

Opvang van slachtoffers na een **traumatische gebeurtenis**



Sommige beroepsgroepen lopen een hoger risico op traumatische gebeurtenissen dan andere. Toch kan iedereen ermee te maken krijgen, ongeacht de job. Weet u als werkgever hoe u daar het best mee omgaat? Met de aandachtspunten hieronder bent u voorbereid op de opvang van medewerkers die slachtoffer zijn van een kritisch incident.

Hulpverlening tijdens de **acute fase** ('defusing', korte termijn)

Tips voor de onmiddellijke hulpverlening

- Breng de betrokkene(n) naar een **veilige plaats**.
- Voorzie in hun **basisbehoeftes**, zoals voedsel, drank, kleding en verwarming.
- Zorg voor voldoende **communicatiemogelijkheden** met significante anderen, bv. verwanten, burens of collega's.
- Houd de **slachtoffers samen**, zodat zij met elkaar kunnen praten over gevoelens zoals angst, hulpeloosheid, onmacht of schuld. Moedig hen aan om gedachten uit te wisselen, zodat ze zich niet alleen voelen in hun reacties of gevoelens.
- **Vermijd alcohol en geneesmiddelen**. Die kunnen immers contra-therapeutisch werken. Zo verhinderen ze mogelijk de verwerking van de traumatische gebeurtenis en de gevoelens die het slachtoffer daarbij ervaart. Bovendien kan een slachtoffer vrij snel afhankelijk worden van dergelijke middelen.
- Stel voldoende **informatie ter beschikking** over de gebeurtenis, zowel aan rechtstreeks betrokkenen, als aan andere medewerkers en familieleden van slachtoffers:
 - Informeer hen zo efficiënt en accuraat mogelijk. Wat is er precies gebeurd? Hoe kon dat gebeuren? Welke acties worden ondernomen?
 - Informeer hen op regelmatige, vooraf gemelde tijdstippen. Ook al is er nog geen nieuwe informatie beschikbaar.
 - Communiceer open en eerlijk, zonder informatie te verdoezelen. Medewerkers kunnen zich tekortgedaan voelen wanneer blijkt dat u informatie achterhield.
 - Informeer medewerkers persoonlijk en niet via de telefoon. Vermijd dat zij of hun familieleden het nieuws moeten vernemen via het journaal bijvoorbeeld.
 - Informeer ook medewerkers die niet betrokken waren bij het voorval, over de gebeurtenis, oorzaken en oplossingen.

Hulpverlening binnen de 72 uur na het incident

Na de onmiddellijke hulpverlening schakelt u het best een psychosociaal preventieadviseur in voor **een debriefing**. Die gebeurt individueel of in groepsverband en laat medewerkers toe om gestructureerd over het gebeuren te praten, als eerste vorm van verwerking.

Een debriefing moedigt het slachtoffer aan om de **traumatische gebeurtenis opnieuw voor de geest te halen** en de mentale beelden te benoemen. De herinneringen brengen vaak pijnlijke gevoelens naar boven (bv. hulpeloosheid, onmacht, separatie, angst voor de dood), die in detail worden behandeld. Op die manier keert de betrokkene 'terug' naar het voorval, maar dan als participant in plaats van passief slachtoffer.

Een dergelijke 'Eerste Emotionele Hulp bij Stress' **effent het pad naar verwerking**. Door herhaaldelijk herinneringen op te roepen, mentale beelden concreet te benoemen en details te bespreken van de gebeurtenis krijgt het slachtoffer het gevoel de controle over de situatie te herwinnen.

Een goede debriefing:

- verzekert absolute vertrouwelijkheid aan het slachtoffer;
- vormt de gebeurtenis om tot een coherent verhaal;
- is een gelegenheid voor het slachtoffer om vrijuit te praten over wat hij zag, deed, dacht of voelde;
- legt de normale emotionele respons uit die slachtoffers kunnen ervaren (bv. angst, schuldgevoelens, nachtmerries, zweten, beven, concentratieproblemen, slaapproblemen ...);
- is een aanzet tot onmiddellijke en concrete toekomstplannen voor het slachtoffer;
- evalueert de nood aan verdere specifieke traumabegeleiding.

Praktische aandachtspunten voor de organisatie van een kwalitatieve debriefing:

- Organiseer uw debriefing bij voorkeur in groep. Medewerkers voelen zich veiliger in het gezelschap van collega's. De aanwezigheid van mensen die hetzelfde hebben meegemaakt, vermindert het gevoel van schaamte of isolatie bij slachtoffers met extreme reacties. Zo vormen collega's een soort zelfhulpgroep.
- Kader uw debriefing binnen een officiële reactie als leidinggevende. Uw functie leent zich immers perfect tot het informeren van medewerkers. U kunt de professionals voor verdere begeleiding inleiden en hun rol binnen het bedrijf verklaren. Bovendien laat uw reactie zien dat het bedrijf erkent dat zijn medewerkers een niet-vanzelfsprekende traumatische ervaring hebben ervaren.
- Wees ook na de debriefing bereid tot het beantwoorden van vragen. Welke verdere acties worden ondernomen? Wanneer krijgen medewerkers de volgende update? Het is echter niet de bedoeling dat leidinggevendenden die niet zelf betrokken zijn bij het incident, bij de debriefing aanwezig blijven.

Wat u verder nog kunt doen voor het slachtoffer? Verstrek praktische hulp:

- Regel sociale opvang en steun vrijwilligers die het slachtoffer naar het ziekenhuis willen brengen. Voorzie ook in oplossingen voor kinderopvang.
- Bied administratieve ondersteuning, zoals hulp bij het invullen van formulieren, informatie over de rechten en plichten van het slachtoffer, en gegevens van hulpverlenende instanties.

- Geef advies en verwijst slachtoffers door naar hulpverlenende instanties, voor hulp op materieel, sociaal, medisch én psychologisch gebied.
- Organiseer rituelen om de traumatische gebeurtenis als bedrijf te erkennen. Denk bijvoorbeeld aan formele gelegenheden (begrafenissen, jaarlijkse herdenkingen, bijeenkomsten of huldingen), officiële bedrijfsinitiatieven (een fonds of collectieve steun voor een liefdadigheidsinstelling) en informele gestes (een kaartje, bloemen, een geschenkje of een bezoek).

Hulpverlening tijdens de **chronische fase** (middellange en lange termijn)

Na de initiële hulpverlening op korte termijn **is een follow-up aangewezen**. Evalueer het algemene gedrag en de prestaties van uw arbeidsgeschikte medewerkers. Dat geeft u een idee van hun emotionele gezondheidstoestand. Matige arbeidsprestaties wijzen bijvoorbeeld mogelijk op een moeizame verwerking. Maar ook een drastische toename van de productiviteit kan een signaal zijn van problemen. Let bij de follow-up van uw medewerker op:

- zijn/haar vermogen om beslissingen te nemen;
- zijn/haar vermogen om problemen op te lossen;
- zijn/haar concentratievermogen;
- zijn/haar afwerking van taken;
- zijn/haar omgang met andere mensen.

Wanneer roept u professionele hulp in? Signalen die erop wijzen dat u er beter een professional bij haalt, zijn:

- de onmogelijkheid om dagelijkse activiteiten aan te kunnen;
- afwijkende, eigenaardige gedachten;
- excessieve angstgevoelens;
- denken aan of spreken over zelfmoord;
- misbruik van alcohol en/of geneesmiddelen;
- periodes van vergeetachtigheid;
- de onmogelijkheid om zich te concentreren.

Onderhoud ook de band met arbeidsgeschikte slachtoffers en nabestaanden. Dat doet u door bijvoorbeeld:

- regelmatig contact op te nemen, te informeren naar hun situatie en verdere, praktische hulp te verschaffen;
- rituelen te organiseren (zie hierboven);
- de werkhervatting van uw medewerker voor te bereiden en de re-integratie goed op te volgen;
- na te gaan in hoeverre een medewerker met fysieke beperkingen of geneesmiddelengebruik het werk opnieuw aankan;
- na te gaan of/welke aangepaste accommodatie moet worden voorzien;
- een deeltijdse tewerkstelling of aanpassing van het takenpakket te overwegen;
- de collega's te informeren over de situatie van het slachtoffer dat terugkomt (bv. aandachtspunten, mogelijke beperkingen);



- ervoor te zorgen dat de medewerker vóór hij effectief het werk hervat enkele informele bezoeken kan brengen aan zijn werkmilieu;
- uw medewerker op te volgen na de werkhervatting;
- eventueel professionele hulp aan te bevelen.

Het is mogelijk dat de signalen die u opmerkt tijdens de follow-up, deel uitmaken van het normale verwerkingsproces van uw medewerker. U dient hen slechts door te verwijzen wanneer die tekenen erg intens (wanneer ze het normale functioneren van de medewerker sterk verhinderen) of langdurig zijn (ten minste 5 weken). **Verwijs hen in dat geval door naar professionals** gespecialiseerd in geestelijke gezondheidszorg of de dienst traumabegeleiding van het psychosociaal departement van Mensura.

MEER WETEN?

Neem gerust contact met ons op via psychosociale-aspecten@mensura.be.