

“Trillend ga ik door met mijn werk, thuis merk ik de impact”

Manja* werkt op een buitenpolikliniek van het JBZ. De polikliniek zit met een tussendeur verbonden aan een verpleeg- en verzorgingshuis. Een boze meneer wil zonder screening door de tussendeur naar binnen. Een situatie die snel uit de hand loopt. Manja deelt haar ervaring met agressie op het werk in het kader van de campagne #datkunjenietmaken.

(<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/nieuws/jbz-tegen-grensoverschrijdend-gedrag>)

Vroeg in de morgen...

...ben ik om half acht op mijn werk. Een bewoner van het verpleeghuis staat al met zijn vuist te bonken op de tussendeur; “Ik wil naar binnen!” Ik antwoord hem; “sorry meneer, dat gaat nog even niet.” Door de glazen deur probeer ik hem uit te leggen dat we om 8 uur opengaan. Hij wordt opstandig en roept dat hij al weken heeft vastgezeten.

Ik begin snel met de voorbereidingen van de spreekkamers en open om tien voor acht de voordeur voor mijn collega's. Er loopt dan ook een aantal patiënten mee naar binnen (dat hou je niet tegen). Op dat moment bonst de man weer op de deur. Hij is nu nog bozer! Ik open de deur en probeer hem rustig uit te leggen dat hij eerst gescreend moet worden. Hij loopt direct richting het bloedprikpunt. “Normaal mag ik ook gewoon doorlopen en ik heb al lang genoeg opgesloten gezeten!” Heel snel kan ik hem toch wat vragen stellen en geef hem zijn groene kaartje.

Woedend gaat hij zitten. Gelukkig is hij snel aan de beurt. Toch niet. Hij heeft geen bloedprikformulier bij zich. Dat heeft dat krenk (ik dus) natuurlijk gedaan. Briesend op weg naar mij sist hij ondertussen tegen mijn collega; “en jou spreek ik ook nog wel.” Ze negeert hem. Hij gaat verder op zoek naar zijn verdwenen formulier. Dat bleek later in zijn achterzak te zitten.

Ik zit achter een kuchscherf aan een screeningstafel in een hoek en zie hem niet aankomen. Van achteren schreeuwt hij; “Jij hebt mijn bloedprikformulier, dat heb jij, waar heb je het gelaten.” Ik zeg dat ik het niet heb en vraag of het misschien in een van zijn zakken zit. “Wel waar, dat heb jij gepakt.” Patiënten staan voor me en de man staat schreeuwend achter me. Dan loopt hij boos weg. Ik ga door met de screening.

Opeens staat hij toch weer achter me. “Draai je om!” Met gekromde arm en gebalde vuist voor mijn gezicht roept hij; “De volgende keer dat je me zo weer behandeld, sla ik je een gebroken neus”. Ik zie een woeste, woedende blik in zijn ogen. Zo intens en angstaanjagend. Ik zit in een hoekje en kan geen kant op. Andere patiënten spreken hem aan. “Meneer, meneer, dat kunt u niet maken”. “Ik heb liever dat u nu vertrekt” zeg ik. Hij gaat. Trillend ga ik door met mijn werk, mensen veilig binnenlaten.

Later op de dag

...bespreek ik het voorval met een collega. We besluiten het voorval te melden bij de receptie van het verzorgingshuis en vullen voor het JBZ een MIM (melding van een incident) in. Ik kom tot de conclusie dat ik misschien wat meer tijd voor mezelf had moeten nemen. Op het moment zelf dacht ik dat het wel meeviel. Maar ik ben toch aangeslagen.

De volgende dag...

...sta ik met mijn zoon in een bouwmarkt aan de kassa. Achter ons staat een luidruchtig echtpaar. Ze laden hun boodschappen op de band, praten ontzettend hard en houden geen afstand. Ik voel me opgelaten en in een hoek gedrukt. Dan gebeurt het. Ik krijg een paniekaanval. Ik moet weg! Kan niet meer praten, ren de winkel uit ga huilend in de auto zitten. Mijn zoon blijft alleen achter bij de kassa.

Daarna...

..is het hopeloos, de paniek slaat regelmatig toe. Mensen in mijn dichte nabijheid kan ik niet verdragen. Niet op mijn werk, maar ook niet privé. Het belemmert me enorm. Ik merk dat mijn lontje korter wordt. Als iemand onredelijk is, kon ik dat vaak met een grapje oplossen. Dat wordt steeds moeilijker. Het onbegrip van mensen, de boze weglopers, de "ik-dien-een-klacht-in"-roepers.... Je merkt gewoon dat mensen elkaar opjutten, ik noem dat het domino effect van negativiteit. Ik krijg de empathie niet meer gevonden, de rek is eruit.

Dan...

trek ik aan de bel. Positieve energie heb ik nodig en handvaten. Die krijg ik bij bedrijfsmaatschappelijk werk; een luisterend oor van een buitenstaander. Aandacht voor wat er gebeurd is. Mijn leidinggevende steunt me echt geweldig en ook mijn collega's vragen regelmatig hoe het gaat. Wanneer een situatie niet veilig voelt, leer ik een stap terug te doen of weg te gaan. Een collega neemt het dan van me over. Ik kan die keuze maken en het moment zelf bepalen.

Nu...

...kijk ik weer wat genuanceerder. Niet alles is altijd alleen maar werkgerelateerd. Het is vaak een combinatie en soms speelt ook je (corona-)situatie thuis mee. Het is voor iedereen een lastige tijd. Normaal heb je een balans, daar haal je energie en positiviteit uit. Die balans was ik kwijt. Als ik terugkijk, heb ik ook wel weer begrip voor de moeilijke situatie van de man. Niet voor zijn gedrag. Dat ging echt veel te ver!

**Uit privacy overweging is gekozen voor een fictieve naam*

Code COR-049