

**Informatieboekje**  
Workshop nazorg bij schokkende  
gebeurtenissen



@2017

Pepita David, Adviespraktijk David & van Wezel

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
2.	Wat wordt onder een schokkende gebeurtenis verstaan? .....	3
	Kenmerken van schokkende gebeurtenissen .....	3
3.	Reacties op schokkende gebeurtenissen .....	4
	Herbelevingen kan men herkennen aan: .....	4
	Vermijdingsgedrag kan zich uiten in:.....	5
	Een verhoogde activatietoestand herkent men aan:.....	5
4.	Verwerkingsfasen .....	6
	Fase 1: Ontzetting, verbijstering.....	6
	<i>Fase 2: De ontkenningfase</i> .....	6
	<i>Fase 3: De herbelevingsfase</i> .....	6
	<i>Fase 4: De doorwerkingsfase</i> .....	7
	<i>Fase 5: De voltooiingsfase</i> .....	7
5.	Een verstoord verwerkingsproces .....	7
	Signalen voor een verstoorde verwerking zijn: .....	8
6.	De rol van de buitenwereld.....	8
	Bejegeningfouten die door de buitenwereld vaak gemaakt worden, zijn: .....	9
7.	De rol van de leidinggevende .....	10
	<i>Opvang</i> .....	10
	<i>Begeleiding</i> .....	10
	<i>Nazorg</i> .....	11
8.	Tot slot.....	12

## 1. Inleiding

Klachten als gevolg van een schokkende gebeurtenis zijn een belangrijke oorzaak van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Zij kunnen leiden tot spanningen op het werk, prestatievermindering en ontevredenheid op het werk. Daarnaast kunnen deze klachten van invloed zijn op het privé leven van de betrokkene en ook hier problemen veroorzaken. Het is daarom van belang dat deze klachten zowel door de betrokkene zelf als door de buitenwereld (collega's, partner, familieleden en vrienden) herkend en begrepen worden, opdat indien nodig adequate ondersteuning gegeven wordt.

## 2. Wat wordt onder een schokkende gebeurtenis verstaan?

Een schokkende gebeurtenis is een gebeurtenis die buiten de gebruikelijke menselijke ervaringen ligt en die bij vrijwel iedereen duidelijk leed zou veroorzaken.

Voorbeelden hiervan zijn gebeurtenissen waarin:

- iemand met de dood wordt bedreigd;
- iemand fysiek letsel wordt toegebracht;
- naaste familieleden bedreigd of fysiek worden aangevallen;
- iemand getuige is van een ernstig of dodelijk ongeval.

Schokkende gebeurtenissen komen plotseling van buitenaf, zijn van korte duur en laten een overweldigende indruk achter.

### ***Kenmerken van schokkende gebeurtenissen***

- a. gevoelens van machteloosheid; pijn, verwarring, angst;
- b. een acute ontwrichting van het dagelijkse leven; zet je leven op z'n kop;
- c. een extreem onbehagen. Het gevoel geen greep meer te hebben op je leven. Veel mensen ervaren opeens dat ze kwetsbaar zijn, dat niets meer voorspelbaar is. Dat maakt hen onzeker.

### 3. Reacties op schokkende gebeurtenissen

Er kunnen verschillende reacties optreden, zoals:

- Lichamelijk ongemakken (sufheid, gespannenheid, slapeloosheid);
- Emotionele uitbarstingen (over de gebeurtenissen naar dromen, schrikreacties);
- Afwezigheid (je niet kunnen concentreren, geheugenproblemen, steeds herinneren wat er gebeurd is).

Het zijn allemaal gezonde reacties op een abnormale gebeurtenis. Het zijn signalen van een 'gezond' verwerkingsproces. Dit verwerkingsproces verloopt bij ieder mens verschillend. Het is bekend dat het verwerken van een ernstige gebeurtenis enkele maanden kan duren en soms langer. Het meemaken van een schokkende gebeurtenis kan ertoe leiden dat iemand de gebeurtenis steeds opnieuw herbeleeft, vermijdingsgedrag vertoont en in een verhoogde activatietoestand verkeert. Hieronder worden de meest voorkomende klachten beschreven, die kunnen optreden na het meemaken van schokkende gebeurtenissen.

Echter twee opmerkingen moeten hier wel gemaakt worden:

1. de betrokkene hoeft *niet* alle klachten te ervaren die hieronder worden genoemd;
2. het klachtenpatroon kan per betrokkene verschillend zijn.

#### ***Herbelevingen kan men herkennen aan:***

- terugkerende onaangename herinneringen aan de gebeurtenis; -regelmatig akelig dromen over de gebeurtenis;
- intens verdriet bij de herinnering aan de gebeurtenis;
- plotseling handelen of voelen alsof de schokkende gebeurtenis opnieuw plaatsvindt.

**Vermijdingsgedrag kan zich uiten in:**

- pogingen gedachten of gevoelens horend bij de schokkende gebeurtenis te vermijden;
- pogingen activiteiten of situaties die herinneringen oproepen aan de schokkende gebeurtenis te vermijden;
- duidelijk verminderde belangstelling voor belangrijke activiteiten in het leven;
- gevoelens van vervreemding van anderen;
- beperkt uiten van genegenheid, bijvoorbeeld het niet in staat zijn gevoelens van liefde te hebben;
- last hebben van neerslachtigheid.

**Een verhoogde activatietoestand herkent men aan:**

- slaapproblemen (moeite met inslapen of doorslapen);
- prikkelbaarheid of woede-uitbarstingen;
- concentratieproblemen;
- buitensporige waakzaamheid;
- buitensporige schrikreacties;
- fysiologische reacties (transpireren, trillen, kortademigheid, et cetera) wanneer men in situaties komt die op een of andere wijze appelleren aan de schokkende gebeurtenis (geur, geluid, kleur, beeld)

Bovenstaande klachten zijn heel normale reacties als gevolg van het meemaken van schokkende gebeurtenissen. Zij horen bij het verwerkingsproces dat mensen na een ingrijpende ervaring doorlopen.

#### **4. Verwerkingsfasen**

Het verwerken van ingrijpende gebeurtenissen is nodig om niet jaren achtervolgd te worden door angstdromen en vage lichamelijke klachten. De kans is namelijk groot, dat onverwerkte herinneringen later toch problemen geven. Sommige mensen krijgen aanhoudende hoofdpijnlachten of maagklachten als gevolg van spanningen. Anderen houden slaapproblemen.

In het verwerkingsproces zijn verschillende fasen te herkennen:

##### ***Fase 1: Ontzetting, verbijstering***

Mensen beseffen nauwelijks wat er gaande is. Je gelooft je eigen ogen niet of je denkt dat het niet waar is. Je handelingen gaan op de automatische piloot. Verstandelijk en lichamelijk wordt gedaan wat nodig is.

##### ***Fase 2: De ontkenningfase***

Gedurende de tweede fase probeert men uit zelfbescherming de herinnering aan de gebeurtenis te mijden en wil men er ook niet over praten. Door het ontkennen van de herinnering voorkom je dat je door emoties overspoeld wordt en je niet goed meer in het gewone dagelijkse leven kan functioneren.

##### ***Fase 3: De herbelevingsfase***

In deze fase ben je er aan toe de gebeurtenis te herbeleven. Door deze herbeleving wordt gereconstrueerd wat je hebt meegemaakt. Steeds komen ook de emoties weer naar boven. Hierdoor krijgt de gebeurtenis een plaats in het bestaan en wordt langzaam toegewerkt naar acceptatie van het gebeurde.

#### **Fase 4: De doorwerkingsfase**

In deze fase ben je in staat de schokkende gebeurtenis en de consequenties, die deze voor je verdere leven heeft, onder ogen te zien. Langzamerhand worden herinneringen aan de gebeurtenis genuanceerder beoordeeld en minder emotioneel beladen. Voor iedere betrokkene is het noodzakelijk om het gebeurde een plaats te geven in zijn/haar leven. Veel mensen zoeken naar verklaringen waarom het is gebeurd.

#### **Fase 5: De voltooiingsfase**

Hierbij is er een terugkeer van de proporties van het dagelijks leven. Hierbij is de betekenis van de gebeurtenis geïntegreerd in de wijze waarop men zichzelf en de buitenwereld ziet. Je weet dat het heeft plaatsgevonden, maar je hebt het als feit geaccepteerd. Je bent er niet meer zoveel mee bezig. Het gevoel van kwetsbaarheid is minder geworden. Je hebt weer zelfvertrouwen. De schokkende gebeurtenis is verwerkt en je pakt de draad van het leven weer op.

### **5. Een verstoord verwerkingsproces**

Soms komt het voor dat het verwerkingsproces stagneert. Als de herinneringen aan het voorval en de emoties maandenlang hevig blijven, of als de emoties alleen maar sterker worden, kan het zijn dat mensen niet verder komen in het proces van verwerken. Er is dan vaak ook sprake van lichamelijke klachten en mensen hebben (nog steeds) last van prikkelbaarheid, geheugen-, concentratie- en slaapstoornissen. Wanneer de klachten na ongeveer een periode van drie tot vier maanden niet minder zijn geworden of zelfs zijn verergerd, kan het nodig zijn dat de betrokken persoon professionele begeleiding krijgt. Deze begeleiding bestaat doorgaans uit een aantal gesprekken met een maatschappelijk werker of psycholoog, waarbij eventueel ook de partner en andere gezinsleden betrokken kunnen worden.

**Signalen voor een verstoorde verwerking zijn:**

- stressreacties, spanningsklachten (zoals hoofdpijn, hyperventilatie, maag/darmklachten, rugklachten) houden aan;
- betrokkene meldt zich langdurig ziek na een schokkende gebeurtenis. Dit kan duiden op vermijdingsgedrag;
- betrokkene gaat zich sociaal isoleren: geen aandacht voor de eigen sociale omgeving (niet meer naar zijn kroeg, club, vrienden, familie of sport);
- toename van alcohol- en/of medicijngebruik;
- depressieve klachten (gevoelens van schuld, schaamte, zelfverwijt).

Het is het belangrijk dat de betrokkene zich begrepen voelt door de buitenwereld. Hij moet ervan overtuigd raken dat het krijgen van professionele hulp een heel normale zaak is wanneer de verwerking stagneert na het meemaken van een schokkende gebeurtenis. Er kan sprake zijn van een posttraumatische stress-stoornis (PTSS). Een dergelijke stoornis gaat niet vanzelf over en dient zo snel mogelijk behandeld te worden. Professionele hulp is dan noodzakelijk.

## **6. De rol van de buitenwereld**

Tijdens het verwerkingsproces is het belangrijk dat de buitenwereld (leidinggevende, collega's, partner, familieleden en vrienden) de betrokkene de mogelijkheid geven over de schokkende gebeurtenis en zijn emoties te praten op het moment waarop deze dat nodig heeft. Vanuit onderzoek is bekend dat veel mensen na het meemaken van traumatische ervaringen de behoefte hebben om hun ervaringen en emoties met elkaar te delen. Het komt echter voor dat betrokkenen niet over hun emoties durven praten, aangezien zij zich door de buitenwereld niet begrepen voelen.



Dit kan veroorzaakt worden door:

- onbegrip bij de leidinggevende ('ik heb hem toch de dag erna vrij gegeven'),
- macho-grappen van collega's ('wij kunnen er wel tegen'),
- reacties van partner en familieleden (vinden het beroep te gevaarlijk, zien betrokkene niet meer als de krachtige steun in het gezin, et cetera).

**Bejegeningfouten die door de buitenwereld vaak gemaakt worden, zijn:**

a. *Bagatelliseren*

Dit wordt door de betrokkene als zeer grievend en als een extra trauma ervaren ('het had toch veel erger gekund?'; "Wees blij dat je nog leeft!");

b. *Het niet erkennen van de psychische gevolgen van de gebeurtenis*

"Het is toch goed afgelopen?"; "Zit je daar nog steeds mee?");

c. *Geen opvang bieden*

Het er niet meer over praten.

d. *Slachtoffer krijgt verwijten over rol tijdens gebeurtenis*

Hierbij speelt vaak een rol welke functie het krijgen van de schuld heeft voor degene die de beschuldiging uit. Het is voor de spreker veiliger een ander de schuld te geven; de spreker zelf is niet zo stom; de spreker zelf zal deze gebeurtenis nooit hoeven door te maken.

e. *Het ten onrechte verdenken van het slachtoffer*

soms wordt de betrokkene nog al eens in de verdachtenhoek geplaatst. Het effect hiervan is vaak zeer ingrijpend.

f. *Verkeerde grappen maken of iemand voor de grap aan het schrikken te maken.*

Het vermijden van deze bejegeningfouten door de buitenwereld draagt bij aan een goed verwerkingsproces: de betrokkene voelt zich begrepen en kan zijn verhaal kwijt.

## **7. De rol van de leidinggevende**

De leidinggevende is de eerste aangewezen persoon voor de opvang, begeleiding en nazorg van de betrokkene op het werk.

### ***Opvang***

De leidinggevende kan er voor zorgen dat de betrokkene meteen na de schokkende gebeurtenis is opgevangen en bijvoorbeeld naar huis gebracht wordt. Hij kan dit zelf doen of een collega vragen dit te doen. Om betrokkene in de gelegenheid te stellen de gebeurtenis te verwerken is vooral ook rust, zonder nieuwe stress van belang. (b.v. de volgende dag(en) thuis blijven). Het kan zijn dat betrokkene (emotionele) opvang in eerste instantie weigert, doordat men de gevoelsreactie op de gebeurtenis even wegduwt en zelfs ontkent. Een dergelijk eerste ontkenning is niet verkeerd en kan zelfs gezond (beschermend) zijn. De nadruk kan dan liggen op praktische hulp. Ook praktische informatie over de gang van zaken rondom een schokkende gebeurtenis (brand, ongeval, ramp) en informatie over de toedracht is van belang. In alle gevallen is het noodzakelijk dat een aantal praktische zaken (indien nodig) afgehandeld worden door de leidinggevende. Een snelle en adequate afhandeling van eventuele schade aan persoonlijke uitrusting, eigendommen, declaraties van geneeskundige verzorging en dergelijke helpen betrokkenen bij het (gezond) doorlopen van het verwerkingsproces.

### ***Begeleiding***

Na terugkeer op het werk kan de leidinggevende de betrokkene uitnodigen voor een gesprek. In dit gesprek kan de leidinggevende het beste indirect naar de gevoelens van de betrokkene vragen (bijvoorbeeld 'Wat is er precies gebeurd?', 'Is er iets wat ik voor jou zou kunnen doen?'). In dit gesprek dient uitsluitend de recente gebeurtenis het onderwerp van gesprek te zijn. Er wordt dus in principe niet gesproken over eerdere traumatische gebeurtenissen, noch over privéproblemen, noch over organisatorische problemen zoals werkconflicten en dergelijke. Alle gevoelens en emoties die bij de betrokkene tijdens dit gesprek naar boven komen, moeten door de

leidinggevende onvoorwaardelijk worden geaccepteerd. De rol van de leidinggevende als opvang kan het beste worden omschreven als “aanhoren maar niet uithoren”. Dit betekent dat er in het geval van heftige emoties beter met stilzwijgende steun en respect kan worden gereageerd, dan met allerlei vragen over details van de gebeurtenis. Tevens kan de leidinggevende benadrukken dat de betrokkene tijdens de gebeurtenis goed heeft gehandeld. Een schouderklopje van de chef geeft medewerkers veel steun. Daarnaast kan de leidinggevende informeren of de betrokkene genoeg sociale steun ondervindt van collega's, partner, familie en vrienden.

Tenslotte kan hij de betrokkene wijzen op mogelijkheden die er zijn om psychische hulp te krijgen binnen en/of buiten het bedrijf of de organisatie. Er dient ruimte te zijn voor eventuele vervolgesprekken indien de betrokkene daaraan behoefte heeft. Niet alleen de emotie is belangrijk bij opvang. Ook de zakelijke/praktische afhandeling zoals het regelen van afspraken, mogelijke schriftelijk afhandeling van de gebeurtenis, regelingen met verzekeringen etc. zijn van groot belang voor een goed verloop van het verwerkingsproces bij betrokkene. De leidinggevende dient in de gaten te houden of dit naar tevredenheid van de betrokkene gebeurt. De rol van de leidinggevende in het verwerkingsproces heeft vooral een steunend karakter, waarbij niets geforceerd wordt. Belangrijk is tevens dat leidinggevende vroegtijdig eventuele verwerkingsproblemen signaleert. Bij onderkenning van signalen die wijzen op een mogelijke posttraumatische stress-stoornis (PTSS) kan veel leed bij medewerkers worden voorkomen, wanneer zij tijdig worden doorverwezen voor professionele behandeling.

### **Nazorg**

Nazorg is een aspect dat niet vergeten mag worden. Wanneer het leven van de betrokkene na het verwerkingsproces weer zijn dagelijkse loop heeft hernomen, verdwijnt vaak de belangstelling van de leidinggevende, collega's, partner, familie en vrienden. Voor de betrokkene staan sommige aspecten van de gebeurtenis echter zodanig in het geheugen gegrift, dat deze niet licht vergeten worden. Met name op bepaalde momenten na de schokkende gebeurtenis komen de herinneringen weer boven. Door expliciet aandacht te besteden aan deze momenten (bijvoorbeeld een

half jaar en een jaar na dato of wanneer een min of meer gelijke gebeurtenis in de omgeving van betrokkene plaatsvindt), voelt de betrokkene zich gesteund en begrepen.

## **8. Tot slot**

Het uitwisselen van ervaringen tussen allen die betrokken zijn geweest bij een schokkende gebeurtenis kan mensen helpen bij het verwerken van de gebeurtenis. Het verkrijgen van informatie van anderen geeft een completer beeld van de gebeurtenissen. Ook kan het een grote opluchting zijn te horen dat anderen dezelfde reacties hebben en deze (dus) heel normaal zijn. De ervaring niet de enige te zijn helpt bij het verwerkingsproces. Ook het informeren van mensen die (nog) niet geconfronteerd zijn met schokkende gebeurtenissen, maar daar bijvoorbeeld gezien hun beroep, wel een grotere kans op hebben, helpt de schadelijke gevolgen beperken. Wanneer medewerkers geïnformeerd zijn over de mogelijke effecten van traumatische ervaringen, zullen zij beter in staat zijn hiermee om te gaan en zoeken zij eerder hulp als dat nodig blijkt te zijn. Ook zullen zij beter in staat zijn collega's op te vangen indien dit nodig is.

## Verwerken van schokkende gebeurtenissen

