

Implementaties van Geweldloos Verzet in residentiële settings.¹

Idan Amiel

De principes van Nieuwe Autoriteit zijn gericht op het installeren van Geweldloos Verzet en op de aanwezigheid van autoriteitsfiguren. Een van de grote voordelen van deze principes is hun flexibiliteit die toepassing mogelijk maakt in het brede veld waar men te maken heeft met jeugdig gedrag. In deze paper beschrijf ik hoe deze principes in residentiële settings toegepast kunnen worden.

Geweldloos Verzet toepassen in residentiële settings stelt verschillende interessante uitdagingen. Bijvoorbeeld: hoe een sit-in uitvoeren in een afdeling van een instelling? Is het mogelijk de hulp van ouders in te roepen indien hun aanwezigheid soms amper wordt ervaren? Een andere moeilijkheid is de nood om onmiddellijk te reageren bij een agressie-incident, wat tegengesteld is met het principe “Het ijzer smeden als het koud is”. Daarenboven, kan een model bedoeld voor hulpeloze en machteloze ouders dienen voor vaardige en professionele hulpverleners?

Meer nog, in vele gevallen vinden begeleiders en andere medewerkers² in de residentiële sector dat de geweldloze principes te zacht zijn om agressie-incidenten het hoofd te bieden. Deze tendens om Geweldloos Verzet als ‘soft’ te beschouwen, is inderdaad vaak overheersend bij begeleiders en therapeuten die bij het eerste deel - geweldloos - blijven hangen en vergeten dat het actieve en meer significante deel van Non-violent Resistance ‘verzet’ is. De aspecten van gezamenlijke strijd en verzet moeten in het toepassen van deze benadering in residentiële settings duidelijk genoeg zijn indien we zowel bij de ouders als bij de begeleiders en therapeuten verandering beogen.

Van bij de start van een vorming dient het belang van acties van gezamenlijk verzet bij de teamleden benadrukt te worden om samenwerking te bevorderen. Het moet bijvoorbeeld duidelijk zijn dat in noodsituaties inderdaad onmiddellijk moet gehandeld worden en dat men niet kan wachten “tot het ijzer koud is”, en toch houdt een belangrijk deel van de opleiding zowel het begrijpen van de escalatieprocessen als het voorstellen van methoden om niet-escalerende gesprekken aan te gaan, in.

Beperken van escalatieprocessen

Net zoals escalatieprocessen in gezinssituaties vaak voorkomen, zo ook in residentiële settings. Dat beseffen is een eerste stap om Geweldloos Verzet te implementeren. De volgende stap is de erkenning dat wanneer een begeleider geconfronteerd wordt met escalerend gedrag van een jongere, hij/zij moet trachten te handelen vanuit de instelling “Ik ben een vertegenwoordiger van de afdeling”. Het conflict met de begeleider is niet persoonlijk; de rol van de begeleider is eerder om de volgende boodschap over te brengen: “Wij keuren dit gedrag af”.

Alvorens een vorming voor een bepaalde residentiële setting op te zetten, vraag ik gewoonlijk naar

¹ Oorspronkelijke titel: NVR implementations in residential setting. N.A.N.I., Resources, Articles and Papers. Vertaling: Philippe Collart (Leuven, 2012)

² Tenzij anders gespecificeerd, wordt in de vertaling van “staff members” bedoeld: (groeps-)opvoeders, begeleiders, (psychiatrisch) verpleegkundigen, therapeuten en andere medewerkers, kortom alle hulpverleners die in teamverband in een residentiële setting met kinderen en jongeren werken.

voorbeelden van enkele ernstige voorvallen om de processen van escalatie uit te leggen. In een welbepaalde vorming (waar ik later op zal terugkomen) stuurde het team van een afdeling mij de volgende woordenwisseling tussen een begeleider en een jongere toe. We gebruikten dit voorval om in de opleiding te leren hoe escalatie te beperken. Ik wil dit voorbeeld hier hernemen:

Danny (17) moet op de afdeling blijven terwijl de andere adolescenten buitenshuis zijn. Volgens zijn handelingsplan moet hij ook rustperiodes op zijn kamer doorbrengen. Danny ging met dit plan akkoord, maar het is voor hem moeilijk om die rustmomenten op zijn kamer te blijven. De hierna beschreven situatie vond 's avonds plaats, toen Danny gedurende een uur op zijn kamer moest zijn. Na 40 minuten gaat hij zijn kamer uit en stapt naar de verpleegster toe.

Danny: Ik wil mijn kamer uit.

Verpleegster: Het is nog geen tijd om jouw kamer te verlaten, jij moet nog op jouw kamer blijven zoals je in jouw programma hebt toegestemd. Jij moet nog gedurende 20 minuten op jouw kamer blijven.

Danny: Ga opzij, stomme trut. Gij moet me niks.

Dan stapte hij naar de verpleegster en stond vlak voor haar...

Verpleegster: Wil jij a.u.b. enkele stappen achteruit zetten omdat jij mij intimideert en ik meniet langer veilig voel.

Danny zette enkele stappen achteruit en ging naar zijn kamer, en maakte hierbij uitdagende opmerkingen.

Enkele minuten later verliet hij weer zijn kamer.

Danny: Ik ga niet terug naar mijn kamer. Ga opzij, stomme trut, ik ga naar mijn vriend.

Hij duwde met zijn torso de verpleegster opzij.

Verpleegster: Jij bent mij aan het uitdagen en intimideren, jij maakt dat ik me onveilig voel. Jij moet terug naar jouw kamer gaan. Als je weigert naar je kamer te gaan, zal ik het alarm moeten gebruiken zodat een hele boel andere mensen naar de afdeling komen om je naar je kamer te begeleiden.

Zoals in dit voorbeeld kan opgemerkt worden, gebruikte de verpleegster lange zinnen en twintig keren "ik-jij". Het is ook belangrijk op te merken dat het geen gemakkelijke situatie is. Rekening houdend met het feit dat Danny 1.90 m. groot was, denk ik dat niemand in haar plaats wil staan! Maar het is ook mogelijk op een andere manier te proberen te handelen, zoals hierna volgt:

Danny: Ik wil mijn kamer uit.

Verpleegster: *Volgens het programma resten er 20 minuten kamermoment. Ik kan niet toelaten dat je nu je kamer verlaat.*

Danny: Ga opzij, stomme trut. Ge moet me niks.

Dan liep hij naar de verpleegster, tot vlak voor haar...

Verpleegster: *Ik voel me nu niet veilig, ga een stap achteruit a.u.b.*

Danny zette enkele stappen naar achteren, daarbij uitdagende opmerkingen makend, en ging naar zijn kamer.

Enkele minuten later stapt hij weer zijn kamer uit.

Danny: Ik ga niet terug naar mijn kamer. Ga opzij, stomme trut, ik ga naar mijn vriend.

Met zijn schouder duwde hij de verpleegster weg.

Verpleegster: *Wat er nu gebeurde, is een ernstige overtreding van de veiligheid op de afdeling. Als je niet naar je kamer gaat, heb ik geen andere keuze dan het alarm te gebruiken.*

Zoals men kan zien, antwoordde de verpleegster verschillend en, alhoewel de gevolgen dezelfde kunnen blijven, is de boodschap anders. In dit scenario beperkt de verpleegster de ik-jij-confrontaties, terwijl ze daarnaast haar positie als vertegenwoordigster van de afdeling duidelijk maakt ("Volgens het programma"). Haar antwoorden zijn korter en niettegenstaande ze zich in gevaar voelt ("*Ik voel met niet veilig, ga a.u.b. wat achteruit*"), probeert ze de bedreigingen te beperken door te stellen : "*ik zal geen keuze hebben*".

Het is geen gemakkelijke taak om in zulke omstandigheden een niet-escalerende dialoog aan te gaan, maar doordat de geweldloze benadering meer gekend werd, begonnen de teamleden te ervaren dat deze benadering het mogelijk maakte hun repertorium van antwoorden op agressie-incidenten uit te breiden. De boodschap van "wij" als een team overbrengen, vermeerderd eveneens de competenties van het team om met Geweldloos Verzet te werken. Meer nog, deze geweldloze houding maakte het de medewerkers mogelijk een van de meest voorkomende kwesties te overbruggen, namelijk die van de 'zachte' versus de 'harde' aanpak van gewelddadig gedrag. De geweldloze benadering stelt begeleiders in staat te reageren op een manier die beide aspecten tegelijk inhoudt. Een van de beste voorbeelden is de aanpassing van de sit-in voor residentiële settings: de SMS.

SMS (Silent Message Sending). De sit-in versie voor residentiële settings

De sit-in toepassen in een residentiële setting is een centrale uitdaging bij de implementatie van Geweldloos Verzet. Het is belangrijk voor ogen te houden dat de boodschap die de ouders in een sit-in overbrengen de volgende is: "Wij zijn in de kamer aanwezig en controleren tijd en ruimte". Hoe deze boodschap op een residentiële afdeling overbrengen, waar om te beginnen net begeleiders de tijd en ruimte controleren? Bovendien wordt aan ouders gevraagd om ongeveer een uur in de kamer van hun kind te verblijven. Hoe kan een behandelingsteam, dat geregeld geconfronteerd wordt met noodsituaties, een uur tijd vrijmaken voor een sit-in? De ouders krijgen de instructie om in de kamer [op de vloer] te zitten, terwijl om veiligheidsredenen begeleiders hier niet altijd toe in staat zijn. Als gevolg van deze complexe beperkingen werd de sit-in aangepast en, omdat deze aanpassing van de sit-in zo diepgaand was, werd de naam van deze methodiek veranderd in SMS (Silent Message Sending), het sturen van een stille boodschap.

In de praktijk werden er twee verschillende SMS-antwoorden gedefinieerd: een SMS vanwege de afdeling (the Ward SMS ofte W-sms) en een gecombineerde afdeling-ouders SMS (the combined Ward-Parent SMS ofte C-sms).

W-sms

De dag na een agressie-incident stappen twee teamleden voor de deur van een kwartier de kamer van het kind binnen, terwijl een andere begeleider in de groep aanwezig is. De sit-in wordt zo uitgevoerd dat het kind zijn/haar kamer kan verlaten, maar in dat geval wordt het opgevangen door het derde teamlid. Er worden instructies gegeven hoe op een niet-escalerende wijze met het kind in gesprek te gaan indien hij/zij vertrekt, terwijl de twee andere begeleiders in de kamer blijven. De kracht van de stilte alsook het gezamenlijk antwoord (bij het binnentreden van de twee begeleiders in de kamer) maken de boodschap duidelijk: wij tolereren dit gedrag niet in onze gemeenschap! Dat is de betekenis en de kracht van een SMS. De aanwezige begeleiders bij de sit-in zijn niet

noodzakelijk diegenen die getuige waren van het agressie-incident en aldus wordt de boodschap vanwege de afdeling versterkt.

C-sms

De gecombineerde SMS is een meer krachtige reactie maar ook moeilijker uit te voeren. In de C-sms nemen ouders of opvoedingsverantwoordelijken deel aan de sit-in. Deze actie duurt langer maar heeft meer effect. Naast de versterking van de gezamenlijke boodschap naar het kind worden de ouders aanzienlijk versterkt (“empowered”) door de begeleiders. De ouders krijgen op voorhand instructies hoe te handelen gedurende de sit-in en deze gezamenlijke actie verbetert de positieve relatie tussen de ouders en de begeleiders. Meer nog, na deze begeleiding van het team, kunnen de ouders deze methode in gelijkaardige situaties in het gezin gebruiken. Ze voelen zich meer zelfverzekerd alzo te handelen.

Geweldloos Verzet in een gesloten psychiatrische afdeling. Een casusvoorbeeld.

Ongeveer vier jaren geleden kwamen twee senior professionele hulpverleners uit Amsterdam, na het volgen van een conferentie bij prof. Omer in Europa, op bezoek in Israël. Hun intentie was na te gaan of de benadering van Geweldloos Verzet op een doeltreffende wijze toegepast kon worden in een gesloten psychiatrische afdeling. De situatie zoals ze ons eerst werd voorgesteld, was erg complex en meervoudig: van openbare kritiek op het overvloedige gebruik van de afzonderingskamer tot de moeilijkheden die de begeleiders dagelijks ondervonden. Het team van de betreffende afdeling behandelt adolescenten die een gamma van ernstige stoornissen vertonen, zoals acute psychose, depressie en suïcidaal gedrag. De therapeutische staf was divers (psychiater, begeleiders en verpleegkundigen, ouderbegeleiders, ergotherapeuten enzovoort), maar ervoer (terecht) dat alle moeilijke gevallen van andere afdelingen naar hen verwezen werden. Men kan begrijpen dat de motivatie om in deze afdeling te werken eerder laag was, in teamverband werken niet gemakkelijk was en de meeste medewerkers liefst hun dienst wilden beëindigen. Contact met de ouders of direct betrokken opvoedingsverantwoordelijken was minimaal, er was geen verwachting naar samenwerking en ouders waren een verwaarloosbaar punt bij het formuleren van een behandelingsplan.

Drie hoofddoelstellingen werden bij dit project geformuleerd: 1° Vermindering van het gebruik van de afzonderingskamer, 2° Toename van de motivatie bij de medewerkers om zich in teamwerk te engageren en 3° Versterking van de samenwerking met de ouders en verzorgers.

Het project startte in 2007 en kende vier fasen. Vooreerst een basisvorming in Geweldloos Verzet van het team medewerkers in Amsterdam. Vervolgens een intensieve opleiding van twee senior medewerkers (met name de directeur en de psychotherapeut) in Israël. Deze opleiding hield ook de opmaak van een specifieke handleiding voor het team in, in dewelke aanpassingen voor geweldloze methoden uitgestippeld waren. Ten slotte een E-supervisie, deze hield in: consultaties betreffende de implementatie van Geweldloos Verzet bij verschillende casussen op de afdeling, aangebracht door het begeleidersteam. Na ongeveer een jaar na de opstart van het project vond er een tweedaagse training voor gevorderden plaats, met rollenspelen die de begeleiders mogelijk maakte de toepassing van de methoden die ontwikkeld waren, beter te ervaren.

Het project leverde toch wel indrukwekkende resultaten op. Een jaar na de start van het project werd er een vermindering van 50% in het gebruik van de afzonderingskamer als antwoord bij gewelddadige situaties, vastgesteld. Bovendien, in het afdelingsverslag werd aangegeven dat “Geweldloos Verzet een katalysator was voor verandering in de basishouding van het team”, en verder dat “het team, de ouders en de patiënten stelden dat de afdeling meer aangenaam werd ervaren”.

Het gebruik van Geweldloos Verzet bij woede- en agressieve uitbarstingen bij adolescenten gehospitaliseerd in een gesloten psychiatrische afdeling, illustreert dat deze houding niet alleen in gewone situaties, maar ook in extreme acute settings effectief is.

Hoewel, het is van belang niet uit het oog te verliezen dat het volhouden alsook het voortdurend blijven streven naar de-escalatie bepalend was in het veranderingsproces. Zonder deze twee jaren van werk vol uitdaging door het team van begeleiders zou het niet mogelijk geweest zijn deze indrukwekkende resultaten te behalen. De begeleiders zijn de echte helden die deze verandering realiseerden en ik dank hen dat ik mocht deelnemen aan dit opmerkelijk project!