

Oefenen in mentale veerkracht

Trainen tegen trauma

Trainingen in mentale weerbaarheid moeten politiemensen en medewerkers in de zorg beter wapenen tegen schokkende gebeurtenissen, intimidatie en geweld. Onverwerkte ervaringen kunnen anders leiden tot een posttraumatische stress-stoornis.

tekst Loek Kusiak

“**A**genten worden getraind in schieten en wetkennis, maar nooit in mentale weerbaarheid, in het omgaan met schokkende gebeurtenissen. Zoals een collega die bij een schietincident omkomt, een kind dat je ziet overlijden door een verkeersonge-

luk of het bewijsmateriaal dat je moet bekijken bij een onderzoek naar kinderporno. Ook fysiek geweld door hooligans of uitgaanspubliek kan er diep inhakken. Door de machocultuur bij een aantal korpsen en de nadruk die er vaak ligt op taken in plaats van op mensen, is het

traumaprobleem bij veel agenten onderschat of genegeerd.” Aan het woord is Frank Giltay, voorzitter van de centrale ondernemingsraad van de politie, die nu nog 26 korpsen omvat maar binnenkort opgaat in één landelijk korps. Giltay zegt “dolblij” te zijn met de training in mentale weerbaarheid die minister Opstelten (Veiligheid en Justitie) onlangs verplicht heeft gesteld voor 45.000 agenten, medewerkers op meldkamers, leidinggevend en rechercheurs. Twintig tot dertig procent van het politiepersoneel is verhoogd psychisch kwetsbaar, blijkt uit onderzoek. De aandacht voor het versterken van de mentale weerbaarheid is in een stroomversnelling geraakt sinds de politie in de eigen rangen met steeds meer gevallen van posttraumatische stress stoornis (PTSS) werd geconfronteerd en een aantal korpsen, uit angst voor reputatieverlies en financiële schade, agenten met PTSS heeft tegengewerkt bij een schadeclaim. Zo nam het korps Rotterdam-Rijnmond een advocaat in de arm om in beroep te gaan tegen een agent die schadevergoeding wegens PTSS claimde. Het korps verloor. Opstelten zond de 26



Foto: Pascal Vyncke



Foto: Pascal Wyncke

korpsen in mei van dit jaar een brief waarin hij ze nog eens opriep nadrukkelijk zijn beleidslijn te volgen, namelijk PTSS te beschouwen als een beroepsziekte die na een medische diagnose ook juridisch erkend is. Erkenning, aldus Opstelten, bevordert ook het herstel. De bewindsman streeft ernaar om het aantal PTSS-gevallen in 2015 met meer dan de helft terug te brengen.

Meewerkend voorman

“Bij PTSS is je hoofd een spons die alle harde ervaringen van het werken in de frontlinie opzuigt, tot er niks meer bij kan,” zegt Stefan Van Zanten, lange tijd agent in de regio Den Haag en tegenwoordig programmaleider op het gebied van mentale weerbaarheid op de politie-academie in Doorn. “Dan begint de spons te lekken en kom je op een glijbaan van ziekteverzuim terecht als opvang uitblijft. Die opvang was bij de politie tot voor kort te ad hoc of onvoldoende.” Van Zanten hield zelf PTSS over aan zijn eerdere baan, een militaire missie naar Bosnië. Inmiddels zijn enkele honderden agenten getraind, vertelt de programmaleider. “De reacties zijn louter positief. In het landelijk politiekorps komt een uniforme gedragslijn voor de aanpak van psychische problematiek. Er worden robuuste basisteams gevormd, waarin ook de leidinggevende als een soort meewerkend voorman op straat politietaken verricht. Daardoor komt hij dichterbij de werkvloer komt te staan en signaleert

hij al vroeg of agenten gebukt gaan aan risicovolle stress.”

De vierdaagse training voor de politie is ontwikkeld door sportpsycholoog en Olympisch coach Rico Schuijers van bureau ProTask. “Topsporters,” legt Schuij-

“Bij PTSS is je hoofd een spons die alle harde ervaringen opzuigt tot er niks meer bij kan”

ers uit, “leer ik mentaal om te gaan met spanning. Met een kleine aanpassing in technieken is ook de mentale veerkracht van een agent te vergroten. Dan draait het om controle over je stressniveau, om uitdaging, om doelen stellen waardoor je ook voor de lange termijn voor het politievak gemotiveerd blijft. Politie mensen worden in hun basisopleiding geschoold in aanvalspatronen, maar door onoplettendheid of door onderschatting van wat er daarna in een spannende situatie gebeurt worden taken vaak verkeerd uitgevoerd. Spanning kun je niet wegnemen, maar je kunt wel handvaten aanreiken om precies die spanning op te bouwen waar een situatie om vraagt. Ook trainen we agenten in visualisatietechnieken waarmee ze teleurstellingen verwerken en emoties kunnen

laten vervagen. Agenten staan iedere dag in de frontlinie. Meer zelfvertrouwen helpt om daar op een gezonde manier mee om te gaan.”

Korte lontjes

Ook in de gezondheidszorg krijgen steeds meer werknemers training in mentale weerbaarheid tegen schreeuwende of meppende patiënten, of dreigementen van familieleden van patiënten. Volgens onderzoek van brancheorganisaties in de zorg staat ruim de helft van het verpleegkundig personeel in ziekenhuizen geregeld bloot aan intimiderend verbaal gedrag. Daarmee scoort de zorg als branche het hoogst van alle beroepsgroepen. Tien procent van de verpleegkundigen zegt door agressief gedrag van patiënten niet meer goed te kunnen functioneren. Een incident dat landelijk veel aandacht kreeg speelde zich af in het Radboudziekenhuis in Nijmegen waar twee jongens van 18 en 19 jaar oud een arts en verpleegkundige gijzelden en bedreigden. De jongens hadden een 50-jarige man aangereden. Tijdens de bedreigingen waren de arts en verpleegkundige

bezig het slachtoffer te reanimeren, maar hij bezweek uiteindelijk aan zijn verwondingen.

Inmiddels zijn alle ziekenhuizen bezig met het ontwikkelen van preventiebeleid in het omgaan met agressie en geweld. “Mensen nemen hun privéproblemen en frustraties over ruzies, scheidingen of financiële nood mee het ziekenhuis in en dat is een slechte mix met de zorg die wij op dat moment moeten bieden,” zegt beleidsmedewerker arbeidsomstandigheden Karin Smeets van het academisch ziekenhuis Maastricht (azM). “De mensen met korte lontjes die klappen uitdelen of intimideren zie je niet alleen op de spoedeisende hulp, maar ook op de kinderafdeling, intensive care of een psychiatrische afdeling.”



Het azM heeft een protocol Traumaopvang, registreert incidenten over agressie en geweld en heeft 24-uurs-opvang voor medewerkers die slachtoffer zijn

kundige haar baan zou kwijtraken. Die verpleegkundige raakte daar mentaal zo door aangeslagen dat ze moest verzuimen. De arbodienst vond dit derma-

“Het rationaliseren van de emotie dempt de agressie”

van een incident. Op de achtergrond zijn er nog de bedrijfsarts en het bedrijfsmaatschappelijk werk. Het azM is projectleider van alle academische ziekenhuizen op het gebied van agressie en geweld, nadat het ziekenhuis in 2011 in het kader van het landelijk programma Veilige Zorg een pilot draaide voor een training in mentale weerbaarheid. Smeets: “We werden hier geconfronteerd met een kwestie waarin een ontevreden patiënt er via een advocaat voor probeerde te zorgen dat een verpleeg-

te ernstig dat wij besloten om het thema agressie en geweld door middel van een training ziekenhuisbreed op de agenda te zetten. Het is essentieel om medewerkers het veilige gevoel te geven dat ze beschermd worden door hun werkgever.”

Emotie dempen

“Agressie is vaak tweerichtingsverkeer, waarbij de verpleegkundige zich niet altijd bewust is van het eigen gedrag,” zegt Gerard Castermans van bureau

Edu-Line, dat verpleegkundigen van de ziekenhuizen in Maastricht en Sittard traint. “De focus in de training ligt op de-escalierend gedrag en grenzen aangeven. Verpleegkundigen zijn heel goed in het observeren van mensen. Die kwaliteit kunnen ze in dreigende omstandigheden nog beter benutten. Door de boze patiënt een vraag te stellen in plaats van hem meteen van replek te dienen, leid je de aandacht af en wordt het gesprek neutraler. Het rationaliseren van de emotie dempt de agressie.” Het azM is momenteel bezig met de vorming van een Bedrijfsopvang Team (BOT-Team). Daarin zitten, naast preventiemedewerkers, verpleegkundigen en in trauma’s gespecialiseerde artsen, ook werknemers die na selectie getraind worden in risico-opvang. Een BOT-Team is laagdrempelig voor een medewerker.

“Een collega die de context en je werkomstandigheden kent kan zich makkelijker inleven dan een vreemd iemand,” zegt Smeets. “Het team is onderdeel van ons arbozorgsysteem. Daarmee haken we ook in op de verplichting uit de Arbeidsomstandighedenwet om maatregelen te nemen ter voorkoming van psychosociale belasting. Daar worden behalve agressie en geweld ook pesten, werkdruk en seksuele intimidatie toe gerekend.”

Zelfmoorgevallen

Ook de politie kent sinds kort een 24/7-loket, een permanent geopende hulplijn waar politiemedewerkers, hun partners of ouders van agenten terecht kunnen met vragen over schokkende voorvallen die zich tijdens een dienst hebben voorgedaan. Van Zanten: “Met dit loket reageren we ook op een ander, nieuw fenomeen, namelijk de trend aan zelfmoordgevallen onder aspirant-agenten, vijf keer het afgelopen jaar. Ook de agenten in opleiding hebben ruimte nodig om nare gevoelens over incidenten die zij meemaken van zich af te kunnen praten. Daar is kennelijk durf voor nodig, want klagen in een opleiding doe je niet zo snel. De druk om te presteren is voor deze aspiranten ook groter dan voor de gemiddelde diender. Het 7/24-loket is voor deze jonge agenten een laagdrempelige uitkomst om tijdig hun verhaal te doen. De bedoeling is dat de politiezorg op het gebied van trauma’s geborgd wordt in het HRM- en arbobeleid van het landelijke korps en deel gaat uitmaken van één arbocatalogus.”



HOEVER MOET HET KOMEN?

HANDEN AF VAN ONZE HULPVERLENERS, TEKEN DE PETITIE OP HANDENAF.NL **SRE**