

Handreiking zelfhulp en opvang bij traumatische gebeurtenissen.

Inleiding

Het doel van deze handreiking is een zo optimale als mogelijke ondersteuning voor de bergingsmedewerker / hulpverlener te bewerkstelligen, zodat stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval bij deze medewerker / hulpverlener na rampen en schokkende/ traumatische gebeurtenissen zo veel als mogelijk worden voorkomen.

Bergingsmedewerkers krijgen in de praktijk te maken met bij ongeval betrokken verkeersslachtoffer. Ongevallen met mens en dier en ook kinderen kunnen grote indruk maken bij de hulpverleners.

Beroepshalve heeft men een verhoogd risico met een dergelijke traumatische ervaring geconfronteerd te worden zoals ook andere hulpverleners.

Een traumatische gebeurtenis

Deze omschrijft men ook als een gebeurtenis die buiten het patroon van gebruikelijke menselijke ervaringen ligt en die duidelijk leed zou kunnen veroorzaken bij vrijwel iedereen. Anders gezegd, het is een gebeurtenis die zo ingrijpend en anders is dat de persoon deze emotioneel nauwelijks aankan.

Voorbeelden van traumatische gebeurtenissen

- Intimidatie of bedreiging, dreiging van geweld
- Meerdere schokkende ervaringen in korte tijd
- Verkeersongevallen met dodelijke afloop of zwaar lichamelijk letsel, met name indien er kinderen of bekenden of familie betrokken zijn
- Zelf betrokken zijn bij een ongeval
- Zelf slachtoffer zijn gewelddadigheden
- Aanwezig zijn bij dood of zwaar lichamelijk letsel van collega
- Plotseling confrontatie met de dood
- Ongevallen met meerdere slachtoffers

De verwerking op eigen kracht van de hulpverlener

De ervaring leert dat de meeste mensen schokkende ervaringen op eigen kracht te boven komen, met hulp van de eigen omgeving zoals hun collega's, familie, vrienden of lotgenoten. Deze veerkracht zoals dat wordt genoemd kan bevorderd worden door een gezonde werkcultuur, goede training, een degelijk gezondheidsbeleid en een goed georganiseerde afhandeling van incidenten. Het uitgangspunt is dat bergingsmedewerkers deze veerkracht hebben.

Hoe reageert het lichaam op een trauma

Elk lichaam afhankelijk van de persoonlijkheid anders.

Veel voorkomende reacties zijn:

Verdoving, verdriet, angst, vermoeidheid, slapeloosheid, nachtmerries, problemen bij ademhaling, duizeligheid, hoofdpijn, spierspanning, stress, verwardheid incl. concentratie en geheugenproblemen, hartkloppingen, ongecontroleerde trillingen, prop in de keel, misselijkheid, onregelde menstruatie, verminderde seksuele belangstelling.

Verdoving

Uw geest verwerkt de klap in fases. In het begin voelt u zich wellicht verdoofd. Het incident lijkt misschien onwerkelijk: als een droom, als iets dat niet echt gebeurd is. De verdoving fungeert als een soort schokbreker om te voorkomen dat men plotseling door al te hevige gevoelens wordt overweldigd. Buitenstaanders denken dan ten onrechte dat de betrokkene zich heel flink gedraagt of ze interpreteren dit gedrag als 'gebrek aan betrokkenheid'.

Bezigheden

Bezig zijn en blijven in welke vorm dan ook kan verlichtend werken. Overactiviteit is echter niet goed aangezien de aandacht en hulp die u zelf nodig hebt daardoor in de verdrukking staat.

Realiteit

Confrontatie met de realiteit – bijvoorbeeld teruggaan naar de plek waar het incident zich heeft afgespeeld, begrafenis(sen) bijwonen, krantenartikel(en) lezen over de gebeurtenis – helpt u om het incident te verwerken.

De crisis overwinnen

Als u zich toestaat psychisch met het incident aan de slag te gaan, is het nodig om er keer op keer over na te denken, er over te praten en er s'nachts over te dromen.

Steun

Praktische en emotionele steun van andere mensen kan alles draaglijker maken. Wijs hen niet af. U hebt er veel baat bij als u uw ervaringen deelt met personen die hetzelfde hebben meegemaakt. De erkenning en herkenning van collega's kan helpen. Barrières kunnen wegvallen en relaties kunnen zich verdiepen.

Privacy

Om u gevoelens te kunnen hanteren zult u het af en toe nodig hebben om alleen te zijn of alleen maar bij uw gezin of goede vrienden.

Waarschuwing: Blijven steken in de fase van verdoving (het blokkeren van gevoelens) alsmede vluchten in bezigheden belemmeren de verwerking en het herstel.

Acceptatie

Veel mensen gaan ervan uit dat zij opgewassen zijn tegen allerlei invloeden van buiten af. Van groot belang is dat men accepteert dat een dergelijk ingrijpende gebeurtenis ook bij u van grote impact kan zijn.

Emoties die normaal zijn

Welke gevoelens en emoties zijn normaal?

- Vrees
in elkaar storten, controle te verliezen over de eigen persoon; dat een dergelijke gebeurtenis zich opnieuw zal voordoen; voor letsel of schade aan eigen persoon en personen waarvan men houdt.
- alleen gelaten te worden, geliefde personen kwijt raken.
- Hulpeloosheid. Een crisis of ramp toont niet alleen menselijke kracht maar ook machteloosheid. Machteloosheid, omdat men onvoldoende slachtoffers heeft kunnen helpen of redden.
- Verdriet, vanwege de doden, gewonden en verliezen.
- Gemis om alles dat verloren en kwijt is.
- Schuld, omdat men het er beter heeft afgebracht dan anderen: nog in leven te zijn of niet gewond te zijn geraakt.
- spijt dingen nagelaten of niet gedaan te hebben.
- Herinneringen aan eerdere verliezen of aan geliefde personen die dood of gehandicapt zijn.
- Boosheid op hetgeen gebeurd is, op degene die het veroorzaakte of toestond dat het gebeurde; op de onrechtvaardigheid en zinloosheid van alles; vanwege de schaamte en vernedering of krenkingen; vanwege het gebrek aan begrip bij anderen.
- "waarom moest mij dit overkomen"?
- Schaamte, omdat men eigen gevoelens, zoals hulpeloosheid, verdriet, niet of juist wel heeft getoond, omdat men niet heeft gereageerd zoals men gewent had.
- Wanhoop
- teleurstellingen, afgewisseld met: Hoop op betere tijden.
- Herstel

Genezing of herstel is alleen mogelijk als men deze gevoelens toelaat. De confrontatie met deze gevoelens doet heel veel pijn. Bij elke volgende confrontatie zal de pijn echter iets minder hevig zijn. Men hoeft niet bang te zijn gek te worden of de controle over de eigen persoon te verliezen als men pijnlijke gevoelens over zich heen laat komen. Indien men daarentegen deze gevoelens tegenhoudt, leidt dit op den duur tot psychische en lichamelijke klachten. Huilen zorgt voor opluchting. Bedenk dat niet de tijd alle wonden geneest, maar alleen de herhaalde confrontatie met pijnlijke gevoelens. Het ontvluchten of zich slechts heel kort (enkele seconden) bloot stellen aan de pijn maakt de wond dieper. Elke confrontatie die men enige tijd laat aanhouden maakt de put van het verdriet de volgende keer iets minder diep.

Zelfredzaamheid / wat kunt u zelf doen

- Pot gevoelens niet op, maar uit ze.
- Vermijd niet om te praten over wat u hebt ervaren. Grijp elke gelegenheid aan om de gebeurtenis met anderen de revue te laten passeren. Of doe dit, in gedachten, alleen. Sta uzelf toe deel uit te maken van een groep mensen waar u zich bij thuis voelt of die van u houden.
- Stel u kwetsbaar op en wees bereid om steun te aanvaarden.

- Verwacht niet dat herinneringen (snel) zullen verdwijnen; emoties zullen u nog hele tijd vergezellen.
- Neem (voldoende) tijd om te slapen, te rusten, te denken en bij uw vrienden en familie te zijn. U hebt óók rust en afleiding nodig.
- Wees duidelijk en eerlijk tegenover familie, vrienden en collega's over uw behoeften.
- Geef aan wat uw behoeften zijn op het gebied van de verwerking.

Probeer, als de allereerste fase van hevige emoties voorbij is, een zo normaal mogelijk leven te leiden. Lang thuis blijven helpt u niet verder, integendeel. Probeer dóór te werken of het werk zo snel mogelijk te hervatten. Probeer wel, indringende of moeilijke situaties te vermijden, werk in de luwte.

- Omring u met alles wat leeft; mensen, dieren, planten.
- Probeer uw emoties op papier te zetten of om te zetten in schilderijen, tekeningen of muziek.
- Rijd voorzichtiger dan voorheen, wees ook voorzichtig met klusjes of gevaarlijke activiteiten in en om het huis.
- Bedenk dat de overweldigende gevoelens op den duur zullen verminderen.
- Neem geen belangrijke beslissingen, bijvoorbeeld stoppen met of veranderen van werk, in een stressvolle periode.
- Wees voorzichtig met rustgevende medicijnen en slaapmiddelen (gebruik deze hoogstens 10 á 14 dagen).
- Bedenk dat een incident gevoelens van eerdere verliezen (bijvoorbeeld sterfgevallen) kan losmaken.

Waarschuwing: ongelukken komen vaker voor in een periode van ernstige stress.

Oorzaak: verminderde concentratie en oplettenheid

Wanneer kunt u beter professionele hulp inroepen?

1. Als u het gevoel hebt dat u de intense gevoelens of lichamelijke reacties niet kunt hanteren. Als u het gevoel hebt dat gevoelens niet op de goede plek terechtkomen, als u zich chronisch gespannen, verward, leeg of uitgeput voelt. Als lichamelijke symptomen –zoals hoofdpijn, maagklachten, gebrek aan eetlust – niet verdwijnen.
2. Als u zich na een maand nog steeds verdoofd en leeg voelt en niet de gevoelens hebt die iedereen heeft na een dergelijke gebeurtenis. Als je actief moet blijven om zo niets te voelen.
3. Als nachtmerries en slecht slapen maar niet voorbijgaan.
4. Als u niemand hebt of kent met wie u uw gevoelens kunt delen en u het gevoel hebt dat u dit nodig hebt.
5. Als u merkt dat uw relatie(s) onder druk komt (komen) te staan of ernstig onder het gebeurde te lijden heeft (hebben), of als er actuele problemen ontstaan.
6. Als u ongelukken krijgt.
7. Als u sinds de ramp blijvend meer rookt of drinkt.
8. Als u merkt dat iemand uit uw naaste omgeving (bijvoorbeeld een collega) extra kwetsbaar is of niet voldoende herstelt.

9. Als u bang bent op straat te gaan uit vrees (weer) geconfronteerd te worden met mogelijke rampen.
10. Als u andere of buiten proportie heftig reageert op gebeurtenissen of personen binnen of buiten de werksituatie.

Collegiale ondersteuning

Er wordt onderkend dat bij het verwerken van een traumatische gebeurtenis de bijdrage van collega's als het gaat om signaleren en ondersteunen van essentieel belang is. Collegiale ondersteuning is goed toegankelijk en collega's geven vaak ondersteuning zonder oordeel, commentaar of kritiek en met openheid, begrip en steun. Het is belangrijk om deze ondersteuning door collega's een plek te geven in de dagelijkse gang van zaken binnen het bedrijf.

Brancheorganisaties achten het van groot belang dat de opvang van collega's na schokkende ervaringen goed worden geregeld. .

Eigen verantwoordelijkheid

Iedere medewerker heeft echter een eigen verantwoordelijkheid om zijn inzetbaarheid in stand te houden. Dit niet alleen door zijn kennis en beroepsvaardigheden bij te houden, maar ook door zijn gezondheid en psychische gesteldheid in de gaten te houden. Wel is het van belang dat hij/zij met enige regelmaat wordt gewezen op de mogelijkheden van beschikbare hulp.

De rol van de organisatie

Bij het behouden en vergroten van de veerkracht van de medewerkers speelt de organisatie een zeer belangrijke rol. Dankzij een gezonde werkcultuur zijn veel klachten te voorkomen en wordt de kans op negatieve consequenties van schokkende gebeurtenissen verkleind. Dit houdt onder meer in dat nieuwe medewerkers goed begeleidt worden na ervaringen met bergingen met ernstig letsel of overledenen; ook moet er aandacht zijn voor gezondheidsbeleid, erkenning en herkenning van ondersteuning na traumatische gebeurtenissen en een goede organisatie voor het afhandelen van incidenten waarbij leermomenten zijn opgetreden.

Tijdig constateren van de noodzaak tot en de inzet van collegiale ondersteuning

Collegiale ondersteuning dient in ieder geval te worden overwogen bij incidenten waarbij sprake is van:

- ernstig letsel of dreiging (met name bij kinderen);
- betrokkenheid van familie of collega's van de betrokken bergingsmedewerker;
- onmacht bij de bergingsmedewerker;
- een bergingsmedewerker die zelf aangeeft behoefte aan ondersteuning te hebben;
- direct geweld tegen de medewerker tijdens werkzaamheden.

Uitvoeren van de collegiale ondersteuning

Belangrijk is dat collegiale ondersteuning een puur signalerende en ondersteunende functie heeft.

Deze ondersteuning bestaat uit:

- bieden van praktische hulp;
- stimuleren van een gezonde verwerking;
- vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing;
- monitoren van het proces van verwerking;
- aandacht schenken aan het sociale netwerk;
- aandacht schenken aan (eventuele) negatieve reacties uit de omgeving.

Adviezen voor de organisatie

Eigen verhaal kunnen vertellen

Belangrijk is dat de medewerker de gelegenheid moet worden geboden het eigen verhaal te vertellen.

Daarbij is het af te raden om kort na een incident te actief de gevoelens en emoties uit te vragen die de collega medewerker mogelijk heeft ervaren.

Het is verstandig de "psycho-informatie" niet alleen na een incident aan te bieden, maar ook al eerder onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

1 Constateren

2 Inroepen van collegiale ondersteuning

3 Uitvoeren van collegiale ondersteuning

4 Monitoring van medewerkers en diens functioneren

5 Advies tot doorverwijzen

Informeren leidinggevende en/of coördinator

Aan te bevelen is een maximum van drie gesprekken met de collegiale ondersteuning, in drie fases: een eerste gesprek enkele dagen na het incident, een tweede gesprek na vier tot zes weken, en een derde gesprek na drie maanden.

Wel kan de medewerker direct na een incident uiteraard al praktische ondersteuning aangeboden krijgen.

Tijdige advisering tot doorverwijzing naar professionele hulpverlening binnen of buiten de organisatie.

Zodra het noodzakelijk blijkt te zijn, moet de betrokken medewerker het advies krijgen contact met professionele hulpverlening (GGZ) op te nemen.

De onderstaande signalen wijzen op een verstoorde verwerking.

- het hebben van verontrustende herinneringen of dromen over de gebeurtenis;
- overstuur raken van herinneringen;
- het hebben van lichamelijke stressreacties;
- vermijdingsgedrag, verzuim;
- slaapproblemen;
- verhoogde prikkelbaarheid of agressieregulatieproblemen (kort lontje);
- onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft;
- stemmingsverandering, sombere stemming;
- concentratieproblemen;
- toegenomen alcohol- of drugsgebruik;
- functioneringsproblemen (werk en privé);
- schuld en schaamte.

Vertoont een medewerker na de schokkende gebeurtenis tijdens een van de gesprekken met de collegiale ondersteuner een verontrustende hoeveelheid van de bovenstaande aanwijzingen/signalen, dan is het goed hem/haar te adviseren contact met professionele hulpverlening op te nemen

Bedenk dat u in wezen dezelfde persoon bent als voor het ingrijpende incident. Vergeet niet dat er aan het eind van de tunnel licht is. Bedenk dat als u te veel of te lang lijdt, professionele hulp beschikbaar is.