

Aanspreken op kwetsend gedrag jegens andere cliënten

Dilemma's in de zorg kom je iedere dag tegen. Soms heb je twijfels over wat je hebt beslist. Of iemand anders heeft bedenkingen. Dan sta je voor de vraag: Waarom deed ik dat eigenlijk? Daarbij stilstaan kun je heel goed doen in een Moreel Beraad. Dat is een gespreksvorm waarin je met je collega's kritisch nadenkt over beslissingen waarvan lastig te zeggen is of ze nu goed zijn of niet.

Tekst Marcelle Mulder *

Je argumenten om iets wel of niet te doen, zijn vaak gebaseerd op waarden en normen. Die van jezelf, die van de organisatie en die van je beroep. Soms is het zinnig ze te benoemen, dan kun je je keuze verantwoorden. Welke argumenten had ik voor mijn keuze? Welke waarden waren van belang? Hoe zwaar wegen die? Welke vinden we het belangrijkste? Tijdens een Moreel Beraad kijk je vanuit verschillende kanten naar de situatie. Vaak levert dat verrassende inzichten op, over hoe je wellicht ook kunt handelen in voorkomende gevallen.

Uit de praktijk:

Op een psychogeriatrische afdeling woont een rijzige, nette dame. Ze zit dagelijks rechtop en keurig gekapt op een centrale plek in de woonkamer en overziet de hele afdeling. Resoluut bepaalt ze wie er bij haar aan tafel mogen zitten en wie niet. Die laatste mensen stuurt ze weg. Hup, uit haar blikveld, naar een andere tafel. Ze is in alles een dame, elegant, hartelijk en onderhoudend, maar tegen een aantal mensen zeer afwijzend en krenkend. De medewerkers

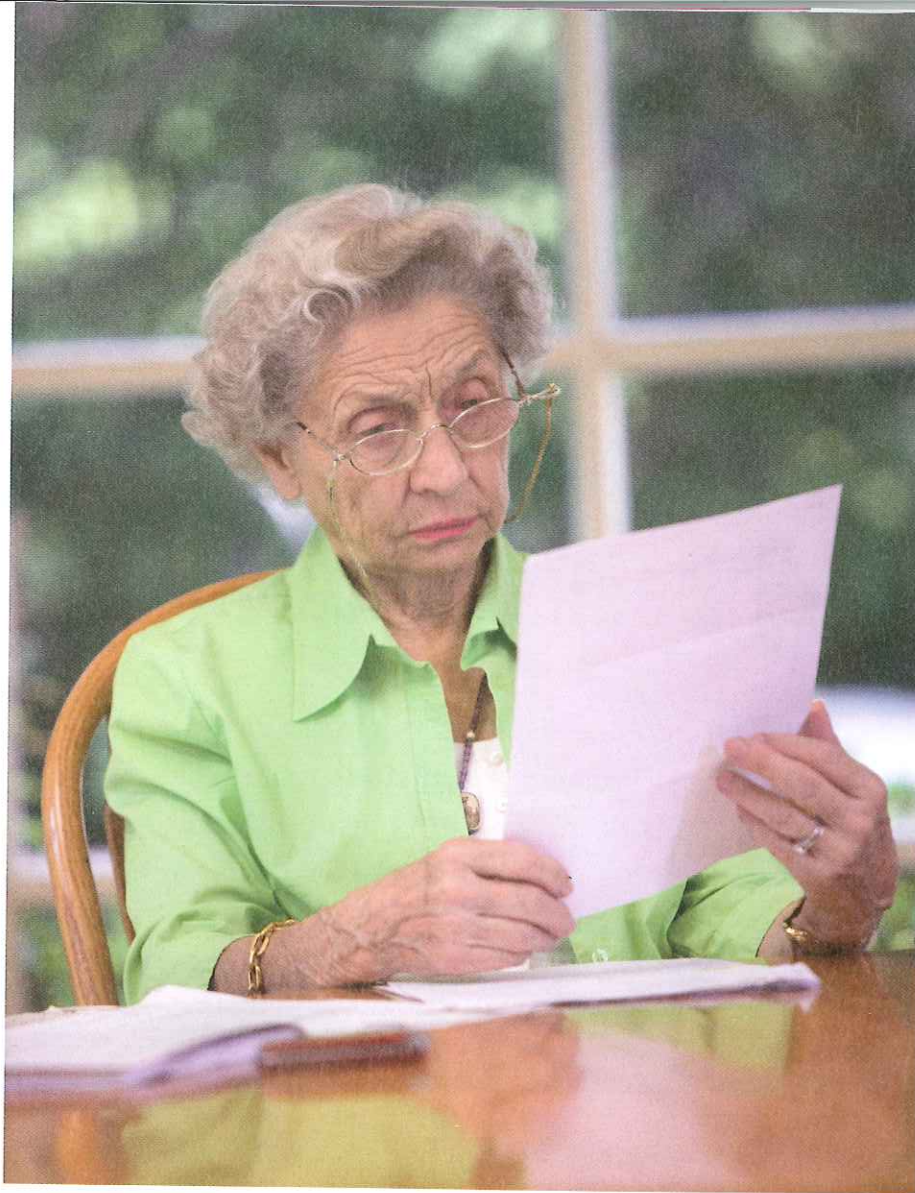
van het team hebben het er moeilijk mee, omdat mevrouw een aantal bewoners nogal kwetst met haar bedillerige en onaangename gedrag.

Over haar willen ze het graag hebben. Hoe voorkom je dat mevrouw anderen zo kwetst? Mag je er iets van zeggen? Mag je haar tot de orde roepen? Moet je de anderen tegen haar beschermen en hen bijvoorbeeld maar meteen naar een andere tafel brengen? Maar hoe zit het dan met hun vrijheid om te gaan en staan waar ze willen? Na enig zoeken komt het team op de volgende morele vraag: **Moeten we het bedillerige gedrag van deze mevrouw, dat andere bewoners kwetst en buitensluit, accepteren?**

Wie zijn hierbij betrokken en wat staat er voor hen op het spel?

Eerst kijken we wie er bij deze morele vraag betrokken zijn: mevrouw zelf, de medebewoners, wij als team, als afdeling en de bezoekende familieleden van bewoners. Daarna vragen we ons af wat er voor deze betrokkenen op het spel staat.

Voor mevrouw is dat in ieder geval **haar waardigheid**. Vanuit haar levensverhaal is haar gedrag erg begrijpelijk, vertelt Aisa. Ze is jong weduwe geworden en heeft moeten opkomen voor zichzelf en haar acht kinderen in wat toen nog Nederlands-Indië heette. Ze bestierde indertijd een grote huishouding, waarschijnlijk met personeel. Ze heeft veel behoefte aan **respect voor wie ze is, voor haar persoonlijkheid, haar identiteit**. 'Ja,' vult Willem aan, 'en mevrouw houdt ervan om mensen uit te dagen en uit te proberen. Dat merk je, dat doet ze ook met ons. Het is haar stijl, haar manier van doen.' Francis: 'En je kunt merken dat ze nagedacht heeft over haar voorkeuren. Ze houdt van netjes en representatief en daar kiest ze haar tafolgenoten op uit. Stel je voor dat wij grote delen van de dag verplicht met mensen aan tafel moeten zitten waar we ons dood aan ergeren. Haar hersenziekte heeft haar positie ernstig aangetast en daar heeft ze vaak verdriet van. "Ik kan ook niks", barst ze dan uit. Het afhankelijk zijn valt haar zwaar, **ze heeft zo graag zelf de regie**.' 'Maar dat kost haar vreselijk veel energie!'



De mevrouw op deze foto komt niet in dit artikel voor.

vult een collega aan. 'Ze wordt er doodmoe van. Als ze boos wordt en we brengen haar even naar haar kamer, dan is ze daar na afloop dankbaar voor. Het wordt haar gauw teveel en dan houdt ze het niet meer.'

Teamleden

Het gaat ook om de positie van de teamleden zelf. Wat is er voor hen belangrijk? 'Wij vinden het belangrijk om de persoonlijkheid, waardigheid van de cliënten hoog te houden. Dat zij kunnen zijn, blijven, wie zij waren, met alles wat voor hen belangrijk was', zegt Aisa.

'Maar we willen ook dat er een prettige sfeer heerst in de huiskamer, dat alle bewoners zich er thuis voelen. Het moet voor hen allemaal een **veilige, goede** plek zijn waar zij zo veel mogelijk kunnen leven en wonen zoals zij dat zelf willen. Dat staat er

voor hen op het spel. En het is onze **verantwoordelijkheid** om daarvoor te zorgen. We moeten cliënten **beschermen** tegen buitensluiting en andere kwetsuren. Mensen dienen menswaardig behandeld te worden en wij zien daarop toe.'

Daar spreken familieleden de medewerkers ook op aan. Ze zijn regelmatig onaangenaam verrast door mevrouw haar gedrag en zij beklagen zich erover. Voor hen staat immers **het welzijn van hun vader, moeder of partner** op het spel. Het beeld dat zij van de afdeling hebben, brengen zij naar buiten en je wilt geen **slechte naam** krijgen door het gedrag van deze mevrouw.

Wat nu?

Welke argumenten vindt dit team echt sterk? Welke wat minder? En wat zegt dat

over de mogelijkheden om goed voor mevrouw en de andere bewoners te zorgen? Respect voor mevrouw haar stijl en persoonlijkheid vinden de teamleden erg belangrijk. Mevrouw is gewend de lakens uit te delen en is daarom de hele dag zeer alert. Dit hoort bij haar en is belangrijk voor haar, en de teamleden nemen zich voor mevrouw daar meer in te waarderen en haar te laten weten dat ze graag rekening met haar houden. Tegelijkertijd vermoeit haar rol haar meer dan het team zich realiseerde. Ze spreken af om kwetsend gedrag van mevrouw op te vatten als mogelijk teken dat ze te moe aan het worden is. Dan naar haar toe gaan en zeggen wat je ziet en vermoedt bij haar lijkt een goede zaak, omdat ze dan tijds rust kan nemen en niet in een ook voor haarzelf enerverende situatie terechtkomt. Het team realiseert zich dat ook hun eigen vermoeidheid meespeelt. Als ze fit zijn, kunnen ze veel beter met mevrouw omgaan en dan loopt het allemaal niet zo hoog op. Dat pleit ervoor om elkaar indien nodig te vragen het even over te nemen.

Ruimte en veiligheid bieden voor iedereen op de afdeling vindt het team ook belangrijk, maar ze verwachten dat een goede bejegening van mevrouw veel narigheid kan voorkomen en dat dit voor alle partijen prettiger is dan mevrouw tot de orde te roepen. De meeste mensen die mevrouw kwetst of buitensluit blijken trouwens best goed voor zichzelf op te komen. 'Ze geven haar een snauw terug of reageren met humor en dat is ook goed om te zien en te waarderen. Mevrouw accepteert hun weerwoord ook. Het lijkt soms wel of ze juist respect voor mensen krijgt, als ze haar weerwoord geven. Het zou ook kunstmatig zijn om altijd te voorkomen dat mensen een conflict hebben. Dat is toch in elke groep wel eens aan de hand?' ■

* Marcelle Mulder begeleidt als humanistisch geestelijk verzorger in diverse instellingen voor ouderenzorg bijeenkomsten Moreel Beraad.