



Wat te doen bij  
een schokkende  
gebeurtenis?

Omgaan met kritische  
incidenten op de  
werkvloer



# Overzicht



> 1. Wat is een kritisch incident?



> 2. Impact van een kritisch incident op lichaam en geest



> 3. Wat kun je verwachten na het ervaren van een kritisch incident?



> 4. Een goede opvang maakt het verschil: tips voor de omgeving



> 5. Hoe kan Securex helpen?



## EERSTE MAATREGELEN BIJ EEN KRITISCH INCIDENT

Het is jammergenoeg niet te vermijden dat werknemers in hun loopbaan één of meerdere kritische incidenten ondergaan.

Daarom is het des te belangrijker dat we er zo goed mogelijk mee omgaan als dit gebeurt.

Een medewerker die goed opgevangen en opgevolgd wordt, ondervindt hiervan immers **minder negatieve impact** op zijn welzijn en gezondheid dan als dat niet gebeurt. Een goede opvang en nazorg kan zelfs een positieve invloed hebben op de **motivatie** en **tevredenheid** van de werknemer en de **vertrouwensband** met zijn werkgever/hiërarchische lijn versterken. Dit geldt ook voor de medewerkers die niet betrokken waren bij het incident. Zien dat je collega goed opgevolgd wordt, doet je vertrouwen dat dit ook voor jou gebeurt mocht het voorvallen.

Het omgekeerde is echter evenzeer waar: gebrekkige of warrige opvolging, onbegrip, minimaliseren, oordelen,... hebben een zeer negatieve impact op het welzijn, het absentieïsme en de motivatie van de getroffen medewerkers en de collega's.



Met deze brochure willen we voor de slachtoffers én hun (werk) omgeving de belangrijkste inzichten, do's en dont's op een rijtje zetten voor het opvolgen van een kritisch incident of een schokkende gebeurtenis.



1

## WAT IS EEN KRITISCH INCIDENT?

De term 'kritisch incident' (ook wel 'schokkende en mogelijk traumatische gebeurtenis' genoemd) omvat ingrijpende situaties met een plots en onverwacht karakter.

Denk aan: confrontatie met verbale of fysieke agressie, een overval, zware pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, een ernstig arbeidsongeval, zelfmoord van een collega, een overlijden op de werkvloer ,....

Het zijn ervaringen die ons confronteren met de **dood** (effectieve dood of de dreiging van, of een ernstig letsel) of een aanslag vormen op ons **basisgevoel van veiligheid** ('de wereld is een voorspelbare plek', 'je kan anderen vertrouwen'). Ze brengen gevoelens van angst, ontredning, woede of machteloosheid met zich mee.

Niet iedereen zal eenzelfde gebeurtenis als schokkend ervaren. En soms kom je in situaties die je al meermaals meemaakte, en die er nu om een of andere reden meer inhakken dan voorgaande keren. Ook factoren als bijvoorbeeld de betrokkenheid met het slachtoffer, de mate van machteloosheid die je hebt gevoeld, de duur van het incident, ... spelen een rol.

# 2

## IMPACT VAN EEN KRITISCH INCIDENT OP LICHAAM EN GEEST

Zowel het **zelf ervaren** van een schokkende gebeurtenis, als er **getuige** van zijn, en zelfs het **aanhoren** van een dergelijk verhaal kunnen heel wat teweeg brengen in ons lichaam.

Ons brein wordt als het ware overrompeld en eensklaps schakelt ons zenuwstelsel over van 'veilige modus' naar 'gevaarmodus'.

Deze normale reactie van het lichaam is bedoeld om ons te helpen overleven bij gevaar. In eerste instantie door ons klaar te maken om te vechten of te vluchten ('fight or flight'). Onze hartslag stijgt en we worden erg gefocust. Als het gevaar als te groot wordt ervaren, kan ons zenuwstelsel zelfs overschakelen op de **'freeze' reactie** : we staan aan de grond genageld en bevrozen. Ons brein komt in een tunnel terecht: heel wat informatie van wat zich op dat moment afspeelt komt niet meer binnen en je handelt op automatische piloot.

**Het is niet dat de persoon daar zelf bewust over beslist. Het gebeurt gewoon.**

Het kan wel schrikken zijn nadien, en ons verward en vol vragen achterlaten. Of tot nare, oordelende reacties uit de omgeving leiden.

Soms heb je achteraf gezien heel 'goed' gereageerd, maar evenzeer reageren mensen helemaal niet rationeel verstandig op een kritisch incident. Ze brengen zichzelf of anderen in gevaar, ze volgen niet de normale veiligheidsprocedure,...

**Vragen die daarna kunnen opkomen zijn bv.:**

- Waarom heb ik zo gereageerd?
- Had ik niet beter zus of zo gehandeld?
- Hoe komt het dat ik plots een black-out had?

Het is daarom heel belangrijk dat je als buitenstaander niet oordeelt over de reacties van de ander bij een kritisch incident, maar hem of haar veel steun geeft en begrijpt dat hem of haar iets ergs is overkomen.



# 3

## WAT KUN JE VERWACHTEN NA HET ERVAREN VAN EEN KRITISCH INCIDENT?

### Normale reacties op een abnormale gebeurtenis

Een kritisch incident of een schokkende gebeurtenis is een ingrijpende ervaring die je **uit balans** kan brengen. Ook al zijn er uiteindelijk geen lichamelijke letsels of liep de situatie uiteindelijk goed af, het is volstrekt normaal om er mentaal de **weerslag** van te hebben. Je piekert misschien over wat er allemaal had kunnen gebeuren, en wat zeker is: de gebeurtenis zorgt dat jouw basisgevoel dat de wereld rondom je een veilige en voorspelbare plek is, onder druk komt te staan.

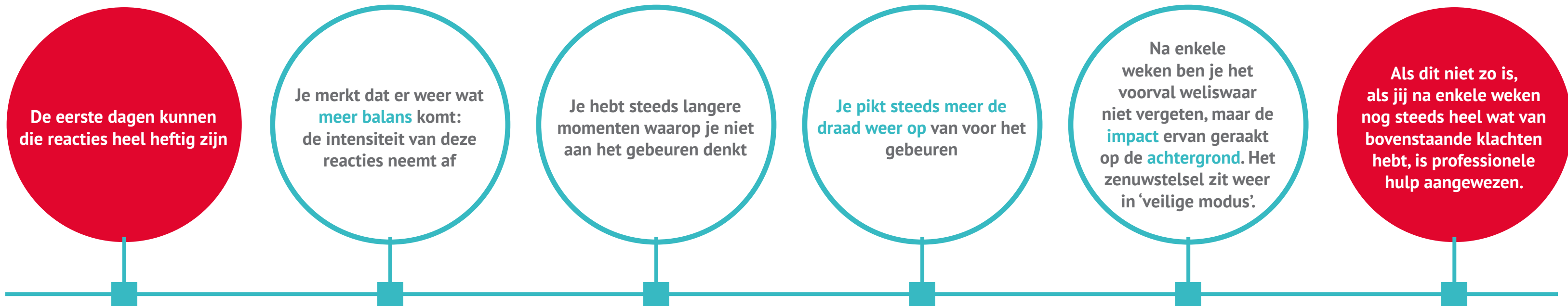
Wat je de dagen en weken nadien kan ervaren is misschien niet altijd prettig, maar weet dat het normale reacties zijn op een abnormale gebeurtenis en dat die meestal vanzelf overgaan.

### Wees bewust van de reacties die je kan verwachten:

- Herbeleven van de gebeurtenis
- Flashbacks en opdringerige herinneringen (visueel, geur, geluid,...)
- Opgejaagd gevoel en schrikachtig zijn
- Slapeloosheid
- Schuldgevoelens ('Ik had meer kunnen doen', 'Waarom ben ik er wel aan ontsnapt?', 'Heb ik het zelf uitgelokt?')
- Emotioneel verdoofd zijn: lusteloos en afwezig gevoel
- Vermijdingsgedrag (de plek waar het gebeurde vermijden, je afsluiten van andere mensen)
- Concentratieproblemen
- Prikkelbaarheid
- ...

Het is niet te voorspellen hoe jij gaat reageren op een kritisch incident, en 2 collega's die hetzelfde hebben meegemaakt kunnen toch heel anders reageren.

De ene is het voorval na een week misschien al min of meer vergeten, en de andere heeft na een maand nog steeds last van nachtmerries.



### Goede zorg na een schokkende gebeurtenis

Herstel van een schokkende gebeurtenis is een natuurlijk proces, maar jij kan wel zaken doen om dit natuurlijk proces te ondersteunen. Wat is belangrijk?

- Zie wat er gebeurd is onder ogen. **Praat er over** met anderen, maar **vermijd te grote discussies** of heftige gesprekken **over de gebeurtenis**. Vermijd voortdurende herhaling. Je lijf heeft nu vooral nood aan rust en sereniteit.
- Aanvaard **alle hulp** van buitenaf.
- Verzorg je basis fysieke behoeftes en **hou je lichaam sterk**: wees matig met alcohol, verzorg je nachtrust, eet gezond en blijf (rustig) in beweging.
- Neem voldoende **rust** en ontspanning, en vermijd overactiviteit.
- Aanvaard dat herstel van een kritisch incident wat **tijd** vraagt.
- Wees heel **voorzichtig met medicatie** (slaapmedicatie, kalmeermiddelen,...). Ook al kan het een periode wat lastig zijn, in de meeste gevallen gebeurt het herstel helemaal natuurlijk. Medicatie kan bovendien vervelende nevenwerkingen hebben.
- **Durf om steun of een luisterend oor te vragen** als je vindt dat het niet genoeg spontaan wordt aangeboden. Anderen voelen zich soms wat onwennig om er zelf over te beginnen, of willen je niet van slag maken.
- **Durf aan te geven dat je het lastig hebt** met wat gebeurd is, zelfs al ben jij van mening dat dit soort situaties nu eenmaal bij de job horen. Het vraagt soms moed maar het is belangrijk om je te durven kwetsbaar op te stellen. Je eefft daarmee trouwens het pad voor anderen en bouwt zo mee aan een zorgcultuur.
- **Komen er tranen? Laat ze komen**. Het kost veel meer moeite aan ons lijf om ze binnen te houden dan om ze te laten komen.
- Probeer zoveel mogelijk dezelfde **structuur in je dag** te behouden als voor het gebeuren.
- In die zin is het ook meestal gezonder om – als het enigszins kan – **het werk zo snel mogelijk te hervatten**, eventueel wel met extra steun en aanpassingen om op een veilige manier terug de confrontatie aan te gaan.
- Het is normaal dat je het gevoel hebt dat mensen die de situatie niet hebben meegemaakt jou niet 100% kunnen begrijpen. En dat je vlak na de feiten veel nood hebt om bij de mensen te zijn die het wel hebben meegemaakt. Toch is het ook gezond om een beroep te doen op andere mensen die niet dezelfde beproeving hebben meegemaakt.

### Professionele hulp?

Bij het overgrote deel van de kritische incidenten is geen professionele hulp nodig om dit te verwerken. Goede zelfzorg en steun vanuit de vertrouwde omgeving zijn doorgaans voldoende om terug in deze veilige modus te komen. De rol van jouw collega's, leidinggevende, directie,... is hierin dus ook heel belangrijk.

Als jij er wel behoefte aan hebt hierover te praten met een deskundige (huisarts, psycholoog,...) doe dat dan zeker. Praten helpt sowieso.

Als je echter na een aantal weken (langer dan 6 à 8 weken) nog steeds meerdere van eerder opgesomde reacties ervaart die jouw dagelijks functioneren verhinderen, dan is het zeker aangewezen om professionele hulp te zoeken bij een deskundige. In een aantal gevallen ontwikkelen mensen een post-traumatische stress-stoornis.

**Dat betekent niet dat jij 'niet goed bent omgegaan' met het kritisch incident als zou blijken dat je blijft last hebben van klachten. Dat is niet je eigen keuze, het gebeurt gewoon. Maar zoek dan wel hulp.**

### Ook positieve emoties

Het is niet allemaal kommer en kwel na een kritisch incident. Je kan naast al de lastige emoties ook positieve emoties ervaren:

- Je bent blij dat je iemand hebt kunnen helpen.
- Je voelt je opgelucht dat jou niets ernstig is overkomen.
- Je voelt je verbonden met andere slachtoffers of getuigen.
- Je bent dankbaar voor de hulp die je hebt gekregen.
- Je waardeert weer meer de eenvoudige gelukjes in je leven.
- Je voelt de behoefte om met het gebeurde iets zinvols te gaan doen, zoals je in te zetten voor lotgenoten.
- Je merkt dat jij zelf of de organisatie gegroeid zijn door de gebeurtenis. Er wordt nu misschien meer geïnvesteerd in veiligheid, er is een sterkere cultuur van wederzijdse zorg,...







# 4

## EEN GOEDE OPVANG MAAKT HET VERSCHIL: TIPS VOOR DE OMGEVING

**Naast post-traumatische stress bestaat er dus ook een mogelijke post-traumatische veerkracht of groei.**  
Hoe helpt de omgeving daarbij?

### **Eerste opvang: nabijheid door vertrouwde figuren**

Valt er een kritisch incident voor, dan hebben werkgevers of leidinggevenden vaak de neiging om meteen de hulp in te roepen van psychologen of andere deskundigen. Dat is begrijpelijk en gebeurt met de beste bedoelingen. Ze zijn immers bezorgd en willen de best mogelijke hulp aanbieden. Medewerkers geven nadien ook vaak aan dat ze dit initiatief hebben gewaardeerd.

Slachtoffers of getuigen van een kritisch incident zijn vaak erg ontredderd. Als het lichaam in 'hyperarousal' is, tellen de eerste uren en dagen het meest om **terug rust te brengen in het systeem**. En dat kunnen vertrouwde personen meestal beter bekomen dan een gesprek met een wildvreemde.

Wat in die eerste uren en dagen écht telt is: nabijheid en steun van vertrouwde collega's, en een belangrijk signaal van de leidinggevende of werkgever dat ze er voor hen zijn.

Daarom is het belangrijk dat zij meteen ter plaatse komen en er gewoon 'zijn' met een **luisterend oor, een ondersteunend gebaar en praktische hulp**. Dat signaal is veel sterker dan onmiddellijk een psycholoog ter plaatse te sturen.

Om dezelfde reden is het ook gezonder om niet te snel over te gaan tot gedetailleerde beschrijvingen of diepgaande discussies over wat er nu precies gebeurd is. Soms is dat wel nodig omwille van de aangifte van een arbeidsongeval, maar dat doet een slachtoffer eigenlijk geen deugd. Praten helpt wel, maar dan vooral over hoe de persoon het beleefd heeft, zich nu voelt, wat hij of zij nodig heeft, wat hij of zij denkt.

Het oprakelen van de (soms gruwelijke, pijnlijke, bloederige) details van het gebeuren zijn geenszins nodig voor een goede verwerking, wel integendeel. Dat brengt weer veel arousal in het systeem, en dat is net wat we niet willen.

Als je oprecht bekommerd bent en je van daaruit handelt kun je eigenlijk weinig verkeerd zeggen of doen.  
Het gaat er om je menselijkheid te tonen.

#### Toch enkele tips voor de omgeving:

- Hou er rekening mee dat iedereen op zijn manier reageert.
- Probeer te helpen met **eenvoudige, praktische zaken** (iets aanbieden om te drinken, naar huis brengen, iemand verwittigen, bezittingen verzamelen, op zoek gaan naar propere kledij,...).
- Toon belangstelling, zonder nieuwsgierig te zijn.
- Laat de persoon het tempo van het gesprek bepalen en probeer zoveel mogelijk een **rustbrenger** te zijn.
- Probeer de situatie niet te minimaliseren maar ook niet erger te maken met je reacties.
- Wees zuinig met goedbedoelde adviezen. Vooral **luisteren** is de boodschap.
- Laat flauwe mopjes achterwege. Humor is nu niet aan de orde. Later misschien wel.
- Laat de persoon niet alleen, **nabijheid is belangrijk**.
- Hou er rekening mee dat de persoon zijn of haar verhaal verschillende keren zal willen doen, en dat is ook goed. Maar moedig zelf zeker niet aan om de gruwelijke, pijnlijke of bloederige details te delen.
- Laat kritische oordelen of verwijten over hoe de persoon gehandeld heeft tijdens de gebeurtenis achterwege. Dat kan leiden tot **secundaire victimisatie**: slachtoffers voelen zich een tweede keer slachtoffer.
- Het is zeker goed om te bekijken of er iets kan geleerd worden uit de situatie, maar dat is niet wat telt in de eerste uren of dagen. Eerst telt **de zorg voor de persoon**, de rest kan wachten.
- Help er mee over te waken dat de persoon in de dagen die volgen **voldoende rust** inbouwt en goed voor zichzelf zorgt. Pols ook naar hulpbronnen in de thuissituatie.
- Afhankelijk van het gebeuren zal de persoon misschien een tijdje arbeidsongeschikt zijn. Ga er echter niet van uit dat het juiste antwoord op een kritisch incident steeds is om een poosje niet te komen werken. Iemand kan net heel veel baat hebben bij de structuur en sociale steun die een werkomgeving biedt. Thuis op de zetel zitten piekeren of de film van het gebeuren steeds weer voor de ogen zien is niet helpend.
- Het is normaal dat er bij het slachtoffer **vermijdingsgedrag** is. Het is belangrijk dit niet te bestendigen en op een rustig, veilig tempo te doorbreken. Kijk wat de persoon nodig heeft om eventuele drempels bij het hervatten van het werk weg te nemen: bied aan om bepaalde taken even niet te doen, installeer een **buddy-systeem** waardoor de persoon in duo kan werken,...
- Kom er de komende dagen of weken nog af en toe op terug: hoe gaat het nu? Soms komt de weerslag maar later, en het is bovendien een blijk van betrokkenheid. Dat is wat slachtoffers van een kritisch incident het meeste helpt: **menselijke betrokkenheid**. Ook een kaartje 1 jaar later, een afscheidsceremonie, ... zijn initiatieven die deze betrokkenheid tonen.
- Jammer genoeg gebeurt het ook heel vaak dat verantwoordelijken veel te snel over gaan tot de orde van de dag en deze menselijke betrokkenheid niet tonen. Daarnaast is het ook belangrijk om een **goede rolverdeling** af te spreken onder de verantwoordelijken: wie focust zich op de slachtoffers, wie communiceert met het thuisfront, wie staat de pers te woord, wie zorgt voor de administratieve afhandeling van documenten,...

## Nazorg voor een goede verwerking

Wanneer de eerste acute fase achter de rug is, kan het wel een meerwaarde zijn om de hulp van een deskundige in te roepen.

Op dat ogenblik kan **psycho-educatie** helpen voor een goede verwerking: uitleggen wat er gebeurt met lichaam en geest na een kritisch incident, duiden wat mensen kunnen verwachten de komende dagen en weken, en vooral ook meegeven hoe ze daarbij zo goed mogelijk voor zichzelf en elkaar kunnen zorgen.

Wanneer er meerdere personen betrokken waren bij de schokkende situatie gebeurt dit best **in groep**. Betrokkenen ervaren op die manier veel steun aan elkaar. Verplicht echter niemand om hier aan deel te nemen.

We beschreven eerder wat de impact is van een kritisch incident, en welke effecten dit heeft op het functioneren van het slachtoffer of getuige. Indien deze na een aantal weken nog steeds ernstig aanwezig zijn en het normaal functioneren verstoren, is **individuele psychologische begeleiding** aangewezen. Maar in een beginfase is het dus volstrekt normaal dat mensen niet functioneren zoals we gewoon zijn.



Wat te doen bij een schokkende gebeurtenis?



## HOE KAN SECUREX HELPEN?

**Om de klant bij te staan bij een goede nazorg van een kritisch incident hebben wij een Employee Assistance Program ontwikkeld.**

Er staat een netwerk van gespecialiseerde psychologen klaar om binnen de eerste uren of dagen advies te verlenen aan de organisatie en slachtoffers op te vangen. Zowel groepsopvang als ook individuele psychologische begeleiding voor zij die het nodig hebben maken deel uit van dit aanbod.

**Wil je hiervoor klant worden of heb je vragen over je contract?**

 [health.safety@securex.be](mailto:health.safety@securex.be)

 09 282 16 04

**Wil je hier meer over weten als werknemer?**

Vraag bij jouw interne preventieadviseur of HR afdeling na wat de mogelijkheden zijn.