OPVANG NA INCIDENT

Tijdens de vlucht of op het slipstation zou een incident (of zelfs accident) zich voor kunnen doen.

“Incident / accident” heeft een definitie in de OM-A BOM, echter zie het meer als breed begrip voor allerlei gebeurtenissen die een indruk op de crew achter kunnen laten. Belangrijk is om zich te realiseren dat deze indruk persoonsafhankelijk is; bv welke positie bekleed je? Was je er direct bij betrokken? Wat is je gemoedstoestand? Slecht geslapen? Herkenning/herbeleving in de situatie? Stress? Moe?

Omdat dit bij iedereen anders is (en ook per dag kan verschillen), kunnen de reacties van een crew op een vervelende gebeurtenis verschillend zijn. Het is lastig aan de persoon zelf te zien wat de impact is, wees voorzichtig met de interpretatie van deze waarnemingen. Een reactie kan ook een tijdsvertraging hebben; de verwerkingstijd is niet bij iedereen hetzelfde.

Het opvang gesprek is een manier om de gebeurtenis direct (na aankomst/op slipstation) te adresseren; het biedt ruimte en aandacht aan de belevenis van de gebeurtenis en bijbehorende emoties. Het is niet bedoeld om als “problem solver” alles weer goed te maken. Een incident verwerken en een plek geven heeft namelijk meer tijd nodig.

De debriefing hoeft ook niet lang te duren; een incident kost al de nodige (mentale) energie, men heeft net een vlucht achter de rug, de concentratie loopt terug; hou het liefst kort en bondig.

Vraag via de DMF om CIRP (Critical Incident Response Program) Peer Support na terugkeer Schiphol, of indien wenselijk op de route (lange reis?).

Hoe kunnen we dan een crew zo effectief mogelijk opvangen? Logistiek en praktisch gezien speelt mee of men outbound of homebound is.

INBOUND AMS

Er is een goede ondersteuning via het CCSC (Cabin Crew Service Centre); na aankomst kan bij de gate een teammember klaar staan. Ook hebben zij een debriefing ruimte in het bemanningen centrum, bij het CCSC gedeelte (begane grond). Er is dus een ondersteunende afdeling beschikbaar, mits je natuurlijk het incident (tijdig) doorgeeft aan de DMF. Communicatie met het bedrijf is dus van belang; laat weten wat er gebeurt is en schakel het CCSC in indien nodig. Deze assessment kun je ook samen met de DMF/ CCSC doen, ze hebben ruim ervaring hierin. Liever een keer te veel dan te weinig. Je kunt ook ondersteuning van flight-operations vragen, een OM zal zeker zijn best doen om de (cockpit)crew op te vangen indien je dit tijdig meldt en nodig acht.

Het kan ook zijn dat u (met het cabine kader) zelf een beknopte debriefing wilt doen. Denk daarbij aan een geschikte plek waar dit discreet kan; aan boord van het vliegtuig is een mogelijkheid, echter na aankomst kan het met de turn-around hectisch zijn. Een gate heeft dan meer privacy en rust. In het bemanningencentrum zou ook kunnen, let daarbij op de privacy en afleiding. Houd het CCSC de-brief ruimte als een optie.

OUTBOUND/ OP DE ROUTE:

Hierbij is er minder ondersteuning. Geef de informatie door aan de DMF, deze stelt de station manager op de hoogte.

Belangrijk is het besef dat je (met purser) jouw crew zélf opvangt. Wellicht heeft het incident ook op jou een (zeer) vervelende indruk achtergelaten en ben je misschien ook een “slachtoffer”. Realiseer je dit en het effect dat dit op jou als mogelijk gespreksleider kan hebben, wees hier eerlijk in!

Ook hier geldt: zoek een geschikte ruimte op om een debriefing te kunnen doen. Op het vliegveld na aankomst is het vaak hectisch en men wil snel naar het hotel. De crew bus zou een mogelijkheid kunnen zijn echter met grote aantallen crew, geluid etc. is het opvanggesprek niet optimaal te voeren.

Een ruimte / kamer in het hotel zou uitkomst kunnen bieden. Informeler aan de bar van het hotel kan, echter dan wordt het meer een crew-borrel en minder een serieuze opvang en dat kan afbreuk doen aan het effect van je debriefing.

CHECKLIST: OPVANGGESPREK

De checklist is in 3 items verdeeld (het is niet een stap-voor-stap lijst, 1 en 2 lopen vaak door elkaar heen, eindig met stap 3 om het af te ronden).

Laat een gespreksleider/ster het gesprek aansturen (wellicht kan je dit als captain beter aan een ander delegeren als je zelf “slachtoffer” bent). Hou het liever kort en bondig, en geef iedereen de kans vragen te stellen en zich uit te spreken.

1. RECONSTRUCTIE: “WAT IS ER GEBEURD?”

Probeer de gebeurtenis zo feitelijk mogelijk te reconstrueren. Wat is er precies gebeurd? Wie deed wat? Wat zag/merkte je? Hoe voelde je je erbij? Belangrijk is om niet het goed of fout handelen te benaderen of schuldigen aan te wijzen. Geef de crew ruimte om vragen te stellen, wees eerlijk. Vlieg-technisch gerelateerde gebeurtenissen kunnen voor ons “normaal’ zijn en geen rede tot zorgen, maar kunnen de cabine crew (en passagiers!) grote stress geven! Gebeurtenissen achter in de cabine en de impact op hun gemoedstoestand kunnen ons totaal ontgaan. Communicatie is dus essentieel.

In de reconstructie zullen altijd onduidelijkheden zijn en subjectieve vervormingen, amnesie en perceptie/interpretatieverschillen (het geheugen is geen “videotape”). In een groepsgesprek kan het beeld van de situatie voor alle betrokkenen zo volledig mogelijk worden gemaakt, het beeld van de gebeurtenis kan hierdoor helderder worden.

Hou de grote lijnen in de gaten, verzand niet in details, probeer het op feiten te reconstrueren, vat de essentie samen.

*Valkuilen:*

*-te diepgaand analyseren, alles tot in de detail willen uitspitten*

*-vliegers vakjargon (non precision nadering??)*

*-te oppervlakkige analyse*

*-wees voorzichtig met conclusies trekken*

*-oordelen/schuldigen zoeken*

*-niet actief luisteren (gespreksleider)*

1. EMOTIONELE AANDACHT EN STEUN: “WAT DOET DIT MET JE”

Bij de reconstructie kunnen (geblokkeerde) emotionele reacties op gang gebracht worden. Een groepsgesprek kan via uitwisseling steun en ruimte bieden om emoties te uiten en verwerken.

Bied ruimte voor het legitimeren van gevoelens, luister actief door oogcontact en toe te knikken. Uitspraken als “wat vervelend voor je” en “ik kan mij voorstellen dat je geschrokken bent” helpen het slachtoffer. Het is niet de bedoeling om de gebeurtenis in volle emotie te herbeleven en stimuleren, het slachtoffer laten uitspreken en gevoelens/emotie de ruimte geven is voldoende.

*Valkuilen:*

*-Sensatie zoeken*

*-Bagatelliseren*

*-te lang in de emotie/gevoel blijven hangen, het té veel stimuleren van emoties uiten*

*-mensen met het hoogste woord als grootste slachtoffer beschouwen*

*-niet iedereen een kans geven zich te uiten; benader mensen die niets gezegd hebben actief*

*-blijven hangen in herhalingen*

*-wees zeer voorzichtig met humor*

1. HET GEVEN VAN INFORMATIE: “HOE VERDER?”

Geef aan dat jullie als cockpit/cabine-kader beschikbaar en benaderbaar zijn (tenzij je voelt dat je daar niet toe in staat bent, spreek dat dan met de “leiding” uit), ook HOE en WANNEER en je hieraan houden!. Cockpit en cabine CIRP (Critical Incident Response Program) zijn ten allen tijde beschikbaar en benaderbaar. Ook een belletje naar huis (faciliteren) om met partner/familie/vrienden te praten kan helpen.

Het incident kan een langere effect op je hebben (hoeft niet!); je kan wellicht “even uit je doen” zijn, dit is een normale reactie van je lichaam/geest op het stress moment. Dit kan zich meteen maar ook later in de komende dagen/weken manifesteren door verwerkings-verschijnselen (b.v. gepieker, herbeleven van incident, slecht slapen, erover malen, irritatie, onzekerheid, angst).

Waarschuw voor middelengebruik.

Op een langere reis kan dus de gemoedstoestand van een persoon veranderen. De self-coping mechanismes (weerbaarheid) en het verwerking proces moeten zijn kans krijgen, daarom belt b.v. het CIRP niet meteen na een incident maar pas enkele dagen na aankomst Schiphol (normaliter).

Overleg met het bedrijf of de crew(member) beter als DHC naar huis gaan.

*Valkuilen:*

*-te lang stilstaan bij mogelijke verwerkings-verschijnselen waardoor iemand denkt “ik moet mij dus die verschijnselen vertonen/voelen want DAT is dus normaal gedrag”*

*-niet beschikbaar/benaderbaar zijn ondanks belofte!*

*-alcohol/drugs/kalmerende medicijnen gebruiken*

*-denken dat na dit opvanggesprek het incident “klaar”& uitgesproken is en iedereen zich ok voelt*

*-niet realiseren dat mensen in hun reactie op stress daar verandering in kunnen hebben*

M. Alles september 2015