

GGZ-arts moet z'n onmacht



Flip Jan van Oenen

De auteur is als arts en systeemtherapeut werkzaam bij de crisisdienst van een GGZ-instelling. Dagelijks stelt hij vast hoe makkelijk de geestelijke gezondheidszorg door onredelijke cliënten kan worden ontregeld.

De geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en de rechtsstaat zijn in Nederland goed functionerende maar kwetsbare systemen. In de GGZ kan behandeling alleen effectief zijn als er sprake is van wederkerigheid, als hulpverlener en cliënt samen verantwoordelijkheid nemen voor het behandelproces. Veruit de meeste cliënten kunnen en doen dit, en met deze cliënten kan dan ook een vruchtbare behandelrelatie ontwikkeld worden.

Een enkele cliënt onttrekt zich hieraan en komt bij de GGZ zonder bereidheid de gezamenlijke omgangscodes te respecteren. De persoonlijkheidsstructuur van deze – uitzonderlijke – cliënten is zodanig dat zij zich in het geheel niet in de ander verplaatsen en tot het uiterste

gaan om op korte termijn hun zin te krijgen of de ander in een machteloze positie te brengen. Vaak worden deze cliënten naar de GGZ gestuurd omdat alle andere personen en instanties het opgegeven hebben of afgeserveerd zijn door de cliënt.

Interessant is dat deze cliënten ervaren behandelaars tot wanhoop en onprofessioneel gedrag kunnen brengen en complete GGZ-afdelingen kunnen ontregelen.

Een voorbeeld uit eigen ervaring: een verslaafde cliënt eist acuut een opname in een psychiatrische instelling. Toen hij dit niet onmiddellijk gedaan kreeg, hing hij zich ten overstaan van de portier op in een boom voor de instelling. De toegesnelde portier en hulpverleners wisten hem los te snijden, waarna hij intensief gereanimeerd wordt. Alsnog werd hij opgenomen. Twee dagen later verliet hij de kliniek alweer, liep met een triomfantelijke grijns langs het raam van de hulpverleners en stak zijn middelvinger op naar degene die hem had gereanimeerd.

Sommige cliënten leggen de problemen geheel buiten zichzelf, wijzen naar anderen en klagen die anderen bij voortduring aan. Ze wijzen elk behandel aanbod af, ketenen zich vast aan kantoormeubels, bellen alarmcentrales plat of gaan in verkeerstunnels midden op de weg lopen om vervolgens verantwoordigd naar de hulpverlening te wijzen die er niet in slaagt een adequaat behandel aanbod te doen.

Dit zijn de cliënten die op een gegeven moment onheus bejegend worden door hulpverleners, waar in behandelteams hooglopende ruzie over ontstaat en waar instellingsprotocollen voortdurend vruchteloos op



Sommige cliënten lopen midden op de weg, maar zijn boos op falende hulpverleners

aangepast worden ('cliënten die zich na kantoor tijd meerdere malen nog in het pand bevinden en die al eerder een waarschuwing hebben gehad, krijgen een toegangsverbod, tenzij de aard van de stoornis... en cetera.)

Dergelijke cliënten kunnen zover gaan dat ze zichzelf en hun omge-

leren verdragen

ving ernstig beschadigen in hun drang andermans tekortkomingen aan te tonen. Na vele jaren hebben we in de psychiatrische crisisdienst geleerd dat we met deze cliënten geen gezamenlijke behandel doelstelling kunnen nastreven, en dat we het altijd verliezen als we de strijd aangaan over regels en rechten.

We hebben geleerd dat het onze rol is om te verdragen dat we machteloos staan, en dat we anderen (andere hulpverleners, politie, familie) ontlasten door de cliënt te blijven ontvangen. Zodat de cliënt zich op ons afreageert in plaats van op willekeurige, minder toegeruste, burgers. En waarbij soms, op de lange termijn, de betreffende cliënt kan leren dat destructief gedrag niet loont en dit gedrag uiteindelijk kan opgeven.

Een cliënt bij wie iedere empathie, compassie of zelfreflectie ontbreekt, is in staat ons systeem grondig te ontregelen. En daar hebben we uiteindelijk geen verweer tegen. Gefrustreerd, boos of wanhopig reageren, ligt dan voor de hand, maar versterkt uiteindelijk de ontregeling. De onmacht kan alleen goed verdragen worden als de eenheid tussen de betrokken hulpverleners bewaard wordt en gezamenlijk in milde verwondering kan worden vastgesteld dat het systeem keer op keer tekortschiet bij dergelijke cliënten.

Of het nu een GGZ-instelling, de democratie of de rechtsstaat betreft: het systeem is, ondanks ontelbare regels en wetten, uiteindelijk gebouwd

op redelijkheid. Redelijkheid die uitgaat van empathie en compassie met de ander, en bereidheid te reflecteren op het eigen aandeel.

Patiënten, terroristen of politici die dit empathisch vermogen ontberen, kunnen een kwetsbaar systeem als GGZ, democratie of rechtsstaat dan ook ernstig ontregelen. De kunst is om dit te verdragen en de verleiding te weerstaan het systeem zelf fundamenteel te gaan bekritisieren en veranderen.

Want of het nu een behandelproces of een juridisch proces betreft, een proces kan alleen slagen als beide partijen investeren in een goede uitkomst. Zo niet, dan hoeft geen hoop gekoesterd te worden dat het proces iets constructiefs zal opleveren. En hoeft ook van aanpassingen in het systeem geen heil verwacht te worden. Wat resteert, is een zo zorgvuldig mogelijke bejegening van de beklagde/cliënt.

Als hulpverleners hebben we dit inmiddels geleerd, en zijn we geleidelijk ook een voordeel aan het contact met deze cliënten gaan ontdekken: ze kunnen ons als geen ander helpen een scherp oog te houden voor de beperkingen van onze procedures en van onszelf. De kunst is hiervan te profiteren zonder aan de kwaliteit en integriteit van het systeem en onszelf te gaan twijfelen en – vaak de lastigste opgave – zonder onze eigen compassie te verliezen. Dat is wijsheid die wij hebben opgedaan in de GGZ.