

Nazorg aan hulpverleners

Veiligheidskundigen richten zich op risico's en het voorkomen ervan. Maar als er iets misgaat, wat doet dat dan met je? Ben je voorbereid op de psychische gevolgen van een incident? Hoe ga jij om met ervaringen zoals het onaangekondigd zien en delen van leed en pijn, van verminkte slachtoffers of zelfs doden? Wij vroegen het aan Carla Auer van de Trauma Nazorg Groep.

Auer zet ons meteen op scherp: 'Ik zit te kijken in jullie VeiligheidsABC bij de N van Nazorg en de O van Opvang. En daar staat dus niks.' Het verbaast haar niet echt: 'Opvang en nazorg waren ondergeschoven kindjes. Er zit verbetering in, maar het zijn nog steeds maar peuters.'

Opvang

Opvang en nazorg zijn twee verschillende dingen. De opvang vindt plaats direct ná de gebeurtenis. Als bijvoorbeeld brandweerlieden terugkomen op de kazerne na een brand, gaan zij even bij elkaar zitten om de gebeurtenis te bespreken. Dat houdt concreet in: auto wegzetten en opruimen, omkleden, telefoon doorschakelen, eventueel een waarnemer oproepen en even bij elkaar zitten om 'na te praten'. Dat hoeft niet onder begeleiding; het zijn vooral de betrokkenen onder elkaar. De leidinggevende of collega's zorgen dat hier ruimte voor is. Er wordt onder andere besproken hoe het met iedereen gaat, of je door kunt werken of dat je naar huis moet om even bij te komen. Maar ook simpelweg 'Wat was het erg hè'. Uit ervaring weet Auer dat het al helpt als er tijd voor wordt ingeruimd.

Na een incident en die eerste opvang blijken mensen een paar dagen rust



Trainer en supervisor

Carla Auer

Trauma Nazorg Groep

nodig te hebben om alles te laten bezinken. Auer noemt het 'de 72 uur dat je niet aan die mensen moet zitten en ze met rust moet laten'.

Nazorg

Nazorgteams gaan vervolgens aan de slag met de nazorg. Deze teams worden gevormd door opgeleide mensen uit de organisatie zelf. Zij nemen contact op met de betrokkenen om te monitoren hoe het gaat.

Ze vragen betrokkenen hoe ze het incident beleefd hebben, waar zij behoefte aan hebben, wat zij verwachten van de organisatie, maar ook of ze goed slapen en of ze bijvoorbeeld moeite hebben met hun concentratie. Die nazorg beslaat ongeveer zes weken waarin verscheidene gesprekken gevoerd worden. Doordat die gesprekken gevoerd worden met collega's is de drempel om te praten erg laag. De 'opvangteamcollega' heeft ook als taak om te signaleren of er misschien behoefte is aan meer dan deze gesprekken. Zodat iemand tijdig de extra hulp krijgt die hij of zij nodig heeft.

Teams

Mensen uit de organisatie geven zichzelf op voor deelname aan een opvangteam. Dan worden zij opgeleid in het voeren van gesprekken, het herkennen van de signalen van een goede en een niet goede verwerking en hoe zij de eerste ondersteuning kunnen bieden. 'Ze zijn natuurlijk geen therapeuten.' In sommige branches is de bekendheid met opvang en nazorg aan het groeien – de NS, brandweer, politie en ziekenhuizen. Daar zijn de nazorgteams goed ingericht en actief. Bij de brandweer lopen veel veiligheidsdeskundigen rond, maar het valt Auer op dat die eigenlijk nooit

in zo'n opvangteam zitten. Auer: 'Teamleden zijn vaak ervaringsdeskundigen, die het belang van aandacht ooit zelf hebben ervaren'.

Het inrichten van nazorgteams is volgens Auer vele malen effectiever dan uitbesteden aan arboartsen of therapeuten. Gevoelsmatig, omdat 'als je iemand te snel naar een arboarts of een psycholoog stuurt, dan wordt er zo gestigmatiseerd. En het kost veel meer dan het oplevert.' Daarnaast blijkt dat mensen liever met een collega praten dan met een professionele hulpverlener. De collega snapt immers wat je gedaan of gezien hebt.

Resultaat

In negen van de tien gevallen herstelt de mens zelf na zo'n traject. Puur de aandacht voor wat mensen overkomt en het feit dat er door collega's tijd en ruimte voor wordt gemaakt, zorgt er dus meestal voor dat het incident verwerkt wordt. In de praktijk blijkt dat twee of drie gesprekken vaak voldoende zijn. 'Men heeft zich gekend en gehoord gevoeld. En dat is eigenlijk wat er nodig is.' Aldus Auer. In ongeveer tien procent van de gevallen (en bij de hulpdiensten iets meer) is er meer hulp nodig. Maar ook daar is de eerste nazorg van belang, omdat je in een vroeg stadium kunt vaststellen of iemand worstelt.

Carla Auer was een van de ambulanceverpleegkundigen die opgeroepen werd bij de Herculesramp. In de nasleep van die ramp zijn de betrokken hulpverleners op z'n zachtst gezegd 'niet netjes behandeld'.

'Wat wij hebben doorgemaakt, dat gun je je ergste vijand niet. Destijds was het omdat we niet beter wisten, maar dat excuus is achterhaald. Met de kennis van nu weet je dat je een getraumatiseerd mens een zwijgplicht bijvoorbeeld niet kunt aandoen.'

Toen na 2 jaar bleek dat een groot deel van de hulpverleners 'onderuit was gegaan', besloot Carla een opvangteam op te richten, waar zij ook zelf onderdeel van uitmaakte. 'Achteraf gezien mijn grootste fout,' aldus Carla. Na een half jaar al die verhalen aan te horen (bovenop haar eigen ervaring met de ramp) stroomde haar eigen emmer over en kreeg ze PTSS-klachten. Na wat omzwervingen is zij opleidingen gaan verzorgen over hoe je opvang en nazorg inricht en de vaardigheden die je daarvoor nodig hebt. 'Ik heb heel veel geleerd over hoe het niet moet, maar weet inmiddels ook hoe het wél kan.'

Doelgroep

Tijdens een incident draait alles om spoedhulpverlening aan slachtoffers en aan het beperken van de gevolgen. Hulpverleners en direct betrokkenen doen wat ze kunnen. Ze functioneren 'op de automatische piloot' of moeten onder hoogspanning improviseren, vooral waar protocollen ontbreken of niet passen. Het is koorddansen boven een leeuwenkuil. Na het incident gaat de meeste aandacht logischerwijs uit naar die direct betrokkenen; de koorddansers. Maar het zijn niet de enigen die een mogelijk traumatiserende ervaring hebben opgedaan: de mensen die op de achtergrond actief zijn krijgen het immers ook mee. Ook als je alleen van of over een incident hoort (een meldkamer) of de oorzaken moet onderzoeken (een veiligheidskundige) kan dat heel schokkend zijn. Auer krijgt vaak te horen dat het 'bij het vak hoort', wat in het geval van hulpdiensten soms inderdaad zo is. Maar dat wil volgens haar nog niet zeggen dat de 'secundaire betrokkenen' geen opvang of nazorg nodig hebben. Mensen die in hulpdiensten werken, ook in ondersteunende functies, kunnen zó veel incidenten meemaken dat ze gaan lijden aan een opeenstapeling van ervaringen. Auer: 'Dat gaat heel lang goed bij krachtige, weerbare mensen, maar bij iedereen komt er een moment dat het emmertje overloopt. De laatste druppel kan een grote zijn, maar ook een heel kleintje.'

Regelgeving

De Arbowet zegt wel dat je je medewerkers op een goede manier moet opvangen. Maar een omschrijving van wat die goede manier inhoudt is er niet. En er zijn organisaties die 'het contract met de arbodienst' als goede manier interpreteren. Terwijl er bij die arbodienst niet vanzelfsprekend een nazorgservice geregeld is. Auer vertelt dat er gelukkig ook bedrijven zijn die een eigen interne opvang hebben geregeld. Ze zien er de voordelen van in: 'het is laagdrempelig, het zijn onze eigen mensen, er is minder verzuim. Organisaties waar een groot incident is geweest zijn allemaal overtuigd van de meerwaarde. Het zou natuurlijk fijner zijn als die meerwaarde ook zonder incident ingezien wordt, zodat er geen mensen hoeven te worstelen met psychische verwerkingsklachten.'

'Stoere mannen'

Gelukkig staat de jongere generatie wat meer open voor aandacht voor deze zachte kant van veilig werken. De oudere collega die zegt dat een kratje bier veel oplost,





krijgt bij hen niet veel respons meer. En bij grotere bedrijven is er meer aandacht voor. Mensen moeten natuurlijk vrijgemaakt worden voor opleiding en om de nazorgtaken op zich te kunnen nemen. Daar is simpelweg ook geld mee gemoeid.

‘In onze trainingen zien we vooral veel aanmeldingen van mensen die aan zo’n nazorgteam willen bijdragen’, zegt Auer. ‘Veel mensen zijn vanuit persoonlijke ervaring gemotiveerd geraakt om hun collega’s te ondersteunen. Vrijwel iedereen heeft wel eens iets meegemaakt waarbij de hulp van omstanders ‘ertoe deed’. Ook in de stoere mannencultuur is het een bijdrage die mensen zeer bereid zijn te bieden.’

Veiligheidskundigen

De veiligheidskundigen blijken een nog ‘onontdekte groep’ op dit gebied. Auer denkt niet dat veiligheidskundigen verantwoordelijk zouden moeten zijn voor de organisatie van de nazorg, dat ligt meer bij leidinggevenden en managers. Als groep – die daar misschien wel behoefte aan heeft – worden zij wel vaak overgeslagen bij het aanbieden van nazorg.

De zelfstandig opererende veiligheidskundige heeft natuurlijk geen ‘team van collega’s’ waar hij op terug kan vallen. In theorie kan hij soms terecht bij de arbodienst waar hij aan verbonden is. Maar daar praat hij niet met collega’s.

‘Het zou mooi zijn voor de zelfstandig opererende veiligheidskundigen als er ergens een plek was waar je je kunt

melden en je door collega’s opgevangen kunt worden; een soort landelijk opvangteam. Philadelphia bijvoorbeeld, een gehandicaptenorganisatie, heeft de nazorg ook op deze manier landelijk geregeld. Als je je daar meldt, word je in contact gebracht met een collega uit jouw regio. Degene die de telefoon opneemt, moet natuurlijk opgeleid worden en het opzetten van zo’n landelijk team vergt wel enige organisatie op het gebied van bereikbaarheid. Maar het werkt heel goed.’

Signalen

Ten slotte willen we nog graag van Carla Auer weten waar de veiligheidskundige – al dan niet als onderdeel van een nazorgteam – op kan letten als er een incident heeft plaatsgevonden. Zij vertelt dat in de eerste 2 weken ‘alles mag’: boos of verdrietig zijn, wel of niet werken, lekker veel sporten, je sociaal afsluiten, slecht slapen, minder concentratie, kort lontje, geen drukte of geluiden meer dulden, et cetera. Daarna moet dat weer langzaam normaliseren. Maar als uit het gedrag blijkt dat iemand zich ook na die eerste weken blijft afzonderen, alleen nog maar wil hardlopen of in sommige gevallen zelfs naar de fles of naar drugs grijpt, dan moet er ingegrepen worden. Auer: ‘Als je in zo’n situatie komt, gun jezelf dan de tijd om op de gebeurtenis te reflecteren en je eigen reactie te accepteren. Het is normaal dat je lijf reageert. Dus ga niet achter de computer om dat rapport te schrijven, maar ga even het bos in of bel iemand op. Dat zijn hele goede manieren om je lijf en geest te helen.’