



Moreel Beraad

Aanspreken op dwingend gedrag

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*

Helpende Carola van een revalidatieafdeling:

'Ik loop me hier het zweet in de schoenen. Erg veel mensen die allemaal veel zorg nodig hebben. En de meesten van hen willen om 9 uur aan het ontbijt zitten, gezellig samen in de woonkamer. Dat is prima, maar soms gaat het gewoon niet. Dan ren je je de blaren en toch lukt het niet om iedereen voor halfelf geholpen te hebben. Dat is flink aanpoten. Maar het wordt vervelend als mensen boos op ons worden, als ze gaan dwingen, eisen gaan stellen en gaan commanderen. Dat komt toch wel geregeld voor en dan weet ik het even niet meer. Wat mag je dan zeggen? Wat niet? Voor je het weet heb je een klacht aan je broek. Dan zit je daar weer mee. Ik vind dat lastig.'

Een verkenning

Wat zijn onze morele intuïties rondom situaties waarin patiënten boos op ons worden als we niet aan hun wensen voldoen omdat we ook andere patiënten moeten helpen? Daarover gaat ons Moreel Beraad deze keer. We zoeken eerst naar de morele vraag die we als volgt omschrijven: **Mogen wij mensen terechtwijzen als zij zich dwingend naar ons opstellen?** Onze eerste intuïtie is dat we dat zeker mogen doen. Het is goed om voor jezelf en anderen op te komen, om grenzen te stellen en duidelijk te zijn. Maar er zitten meer kanten aan. Dat weten we uit de praktijk. Als je dat doet kan een situatie daardoor uit de hand lopen. En soms vind je dat iemand eigenlijk wel gelijk heeft. Zijn er

dan ook argumenten om mensen niet terecht te wijzen terwijl ze wel dwingend naar ons zijn?

Wel doen?

Verzorgende Peter vindt dat we dwingende cliënten mogen terechtwijzen, omdat we daarmee de situatie werkbaar houden. We zoeken naar de waarden achter dit argument. Waarom is het belangrijk dat de situatie werkbaar blijft? Gaat het om ons? Dat wij ons werk kunnen blijven doen zoals het ons het beste lijkt, zonder gemopper en boosheid van cliënten? Of gaat het om ons werk? Dat de zorg, waar veel mensen baat bij hebben, door kan blijven gaan, ook al schiet deze soms tekort? Dat laatste, denken we. Door onszelf te **beschermen tegen onterechte aantijgingen** kunnen wij ons blijven inzetten voor de patiënten.

Alice meent dat het ook niet eerlijk is, als wij de grootste schreeuwers de meeste zorg geven. We willen de zorg **rechtvaardig** verdelen en dat betekent dat we ook zorgen voor patiënten die minder eisen stellen. Thomas schetst een toekomstbeeld: 'Straks gaan mensen nog vechten om onze zorg. We noemen sommige patiënten agressief, maar je wordt misschien wel agressief, als je ziet dat er te weinig zorg is voor veel mensen.'

Katrien vindt dat je mensen ook kunt terechtwijzen om hen **op te voeden**, om hun te laten zien dat zij niet de enigen zijn die zorg nodig hebben. Fahra vindt ook dat het goed is mensen terecht te wijzen, maar ze weet dat mensen vaak uit angst eisen stellen en ze pleit ervoor om dan in eerste instantie **grenzen te stellen**, maar later bij de patiënt terug te komen en hem **aandacht** te geven, door te vragen naar de achtergrond van zijn eisen. Dorien geeft nog als argument dat ze geen slaafje is. Als helpende heb je ook **recht op respect**.

Waarom niet?

En wat is ervoor te zeggen om mensen niet terecht te wijzen als ze zorg afdwingen bij ons? Carola vindt dat we er maar beter niets van kunnen zeggen. Haar ervaring is dat je er alleen maar gedonder van krijgt. Dan staan je baan en je veiligheid op het spel. Dat gaat ze allemaal niet riskeren. Je kunt maar beter doorzetten voor de lieve vrede, een tandje hoger gaan en proberen het zo te regelen dat iedereen het naar zijn zin heeft.

Fahra heeft een ander argument tegen het terechtwijzen van mensen. Zij meent dat we beter kunnen reageren vanuit **begrip** voor de afhankelijke situatie waarin de patiënt

zit. 'U heeft een punt. Ik begrijp u wel. Het is inderdaad een heksenketel vanochtend.' Het is haar ervaring dat de sfeer van het gesprek meteen anders wordt als je erkenning geeft aan iemands beleving. Van daaruit kun je dan doorvragen. Thomas vult aan. Als je op dwingend gedrag reageert met terechtwijzingen, dan doe je mee, dan reageer je op dezelfde manier. Dat kun je doen, maar dan snoer je eigenlijk iemand de mond. Het is de vraag of je dan iemands belevingen achter het verwijt en gemopper nog wel horen kunt. Of je dan nog door kunt vragen naar wat er voor de patiënt eigenlijk op het spel staat. Daar gaat het om in de zorg: dat mensen zich **goed en veilig bij ons voelen** en in goede handen. De cliënt is erg afhankelijk, zeker op deze afdeling. Als je dat erkent, komt er een heel ander gesprek op gang.

Annewiets vindt mensen die eisen stellen eigenlijk wel leuk. Die mensen zijn assertief en proberen ook in hun afhankelijke positie hun **eigenwaarde te behouden**. Je moet hen niet terechtwijzen, vindt ze, maar juist bevestigen. De rest kijkt verrast op. O ja? Ja, hun vasthoudendheid kan hun nog goed van pas komen bij hun revalidatieproces, meent Annewiets.

Wat nu?

Het team weegt de argumenten. Het argument van de rechtvaardigheid en de argumenten van het begrip voor het welbevinden van de cliënten staan als een paal boven water. Welke mogelijkheden zien we met dit in ons achterhoofd om te reageren op dwingend gedrag van bewoners? Mag je terechtwijzen? Het team vindt dat daar nog heel veel aan vooraf hoort te gaan. Het lijkt hen goed om eerst te erkennen dat dwingende mensen blijkbaar ergens mee zitten en om uit te zoeken wat dat dan precies is. Het gaat dan vooral om het intunen op hun behoeftes en die serieus nemen, hoe moeilijk dat soms ook is.

Besluit

'Door zo'n Moreel Beraad,' zegt Jantina, 'merk je dat je ook heel anders kunt denken, heel anders kunt kijken naar de patiënten.' 'Ja,' vult Carola aan, 'ik hoef dus niet in de verdediging te gaan. Ik kan ook vragen wat er nu werkelijk met iemand aan de hand is.' Spannend, maar uitdagend!

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