

# Pesten in woonzorgcentra

---

Wat is pesten?  
Hoe vaak komt pesten voor?  
Hoe kan pestgedrag worden herkend?  
Wat zijn oorzaken van pestgedrag?  
Wat kan concreet tegen pestgedrag gedaan worden?  
Wat kunt u van het Nationaal Ouderenfonds verwachten?

## Wat is pesten?

*Pesten is het systematisch uitoefenen van psychische- en/of fysieke mishandeling door één of meerdere personen van één persoon die niet in staat is zichzelf te verdedigen.*

Soms lijkt het alsof iemand zich prima kan verweren of zelfs pesterijen uitlokt door provocerende gedragingen of opmerkingen. Maar dit betekent niet dat het de eigen schuld van deze persoon is. De één ondergaat pesterijen angstig en teruggetrokken, de ander probeert zich op andere manieren te verweren.

Pesten is iets anders dan plagen. Bij pesten is sprake van een ongelijke machtsverdeling en worden de gebeurtenissen als negatief ervaren door het slachtoffer. Pesten is systematisch en gericht op één persoon, terwijl plagen vaak eenmalig of over en weer plaatsvindt.

In het onderzoek van de Radboud Universiteit Nijmegen wordt bewust niet gesproken van pesten, maar van relationele agressie. De reden daarvoor is dat pesten geassocieerd wordt met gedrag van kinderen.

Pesten is doorgaans een groepsfenomeen. Om die reden vindt pestgedrag ook vaker plaats op plekken waar mensen voor een langere tijd bij elkaar zijn, zoals op scholen en in woonzorgcentra.

## Hoe vaak komt pesten voor?

Uit het onderzoek van de Radboud Universiteit Nijmegen blijkt dat 20% van de ouderen aangeeft weleens gepest te worden. Het verzorgend personeel geeft aan dat het zelfs om 40% van de ouderen gaat. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die van kinderen op scholen, maar het is verbazingwekkend dat vrijwel geen onderzoek naar pestgedrag onder ouderen is gedaan. Bovendien zijn geen antipestprogramma's voor woonzorgcentra beschikbaar, terwijl dit probleem zich in zo'n grote mate voordoet in woonzorgcentra.

## Hoe kan pestgedrag worden herkend?

Over het algemeen trekken ouderen in woonzorgcentra elkaar niet aan de haren. Wel houden zij plekken bezet en sluiten zij anderen buiten. Ook kunnen zij elkaar negeren en blokkeren zij elkaars weg met bijvoorbeeld de rollator. Negatieve opmerkingen en bliken komen veel voor. Fysieke pesterijen kunnen in woonzorgcentra ook voorkomen.

Meestal durven slachtoffers van pestgedrag dit niet goed aan te geven. Het is daarom van belang om alert te zijn op symptomen en patronen. Enkele voorbeelden:

- Iemand is vrijwel voortdurend alleen
- Anderen luisteren niet naar de betreffende persoon of hij wordt genegeerd
- De oudere ziet er angstig en onzeker uit

Deze gedragingen zijn geen bewijs van pestgedrag, maar kunnen wel een indicatie zijn. In deze gevallen is het belangrijk om de betreffende persoon nauwlettender in de gaten te houden of hem (ongezien) te vragen naar eventueel pestgedrag.

Pesten kan per ongeluk gebeuren. Iemand kan het gevoel hebben genegeerd te worden, terwijl in feite sprake is van slechtziend- of slechthorendheid van de ander.

## **Wat zijn oorzaken van pestgedrag?**

Om pestgedrag onder ouderen goed aan te kunnen pakken, is het van belang om te weten wat de oorzaken hiervan zijn. Er is nagenoeg geen onderzoek gedaan naar pestgedrag in woonzorgcentra. Daarom baseren wij ons grotendeels op onderzoek naar pestgedrag op scholen. Op scholen en in woonzorgcentra spelen in grote mate dezelfde groepsdynamische processen. Achter elke oorzaak staat een suggestie voor verandering.

### **Voortdurende evenwichtsverstoring in de groep**

Wanneer het evenwicht voortdurend wordt verstoord in een groep, neemt de kans op pestgedrag tussen ouderen toe. Het evenwicht kan bijvoorbeeld verstoord worden door frustraties van verzorgend personeel of autoritair gedrag van medewerkers en leiding. Deze en andere oorzaken worden hieronder toegelicht.

### **Slecht contact tussen het woonzorgcentrum en de familieleden van de oudere**

Het gebeurt helaas geregeld dat de familie een conflict heeft met een medewerker over de zorg voor de oudere. De frustraties kunnen hoog oplopen en deze kunnen vervolgens gemakkelijk worden afgereageerd op de oudere of andere bewoners. Dit beïnvloedt de onderlinge sfeer in de groep negatief en werkt pestgedrag in de hand. Het is daarom van belang om een goed klachtenbeleid te hebben, waarbij familie zich gehoord, medewerkers zich gesteund en ouderen zich beschermd voelen.

### **Autoritair gedrag van medewerkers en leiding**

Autoritair gedrag is gedrag waarbij de eigen wil wordt opgelegd zonder inspraak van anderen. Dit gedrag kan diep geworteld zijn in de organisatie van woonzorgcentra, met negatieve effecten voor personeel en bewoners tot gevolg. Autoritair gedrag kan, net als een te grote werkdruk voor het personeel, leiden tot mishandeling van ouderen. Mishandeling is dan niet alleen een zeer ernstige vorm van autoritair gedrag (machtsmisbruik), maar bovendien een signaal dat iets 'niet in de haak is' bij de medewerker. Dat kan veroorzaakt worden door zowel psychische problemen als externe factoren. Die externe factoren kunnen te maken hebben met persoonlijke omstandigheden in familiale kring, maar ook met autoritair gedrag door de leidinggevende of ongezonde werkdruk. Een goed personeelsbeleid is daarom van invloed op een afname van pestgedrag en andere wantoestanden zoals mishandeling.

### **Voortdurende strijd om de macht binnen de groep**

In een groep ontstaat na verloop van tijd een hiërarchie en daar is op zich niets mis mee. Als steeds nieuwe mensen bij een groep komen of groepsleden wegvallen, verstoort dat het evenwicht in de groep voortdurend en dat veroorzaakt onrust en stress. Het is helaas onvermijdelijk dat verhoudingsgewijs veel wijzigingen in samenstelling van woonzorgcentra plaatsvinden, als gevolg van overlijden en beschikbaar gekomen plaatsen. Daaraan kan een woonzorgcentrum weinig veranderen. Wel kan geprobeerd worden om andere oorzaken van groepswijzigingen zoveel mogelijk te verminderen. Men kan proberen om een groep zoveel mogelijk als vaste groep een plek te geven en als zodanig te handhaven.

### **Zondebokmechanisme**

Bij mens en dier is het een veel voorkomend verschijnsel dat één van de groepsleden de ziekten en frustraties van de groep op zich geprojecteerd krijgt. Als deze zondebok uit de groep wordt gehaald, lost het probleem zich niet op. De groep zal een nieuw slachtoffer uitkiezen.

De kans is groot dat ouderen zich gespannen voelen als gevolg van hun (recente) verhuizing uit hun oude, vertrouwde huis en omgeving en het al dan niet bewuste besef dat de fysieke en psychische gezondheid steeds

verder afbrokkelt. Ook kan men gefrustreerd zijn over de afhankelijkheid van derden, de zorg van het woonzorgcentrum of het gebrek aan aandacht door familieleden.

Het zondebokmechanisme kan worden gereduceerd door de ouderen andere manieren te leren om hun spanning af te voeren, bijvoorbeeld door gespreksgroepen.

### **Heterogeniteit van de groep**

Het Nationaal Ouderenfonds heeft diverse berichten gekregen over pestgedrag tussen verschillende groepen in een woonzorgcentrum. Ouderen uit de ene wijk of sociale klasse kunnen ouderen uit de andere wijk of klasse buitensluiten. Groepsvorming is niet erg en het kan zinvol zijn om bij de samenstelling van een groep te kijken naar zoveel mogelijke onderlinge overeenkomsten, zodat men zich niet teveel vervreemd van de ander voelt.

### **Verveling**

Verveling kan ontstaan doordat alles voor je geregeld wordt (hospitalisering) of doordat de dagelijkse gebeurtenissen teveel op elkaar gaan lijken. Afwisseling in het programma helpt verveling voorkomen. Daarnaast is het van belang om ouderen zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid te geven. In plaats van hun onvrede over de inrichting van de woonkamer steeds te moeten aanhoren, kan een 'commissie van ouderen' samengesteld worden. Deze commissie krijgt als opdracht om met een nieuwe indeling van de ruimte te komen. Niet altijd zijn dergelijke initiatieven te realiseren, maar het is aan te bevelen om te zoeken naar manieren waarop de bewoners in toenemende mate medeverantwoordelijk zijn voor het leefklimaat in het woonzorgcentrum. Ouderen kan ook gevraagd worden op welke manieren zij meer betrokken willen worden.

### **Anonimiteit**

Groepsvorming is op zich niet verkeerd. Het scheidt een band en geeft mensen het gevoel dat zij ergens bij horen. Het is daarbij ook van belang dat mensen zich gezien en erkend voelen. In woonzorgcentra geldt dat niet alleen voor de ouderen, maar ook voor het personeel. Wanneer te vaak verschillende medewerkers bepaalde zorg verlenen, levert dit niet alleen onrust en onveiligheid, maar ook anonimiteit op. Ouderen waarderen de zorg enorm, wanneer zij het gevoel hebben dat de zorgverlener de oudere kent en weet op welke manier hij zijn zorg het liefste krijgt.

### **Persoonlijke problemen**

Een oudere kan het slachtoffer worden van pestgedrag als gevolg van persoonlijke problemen. Wanneer iemand bijvoorbeeld zeer veel pijn heeft bij dagelijkse bezigheden, kan deze persoon door groepsgenoten als lastig gezien worden. Groepsgenoten kunnen geen zin hebben in diens 'gezeur' en deze persoon buitensluiten. Deze houding van groepsgenoten kan overigens ook voortkomen uit een projectie van hun eigen frustraties (zondebokmechanisme). Gesprekken, in de groep of individueel, over klachten en frustraties dragen bij aan wederzijds begrip en tolerantie.

### **Voorgeschiedenis**

Een oudere kan vroeger, op school of op het werk, gepest zijn. Hierdoor kan zijn vertrouwen in een groep ernstig zijn aangetast. Daardoor kan het voorkomen dat iemand al bij de eerste indruk schuw of terughoudend overkomt. Het kan ook zijn dat iemand de sociale vaardigheden niet heeft ontwikkeld om goed en zelfstandig in een groep te functioneren. In dergelijke gevallen kan het woonzorgcentrum bijdragen door een oudere te begeleiden wanneer hij voor het eerst de eetzaal betreedt. Daarbij kan de begeleider van tevoren een groep uitgezocht hebben, waarvan hij denkt dat de oudere daarbij zou kunnen passen. Hij kan de groep en de nieuweling dan actief aan elkaar voorstellen. Sociale vaardigheids- en weerbaarheidstrainingen kunnen ook in een woonzorgcentrum nog hun vruchten afwerpen.

Het Nationaal Ouderenfonds heeft helaas ook moeten constateren dat ouderen die vroeger als kind gepest zijn, de jonge daders later in het woonzorgcentrum weer tegenkomen. Het pestgedrag wordt dan hervat, veelal doordat dan dezelfde groepspatronen weer ontstaan. De kans hierop is groter naarmate de keuzevrijheid voor woonzorgcentra kleiner is.

## Wat kan concreet tegen pestgedrag gedaan worden?

1. Zowel voor bewoners als medewerkers van een instelling moet duidelijk zijn bij wie ze met een klacht over pesten terecht kunnen. Vandaar is het van belang dat een verzorgingshuis iemand aanstelt die verantwoordelijk is voor de bestrijding en voorkoming van pestgedrag binnen de instelling.
2. Om bewoners zelf bij de problematiek rondom pesten te betrekken kan een instelling ervoor kiezen om op iedere afdeling een commissie van ouderen samen te stellen, die meedenkt over hoe pestgedrag kan worden voorkomen.
3. Breng de problematiek onder de aandacht door het organiseren van informatieavonden voor medewerkers, bewoners, hun kinderen en vrijwilligers. Hier kan worden verteld wat er allemaal wordt verstaan onder pesten en welke ernstige gevolgen dit voor iemands welzijn kan hebben. Met het bewust maken van de ernst van het pesten, is al een belangrijke eerste stap gezet.
4. Om pestgedrag te signaleren is het belangrijk dat verzorgers de sfeer in de groep goed in de gaten houden. Een negatieve sfeer werkt pestgedrag in de hand. Omdat het zorgpersoneel veelal kampt met een hoge werkdruk kunnen ook vrijwilligers worden geïnstrueerd om extra alert te zijn op pestgedrag.
5. Ongestraft iets doen wat niet mag, leidt ertoe dat het vaker gebeurt en kan ook leiden tot gevoelens van onveiligheid. Daarom is het van groot belang dat er adequaat wordt opgetreden tegen pestgedrag. Spreek de pestende oudere dus ook aan op zijn of haar gedrag. Blijft iemand na herhaaldelijk waarschuwen volharden in negatief gedrag, neem dan maatregelen en sluit iemand bijvoorbeeld uit van een volgende groepsactiviteit.
6. Voor een nieuwe bewoner is de eerste periode in een instelling vaak extra lastig omdat hij of zij nog slechts weinig mensen kent. Het is daarom wenselijk dat een nieuweling goed wordt begeleid en voorgesteld, bijvoorbeeld de eerste keer dat hij de eetzaal betreedt.
7. Vaak hebben ouderen zelf grote moeite om aan te geven dat zij worden gepest. Het is daarom ook van belang om een eventuele partner of kinderen bij het pestprotocol te betrekken.

## Wat kunt u van het Nationaal Ouderenfonds verwachten?

### **Nieuwe antipestmethode voor woonzorgcentra**

Samen met diverse experts op het gebied van pesten en ouderen is het Nationaal Ouderenfonds bezig met de ontwikkeling van een pilot. In enkele woonzorgcentra zal een nieuwe methode getest worden, die specifiek gericht is op pestgedrag in woonzorgcentra. Het effect van de methode wordt gemeten.

De pilots zullen na de zomer van start gaan. Naderhand kan de methodiek door andere woonzorgcentra ingezet worden.

Neem contact op met het Nationaal Ouderenfonds voor meer informatie via telefoonnummer 030-6567774 of via [info@ouderenfonds.nl](mailto:info@ouderenfonds.nl).