

# Je collega begrijpt je al gauw beter

Hulpverleners komen vaak in heftige situaties terecht. Steun van speciaal opgeleide collega's kan helpen bij de verwerking ervan. Koffie, praten, luisteren.

Tekst **Marit Willemsen** Illustratie **Pepijn Barnard**

**H**et kan een foto zijn van een 'plaats delict'. Een bepaalde blik. Een slachtoffer dat lijkt op een familielid, misschien. De agressieve reactie van iemand die een bekeuring krijgt voor rijden door rood licht, op dezelfde plaats waar je vorige week nog stond bij een dodelijke aanrijding.

Op de vraag wat aangrijpend kan zijn voor een hulpverlener, somt Peter-Paul Lückert dit rijtje op. Lückert is teammanager bij De Basis, een organisatie in Doorn die mentale begeleiding en trainingen aanbiedt voor 'geüniformeerde beroepen'. Het gaat dan om bijvoorbeeld politieagenten, verplegers of brandweerlieden. In principe zijn die al getraind in de omgang met abnormale situaties. Maar wat

als een gebeurtenis toch te veel choqueert? Wie houdt de hulpverlener dan in de gaten? Soms zijn het speciaal daarvoor getrainde collega's, die een luisterend oor bieden, én aansporen professionele hulp te zoeken als het psychisch slecht gaat.

Collegiale ondersteuning wordt deze laagdrempelige vorm van hulpverlening ook wel genoemd. Het fenomeen bestaat

al sinds de jaren negentig, en blijft zich ontwikkelen. Zo zijn in 2010 richtlijnen vastgesteld over collegiale ondersteuning, in opdracht van het ministerie van (toen nog) Veiligheid en Justitie, in samenwerking met politie, brandweer, ambulancezorg en defensie. En drie jaar geleden voerde de politie in de hele organisatie collegiale opvang in, gebaseerd op die richtlijnen.

Ondersteuning door collega's past in een tijd met groeiende aandacht voor welbevinden op het werk. Neem de huidige belangstelling voor burn-outs en stress, of werkgerelateerde posttraumatische stressstoornis.

„Bij zowel burn-outs als trauma's geldt hetzelfde advies”, legt Hans te Brake uit, senior beleidsadviseur bij Impact, landelijk kennis- en adviescentrum voor psychosociale zorg bij schokkende gebeurtenissen: „Je moet er op tijd bij zijn.”

Daarom worden, vooral voor die geüniformeerde hulpverleners, juist collega's ingezet om elkaar op te vangen. Een collega ziet snel of iemand zich anders gedraagt dan normaal. De taak van een ondersteuner is in feite het verwerkingsproces van de collega in de gaten houden, vertelt Lückert. „Het zijn mensen die getraind zijn om normale en abnormale situaties in verwerking te herkennen.”

Ziet de ondersteuner veranderingen - iemand gaat bijvoorbeeld meer drinken of blijft een korter lontje houden - dan dient meteen professionele hulp gezocht te worden. Want collegiale ondersteuning is geen vervanging van professionele psychologische hulp en gesprekken gaan ook niet tot in het oneindige door, zegt Lückert.

## Laagdrempelig

„Collega's willen vaak gewoon weten: wanneer word ik gek?”, zegt Jip Nauta, brandweervrouw en coördinator van het opvang- en nazorgteam bij de veiligheidsregio Utrecht. De plaats van het incident ontwijken of juist opzoeken, slecht slapen, hoofdpijn, bewust laat reageren op oproepen - dat hoort allemaal bij een verwerkingsproces, legt zij dan uit.

Wat collegiale ondersteuning aantrekkelijk maakt, is dat het laagdrempelig is. Een directe collega hoef je, anders dan de psycholoog, niet eerst uit te leggen wat je werk inhoudt en de termen die daarbij horen. Tegelijkertijd is goed georganiseerde collegiale ondersteuning meer dan enkel leeglopen tegen je collega boven een kop koffie.

„Er gebeurt hier helaas zoveel naars dat collega's drie weken na een incident vaak niet meer vragen hoe het gaat”, zegt Anja van 't Klooster, verpleegkundige op de spoedeisende hulp. Ze coördineert de opvang in het St Jansdal-ziekenhuis in Harderwijk, en geeft nazorgtrainingen aan andere instellingen. „Een collegiale ondersteuner belt ons op gezette data nog eens na.”

Van 't Klooster adviseert een collegiale ondersteuner contact op te nemen met collega's bij bepaalde incidenten. De dood van een kind, bijvoorbeeld, of wanneer een medewerker te maken krijgt met agressie en geweld. „Klachten door patiënten of zelf fouten maken hakt er ook in”, legt ze uit. „Maar wat voor mij heftig is, hoeft voor de ander helemaal niet zo te zijn.”

Het gaat ook lang niet altijd om dingen waarvan buitenstaanders denken dat ze schokkend zijn, zegt beleidsadviseur Te Brake. Zo ontdekte hij bij de zedenpolitie dat beelden van slachtoffers bekijken niet het emotioneel zwaarste deel van het werk was. Wat het wel belastend maakte? Dezelfde dingen als bij een kantoorbaan: stress en werkdruk.

Soms maakt een thuissituatie - een zieke moeder, een scheiding - het werk zwaar, niet het werk zelf. Ook dat pleit voor collegiale opvang, zegt Van 't Klooster. „Hoewel collegiale ondersteuning er

in principe niet is voor privéproblematiek, weten mensen over het algemeen wat er speelt bij hun collega's.”

## Traumaverwerking

„In gewone gesprekken is de aandacht altijd *fiftyfifty* verdeeld”, zegt Carla Auer, die een trainingsbureau heeft voor collegiale ondersteuners. „Terwijl in een opvangsgesprek de aandacht voor de volle 100 procent gaat naar degene met het probleem.”

Daar moet een collegiale ondersteuner wel in getraind worden. Meestal gaat het om een training van een paar dagen, plus een jaarlijkse opfriscursus. De ondersteuner krijgt onderwijs in traumaverwerking, en leert écht te luisteren.

Het belangrijkste moment vindt altijd ná het kringgesprek plaats, weet Nauta. De gesprekken die ze met brandweerlieden voert na schokkende incidenten, zijn in eerste instantie met de hele ploeg. Nauta laat zich dan bijstaan door zo'n collegiaal ondersteuner. De één vraagt naar ieders ervaring, terwijl de ander de groep afspeurt naar signalen. Is iemand die normaal het hoogste woord voert tijdens het gesprek erg stil? Friemelt een ander steeds aan zijn broekzak en let niet op? „We attenderen de brandweercommandant tijdens de borrel op deze mensen”, zegt Nauta.

Een gesprek begint ermee dat je mensen stoom laat afblazen, zegt Van 't Klooster. „Je moet een beeld krijgen van wat er is gebeurd.” Soms heeft iemand last van schuldgevoelens of een verkeerd beeld van het incident. Bij de brandweer is dat een belangrijke reden voor een groepsgesprek, zegt Nauta. „Ledereen in een ploeg moet weten waarom bepaalde beslissingen zijn genomen.”

Dat was vroeger wel anders, vertelt ze. „Een van de eerste incidenten die ik zelf meemaakte, was heel ingrijpend”, vertelt Nauta. Er was een ongeluk gebeurd met een motorrijder op de snelweg, en mijn tank [bluswagen] was als eerste ter plaatse. Dan zie je alles.” Nauta en haar ploeg verleenden hulp, ruimden de plaats van het ongeval op, en gingen over tot de orde van de dag. Een nagesprek kwam er niet. „Je had ermee te dealen”, zegt Nauta nu.

## Inzoomen op emoties

In de jaren tachtig en negentig verandert die opvatting. „Dertig jaar geleden was het inzicht dat men veel moest praten, en vooral op emoties moest inzoomen”, zegt Lückert van De Basis. Onderzoek toonde eind jaren negentig aan dat dit een averechts effect kan hebben. Politieagenten die na een schokkende gebeurtenis uitgebreid praatten over hun emoties, bleken meer klachten te ontwikkelen dan wie geen opvang kreeg. Nagesprekken werden hierna meer praktisch van aard.

Yvonne Fase, coördinator van Vangrail, de nazorg bij de NS: „Als je op een trein werkte die net een aanrijding had, vertelde je vroeger gelijk je verhaal tegen het opvangteam. Nu halen de collega's je eerst weg. Er is koffie. En pas dan wordt er gepraat. Als je direct over het ongeval vertelt, komt het juist op je harde schijf te staan.”

Collegiale ondersteuning is nog lang niet overal gemeengoed. Van 't Klooster weet dat het in veel ziekenhuizen op papier geregeld is, maar dat de praktische uitvoering te wensen overlaat. Ook Lückert maakt zich daarover zorgen. „Neem mensen in hun co-schappen die niet durven te zeggen hoe het met ze gaat; ziekenhuizen hebben een hiërarchie die er niet om liegt.”

Trainer Carla Auer zou graag meer collegiale ondersteuning zien bij gemeentes, beveiligers, scholen en het openbaar vervoer. „Want ook een buschauffeur krijgt weleens een klap.”

Waar wel beleid is, verschilt de uitvoering per organisatie. De NS heeft er regel van gemaakt om, ná de eerste opvang, de regie bij het 'slachtoffer' zelf te laten. Fase: „Collega's willen niet benaderd worden. Ze ervaren dat als verstikkend.”

Het ziekenhuis van Van 't Klooster kiest juist wel voor actieve benadering. Het traint nu een op de tien medewerkers op een afdeling speciaal in de opvang van collega's. Eerder was er een team van acht mensen, vertegenwoordigers van verschillende disciplines. Na vier jaar, had het team één persoon geholpen. „En die hebben we eigenlijk zelf naar binnen laten struikelen”, zegt Van 't Klooster.

De huidige ondersteuners voeren samen jaarlijks honderden gesprekken. „Mensen vragen zelf niet om hulp”, zegt Van 't Klooster. „Dat hebben we wel geleerd toen we met zijn achten in ons kantoor met thee en zakdoeken aan het wachten waren.”

Lückert's belangrijkste boodschap: „Houd het gesprek beperkt.” Het gaat er immers om de verwerking op gang te helpen, niet om slachtoffers een volledige oplossing te bieden.

Fase merkt dat ondersteuners nog wel eens onzeker zijn en willen weten of ze het goed doen. Ook hier geldt dat ze niet op alles een pasklaar antwoord hoeven hebben. „Ze kunnen gewoon aangeven: 'goih, het is moeilijk wat je nu zegt, het raakt me.' Je bent immers collega's.”

Collega's willen vaak gewoon weten: wanneer word ik gek

**Jip Nauta**

brandweerman en coördinator opvang- en nazorgteam veiligheidsregio Utrecht

