



Handreiking **Inspelen op de straatcultuur** in ziekenhuizen

April 2020

CAOP
Team Veiligezorg
Lange Voorhout 13
2514 EA Den Haag



Inleiding

De aanpak van agressie en geweld binnen de Nederlandse ziekenhuizen en revalidatiecentra staat bekend onder de naam: Veiligezorg. Agressie en geweld kennen veel vormen en ook veel verschillende problemen. Eén van de problemen is dat volgens verschillende deskundigen de straatcultuur de laatste tijd een dominantere positie aan het innemen is binnen de Nederlandse maatschappij. Ziekenhuizen geven aan dat gesprekken met hangjongeren uit deze cultuur steeds sneller escaleren. Daarnaast wordt aangegeven dat ziekenhuizen zich zorgen maken om deze groep jongeren.

Deze handreiking speelt in op het thema en geeft concrete tips hoe hiermee om te gaan.

Straatcultuur

Om duidelijk te krijgen waar het thema over gaat is gekeken naar de achtergrond van de straatcultuur. Straatcultuur speelt zich steeds vaker af in wijken waar meer problemen zijn in de huiselijke sfeer. Jongeren zoeken hun heil op straat. Daarop ontstaat een aparte levensstijl met eigen normen en waarden; de zogenaamde straatcultuur. Deze cultuur is een groeps cultuur: het gaat om onderlinge loyaliteit, status en respect. Een cultuur die verschillen in maatschappelijke afkomst, leeftijd, etniciteit en andere subculturen overstijgt. Deze straatcultuur beïnvloedt jongeren zo sterk, dat ze zich anders gaan gedragen dan we vanuit de burgercultuur gewend zijn.

De laatste jaren is de straatcultuur toegenomen en moeten organisaties hiermee leren omgaan. De omgang met deze jongeren vereist een andere aanpak, waarbij het wij-zij denken zo veel mogelijk vermeden moet worden.

Beleid

In de omgang met hangjongeren binnen het ziekenhuis komen een aantal zaken naar voren:

- a. Traceren wat er aan de hand is.
- b. Communicatie met de jongere en zijn netwerk.
- c. Beschikbaarheid en zo nodig inzetten van achtervang. Zorg ervoor dat er zo nodig andere mensen ingeschakeld kunnen worden ;
- d. Melden en evalueren van incidenten, zowel in het kader van eigen Arbobeleid als direct dan wel in het geregeld overleg met de politie (veelal de wijkagent).

Een goede evaluatie kan in kaart brengen welke verbeteringen er in het gehele systeem gewenst en nodig zijn.

Hierbij gaat het om

- Ontwikkelbare kennis en kunde van het personeel, dat kan worden getraind
- Persoonlijke kwaliteiten van medewerkers ontwikkelen
- De regels binnen het ziekenhuis, die naar aanleiding van incidenten in het kader van Arbo management mogelijk moeten worden aangescherpt
- Het met politie en andere betrokkenen nagaan wat nodig is, waaronder het zo mogelijk betrekken van het netwerk en zo nodig strafrechtelijk behandelen

Judo versus karate aanpak

Volgens Hans Kaldenbach, auteur van 'Respect, 99 tips voor het omgaan met jongeren in de straatcultuur', heeft de aanpak te maken met het begrijpen van het gedrag van de jongeren. Dit betekent absoluut niet dat je begrip moeten hebben voor het gedrag. Maar als je het begrijpt, ontstaat de mogelijkheid er effectief mee om te gaan.

Herrie makende jongeren in de centrale hal

Ha jongens, het is hier gezellig zie ik. Jongens, er liggen hier ernstig zieke mensen die hun rust hard nodig hebben. Willen jullie daarom zachter praten of het gesprek buiten voort zetten? (niet wachten op antwoord maar doorlopen)

Macht uitoefenen (de karate aanpak) kan bij deze straatcultuur gemakkelijk escaleren. Tegen de jongeren ingaan is begrijpelijk maar bereikt over het algemeen een averechts effect. Kaldenbach benadrukt daarom het gebruik van de judo aanpak: meebewegend het ongewenste gedrag ombuigen. Bij de judo aanpak gaat het om in contact blijven en wordt gezocht naar verbinding. Pas op een later moment, vaak onder vier ogen, wordt het gedrag aan de orde gesteld.

Jij moet mijn moeder helpen, anders zoek ik je op

Ik snap dat je je zorgen maakt om je moeder. Ik wil haar helpen maar het lukt me niet om me te concentreren op mijn werk als je me lastig blijft vallen. Laat me daarom mijn werk uitvoeren zodat ik je moeder kan helpen.

Concrete tips

Om daadwerkelijke uitvoering aan de aanpak te kunnen geven, zijn een aantal concrete tips te bespreken:

1. Leg (indien mogelijk) contact als er nog niks aan de hand is. Loop eens langs bij de groep wanneer zij vaker rond lopen of buiten hangen en maak eens een praatje. Hiermee investeert je in de relatie voor correctie noodzakelijk is.
2. Loopt niet op de groep af wanneer je kwaad bent. Laat het gesprek eventueel over aan een collega.
3. Gebruik liever geen negatieve woorden als rotzooi en takkeherrie. Deze woorden werken over het algemeen averechts.
4. Wacht tot je een jongere apart kunt spreken. Een individueel aanspreken werkt over het algemeen gemakkelijker dan aanspreken van de gehele groep.

Achterblijvende rommel van hangjongeren

Een groep hangjongeren laat de rommel achter wanneer ze weg lopen. Later ziet de beveiliging een van de jongeren lopen. Hij loopt erop af. Mag ik je wat vragen? Ik zie dat je vrienden hier wel eens samenkomen. Dat is prima maar de afval blijft liggen. Als je dat ziet, wil je dan vragen of ze dit opruimen? Dit geeft een prettiger beeld voor de mensen die het ziekenhuis in komen. Ik wil hier liever niet de politie voor bellen.

5. Begin met groeten, boze mensen vergeten dat vaak.
6. Beschuldig niet maar gebruik soms een indirecte aanpak. Het heeft meer effect om de schuld bij anderen te leggen dan de persoon die aangesproken wordt. De persoon begrijpt heel goed over wie het gaat.
7. Bel indien nodig ongemerkt de politie. Escaleren van de situatie lost meestal niks op.
8. Maak jezelf tot een soort vriend van de groep. Laat weten dat de politie eraan komt of vraag jongeren hun vriend mee te nemen voordat hij last krijgt met de beveiliging of politie.
9. Toon begrip. Dat maakt de kans groter dat de jongeren naar je luisteren.

Jongeren op visite

Ha jongens, ik begrijp dat jullie een plek zoeken om met elkaar te praten. Ik weet dat jullie overal weg gestuurd worden. Als jullie nu eens in de gezamenlijke hal gaan zitten i.p.v. deze wachtkamer. Dan laat ik mijn collega's weten dat ik dit met jullie besproken heb. (tevens kun je de jongeren dan beter in de gaten houden)

10. Door het woord 'vergeten' te gebruiken klinkt de boodschap minder aanvallend, bijvoorbeeld: *Jullie vergeten dat mensen die hier liggen soms ernstig ziek zijn en rust nodig hebben.*
11. Blijf niet kijken of de aanpak werkt maar loop weg na het gesprek. Blijven staan werkt averechts.

Zoals Kaldenbach zegt: 'de wind kun je niet veranderen, maar hoe de zeilen staan bepaal je zelf.'

Bronnen en links

Bij de totstandkoming van deze handreiking is gebruik gemaakt van eerder verschenen artikelen en websites. Speciale dank gaat uit naar Hans Kaldenbach, schrijver van het boek '99 tips voor het omgaan met jongeren in de straatcultuur'. Verder is input gebruikt vanuit diverse trainingsbureaus en het platform culturele diversiteit.

Interessante links:

- <http://www.hanskaldenbach.nl/>
- <https://www.youngworks.nl/wat-is-straatcultuur/>
- <http://culturele-diversiteit.nl/>