

Kletsen over anderen ontaardt snel in pesten

Vivianne Baur en **Tineke Abma** zijn verbonden aan de afdeling Metamedica van het VU medisch centrum.

Elly Bausler is locatiemanager van het woonzorgcentrum Scharwyerveld te Maastricht. **Gerard Claessens** en **mevrouw A. Rassin** zijn bewoners van Scharwyerveld. Zij bepleiten betrokkenheid van bewoners zorgcentra bij beleid tegen pesten.

In de *Volkscrant* van afgelopen zaterdag slaat het Nationaal Ouderenfonds alarm over getreiter onder ouderen in verzorgingshuizen. Er wordt hier een probleem onder de aandacht gebracht dat in de praktijk van woonzorgcentra voor velen herkenbaar is. Toch is het een onderwerp dat tot nu toe onderbelicht is gebleven. Mede door de focus op de individualistische vraaggerichte werkwijze in de zorg (als correctie voor de gestandaardiseerde zorg van voorheen) is er een blinde vlek ontstaan voor de sociale dynamiek tussen bewoners van woonzorgcentra.

Bewoners van woonzorgcentra hebben elkaar niet uitgekozen als huisgenoten, wat het opbouwen van relaties en interactie tussen bewoners vaak bemoeilijkt. Bovendien

blijft er door verveling en gebrek aan gespreksonderwerpen vaak weinig anders over dan te praten over wat men in de directe leefomgeving ervaart: het weer, het eten, de activiteiten, en andere bewoners. De grens tussen praten over anderen en roddelen is dun. Daarbij leren we uit antropologische en sociologische hoek dat pesten en buitensluiten in elke omgeving voorkomen waar mensen intensief met elkaar samenleven en samenwerken.

Het signaal dat het Nationaal Ouderenfonds afgeeft, beschouwen wij als een zeer welkome poging om pesten en negatief gedrag in verzorgingshuizen uit de taboesfeer te halen. In Scharwyerveld, een van de woonzorgcentra van de Maastrichtse zorgorganisatie Mosae Zorggroep, staat de sfeer en bejegening van bewoners onderling al langer hoog op de agenda. Niet alleen op de agenda van de directie, maar op de agenda van de bewoners zelf. Toen uit het cliënttevredenheidsonderzoek bleek dat 'bejegening' een onderwerp was dat nadere aandacht verdiende, is een projectgroep van bewoners samengesteld om zich over dit onderwerp te buigen. Wetenschappelijk actieonderzoek, gekoppeld aan deze projectgroep, geeft een inkijkje in de sociale wereld van de bewoners in het woonzorgcentrum.



Rollator, type 'Fellow'.

Uit het onderzoek blijkt dat de sociale contacten tussen bewoners zeer divers van aard zijn en dat de focus niet eenzijdig op pestgedrag gelegd zou moeten worden. Wij waarschuwen voor een zwart-wit weergave van de kleurrijke dynamiek in woonzorgcentra. Bewoners vinden steun bij elkaar, helpen elkaar op vele manieren, ze gaan vriendschaps- en liefdesrelaties met elkaar aan, en met humor helpen zij elkaar het leven van alledag te relativieren.

Daarnaast zijn er inderdaad ook voorbeelden van buitensluiting

zichtbaar, roddelen bewoners over elkaar, bekijkt en becommentarieert men elkaar, en worden stoelen bezet gehouden. Echter, de bewoners die meedoen in dit project benadrukken dat dit niet iets is dat per se als negatief bestempeld dient te worden. 'Dit hoort er toch eigenlijk gewoon een beetje bij.'

Veel bewoners tonen zich bovendien veerkrachtig in situaties waarin zij zich buitengesloten voelen, en zij weten andere wegen te vinden voor sociaal contact met medebewoners. Aan diegenen die moeite hebben om met de sociale dynamiek om te gaan, of zich door een vervelende situatie terugtrekken uit het sociale gebeuren, wil de projectgroep van bewoners van Scharwyerveld een steuntje in de rug bieden. Bijvoorbeeld door meer mogelijkheden te creëren voor (informeel) contact tussen bewoners met gelijkgestemde interesses, of door mensen die anderen graag helpen in contact te brengen met bewoners die weinig van hun kamer af komen. Ook wil de projectgroep zich inzetten om nieuwkomers een hartelijke ontvangst te geven en hen te helpen om hun draai te vinden in het woonzorgcentrum.

Deze bronnen van veerkracht en positieve interactie moeten niet verwaarloosd worden in de berichtgeving over ouderenzorginstellingen.

Het beeld van woonzorgcentra waarin bewoners elkaar het leven zuur maken en waarin protocollen ervoor moeten zorgen dat men zich beter gedraagt (zoals dat op scholen gebeurt), is onvolledig (zo niet onjuist) en draagt bij aan stereotypering.

Een pestprotocol zoals het Nationale Ouderenfonds voor ogen heeft, is zeker zinvol, maar is reactief. Bewoners zelf een rol geven in het versterken van de sfeer en de onderlinge relaties kan preventief werken voor pesten en uitsluiting. De focus is daarbij anders dan bij het instellen van een pestprotocol door de directie. Kijk welke bronnen van veerkracht bewoners van woonzorgcentra aanboren en wat zij elkaar te bieden hebben, en geef hen de ruimte om hierop voort te bouwen.

Wij zien bewoners in het woonzorgcentrum, op hoge leeftijd en met allerlei lichamelijke kwetsbaarheden, die verbazend creatief en krachtig blijken te zijn als het aankomt op het verbeteren van het gezamenlijke leefklimaat. Voor een pestprotocol dat recht doet aan de veelzijdigheid van de sociale dynamiek in woonzorgcentra is de stem van de bewoners zelf dan ook onmisbaar. De vraag is dan wel hoe lang de term 'pestprotocol' gehandhaafd zal blijven. Een woonzorgcentrum is immers geen schoolplein.