

Weerbaarheidstraining ontwikkeld

Omgaan met ongewenst

Verbale of fysieke agressie, seksuele intimidatie, racisme... verpleegkundigen krijgen er meer mee te maken dan mensen uit andere beroepsgroepen.

Instellingen en opleidingen raken er dan ook steeds meer van overtuigd dat ze verpleegkundigen moeten trainen in het omgaan met ongewenst, agressief gedrag. De Hogeschool van Utrecht bied haar studenten een weerbaarheidstraining aan. Wat leren de verpleegkundigen-in-opleiding daar?

Mathilde Bos

In de training staat de verpleegkundige centraal. Een andere invalshoek dus, want veel verpleegkundigen hebben de neiging om het over de patiënt te hebben wanneer het gaat over omgaan met ongewenst gedrag. Ze verdiepen zich bijvoorbeeld in de achtergrond van het gedrag 'waarom dóet de patiënt zo?'.

In de weerbaarheidstraining gaat het over de verpleegkundige zelf. Als er sprake is van agressie dan voel je dat als persoon, als mens. Wanneer je als persoon niet weerbaar bent, dan ben je dat als verpleegkundige ook niet. Door weerbaar te zijn, kun je je professionaliteit bewaken, ook in moeilijke situaties. Marieke Zondag, (18 jaar, eerstejaars hbo-v): "Je leert in de weerbaarheidstraining om situaties minder op je eigen persoon te betrekken. Dat hoort bij het professioneel handelen." Veel verpleegkundigen voelen zich schul-

dig wanneer een patiënt hen lastig valt. De training helpt ze om het ongewenste gedrag niet op zichzelf te betrekken, maar het te zien als een probleem dat je professioneel kunt aanpakken.

Mentale weerbaarheid

In de lessen worden de deelnemers bewust gemaakt van hun gevoel, hun intuïtie. Verpleegkundigen die lastig worden gevallen door patiënten, kunnen geneigd zijn hun eigen gevoel te negeren en 'de knop om te zetten'. Ze verzorgen de patiënt vervolgens op de automatische piloot en negeren het ongewenste gedrag. Maar negeren kost erg veel energie en er ontstaat bovendien een onduidelijke situatie. De patiënt krijgt niet te horen dat het gedrag ongewenst is en gaat waarschijnlijk gewoon door met dit gedrag. Situaties kunnen zo voortduren tot de

patiënt met ontslag is of totdat het onnodig escaleert. Het kan bijvoorbeeld tot een aanranding komen omdat van eerdere handtastelijkheden niets is gezegd. Of een verpleegkundige schiet ontzettend uit haar slof om de zoveelste flauwe opmerking terwijl ze al die voorgaande keren niets heeft aangegeven. Verpleegkundigen leren in de training allereerst om hun gevoel serieus te nemen. Pas als je weet wat voor jou ongewenst is, kun je een grens aangeven. Je gevoel is daarbij het belangrijkste instrument. Wanneer je merkt dat je iets niet wilt en dit ook serieus neemt, dan kun je het aanpakken. Hoe doe je dat? In de training wordt een vierstapenmodel aangereikt voor het aangeven van grenzen. Daarnaast krijgen de deelnemers een lijst met aandachtspunten voor non-verbaal gedrag (zie kader). Wanneer je met een verlegen glimlachje mompelt dat je iets niet leuk vindt, komt de boodschap niet goed

'Donder toch op met je kankerpillen'

over. De ander moet aan je zien dat het menens is.

Marcella Kemp, (19 jaar, eerstejaars hbo-v): "Het belangrijkste dat ik geleerd heb, is om op mijn gevoel te vertrouwen. Dat het oké is om 'nee' te zeggen, mijn grens aan te geven en daar consequenties aan te verbinden 'tot hier en niet verder, anders...'. Door een scenario klaar te hebben, voel je je veilig."

Caroline van Dijk (19 jaar, eerstejaars hbo-v): "Ik heb door de training meer zelfvertrouwen gekregen. Ik heb geleerd om sneller een weerwoord te hebben en niet over me heen te laten lopen. Voor mij is dat niet makkelijk want ik heb last van faalangst."

In de training wordt gekeken hoe je

Spierpijn en Plezier

In de weerbaarheidstraining doe je gezamenlijk veel dingen die eng zijn: vechten, schreeuwen, rollenspelen en het doorslaan van een plankje, dat geeft een band. Het kan veel voordelen hebben om bestaande teams te trainen: verpleegkundigen leren om met agressie om te gaan én er ontstaat een hechter team. Daarbij maken teamleden in zo'n training afspraken met elkaar zodat ze weten

wat ze van elkaar kunnen verwachten als zich een incident voordoet. Elke verpleegkundige kent wel de situatie dat hij of zij een collega te hulp wil schieten maar niet weet of dat wel zo gewenst is. Je kunt je daar heel onbeholpen in voelen. Een weerbaarheidstraining is eigenlijk voor elke (toekomstig) verpleegkundige noodzakelijk en daarbij ook nog eens leuk, er wordt veel gelachen.

of agressief gedrag



situaties kunt inschatten op gevaar, er wordt stil gestaan bij mythes rond (seksueel) geweld. Mensen blijken bijvoorbeeld vooral gevaar te verwachten van vreemden buitenshuis terwijl bekenden binnenshuis veel en veel vaker een grens overgaan. Omdat je het van bekenden niet verwacht, kan het lastig zijn om de eerste signalen te herkennen en een halt toe te roepen. Patiënten zijn op professionele basis bekenden van je, en je bent op bekend terrein. Dan verwacht je niet dat je lastig gevallen kunt worden. Des te belangrijker is het om je gevoel serieus te nemen.

Fysieke technieken en expressie

In het onderdeel fysieke technieken leren de deelnemers onder meer om stevig te staan en een vechthouding aan te

nemen. Ze worden vertrouwd gemaakt met het gebruik van bevrijdingstechnieken en verschillende lichaamswapens. Ook het ontwijken en afweren van klappen komt aan bod.

Verpleegkundigen zullen er niet snel toe overgaan om hun patiënten te schoppen en te slaan. Toch helpt het wanneer je weet dat je het kunt; je loopt anders rond en maakt makkelijker contact met een agressieve patiënt. Omdat je weet wat je kunt doen als het escaleert, zal de situatie minder snel uit de hand lopen. Marcella: "Ik zal alleen geweld gebruiken als dat echt nodig is. De training heeft me geholpen om grenzen aan te geven en toch respectvol, empathisch en menslievend te zijn."

Tijdens de training wordt gekeken naar houding en stemgebruik. Hóe geef je

grenzen aan? Lichaamshouding en uitspraken zijn van cruciaal belang wanneer je je weerbaar opstelt.

Caroline: "Ook in situaties waar je vrijheid beperkt is, kun je nog best veel, ik ben niet zo weerloos als ik dacht. Ik heb geleerd om een krachtige houding aan te nemen en mijn stem op een goede manier te gebruiken. Rustig blijven en niet in paniek raken, ontspannen."

Marieke: "Ik vind het fijn dat ik weet

Vechten, schreeuwen, rollenspellen en een plankje doormidden slaan... het komt allemaal aan bod in de weerbaarheids-training.

Vier stappen

Met het vierstappenmodel kun je je grenzen aangeven:

- Zeg duidelijk wat je niet wilt, de 'ik-boodschap'.
- Herhaal dat je het niet wilt (eventueel meerdere keren).
- Waarschuw de ander 'Als je nu niet ophoudt dan...'
- Doe waarvoor je gewaarschuwd hebt.

Omgaan met ongewenst of agressief gedrag



Docente Tosca Hummeling geeft instructies.

hoe ik in bepaalde situaties kan reageren. Je hebt echt iets achter de hand. Voor mij was de combinatie van mentale en fysieke weerbaarheid heel goed." Marcella: "Ik heb geleerd wat de invloed is van houding, mimiek en

'Hier werken buitenlanders. Ze zaten zeker flink omhoog'

stemgebruik. Jezelf groot maken, duidelijk en rustig spreken, dat maakt veel uit. Ik heb ook gemerkt dat ik veel meer kan dan ik dacht."

Bij een weerbaarheidstraining sta je zelf centraal, je komt je eigen grenzen tegen. Situaties die je voorheen misschien negeerde of vermeed, bijvoorbeeld kleinere opmerkingen of patiënten die te dichtbij komen staan, worden in de training oefenmateriaal.

Dat kan veel oproepen.

Caroline: "Je moet jezelf van een persoonlijke kant laten zien, dat vind ik moeilijk. En mijn verleden kwam omhoog omdat je zo met jezelf bezig bent. Ik heb er als persoon veel aan gehad ook al zag ik er tegenop."

Hulp vragen en geven

Persoonlijke weerbaarheid is nodig bij het hanteren van ongewenst gedrag. Maar in sommige gevallen is weerbaar-

heid niet genoeg, dan heb je hulp nodig. Hulp vragen is een vak apart, hulp geven trouwens ook.

Als een patiënt doorgaat met het ongewenste gedrag wanneer jij hebt gezegd dat het moet stoppen, dan kun je de hulp van een collega inroepen. Zeg concreet wat er aan de hand is, meld wat het met je doet en vertel wat je van de ander wilt. Wil je alleen je verhaal kwijt of wil je de patiënt overdragen? Wellicht wil je dat de ander in de buurt

Non-verbaal gedrag bij aanspreken

Doen:

- Ga stevig staan of zitten.
- Maak jezelf groot.
- Trek een strak gezicht.
- Praat duidelijk hoorbaar.
- Kijk de ander aan.

Niet doen:

- (Glim)lachen.
- Jezelf verdedigen.
- Jezelf verontschuldigen.
- Met een hoog stemmetje praten.
- Discussiëren.
- Een 'jij-boodschap' geven.

is als je de patiënt verzorgt of dat de ander de patiënt aanspreekt? Een helper kan de neiging hebben om een oplossing te bedenken voor jou maar dat is vaak niet wat je zelf in gedachten had.

Hulp geven is ook een kunst. Wanneer iemand jou om hulp vraagt, luister dan goed, twijfel niet aan het verhaal, leg de schuld vooral nooit bij de ander en vraag wat je voor de ander kunt doen.

Verantwoordelijkheid van de instelling

De deelnemers aan de training leren wat hun eigen verantwoordelijkheid is en welke verantwoordelijkheden bij de instelling liggen. Want de instelling is volgens de Arbo-wet verplicht om haar werknemers te beschermen tegen ongewenst gedrag. Je hebt dus recht op een veilige werkomgeving. Seksuele intimidatie en andere vormen van

agressie zijn nooit helemaal te voorkomen. Maar het is wel aan te pakken. Zorg dat het hanteren van lastig gedrag

als het aanpakken van roken in bed. Een verpleegkundige die wordt lastig gevallen, wil over het algemeen niet

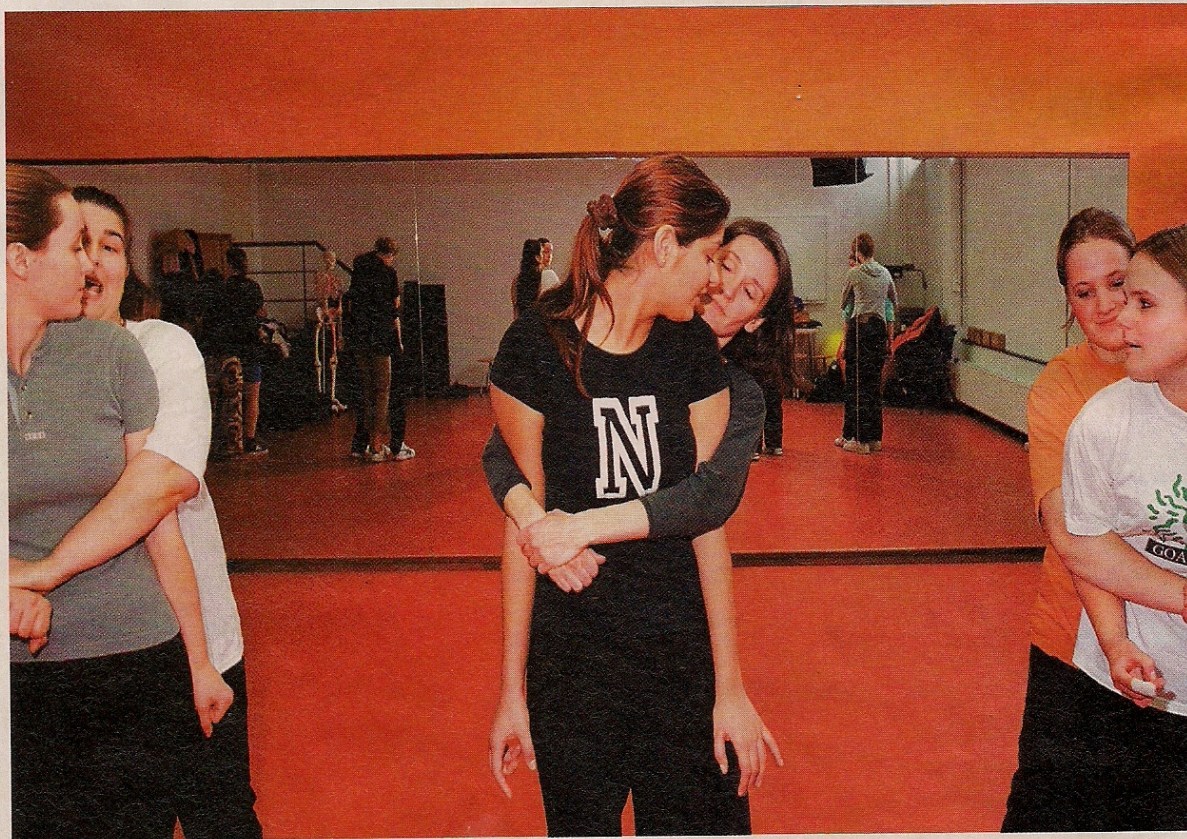
'Je gaat nú mijn vader helpen, anders maak ik er een zaak van'

niet iets wordt van jou persoonlijk, maar van het hele team. Als het je overkomt, heb je recht op onvoorwaardelijke steun van collega's en van je leidinggevende. Wanneer zij daarin tekortschieten, kun je naar de vertrouwenspersoon gaan. Laat je in elk geval niet afschrikken wanneer iemand 'niet thuis' geeft en zorg dat je de hulp en ondersteuning krijgt die je nodig hebt. Zoek binnen en eventueel buiten de instelling om steun.

Het aanpakken van agressie en intimidatie zou net zo normaal moeten zijn

dat het verhaal het hele ziekenhuis doorgaat. Wanneer er een open klimaat heerst, zal dat ook niet gebeuren. Dan vindt iedereen het doodgewoon dat er zo nu en dan iets gebeurt én dat dit adequaat wordt aangepakt.

De weerbaarheidstraining is ontwikkeld door de Hogeschool Utrecht en bedoeld voor leerlingen. Op dit moment wordt gekeken of er ook mogelijkheden zijn om de training aan te bieden aan andere mensen of instellingen. Neem voor meer informatie contact op met Mathilde Bos: M.Bos@fg.hvu.nl.



Leren hoe je jezelf kunt verdedigen als iemand je aanvalt.