

# Rijndam laat soms de regels los

**Op een kinderafdeling van een revalidatiecentrum kunnen emoties hoog oplopen. Slechtnieuwsgesprekken of frustraties kunnen zomaar overgaan in agressie richting medewerkers. Ook bij Rijndam Revalidatie zagen ze het aantal meldingen van incidenten toenemen. "Omdat de achterliggende emoties begrijpelijk zijn, trokken we soms grenzen minder snel."**

Alina de Groot, verpleegkundig manager op de kinderafdeling van Rijndam: "Waar met mensen gewerkt wordt, daar zijn emoties. Rijndam is daar niet anders in. Denk maar aan ouders die na een lang en onzeker ziekteproces emotioneel helemaal aan hun max zitten. Of patiënten die gefrustreerd raken omdat ze beperkt zijn in hun handelen. Bovendien krijgen we steeds vaker te maken met kinderen en jongeren met gedragsproblematiek, ten gevolge van hersenletsel of psychiatrische problemen."

Verpleegkundigen kwamen te vaak in aanraking met ongewenst gedrag dat dreigde te escaleren en zochten handvatten hoe ze hiermee om kunnen gaan en hoe ze dit gedrag kunnen ombuigen. Alina besloot het volledige multidisciplinaire behandelteam naar de meerdaagse training 'Omgaan met agressie en grensoverschrijdend gedrag' te sturen. Om de training goed te laten aansluiten bij de vraag die er speelde, zijn medewerkers van tevoren betrokken geweest bij de formulering van de scholingsvragen en gewenste resultaten.

## Belemmerende overtuigingen

Het gesprek over grensoverschrijdend gedrag heeft veel losgemaakt bij het behandelteam en allerlei eye-openers opgeleverd. Alina: "Bijvoorbeeld dat je niet altijd invloed hebt op hoe de ander zich voelt, maar wel op je eigen houding. Met je eigen houding kun je dus sturen, daarmee houd je de regie op de situatie." Een andere les is dat je belemmerende overtuigingen moet durven loslaten. "Er zijn regels die er altijd zijn geweest en waarvan we zelf soms ook niet meer weten waarom we ze hanteren. Zo doen we het nu eenmaal altijd. Maar als zo'n regel patiënten of ouders op de kast jaagt moet je je afvragen of je er altijd principieel aan vast moet houden", aldus Alina. "Vraag jezelf eens af wat het doel is van de regel, wat je ermee wilt bereiken."

## Over dit praktijkvoorbeeld

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Organisatie | Rijndam<br>Revalidatie<br>Centrum |
| Branche     | ZKH                               |
| Jaar        | 2015                              |

## Meer informatie?

|                |                           |
|----------------|---------------------------|
| Contactpersoon | Alina de Groot            |
| Functie        | Verpleegkundig<br>manager |
| E-mail         | adgroot@<br>rijndam.nl    |

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**

► Lees verder

Als voorbeeld geeft Alina de regel dat om 22 uur het licht uitgaat. Het doel daarvan is dat iedereen voldoende tot rust kan komen en genoeg slaap krijgt. "Maar als die regel leidt tot een heftig conflict met een kind, dat boos en agressief wordt en daarna de hele nacht ervan wakker ligt, moet je je afvragen of je je doel bereikt. Misschien krijgt het meer slaap als je overeenkomt dat het licht een uur later uitgaat."

### Vertrouw op professionaliteit

Bij Rijndam hebben ze dus geleerd soms van regels af te durven wijken. Alina: "Belangrijk is dan wel dat je elkaar er onderling niet op veroordeelt. Je moet kunnen vertrouwen op de professionaliteit van je collega's. Agressief gedrag de-escaleren vraagt nu eenmaal creatief denken. Waarom doe ik wat ik doe? Wat betekent het voor de patiënt of ouder? Zijn er andere manieren om het doel te bereiken? Allerlei overwegingen die een professional maakt."

Wat ook de-escalerend werkt is alles heel letterlijk benoemen wat je denkt, wat je ziet en ook wat het met je doet. 'Ik zie dat je boos bent. Dat vind ik niet fijn en ik weet daar even geen raad mee. Ik ga nu weg en kom zo terug om er verder over te praten.' "Er is niks mis mee om te verwoorden wat een ander in je losmaakt", stelt Alina. "Je hoeft je niet altijd groot te houden, je mag best je eigen emoties laten zien."

De resultaten van de veranderingen zijn dagelijks merkbaar. Vooral verpleegkundigen voelen zich sterker in hun rol als professional en durven meer grenzen te stellen. "En dit leerproces heeft ons als collega's echt dichterbij elkaar gebracht", aldus Alina. "We vertrouwen er nu op dat ieder handelt naar zijn beste kunnen."

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

### Over dit praktijkvoorbeeld

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Organisatie | Rijndam<br>Revalidatie<br>Centrum |
| Branche     | ZKH                               |
| Jaar        | 2015                              |

### Meer informatie?

|                |                           |
|----------------|---------------------------|
| Contactpersoon | Alina de Groot            |
| Functie        | Verpleegkundig<br>manager |
| E-mail         | adgroot@<br>rijndam.nl    |

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**