

Thema: Je veilig voelen in je werk

Niet meer bang

Hoe is het als je een cliënt moet begeleiden die regelmatig agressief is? Hoe voelt het als je een kamer binnen moet waar jouw cliënt de boel aan het verbouwen is? Je bent bang. Natuurlijk.

Geluk is er de laatste jaren veel gebeurd in het omgaan met cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag. Er zijn succesvolle werkwijzen ontwikkeld, met de focus op de vraag achter het gedrag. Dat neemt niet weg dat je als begeleider soms toch in pittige situaties terecht komt. Ik ken een paar geweldige begeleiders die niet bang lijken. Hoe doen ze dat? Ik ben gaan praten met Corné, Dana, Marc, Mark en Rick en heb gevraagd of ze ooit wel bang waren en hoe ze zijn gekomen waar ze nu zijn.

Dana: "Mijn angstigste moment was met Jan. Ik was bij hem op de kamer en hij begon te tuffen, op z'n hand te bijten, trok z'n shirt kapot, beet in z'n schouder en kwam

vaar je een soort doodsnoed: *het is jij of ik*. Ik weet wel dat het niet de bedoeling is, maar toen gaf ik hem een schop, waardoor ik terug kon rennen op zoek naar hulp."

Rick: "Ik heb eens liggen rolleballen over de vloer met een cliënt, waarbij het eindeloos duurde voor er iemand kwam. Dat is overleven. Ik dacht alleen maar: *ik moet niet bewusteloos raken*. Ik hield daar lang last van."

Gestrest

Soms ontstaat angst niet door één incident, maar het sluipt er in. Mark: "Mijn eerste forse confrontatie met Ernst was buiten het terrein. Ernst viel me aan en trok m'n shirt van mijn lijf. Ik bleef vrij koel, dacht: *dat kan*

zitten. Ik kwam niet gestrest thuis, maar ging wel gestrest naar mijn werk. Ik was bang dat ik die dag weer met Ernst moest werken."

Wat maakt dat je niet afhaakt?

Mark: "Ik ben wel afgehaakt. Ik ging na drie maanden weg, om verder te kijken. Toen ik ontdekte dat ik eigenlijk was vertrokken omdat ik het spannend vond, wilde ik dat niet. Ik wilde het begrijpen en ging terug naar de Vic. Het lukte me om een band op te bouwen met Ernst. Eerst had ik nul komma nul controle. Nu heb ik vertrouwen. En nog steeds geen controle," lacht hij, "maar ik vertrouw op mezelf. Ik kan deze cliënt aanvoelen."

Nooit opgeven

Ook Dana keerde terug naar Jan. "Dat is mijn karakter: nooit opgeven. Ik liet me opnieuw inwerken door een ervaren collega. De angst bleef. Zodra hij begon te tuffen, klopte m'n hart in m'n keel. En Jan begon telkens te tuffen zodra de collega wegging. Op een gegeven moment was ik er klaar mee. Ik wilde niet telkens meer bang zijn. En toen was het over. Ook bij Jan. Eigenlijk testte hij mij telkens als hij tuft: *ben je bang?*

Eigenlijk testte hij mij telkens als hij tuft: ben je bang? Loop je weg?

schreeuwend op me af. Ik rende de gang op, hij kwam achter me aan. Aan het eind van de gang kon ik nergens heen. Mijn collega was er niet. Hij greep me bij mijn haar. Dan er-

gebeuren. Er stond wel meteen een collega naast me. Ernst had een slechte periode en deze buien kwamen heel frequent voor. Ik merkte dat het me niet in de koude kleren ging

Je angst overwinnen is een proces. Begeleiders Mark en Corné hebben, net als Dana en Marc (op de grote foto op de voorkant van deze Klik) en Rick (op pagina 10) leren vertrouwen op zichzelf en de cliënt leren aanvoelen

Hoe overwin je je angst:

- ▶ Eerlijk zijn over je angst. Toegeven dat je bang bent en er oké mee zijn.
- ▶ De tijd nemen en krijgen om te leren. Het aangaan, ondanks je angst. Het wordt steeds makkelijker.
- ▶ Focus op de cliënt in plaats van op jezelf. De cliënt heeft het minstens zo moeilijk.
- ▶ Steun krijgen van je collega's, weten dat je er niet alleen voor staat.
- ▶ Genieten van je succes, ook de kleine succesjes: ervaar dat je op jezelf kunt vertrouwen en de cliënt vertrouwen in jou krijgt.

Ben je betrouwbaar? Loop je weg? Nu stond ik er en konden we samen verder.”

Rick: “Het is spannend om na een moeilijk moment weer in te stappen. Je hebt de zenuwen in je lijf, een miselijk gevoel, een brok in je keel, knikkende knieën. Ik was de enige man in het team, waardoor er veel bij mij terecht kwam. Ik ging over mijn grenzen. Weet je, op iemand afstappen die agressief is, is een tegennatuurlijke beweging. Je hele lijf zegt: *ik wil hier weg*. Het is een overwinning op jezelf als je toch gaat. Ik merkte dat het me lukte en dan ga je door.”

Corné: “Angst overwinnen is een proces. Je moet veel vliegreuen maken. In het begin leidt angst tot blokkades. Je kent jezelf en de cliënt nog niet. Dan krijg je de normale reacties: vluchten, vechten of bevriezen. Nu voel ik dat niet meer. Ik voel wel angst, maar dat zie ik nu als een raadgever: *ik moet opletten*.”

Wat helpt je je angst te overwinnen?

Marc: “De gedachte: *het komt goed*.”
“En je in de cliënt verplaatsen,” vult Dana aan. “Ik probeer het positieve te zien van iemand. De eerste dag dat ik met Roel moest werken kreeg ik vijf kopstoten. Het deed me niets. Ik ▶



- ▶ dacht: *ik snap jou wel, komt er weer zo'n piepmuis jou begeleiden.*"

Ben ik rustig?

Ook Rick verlegt zijn focus naar de cliënt of zijn collega. "De cliënt doet dit niet zomaar, hij heeft me hard nodig. En het geeft minder angst als ik denk: *ik ondersteun mijn collega*. Het gaat niet om mij." Corné: "Ik denk: *kan ik het zelf? Hoe pak ik het aan?* Fysieke kracht kom ik tekort. Veiligheid komt van wat ik erachter geregeld heb. Dan durf ik alleen een kamer in. Ik check mezelf: *ben ik rustig?* Voeten goed neerzetten, concentreren op mijn ademhaling. Je moet niet

Ik deed me vroeger groter voor dan ik was, dat heeft me niet geholpen

als een dolle eropaf." Mark: "Eerst af-tasten, het hele plaatje in de gaten houden en vertrouwen dat je in de situatie vanzelf weet wat je het beste kunt doen. Als er meer mensen bijkomen, wordt het meestal erger. Er zijn mensen die de heldenrol willen pakken. Door het over te nemen of geen

hulp te accepteren. Begeleiders die het vanuit een soort koppigheid per se zelf willen doen, terwijl ze enorm gespannen zijn en de spanning van de cliënt daardoor ook vergroten."

Geen held zijn

Je moet juist geen held willen zijn, is hun ervaring. Rick: "Ik deed me vroeger groter voor dan ik was, dat heeft me niet geholpen. Het maakte het moeilijker om er doorheen te komen." Marc: "Hardop zeggen dat je bang bent is de helft. Dan kun je het aangaan en groeien. Je ziet in dit soort teams nogal eens mannetjesgedrag. Niet willen falen en een ander



Je hebt onvoorwaardelijke steun van collega's nodig en het helpt als je weet dat je er niet alleen voor staat in het werken met cliënten met uitdagend gedrag, is de ervaring van begeleiders Marc, Dana, Corné en Mark (en ook Rick, op de foto op de pagina hiernaast)

foto robin britstra

beschuldigen: *het was jouw fout dat hij escaleerde*. Dat is funest.”

Wat heb je nodig van collega's?

Corné: “Het vertrouwen dat ik rustig een brandend huis in kan stappen, omdat ik zeker weet dat mijn collega's me eruit halen als het nodig is.” Dat was wel anders bij de ervaringen waarover ze in het begin vertelden. Dana: “Ik vroeg later waar mijn collega was, toen ik vluchtte voor Jan. Ze was op het toilet gaan zitten, omdat ze bang was.”

Ook bij het inwerken ontbrak het hen aan steun. Dana: “Ik kreeg de basisinformatie en succes.” Marc: “Er was personeelstekort, dus het was: *ga je gang*.” Rick: “Ik werd ingewerkt door iemand die zelf bang was. Ik werkte met een cliënt die twee op één-begeleiding kreeg. Ik wilde zondags met hem naar de kerk, maar mijn collega reageerde zo negatief, dat ik niet meer durfde.”

Eerst meekijken

Ervaren collega's kunnen het je wel leren, vertelt Dana, “door je eerst vanaf de zijlijn te laten meekijken en vervolgens nabespreken wat je ziet: dit gebeurde er, dat wilde hij, daarom deed de collega dat, enzovoort. Je moet bij voorkeur ook een escalatie hebben gezien. Pas daarna kun je het mensen zelf laten doen.” Corné: “Je moet in de praktijk leren afstemmen op de cliënt, ook als hij een bui heeft.” Mark: “Je moet een relatie opbouwen met de cliënt. Dat kost tijd.”

En als je dan als nieuwkomer de eerste bui hebt meegemaakt, is goede opvang van belang. Corné: “Iemand die je aanspreekt op wat je werkelijk

voelde, die vraagt: *wat gebeurde er met jou?*” Rick: “Je moet zelf kwetsbaar durven zijn en je bewust worden waar je nu eigenlijk bang voor bent.”

Het is dus een pittig proces, je krijgt klappen en je moet ook nog eens jezelf binnenstebuiten keren. Waarom doe je dit werk, wat maakt het leuk?

Marc: “Het geeft voldoening om een doodgelopen situatie weer vlot trekken.” Dana: “Het is uitdagend en houdt je scherp. Cliënten gaan me aan het hart. Ik wil het goed hebben voor hen. Soms word ik boos hoe men met deze mensen omgaat. Of dat iedereen afhaakt. Dan denk ik:

Je gaat de mens zien achter het gedrag, hoe leuk iemand is

dit kan toch niet? Dit is al het zesde team dat deze cliënt begeleidt!”

Rick: “Het zet je stil bij wie je zelf bent. Het is mooi als je iemand een goede dag geeft en de spanning wegvloeit. Ik wil zoeken waar het vandaan komt, waar zit de sleutel? Je gaat de mens zien achter het gedrag, hoe leuk iemand is.”

Blijven staan

Mark: “Je leert vertrouwen. Begeleiders die vanuit macht en controle werken doen dat vaak uit angst. Onze cliënten zijn minderbegaafd, daar moet je jezelf niet boven zetten. Je moet ze juist vertrouwen en menswaardigheid geven, dan doen ze het veel beter.”



Corné: “Als iedereen in Nederland zegt *'we weten het niet meer met deze cliënt'* en dat het ons dan wel lukt. Dat er iemand in je blijft geloven heeft in mijn eigen leven ook gespeeld. Als iedereen de hoop had opgegeven had ik hier nu niet gezeten. Dat is wat ik anderen wil bieden, blijven staan als de meesten weglopen.”

Je angst overwinnen is dus te leren. Je hebt er lef en fijne collega's voor nodig, maar het levert je ook veel op. En niet in de laatste plaats wordt het leven van de cliënt er beter van als er mensen zijn die het aandurven. |

Auteur Hilde Zevenbergen is orthopedagoog. Vanwege hun privacy zijn de namen van cliënten veranderd.