

Ik krijg het maar  
niet uit mijn hoofd  
**Opvang**  
na een **schokkende**  
gebeurtenis

Ruth Willems  
i.s.m. Kudding & Partners

Ik krijg het maar niet uit mijn hoofd  
Opvang na een schokkende gebeurtenis  
*Ruth Willems i.s.m. Kudding & Partners*

ISBN 978 90 8850 820 2  
NUR 770

© 2018 B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, *Stbl.* 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, *Stbl.* 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot Uitgeverij SWP (Postbus 12010, 1100 AA Amsterdam-Zuidoost).

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 1 Opvang in de praktijk</b>	<b>9</b>
<b>Hoofdstuk 2 Voorwaarden aan de ondersteuner</b>	<b>13</b>
<b>Hoofdstuk 3 Gespreksvaardigheden van de ondersteuner</b>	<b>17</b>
<b>Hoofdstuk 4 Reacties na een schokkende gebeurtenis</b>	<b>21</b>
<b>Hoofdstuk 5 Verwerkingsstrategieën</b>	<b>31</b>
<b>Hoofdstuk 6 Sociale omgeving</b>	<b>41</b>
<b>Hoofdstuk 7 Doorverwijzen</b>	<b>47</b>
<b>Hoofdstuk 8 Opvang in de praktijk: hoe ga je te werk?</b>	<b>57</b>
<b>Hoofdstuk 9 Voorbeeldgesprekken</b>	<b>69</b>
<b>Geraadpleegde literatuur</b>	<b>79</b>
<b>Over de auteur</b>	<b>81</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>83</b>
Figuur 1. Grafische weergave van de factoren die van invloed zijn en elkaar beïnvloeden in het verwerken van een schokkende gebeurtenis	84
Figuur 2. Grafische weergave van de factor Incident	85
Figuur 3. Grafische weergave van de factor Persoon	86
Figuur 4. Grafische weergave van de factor Omgeving	87



# Inleiding

Goede opvang na een schokkende gebeurtenis op de werkplek is belangrijk. Gebeurtenissen zoals een ongeluk op de werkvloer, (seksueel) geweld of het meemaken van suicide, leiden bij de betrokken medewerker(s) vaak tot gevoelens van onveiligheid. Het kan hun vertrouwen in hun eigen professionaliteit, in zichzelf en in de organisatie schaden.

Werknemers die iets schokkends meemaken, hebben er allereerst behoefte aan dat hun werk(gever) achter hen staat en hen steunt. Een luisterend oor en hulp bij praktische zaken helpen stress te verminderen en de verwerking op gang te brengen.

Opvang geeft mensen de mogelijkheid hun verhaal te doen en zaken beter op een rij te krijgen. Het maakt hen ook duidelijk dat zij serieus worden genomen.

Als de opvang ontbreekt, krijgen zij hier de kans niet voor en kunnen zij het gevoel krijgen dat hun werkgever zijn verantwoordelijkheid niet neemt. Dit kan tot boosheid en wrok leiden, wat de verwerking juist kan belemmeren.

Ook met goede opvang kunnen mensen nog steeds problemen ervaren bij de verwerking van de gebeurtenis, maar de ondersteuner kan in dat geval bijdragen aan een tijdige en adequate doorverwijzing naar professionele hulpverlening.

Veel organisaties geven tegenwoordig aandacht aan opvang en nazorg na schokkende gebeurtenissen. De leidinggevende is meestal verantwoordelijk voor het hele opvangproces. Vaak zijn directe collega's als eerste ter plaatse, waardoor zij de eerste opvang bieden. Sommige organisaties besteden de opvang gedeeltelijk of helemaal uit. Dit kan intern, zoals bij een bedrijfsopvangteam (BOT), maar de organisatie kan ook extern ondersteuning inkopen bij een gespecialiseerd bureau.

Wie de eerste opvang ook doet, het vereist specifieke kennis en vaardigheden om mensen die schokkende gebeurtenissen hebben meegemaakt goed te kunnen ondersteunen.

De Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma (NtVP) heeft samen met partijen uit het veld een accreditatie- en certificeringsprogramma ontwikkeld om de kwaliteit van de ondersteuner en de trainingsinstituten die nuldelijnsondersteuningstrainingen verzorgen te waarborgen.

Sinds 1998 verzorg ik trainingen op het gebied van opvang. Tevens was ik lid van de Klankbordgroep die inhoudelijk commentaar en advies gaf aan de NtVP in dit traject. In de training 'Opvang na schokkende gebeurtenissen' die ik voor Kudding & Partners ontwikkelde, zijn de accreditatie-eisen verwerkt. Dit boek is een naslagwerk dat aansluit op deze training.

*Ruth Willems*

# 1

## Opvang in de praktijk

**Bij goede opvang voelt iemand zich gehoord en gesteund. Dit helpt om een schokkende gebeurtenis te kunnen verwerken.**

Gerrit (45) werkt al vijftien jaar bij hetzelfde bedrijf. Hij is een trouwe werknemer en zelden ziek. Op een vrijdag heeft hij een lastig gesprek met een klant, dat uitmondt in een conflict. De klant roept woedend: 'Ik weet waar je woont!' De volgende dag komt Gerrit thuis na het sporten. In de tuin staat de klant met zijn vrouw te praten. Ze zegt: 'Je collega is er, ik heb hem alvast binnengelaten'. De man kijkt Gerrit grijnzend aan. Gerrit stuurt de man rustig weg, maar voelt zich geïntimideerd en angstig. Hij belt zijn baas, die begripvol luistert en meteen actie onderneemt. Gerrits baas neemt contact op met de politie, die de klant vervolgens een waarschuwing geeft. Zijn baas heeft ook een gesprek met de klant, waarbij hij duidelijk maakt dat zijn organisatie voorlopig geen diensten verleent aan de klant. Gerrit voelt zich serieus genomen en veilig. Hij blijft met plezier naar zijn werk gaan.

Een andere situatie:

Jacqueline (32) werkt op een woongroep in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Een cliënt wil geld van haar lenen. Jacqueline weigert dit, waarop de cliënt haar bij de keel grijpt. Een collega schiet haar te hulp en ze komt er zonder fysiek letsel vanaf. Ze is erg geschrokken en schaamt zich dat ze het niet alleen kon afhandelen. Haar leidinggevende vraagt meteen hoe het met haar gaat en voert vervolgens

een gesprek met de cliënt. Tijdens de overdracht bespreekt ze het incident kort met begripvolle collega's. Thuis is ze prikkelbaar. Als het bedrijfsopvangteam twee dagen later belt, maakt ze dankbaar gebruik van het aanbod om een afspraak te maken. Ze heeft die maand twee gesprekken met een ondersteuner. Dit helpt haar om van haar schaamtegevoel af te komen en zich weer rustig te voelen.

### **Luisteren en steunen**

Beide voorbeelden geven aan hoe belangrijk het is om je gehoord en gesteund te voelen na een schokkende gebeurtenis.

Een luisterend oor is belangrijk om een ingrijpende gebeurtenis goed te kunnen verwerken. Daarnaast helpt hulp bij praktische zaken bij de verwerking. Gerrits leidinggevende belt de politie en nodigt de klant uit voor een gesprek. Jacqueline praat met haar leidinggevende en collega's. Maar ook het regelen van vervoer naar huis of hulp bij aangifte kunnen als grote steun worden ervaren. Het gaat erom dat de getroffenene het gevoel heeft er niet alleen voor te staan.

### **Wie doet de opvang?**

Verschillende professionals kunnen de rol van ondersteuner hebben (officieel 'nuldelijks ondersteuner' genoemd). De leidinggevende speelt hierin een centrale rol. Hij<sup>1</sup> is sowieso verantwoordelijk voor de werknemer en heeft meestal de taak de opvang van begin tot einde óf zelf te doen, óf te organiseren.

Bij de allereerste opvang gaat het erom wie beschikbaar is. Dit kan de leidinggevende zijn of een naaste collega (directe collega's zijn vaak als eerste ter plaatse).

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid is gekozen voor de mannelijke vorm, maar waar hij/zijn staat kan ook zij/haar gelezen worden.



Soms werkt het juist goed om met een buitenstaander te praten. De leidinggevende kan de opvang dan delen met een medewerker van een bedrijfsopvangteam of een externe professional.

### **Voorwaarden aan de ondersteuner**

Werkgevers bieden vaak opvang, maar niet alle opvang helpt. Soms werkt het juist averechts, hoe goedbedoeld ook. Daarom zijn er voorwaarden gesteld aan de kennis en vaardigheden van de ondersteuner en aan de trainingen die zij hiervoor krijgen. Kennis en vaardigheden helpen de ondersteuner stressreacties en verwerkingsprocessen te plaatsen. De ondersteuner weet hierdoor de grenzen van zijn eigen handelen en kan inschatten wanneer hij moet doorverwijzen.

Dit boek start in hoofdstuk 2 met alle voorwaarden die de accreditatiecommissie van de Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma (NtVP) stelt aan een nuldelijns ondersteuner. In hoofdstuk 3 tot en met 7 worden de benodigde kennis en vaardigheden besproken om goede opvang en nazorg te kunnen bieden. Hoofdstuk 3 beschrijft algemene gespreksvaardigheden die ondersteuners kunnen inzetten om een respectvol en gestructureerd gesprek vorm te geven. De hoofdstukken daarna volgen het verloop van de verwerking van een schokkende gebeurtenis. Hoofdstuk 4 behandelt stressreacties na een schokkende gebeurtenis. De verwerking van de gebeurtenis en wat hierbij helpend is, komen in hoofdstuk 5 aan de orde. Hoofdstuk 6 bespreekt het belang van sociale steun en het stimuleren hiervan. Wanneer de verwerking stagneert, biedt hoofdstuk 7 handvatten hoe en waarnaar door te verwijzen. Hoofdstuk 8 is een gestructureerde weergave van welke onderwerpen de ondersteuner bespreekt of waar hij alert op is. Hoofdstuk 9 bevat voorbeeldgesprekken van hoe een gesprek mogelijk kan gaan in de praktijk.

In de bijlagen staat een grafische weergave van de factoren die van invloed zijn en elkaar beïnvloeden in het verwerken van een schokkende gebeurtenis.

**Wat is een schokkende gebeurtenis?**

Ingrijpende incidenten zijn gebeurtenissen waarbij iemand direct of indirect (als getuige, of als het een naaste overkwam) wordt blootgesteld aan een feitelijke of dreigende dood, ernstige verwonding of seksueel geweld. Dit kan op een (of meer) van de volgende manieren hebben plaatsgevonden:

1. Het is de persoon direct overkomen.
2. De persoon was getuige van de gebeurtenis.
3. Het is een direct familielid of vriend van de persoon overkomen.
4. De persoon wordt herhaaldelijk blootgesteld aan nare details van de ingrijpende gebeurtenis(sen), bijvoorbeeld politieagenten die herhaaldelijk worden blootgesteld aan details van kindermisbruik). Dit is niet van toepassing op blootstelling via elektronische media, televisie, films of foto's, tenzij deze blootstelling werkgerelateerd is.

*(bron: APA 2013)*

# 2 Voorwaarden aan de ondersteuner

Een ondersteuner heeft een aantal primaire taken. Om deze taken te vervullen heeft hij een combinatie van vakkennis, ervaring en (sociale) vaardigheden nodig. In dit hoofdstuk worden de taken en de benodigde kennis en vaardigheden van een ondersteuner puntsgewijs besproken. In de volgende hoofdstukken gaan we hier inhoudelijk op in.

## Primaire taken van de ondersteuner

- **Feitelijke en actuele informatie bieden**

De ondersteuner geeft informatie over zijn functie als ondersteuner, over de stand van zaken rondom het incident en over de andere betrokkenen.

- **Psycho-educatie bieden**

De ondersteuner geeft informatie en uitleg over veelvoorkomende reacties op schokkende incidenten en reikt manieren aan hoe hiermee om te gaan.

- **(Psycho)sociale ondersteuning bieden**

De ondersteuner biedt een luisterend oor, oprechte aandacht en een respectvolle houding.

- **Ondersteuning bij praktische zaken**

De ondersteuner is behulpzaam bij praktische zaken die op dat moment spelen zoals vervoer naar huis, medische zorg organiseren en aangifte doen.

- **Inschatten van zelfredzaamheid van getroffene en steun uit de omgeving**

De ondersteuner vraagt gericht naar de behoefte en beschikbaarheid aan steun die de getroffene ervaart.

- **Stimuleren en mobiliseren van beschikbare steun**

De ondersteuner stimuleert de getroffen steun uit de eigen sociale omgeving te accepteren of te zoeken.

- **Signaleren en monitoren**

De ondersteuner houdt het proces van verwerking in de gaten en signaleert wanneer er verwerkingsproblemen lijken te ontstaan.

- **Adviseren over of doorverwijzen**

De ondersteuner adviseert of verwijst naar professionele hulp indien wenselijk.

## **Kennis van de ondersteuner**

- **Taken, verantwoordelijkheden en beperkingen**

De ondersteuner weet welke dingen van hem verwacht worden en wanneer zaken buiten zijn domein liggen. De ondersteuner weet wanneer hij moet doorverwijzen.

- **Kenmerken en typen van ingrijpende incidenten**

De ondersteuner is bekend met acute stressreacties en psychologische en lichamelijke stressreacties die zich op de lange duur voordoen bij mensen die een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt.

- **Verskillende manieren van verwerking**

De ondersteuner kan inschatten of de verwerking op gang is gekomen en hoe deze kan worden gestimuleerd. Hij heeft kennis van veelvoorkomende praktische en emotionele behoeften van getroffenen.

- **Factoren die het verwerkingsproces beïnvloeden**

De ondersteuner is alert op factoren die de kans op psychische klachten kunnen vergroten en verkleinen.

- **De mogelijke (positieve) invloed van het systeem**

De ondersteuner heeft zicht op de beschikbaarheid van een sociaal netwerk (familie, werk, vrienden) van de getroffen en houdt rekening met mogelijke invloed van culturele en genderaspecten.

- **Evidence-based behandelmethoden**

De ondersteuner kan indien nodig een adequate doorverwijzing doen naar bewezen behandelmethoden. Hij is op de hoogte van de sociale kaart (de sociale voorzieningen in de buurt) en de mogelijkheden.

- **De do's en don'ts in nuldelijks ondersteuning**

De ondersteuner begrijpt welke dingen belangrijk zijn in de opvang of welke zaken juist moeten worden vermeden bij de ondersteuning.

- **Vertrouwelijke informatie en gegevens**

De ondersteuner weet hoe hij gegevens over de getroffene moet opslaan en wat hij mag communiceren naar derden.

## **Eigenschappen en vaardigheden van de ondersteuner**

De ondersteuner heeft een aantal eigenschappen en vaardigheden nodig om goede opvang te kunnen bieden:

- **Affiniteit**

De ondersteuner heeft interesse in het steunen van mensen die een schokkend incident hebben meegemaakt.

- **Luistervaardigheden**

De ondersteuner kan goed kunnen luisteren en belangrijke informatie oppikken uit mondelinge mededelingen. Hij kan doorvragen en anderen de ruimte geven om zich uit te spreken.

- **Gesprekken leiden en structureren**

De ondersteuner geeft leiding in gesprekken en houdt structuur en overzicht.

- **Signaleren**

De ondersteuner signaleert het als getroffenen professionele begeleiding nodig hebben en weet wanneer door te verwijzen.

- **Het sociale netwerk kunnen activeren**

De ondersteuner kan het sociale netwerk van de getroffene erbij betrekken en hiermee de zelfredzaamheid bevorderen.

- **Inlevingsvermogen**

De ondersteuner kan zich verplaatsen in anderen en (her)kent eigen en andermans grenzen.

- **Respectvolle en tolerante houding**

De ondersteuner laat anderen in hun waarde en velt geen oordeel.