

BEDRIJFSONGEVAL

*De impact van een bedrijfsongeval:
het belang van sociale steun en erkenning*

Een trauma **VOORKOMEN**

Ongeacht alle veiligheidsmaatregelen bij bedrijven gaat het jaarlijks in zo'n 500 gevallen mis op de werkvloer. Het Instituut voor Psychotrauma IVP ondersteunt organisaties bij de verwerking van ongevallen.

tekst GUUS VAN RIJSWIJCK ~ beeld JAN KRANENDONK, SHUTTERSTOCK



*‘Door adequate
aandacht wordt
stress en verzuim
gereduceerd’*

WAT DOET EEN bedrijfsongeval met collega's? Evelien Moolenaar is – behalve spreker op het Landelijk Arbocongres 2013 – als adviseur van het IVP betrokken bij de verwerking van schokkende gebeurtenissen. Volgens Moolenaar kunnen organisaties vertrouwen op de mentale veerkracht en het zelfherstellend vermogen van de werknemers. ‘Veel mensen zijn na een schokkende gebeurtenis behoorlijk van slag en tonen soms heftige emoties. Dit zijn “normale reacties op een abnormale gebeurtenis”. Een organisatie kan als het op incidenten aankomt heel veel zelf doen.’

Vorbereiding

Een organisatie kan heel wat verschillende incidenten te verwerken krijgen, zoals serieuze bedreigingen, verschillende vormen van agressie en geweld, seksuele intimidatie, overvallen, suïcide, overlijden op de werkplek of een – al dan niet dodelijk – bedrijfsongeval. Moolenaar: ‘Deze incidenten gaan gepaard met stress en diverse emoties bij direct betrokkenen, hun omgeving en de verantwoordelijken voor de afhandeling van het incident. Veel vragen om hulp en het snel inschakelen van deskundigen komen voort uit de behoefte iets te doen voor getroffenen. In zo'n situatie weet een betrokkene zelf niet goed wat te doen, is bang tekort te schieten of het verkeerd te doen, terwijl de sociale omgeving heel goed sociale steun en erkenning kan bieden.’ Organisaties kunnen zich op dit soort schokkende gebeurtenissen en de daarbij horende thema's voorbereiden, vertelt ze. ‘Wij ondersteunen het management, leidinggevend en bedrijfsopvangsters door hen preventief te coachen en te trainen. Dit heeft als voordeel dat iemand

bij een toekomstig incident meer vertrouwen heeft in eigen kunnen om de ontstane situatie weer onder controle te krijgen.’ Door betrokkenen op een adequate manier aandacht te geven wordt de stress en eventueel ziekteverzuim – plus de daaruit voortvloeiende kosten – gereduceerd, vertelt Moolenaar. ‘Daarbij richten wij ons op het niet onnodig problematiseren van normale reacties door ze op medisch of psychologisch gebied erger te maken dan ze zijn.’

Stepped Care

Volgens Moolenaar bestaat de opvang en nazorg binnen organisaties uit een breed pakket aan maatregelen: crisismanagement, communicatie, monitoring van de slachtoffers en een verwijzingsstructuur. Het IVP ontwikkelde op dit gebied het “Stepped Care Model”, waarbij het zelfherstellend vermogen van de werknemer centraal staat. Uitgangspunt bij Stepped Care is dat de werknemer zelf in staat is de gebeurtenis met sociale steun van zijn directe omgeving te verwerken. ‘Het Stepped Care model bestaat uit drie stappen: de eerste stap van de basiszorg, die de directe sociale omgeving binnen de organisatie biedt. Daarbij sluiten we aan op de natuurlijke herstelprocessen. De tweede stap van expliciete extra zorg binnen de organisatie vindt plaats bij belastende omstandigheden of risicofactoren. Denk daarbij aan de situatie waarbij een betrokkene meerdere incidenten heeft meegemaakt of aan de ernst en duur van het betreffende incident. En tenslotte is er een derde stap van expliciete extra zorg buiten de organisatie, waarbij we onze – eventueel externe – deskundigen inschakelen voor de diagnostiek en behandeling van eventuele verwerkingsstoornissen bij werknemers wanneer stress-



reacties en klachten niet afnemen.’ De opvang na schokkende gebeurtenissen richt zich steeds meer op het natuurlijk verwerkingsproces, vertelt Moolenaar. ‘Sommige opvangmodellen benadrukken vooral het uiten van ervaringen en gevoelens van het slachtoffer. Wij pleiten voor het bieden van sociale – praktische – steun en erkenning en sluiten aan bij de behoeftes van het slachtoffer.’

Collegiaal

Met name de sociale en organisatorische context is op het herstel van invloed, stelt Moolenaar. ‘Wanneer schokkende gebeurtenissen plaatsvinden in de werksituatie, moet de opvang zijn ingebed in de organisatorische context.’ Veel bedrijven hebben, naast het treffen van allerlei voorzorgsmaatregelen, een bedrijfsopvangteam (BOT-team) ingesteld, dat de eerste opvang en nazorg verzorgt. Het IVP traint de leden van dit team om op het moment van een bedrijfsongeval een collega adequaat op te vangen. Moolenaar vertelt dat de stressreacties die een slachtoffer bij zichzelf bemerkt een bron van stress kunnen zijn of worden: de getroffenere herkent deze reactie niet van zichzelf of de omgeving heeft er allerlei oordelen over. ‘Het bedrijfsopvangteam neemt deze reacties serieus, zodat een slachtoffer erkenning krijgt. De leden van het team verlenen emotionele steun, richten zich op de behoeftes van de getroffenere, geven praktische hulp, monitoren stressreacties en verwijzen door op het moment dat er sprake is van een verstoorde verwerking.’

Gevoel van veiligheid

Volgens Moolenaar verminderen de stressreacties van de getroffenere in de eerste periode na de schokkende gebeurtenis dusdanig, dat ze het normale functioneren niet langer



DRIE GROEPEN STRESSREACTIES

Bij de verwerking van schokkende gebeurtenissen kunnen slachtoffers stressreacties vertonen die binnen drie groepen vallen: herbeleven, vermijden en verhoogde waakzaamheid.

Binnen de eerste groep kan het slachtoffer de gebeurtenis steeds herbeleven en verschijnen indringende beelden onverwacht op zijn netvlies. Vaak heeft het slachtoffer last van nachtmerries over het incident.

De tweede groep slachtoffers wordt overspoeld door angst en andere emoties. Het liefst vermijdt een getroffenere daardoor alle herinneringen aan het incident en ook andere indrukken die herinneringen van het incident kunnen oproepen. Dit kenmerkt zich door terugtrekkend gedrag, de betrokkene is uit zijn doen en kan last krijgen van emotionele lusteloosheid. Daardoor ontstaat het risico dat het slachtoffer sociale contacten vermijdt en de verbondenheid met collega's en anderen verliest.

De derde vorm die kan optreden is een verhoogde waakzaamheid en gespannenheid. Deze stressklachten leiden tot slaapklachten, concentratiestoornissen en een versterkte schrikreactie.

belemmeren. ‘Er kunnen zich naar aanleiding van het incident op bepaalde momenten nog wel heftige emoties voordoen, maar deze zijn voor de betrokkene herkenbaar en hanteerbaar en bemoeilijken niet of nauwelijks het ‘normale’ dagelijks leven en functioneren.’ Bij een kleine groep verloopt de verwerking na een dergelijke ervaring minder succesvol: ongeveer 10 procent van de gevallen heeft na een maand nog last van ernstige klachten. Deze kunnen leiden tot een psychische stoornis, zoals een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Moolenaar: ‘Werknemers die een schokkende gebeurtenis meemaken, verliezen zekerheden waarvan ze dachten dat deze vanzelfsprekend waren, zoals een gevoel van veiligheid en een bepaalde vorm van voorspelbaarheid van het leven. Deze onbewuste zekerheden geven een gevoel van onkwetsbaarheid: “mij overkomt dit niet”. Dit blijkt echter een illusie als zich onverwacht een schokkende gebeurtenis voordoet. Opeens is de wereld 180 graden gedraaid. Een slachtoffer ervaart een gebrek aan veiligheidsgevoelens, zekerheden en een grote mate van kwetsbaarheid. Als je een levensbedreigende situatie meemaakt, wordt duidelijk dat het beeld van het leven zoals je dit gecreëerd hebt, een illusie blijkt.’

Iedere werknemer die een bedrijfsongeval meemaakt, verwerkt dit op zijn eigen manier vertelt Moolenaar. Het is volgens haar belangrijk om dit proces zo goed mogelijk te faciliteren, te zorgen voor een adequate monitoring en tijdig verstoorde verwerkingsprocessen te signaleren. ‘Een door het IVP opgeleide nazorgcollega kan in zo'n situatie goed werk verrichten om eventueel verzuim in de toekomst te voorkomen.’