaarlijkse beeldtentoonstelling geopend. Abstract en figuratief. Mensen in alle variaties. Gaaf, beschadigd of geïdealiseerd. Idealen genoeg trouwens hier in Venlo. Ook met de zwaarste, meervoudig complex ge-handicaptten die hier wonen, wordt in hun wooneenheid van de Witte Steen gewerkt aan een bestaan met zelfstandigheid en waardigheid. 'We leren de mensen om dingen zelf te doen, prikkelen hen om het te proberen', vertelt Ron Hameleers (33), interim-manager van de locatie. En er kan meer dan je denkt, vertellen de medewerkers die met hem aan tafel zitten voor deze terugblik. Ze geven voorbeel-

den van mensen die nauwelijks kunnen praten, maar wél zelf hun taxi leren bellen; van een geheel verlamde bewoner die zelf een aankoop gaat ruilen in de stad; of van bewoners die de stap naar zelf douchen uiteindelijk toch durven maken. Voor het team kost dat extra tijd, maar het trainen van zelfstandigheid blijft het uitgangspunt. Het is al gauw duidelijk: deze mensen zijn toegewijde hulpverleners, die er veel aan doen om het de bewoners naar de zin te maken.

Bewonerspopulatie

'De Geluksfabriek, dat is toch wat je hoopt te zijn', aldus één van hen. 'En dan stel je mensen niet graag teleur. Dat leidde hier tot een cultuur van onduidelijkheid en toegeeflijkheid die de werkomstandigheden er niet beter op maakte.' Daarnaast veranderde de populatie van de Witte Steen in korte tijd. 'Wij lijden aan het succes van de extramuralisering', zegt interim-manager Hameleers, die de Witte

is ook helpen

Steen al in zijn coschappen als verpleeghuisarts leerde kennen. 'Het was toen een soort overloop van de mytylschool. Er zaten vooral jongeren met een aangeboren hersenafwijking.' 'De oude groep ging voor een groot deel (semi) zelfstandig wonen, vertelt zorgcoördinator en verpleegkundige Frank Spreeuwenberg: 'De mensen die niet zelf de regie kunnen voeren, bleven over. Zij zijn voor het dagelijks leven volledig afhankelijk van hulp, gebonden aan een elektrische rolstoel en gebruiken vaak communicatieondersteunende middelen.' Waar de beste gevallen zelfstandig gaan wonen, worden hun plaatsen steeds vaker ingenomen door bewoners met niet-aangeboren hersenletsel. Dat heeft grote gevolgen, zegt AB'er Hans Tönnesen. 'Je ziet vaak ontremd gedrag. Veel verzet ook. Die mensen hebben toch een "gewoon" leven achter zich. Iemand die geboren is met hersenletsel heeft minder acceptatieproblemen en is eraan gewend om hulp te vragen. Die zal je niet zo snel uitschelden omdat je hem probeert te helpen.'

Over de grens

Bleef het maar bij uitschelden. Spugen, klemrijden met een rolstoel. 'We hebben hier een bewoner die constant wil roken. Hij wordt intimiderend als je het hem verbiedt. Hij is baldadig en daagt je uit. Die ogen... Veel mensen zijn bang voor hem. Zeker nadat hij met messen begon te dreigen.' Het waren extreme

incidenten als deze die de instelling deden inzien dat er wat moest gebeuren. De aanvankelijke vraag voor een training spitste zich toe op omgaan met dergelijk agressief gedrag. Op aanraden van een psychologe die op het centrum werkt, kwam opleidingsorganisatie Stavoor

een workshop geven. Stavoor werkt met een helder model om lastig gedrag te benoemen en oefent situaties met acteurs. Vooral dat laatste gaf de doorslag om nog intensiever aan de slag te gaan – hoe ergerlijk stereotiep ze hun bewoners ook neerzetten. 'We vonden de workshop veelbelovend, prikkelend, maar je hebt toch meer aan een echte training met kleine groepen.' Die kwam er.

In stand gehouden

'De organisatie heeft fors geïnvesteerd, daar heb ik respect voor', vertelt Stavoor-trainster Marion Bergevoet. 'We hebben er tien dagen gewerkt, met alle teams. Maar dat was nodig ook!' 'Zo erg als het in de Witte Steen was, komen we niet vaak tegen', oordeelt haar collega Jan Paul Buijk

desgevraagd. 'Ik schrok ervan, wat ik zag.' Dat we dat met z'n allen hebben volgehouden, klinkt het aan tafel bij de Witte Steenmedewerkers. Maar ook: We hebben het ook in stand gehouden. We waren er zelf bij. 'Het schelden – dat zou ik op straat nooit accepteren!'

Als hulpverlener leer je dat het professioneel is je eigen gevoelens buiten beschouwing te laten

zegt Kim Stevens (28), zorgcoördinator en verpleegkundige met een achtergrond in de verstandelijk gehandicaptenzorg. 'Maar ja, je weet hoe slecht deze mensen het hebben. Om dan streng op te treden'

Ik-boodschappen

'Je leert om ik-boodschappen te geven', vertelt AB'er Hans Tönnesen, 'en uit te leggen hoe iets bij je overkomt. Want dat kan voor de één heel anders zijn dan voor een ander.' Maar dat is wel wennen, erkent hij. Als hulpverlener leer je dat het professioneel is je eigen gevoelens buiten beschouwing te laten. 'En om dan te zeggen: als je zó tegen mij praat, vind ik dat beledigend...' Toch bestaat de training niet alleen uit het leren grenzen stellen en ik-boodschappen geven. Veel aandacht gaat uit



V.l.n.r. Hans Tönnesen (AB'er), Kim Stevens (verpleegkundige en zorgcoördinator), Frank Spreeuwenberg (verpleegkundige en zorgcoördinator) en Ron Hameleers (interim manager).

naar het inleven in de tegenpartij. Trainster Marion Bergevoet geeft een voorbeeld: 'Hoe vaak hoort een verpleeghuisbewoner op een dag wel niet 'Ik kom zo bij je'? Misschien zegt elke individuele hulpverlener het wel niet zo vaak, maar bij elkaar? Wat doet dat met je? Je zult maar in zo'n rolstoel zitten.'

Bespreekbaar maken

Hoewel de medewerkers aan tafel het werken met een model wel wat abstract vonden, noemen ze het een nuttig instrument om agressief gedrag te herkennen. Interim-

manager Ron Hameleers trekt de vergelijking met het kijken naar een nachtelijke sterrenhemel:

Wie niets weet van sterrenbeelden, ziet alleen miljoenen lichtjes

als je niets weet van sterrenbeelden, zie je alleen miljoenen lichtjes. Maar weet je eenmaal hoe de Grote

beer eruit ziet, dan kun je hem ook aanwijzen. Zo heeft het ABCD-model woorden gegeven om gedrag bespreekbaar te maken.

'Vorige week hoorde ik zelfs een collega tegen iemand zeggen: dat is wel echt B-gedrag wat je nu vertoont', zegt zorgcoördinator Spreeuwenberg. 'We leren ze op een stevige en neutrale manier te reageren', legt trainster Bergevoet uit, 'op een manier die past bij het gedrag waarmee ze te maken hebben. De algemene basisregel om spanning te de-escaleren is: wees duidelijk in je communicatie en in het hanteren van regels en afspra-

ken. Wees je daarbij ervan bewust dat een cliënt met emotie reageert. Voor begeleiders is een nee-boodschap vaak een routinezaak, voor de bewoners niet. Het is essentieel die ander te laten mer-

daar ook niets aan kan doen', wil nog niet zeggen dat je de hele dag water bij de wijn hoeft te doen. Begrip voor de frustraties en de machteloosheid van bewoners hoeft niet ten koste te gaan van

Begrip voor de frustratie en de machteloosheid van de cliënt hoeft niet ten koste te gaan van jezelf

ken dat je zijn gevoel erkent en niet negeert. In negen van de tien gevallen verdwijnt de ergste spanning dan al.' Bij C-gedrag is het snel geven van een heldere ik-boodschap cruciaal. Benoem het grensoverschrijdende gedrag: 'ik vind dit heel vervelend'. Het is een effectief middel om negatieve reacties te begrenzen. Kim Stevens: 'Ik heb geleerd om even een korte pauze te nemen en dan heel duidelijk de grens te stellen. Vroeger zou ik ervoor weggelopen zijn, maar ik zie nu dat je daarmee ook de ander de mogelijkheid ontnemt om een uitweg uit de situatie te creëren. Je laat dan als het ware het conflict doodbloeden, en geeft de ander geen kans zich te herpakken.'

Veerkracht en lef

De problematiek van de bewoners van de Witte Steen maakt het soms moeilijk om het model in praktijk te brengen. Met iemand zonder kortetermijngeheugen is het nu eenmaal lastig om afspraken over regels te maken! Ook dat kwam in de training aan de orde. Dat iemand 'nu eenmaal zo is, en

jezelf. Door te oefenen met de acteurs, bleek er toch beweging in dergelijke vastgelegde situaties te kunnen komen. 'Het vraagt best veel durf om in deze dingen flexibel te zijn', complimenteert Bergevoet de medewerkers. 'Ze stonden heel erg open voor de feedback van de acteurs en durfden dingen uit te proberen. Er zit veel veerkracht in die organisatie.'

Drastisch veranderd

Dat blijkt wel: vier maanden na het afronden van de training, is de situatie er inmiddels drastisch veranderd. 'We hebben geen opnamestop meer', zegt Ron Hamelaers. 'Het ziekteverzuim is afgenomen. We krijgen de roosters weer rond. En de stevigheid van het team is groter geworden.' Voor de bewoners is meer rust en gezelligheid voelbaar. Dat komt niet alléén door de training, erkent de interim-manager, maar belangrijk was het wel. In het team wordt ondertussen de aandacht bij de zaak gehouden. Bijvoorbeeld in intervisiegesprekken en door wekelijks een casus te bespreken volgens de geleerde methode. In de overleguimtes

zijn posters opgehangen met het ABCD-model en de belangrijkste adviezen. Op termijn zullen ook de vrijwilligers – er zijn er zeventig actief voor de 56 bewoners van de Witte Steen – worden getraind in de aanpak. Natuurlijk gaat het wel eens mis. 'Als ik veel dingen tegelijk aan het doen ben, dan lukt het gewoon niet. Het model is geen gouden sleutel', zegt Kim Stevens, en haar collega's beamen dat van harte. 'Maar: ik zie nu dat grenzen stellen ook helpen is.'

ABCD-model

De theorie van de training die Stavoor geeft, is opgebouwd rond het zogenaamde ABCD-model. De letters verwijzen naar vier categorieën ongewenst gedrag. De A en de B staan voor gedrag waarbij iemand klaagt, zeurt of verwijtend is, en zijn onvrede a) op zichzelf of b) op de organisatie richt. De medewerkers leren om te zien dat zeuren, claimen en klagen het begin is van agressie. Eigenlijk lopen ze de hele dag te incasseren. Bij C-gedrag wordt het ernstiger: de cliënt spreekt de begeleider persoonlijk aan door die te beledigen, te denigreren of te intimideren. Bij categorie D is sprake van een fysieke dreiging. Het accent in de training ligt op het A- en B-gedrag. Daar liggen mogelijkheden om de situatie ten goede te keren en verdere escalatie te voorkomen.