

Hulp bieden na een schokkende gebeurtenis

Zo steun je je collega

Opvang door collega's is belangrijk, mits die collega het goed aanpakt. Hoe kun jij een steun zijn?



illem werkt op een woongroep met volwassen cliënten met een verstandelijke handicap. Op een avond verschijnt Lucy niet bij het avondeten. Even daarvoor had zij aangegeven dat ze geen stamppot lustte, maar hij had gezegd dat ze gewoon moest eten wat de pot schaft. Willem gaat haar zoeken en vindt haar op haar bed met een scheermes in haar handen. Ze zit onder het bloed en schreeuwt hem toe: 'Dit komt door jou, ik heb hier geen leven!' Willem schrikt zich wild. Zijn collega's komen erbij die de boel afhandelen. De dagen daarop ziet Willem steeds het bloederige beeld voor zich. Daarnaast moet hij steeds denken aan haar woorden. Hij is verward. Hij vraagt zich af of hij het wel goed heeft aangepakt. En hij is ook nijdig, hij voelt zich onrechtvaardig behandeld door Lucy.

Gebeurtenissen zoals een ongeluk met een kind op de naschoolse opvang, het overlijden van een leerling of een ervaring zoals die van Willem kunnen behoorlijke indruk maken op de betrokken medewerker(s).

Vaak komen mensen hier vanzelf overheen, maar soms kan iemand de gebeurtenis niet goed verwerken. Ze hebben geen plezier meer in hun werk of zien enorm op tegen bepaalde taken. In een enkel geval leidt een schokkende gebeurtenis tot een posttraumatische stressstoornis (PTSS).

Goede opvang

Goede opvang na een schokkende gebeurtenis kan positief bijdragen aan de verwerking van de gebeurtenis. De kans op klachten in de toekomst wordt daarmee kleiner. Opvang geeft mensen de mogelijkheid hun verhaal te doen en de gebeurtenissen en emoties beter op een rij te krijgen. Het maakt hun ook duidelijk dat zij serieus worden genomen. Helaas, ook als iemand goed is opgevangen kan hij of zij alsnog problemen blijven ervaren, maar dan kan opvang wel als signalerende functie dienen.

Gelukkig is het belang van goede opvang na een schokkende gebeurtenis op de werkplek erkend en daarom is opvang in veel cao's als verplichting opgenomen. Sommige instellingen of bedrijven hebben zelfs een Bedrijfs Opvang Team (BOT) opgericht. Een BOT bestaat uit collega's die getraind zijn in het bieden van opvang en kunnen signaleren als iemand meer hulp nodig heeft. Hoewel de leidinggevende als verantwoordelijke voor zijn personeel een centrale rol heeft bij het organiseren van de opvang, zijn het vaak de directe collega's die als eerste ter plaatse zijn. Daar-

OVER DE AUTEUR

Ruth Willems was lid van de Klankbordgroep die inhoudelijk commentaar en advies gaf aan de NiVP in dit traject. Zij ontwikkelde de training 'Opvang na schokkende gebeurtenissen', die ze bij Kudding & Partners geeft. De accreditatie-eisen zijn hierin verwerkt. Haar boek *Ik krijg het maar niet uit mijn hoofd – Opvang na een schokkende gebeurtenis* (SWP, 2018) is een naslagwerk dat aansluit op de training.



Ruth Willems.

Sommige collega's delen hun eigen ervaringen.

Hier zitten risico's aan

om spelen collega's een belangrijke rol in het herstel van een medewerker. Vaak gaat dat goed en kan deze collegiale steun de verwerking positief ondersteunen. Maar soms ervaren medewerkers juist klachten door wat een collega heeft gezegd of gedaan.

Tips

Opvang door collega's is dus belangrijk, maar niet altijd helpend. Hoe kun je een wél een steun zijn voor je collega?

** Bied een luisterend oor*

Veel mensen die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt, willen erover praten. In het begin is dat vaak van de hak op de tak. Maar door het verhaal meerdere malen aan meerdere mensen te vertellen, krijgt het verhaal steeds meer vorm. Een luisterend oor kan jouw collega helpen meer zicht te krijgen op wat er is gebeurd en het een plek te geven. Je hoeft niet precies te weten wat er is gebeurd, je collega is

misschien nog warrig, waardoor je het verhaal niet helemaal begrijpt. Het belangrijkste is dat je er voor hem of haar bent.

** Praat niet over je eigen ervaringen*

Soms reageren collega's door hun eigen ervaringen te delen. Het verhaal wekt bijvoorbeeld herkenning op of ze willen hun getroffen collega een hart onder de riem steken door te laten merken dat die niet de enige is. Maar hier zitten risico's aan. Vaak is iemand vooral met zichzelf bezig en kan die nog niet goed andere informatie verwerken. Je eigen verhaal delen kan onbedoeld overkomen alsof jouw verhaal erger of belangrijker is. Neem geen risico en luister vooral naar jouw collega. In een later stadium kan het uitwisselen van verhalen juist prettig zijn.

** Schrik niet te snel*

Bij een heftige gebeurtenis waarbij de stress oploopt, kan een oerreactie optreden, de zogezegde 'fight-, flight- of freeze-reactie'. Mensen gaan dan vechten



Soms ervaren medewerkers juist klachten door

wat een collega heeft gezegd of gedaan

- ▶ (slaan, schoppen schelden), vluchten (vermijden, weglopen, cynisme) of bevriezen (blokkeren, stilvallen, versteend staan).

Ook na de schokkende gebeurtenis kunnen mensen (tijdelijk) de volgende stressreacties krijgen:

- Herbeleving: er steeds weer aan moeten denken, nachtmerries, flashbacks.
- Vermijding: mensen of plaatsen of gevoelens uit de weg (willen) gaan.
- Verhoogde prikkelbaarheid: alert op gevaar, korter lontje, gespannen.

Deze reacties kunnen heftig overkomen, maar reageer niet overbezorgd. Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis, die niet problematisch zijn en meestal weer overgaan. Als jij hiervan erg schrikt, kan jouw collega daar weer van schrikken. Vertrouwen en geruststelling dat deze reacties vaak vóórkomen, helpen de schrik te boven te komen.

** Bagatelliseer niet, wees voorzichtig met grapjes*

Hoewel humor spanning kan doorbreken, moet je hier in deze situatie heel terughoudend in zijn. Je collega kan zich niet serieus genomen voelen en in het ergste geval vernederd. Zoals gezegd kunnen mensen als stressreactie verhoogde prikkelbaarheid ervaren. Een grapje kan dan helemaal verkeerd vallen. Misschien lacht je collega in eerste instantie mee, want spanning kan zich ook uiten in lachen.

** Steun je collega, oordeel niet*

Een incident op de werkvloer kan onzeker maken: heb ik wel goed gehandeld, reageerde ik niet vreemd, wat vinden mijn collega's ervan? Dit soort onzekerheid kan spanning geven en dan komt kritiek harder aan. Daarnaast kunnen adviezen als kritiek worden opgevat. Ook in vragen als 'Had je niet beter anders kunnen handelen?' kan een veroordeling worden gevoeld. Geef je collega daarom geen (indirecte) kritiek of adviezen als er net iets is gebeurd. Jouw collega heeft alle energie nodig om de schok te verwerken en kan hierbij elke steun gebruiken. Als je toch een tip wil geven of iets wilt bespreken, doe dat dan een andere keer.

** Help je collega de controle te hervatten*

Iemand die net wat heeft meegemaakt, heeft zich

vaak (even) heel machteloos gevoeld ('fight-, flight- of freeze-reactie'). Juist door daarna weer grip te krijgen (zelf beslissen wat er gebeurt) kan het machteloze gevoel makkelijker verdwijnen. Wees daarom terughoudend met adviezen en oplossingen.

Adviezen als: 'Ga lekker naar huis' of 'Je moet je leidinggevende zeggen dat je daar niet meer werkt' zijn goed bedoeld en worden daarom misschien als vriendelijk ervaren. Maar je getroffen collega is het meest gebaat als hij of zij zelf weer controle ervaart. Vraag daarom bijvoorbeeld wat hij of zij zelf wil en waarmee je kunt helpen.

Iedereen heeft zijn eigen manier en tempo om met een schokkende gebeurtenis om te gaan: de een wil er graag meteen over praten, de ander heeft tijd nodig om het te laten bezinken en loopt liever een rondje hard. Ga daarom ook niet doorvragen naar gevoelens of aannemen dat er bepaalde gevoelens zijn: 'Hoe voelde je eigenlijk precies?' of 'Nou, je moet wel woest zijn'. Door je collega te volgen in wat die er zelf over kwijt wil en hoe die erover praat, help je je collega weer grip op de zaak te krijgen.

** Help je collega met praktische zaken*

Hoewel je niet zelf moet verzinnen/invullen wat allemaal helpend kan zijn, wordt hulp wel degelijk gewaardeerd. Overleg daarom samen over de vraag waar je een collega eventueel mee kunt helpen. Je kunt een collega thuisbrengen, of samen het geweldsformulier invullen. Deze praktische ondersteuning geeft je collega het gevoel dat hij of zij er niet alleen voor staat. En dit kan heel helpend zijn voor de verwerking.

Trainingen

Bovenstaande zaken zijn de belangrijkste adviezen en aandachtspunten die een collega tot steun kunnen zijn. Wil je meer weten, of wil je zelfs een geaccrediteerde ondersteuner worden? Dan zijn er trainingen die leiden tot een accreditatie. De Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma (NtVP) heeft samen met andere organisaties een accreditatie- en certificeringsprogramma ontwikkeld om de kwaliteit te waarborgen van de ondersteuner en de instituten die trainingen voor nuldelijnsondersteuning verzorgen. ❖