

Programmaonderdelen terugkomdag bedrijfsopvangteam¹

1 Bespreken ervaringen met opvang (aan de hand van opvanggesprekken tot nu toe)

Hulpvragen hierbij: wat ging goed? wat vond je (nog) moeilijk? Welke vragen heeft opvanger zelf nog nav opvanggesprek(ken). Welke vragen hebben collega-opvanger(s). Welke praktische vragen of knelpunten heeft men tav het doen van opvang ervaren? Hoe zijn genoemde vragen en knelpunten op te lossen?

2 Opfrissen eerste opvanggesprek: oefenen in groepjes van drie (echt geen overbodige luxe). Zeker degene die in de tussentijd geen opvanggesprek hebben gehad, zullen veel zijn vergeten en zich erg onzeker voelen als ze ineens een opvanggesprek moeten voeren.

3 Wat te doen als opvanger als meerdere medewerkers bij een traumatisch incident zijn betrokken?

Voors en tegens van groepsopvang. Moet je in gevallen waar meerdere medewerkers betrokken zijn bij een ernstig incident (bijvoorbeeld suicide van cliënt) groepsopvang toepassen? Wanneer niet? En als het wel is geïndiceerd, wat dan wel en wat dan niet te doen?

4 Wat is het beste moment van doorverwijzing?

Sommige traumadeskundigen menen dat bij vermoeden van verstoorde verwerking al na één maand moet worden doorverwezen, andere deskundigen vinden dat men tot drie maanden na het incident moet wachten. Wat is de beste strategie? En welke rol kunnen meetinstrumenten of testen hierbij spelen?

5. Bespreken van ervaringen met voorlichting aan de teams (aan de hand van ervaringen tot nu toe). Hulpvragen hierbij: wat ging goed? Wat vond je (nog) moeilijk? Welke vragen riep presentatie op bij de teams? Lukte het om basiskennis en vaardigheden tav opvang over te brengen? Zijn er praktische vragen of knelpunten bij het zich presenteren aan de teams? Zo ja, hoe zijn genoemde vragen en knelpunten op te lossen?

6. Wat te doen met schokkende (maar niet traumatische) ervaringen?

Werkers in de zorg maken veel vaker matig tot ernstige incidenten mee dan extreme (traumatische) voorvallen. Juist de schokkende maar niet traumatische incidenten dragen daarom het meest bij tot uitval en burn-out. Hoe deze incidenten te bespreken? Hoe deze te voorkomen? Wat is de rol van opvangers in deze?

¹ Niet al deze thema's kunnen op een dag worden behandeld, vooraf zal hieruit een keuze gemaakt worden. Het handigste is dat men zelf een rangorde aanbrengt van maximaal 8 thema's.

7. Wat als getraumatiseerde collega verwerkingsproblemen heeft, maar geen professionele hulp wil?

Tijdens het derde gesprek kan blijken dat iemand verwerkingsproblemen heeft, maar toch geen professionele hulp wil. Wat als opvang dan te doen? Kun je dan iets doen?

8. Hoe getraumatiseerde artsen te helpen?

Ook artsen kunnen traumatische incidenten meemaken? Wat zijn voor hen traumatische voorvallen en waarom maken ze zelden gebruik van een opvangteam? Hoe hen desondanks te helpen?

9 Wat is de rol van leidinggevendend tav traumaopvang?

Tevredenheid over opvang wordt het meest (!) bepaald door de opstelling van de leidinggevende van het slachtoffer. Welke taken en verantwoordelijkheden hebben leidinggevendend ten aanzien van traumaopvang?

10 Hebben opvangders ook een rol bij ongewenste intimiteiten?

Tenminste zes procent van de medewerkers krijgt te maken met ongewenste intimiteiten. Van ongewenste intimiteiten is bekend dat deze net veel, en soms zelfs meer, psychische schade kunnen aanrichten dan een eenmalige traumatische ervaring. Welke rol kunnen opvangders spelen bij de aanpak van ongewenste intimiteiten?

11. Wat te doen als je als opvangder geheimhouding belooft en dan in het opvanggesprek dingen hoort die niet door de beugel kunnen?

Een vraag die vaak door opvangders wordt gesteld is wat ze moeten doen als ze tijdens het opvanggesprek iets horen wat het slachtoffer tot dan iedereen heeft verzwegen, maar deze wel had moeten vertellen. Mag opvangder zich dan 'verschillen' achter haar belofte van geheimhouding of moet ze toch stappen zetten om het geheim te onthullen?

12 Pesten: impact, rol van opvangders en van instelling.

Zes procent van de mensen die in loondienst werken worden het slachtoffer van pesten. De impact (= psychische gevolgen en kosten voor de instelling) is groter dan een eenmalige traumatische gebeurtenis. Hoort pesten tot het terrein van de opvangder? Zo ja, wat kunnen opvangders doen voor iemand die wordt gepest?

13 De impact van klachten of onterechte beschuldigingen.

Verpleegkundigen, artsen en andere hulpverleners in zorg en welzijn kunnen te maken krijgen met beschuldigingen of klachten, zoals het maken van een ernstige fout, het plegen van ongewenste intimiteiten. Wat is de impact van (valse) beschuldigingen en/of klachten? Hoe als opvangder hier te steunen?

14 De impact van verpleegkundige fouten.

Uit onderzoek blijkt dat niets een verpleegkundige of arts meer raakt dan het maken van een ernstige, fatale fout. Waarom staat het maken van een fout bovenaan het lijstje van

beroepsgerelateerde traumatische ervaringen? Moet je in deze gevallen als opvanger iets extra's doen?

15 Eigen verwerkingstijl in kaart brengen

De wijze waarop mens opvanger slachtoffer steunt, hangt nauw samen met de wijze waarop men zelf moeilijkheden en crisissen verwerkt. Hoe kan men aan de weet komen wat de eigen verwerkingsstijl is? Wat zijn gevaren of risico's als men zich niet bewust is van eigen verwerkingsstijl?

16 Waarom afleiding soms belangrijker is dan praten?

Bij velen bestaat de opvatting dat praten in alle gevallen de sleutel is tot herstel: hoe meer, hoe beter. Veel praten kan echter averechts werken. Wanneer moet je praten juist wat remmen?

17 Dood collega en rol van opvanger.

Opvangers kunnen te maken krijgen met de vraag steun te bieden als op een afdeling of binnen een team een medewerker is overleden (ten gevolge van natuurlijke dood, door een verkeersongeluk, etc). Moet je als opvanger een dergelijk verzoek honoreren? Wat kun je doen?

18 Implementatie van traumaopvang

Als het opvangteam geïnstalleerd is, dan is men er nog niet. Sommige opvangteams hebben als klacht dat er naar hen gevoel te weinig op hen een beroep wordt gedaan? Wat kunnen hiervan de redenen zijn? Wat kan men doen om maximaal rendement te halen uit opvangteam? Hoe te er voor te zorgen dat opvangteam gemotiveerd blijft in tijden dat er wat minder aanmeldingen zijn?

19 Veel voorkomende vragen bij de start van het opvangteam.

Bij de start van een opvangteam moeten veel vragen worden beantwoord, of liever nog: al zijn beantwoord. Denk aan vragen over voorwaarden voor functioneren van opvangteam (budget voor aanschaf materialen en opfrisdagen), protocol (oa relatie met vertrouwenspersoon), beschikbaarheid en bereikbaarheid, coordinatie, registratie gegevens, vertrouwelijkheid enzovoorts.

20 Traumaopvang: the state of the art

Het proefschrift van Marit Sybrandy (februari 2007) riep veel vragen op over nut en noodzaak van traumaopvang. Is traumaopvang wel nodig, kan het zelfs niet schadelijk zijn? Wanneer doe je als instelling en als opvanger te veel, wanneer te weinig?

21 Hoe slachtoffer te helpen bij het verwerven van sociale steun?

Een van de belangrijkste buffers of beschermingsfactoren voor een goede verwerking is sociale steun is. Hoe kun je een slachtoffer helpen om zijn netwerk in kaart te brengen en bij wie kan hij dan het beste terecht? Wat kan hij doen om zijn netwerk niet te overvragen?

22 Afleiden: welke manieren zijn er?

Het geheim van het herstellen van een psychotrauma is het vinden van een balans tussen bezig zijn met het incident (bijvoorbeeld door er over te praten of over na te denken) en het niet mee bezig

zijn. Maart welke manieren zijn er om er niet mee bezig te zijn? En welke manieren pasten het beste bij het slachtoffer?

23 Wat is de winst van het verlies?

Een psychotrauma berooft iemand van de illusie van onkwetsbaarheid. Ook mij kan iets overkomen. In het derde gesprek vraag je wat iemand van het incident geleerd heeft. Mensen die hier een positief antwoord op weten te geven, komen sterker uit de strijd. Hoe kun je als opvanger leren om in derde gesprek gericht te vragen naar wat getraumatiseerde geleerd heeft van traumatische ervaring?

24 Vergeven of niet?

Veel traumatische ervaringen hebben te maken met agressie - vaak door cliënten of familie -, seksuele intimidatie of onterechte beschuldiging. Soms heeft traumatische ervaring te maken met wat collega's of je leidinggevende je aandoen: een verkeerde opmerking, pesten of onheuse bejegening, onterecht beschuldigen. Soms heeft traumatische ervaring te maken met fouten die je zelf hebt gemaakt (bijvoorbeeld fout met medicatie). De vraag die in al deze gevallen uiteindelijk altijd bij slachtoffer op komt is: vergeven of niet? (inclusief mezelf vergeven). Wat moet je hier als opvanger van weten en wat mag je hierover zeggen?

25 De belangrijkste opvangvaardigheden: samenvatten, parafraseren en stellen van aansluitende vragen.

Tot de belangrijkste opvangvaardigheden behoren: samenvatten, parafraseren en aansluitende vragen. Hoe kun je deze vaardigheden verbeteren? Enkele praktische oefeningen.

26 (Nog beter) leren de gevoelens te ontdekken in het verhaal en hoe dan (vervolgens) te reageren?

Een slachtoffer voelt zich meestal pas echt helemaal begrepen als je als opvanger gevoelens helpt verwoorden die het slachtoffer in zijn verhaal 'verstopt heeft'. Hoe kun je deze vaardigheid verbeteren? **Enkele praktische oefeningen.**

27 Problemen en valkuilen tijdens opvanggesprek (en hoe dan te handelen?) Meestal verloopt een opvanggesprek probleemloos en naar volle tevredenheid van zowel slachtoffer als opvanger, maar soms doen zich problemen voor. Je merkt bijvoorbeeld dat het niet klikt tussen jou en de getroffene of dat je eigen ervaring plotseling naar boven komt, of dat je op een gegeven moment vastloopt en niet verder moet. Zo zijn er nog wel 5 of 6 andere problemen of valkuilen te noemen. Hoe hier te handelen?

28 Schuldgevoelens en hoe hierop te reageren?

Het komt nogal eens voor dat een getroffene zich schuldig voelt over wat hij heeft meegemaakt. Soms is hij ook daadwerkelijk schuldig. In het laatste geval zijn er twee mogelijkheden: hij beseft dat zelf niet (ontkent zijn eigen aandeel), hij onderkent het maar een beetje, hij schat zijn eigen aandeel realistisch in, of hij overschat zijn aandeel en voelt zich schuldiger dan hij is. Soms voelt iemand zich helemaal ten onrechte schuld. Hoe om te gaan met schuldgevoelens: moet je hier aandacht aan

schenken, dit uit het hoofd proberen te praten, zo ja hoe of zo nee waarom niet? Kortom hoe te reageren op schuldgevoelens?

29 Kun je ook opvanggesprekken voeren via de telefoon?

De helft van de slachtoffers wil het liefst opvang die zo anoniem mogelijk is. Ze voelen zich dan vrijer en hebben dan minder angst dat ze vroeg of laat de collega tegenkomen en herkennen die hen heeft opgevangen. Voordeel voor de opvang is ook dat het gesprek plaats vindt in de omgeving waarin hij zich het prettigst vinden (en vaak ook op een tijdstip dat hem het beste uitkomt). Is het echter mogelijk om telefonische opvanggesprekken te voeren? Mis je dan niet veel signalen? En als het toch moet, hoe doe je het dan? (En uiteraard: doe je het überhaupt?)

30 Wat als een verhaal je erg raakt. Als opvang krijg je per definitie altijd te maken met heel emotionele ervaringen. De meeste verhalen zul je goed kunnen hanteren, het kan echter zijn dat een bepaalde ervaring bij jou ook een heel gevoelige snaar raakt. Hoe blijf je dan overeind? Hoe kun je dan toch opvang blijven bieden?

31 Opvang: luxe of noodzaak? Als opvang kun je vanuit je omgeving (werk of privé) te maken krijgen met kritische vragen en reacties. Hoe hier het beste op te reageren. Hoe juist gemotiveerd te blijven om opvang te bieden?

32 Nieuw. Hoe leer ik slachtoffer om zijn weerbaarheid in te zetten en te gebruiken na traumatische ervaring? Of een slachtoffer zijn traumatische ervaring goed verwerkt hangt vooral op van de vraag of deze voldoende veerkracht bezit en in staat is zijn werkbaarheid te benutten. Hoe kun je slachtoffert hierbij helpen?

33 Nieuw. Wat is verschil tussen opvang en coaching? Traumopvang lijkt op coaching. Toch zijn er enkele belangrijke verschillen. Wat zijn de verschillen?

34 Nieuw. 'Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden' In 2011 verscheen onder deze naam een lijvige rapportage een nieuwe richtlijn voor traumaopvang, opgesteld door landelijke werkgroep onder auspiciën van Trimbos-instituut en Impact, het kenniscentrum traumaopvang. Het bevat talloze aanbevelingen voor opvang. Enkele zijn uiterst relevant voor bedrijfsopvang. Zo dient het eerste opvanggesprek op bepaalde onderdelen te worden aangepast.

35 Nieuw. Nonverbale communicatie en traumaopvang. Communicatie is niet alleen een kwestie van woorden. Ook non-verbale communicatie doet er toe. Dat geldt ook voor opvanggesprekken. Maar hoe kun je tijdens opvanggesprekken non-verbale signalen van bijvoorbeeld verdriet waarnemen en hoe kun je deze signalen vervolgens in het gesprek gebruiken?