

# **CIRP**

**Critical Incident Response Program**

## INHOUDSOPGAVE

### DEFINITIES

#### CRITICAL INCIDENT STRESS

- Misvattingen
- Schokkende werkervaringen "raken" mensen altijd
- Stressreacties zijn goed te begrijpen
- Tijdens de gebeurtenis
- Stressreacties na afloop
- Herbeleven en Vermijden

#### CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING

- Verwerking van critical incidents
- Verwerken kost tijd

#### DO's AND DON'Ts

- Wat men niet moet doen na een critical incident
- Wat men wel moet doen na een critical incident

BIJLAGE 1 : Informatie voor medewerkers na een critical incident

Bronnen : - Slachtofferzorg: dr. P.G. v.d. Velden / prof. dr. R.J. Kleber, Instituut voor Psychotrauma;  
- Critical Incident stress Debriefing in ATC: W.H. Gersteling, LVNL-Bedrijfsmaatschappelijk Werk;  
- Projectplan CIRP: Werkgroep CIRP, KLM;  
- Handboek voor opvang na rampen en calamiteiten: dr. P.G. v.d. Velden / drs. J. Eland / prof. dr. R.J. Kleber, Instituut voor Psychotrauma.

## **DEFINITIES**

**Critical Incident (CI)**: is een gebeurtenis die door mensen als schokkend wordt ervaren omdat deze een ongebruikelijk sterke emotie opwekt (critical incident stress) zoals angst, een sterk gevoel van machteloosheid of schuld.

Dit kan leiden tot een verminderd functioneren op het moment zelf en/of later. Zelf na langere tijd kunnen er problemen ontstaan (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD)

Kenmerkend voor een schokkende gebeurtenis is dat het incident onverwacht plaatsvindt, dat het een overweldigende indruk maakt en dat het gepaard gaat met gevaar. Een critical incident hoeft geen "major disaster" te zijn. Zowel grotere als kleinere incidenten kunnen deze emoties oproepen.

Voorbeelden van zulke gebeurtenissen zijn aircraft accidents, aircraft incidents, opleidingsproblemen en life events (persoonlijke gebeurtenissen zoals overlijden familie etc.).

**Critical Incident Stress (CIS)**: de psychologische en fysieke reactie op zo'n situatie; deze reactie is een normale reactie van een normaal persoon op een abnormale en schokkende gebeurtenis.

**Critical Incident Stress Debriefing (CISD)**: één of meerdere gesprekken waarbij op gestructureerde wijze de betrokken medewerker het critical incident nabespreekt. Daarbij wordt aandacht besteed aan de schokkende gebeurtenis, aan de persoonlijke beleving daarvan en aan de stressreacties.

**Critical Incident Response Program (CIRP)**: het programma dat zich ten doel stelt om cockpitpersoneel steun en opvang te verlenen na een critical incident, te informeren over CIS en de manier om daarmee om te gaan.

**CIRP-team**: een team van cockpit-collega's die getraind zijn in het houden van critical incident stress debriefings. Zij zijn allen vrijwilliger en vervullen geen management functie bij hun maatschappij. De gesprekken vinden in vertrouwen plaats en er wordt geen verslag van bijgehouden.

## CRITICAL INCIDENT STRESS

### **Misvattingen.**

Iedereen heeft wel ideeën over wat schokkende ervaringen met mensen doen. We hebben verwachtingen over hoe mensen op overvallen, agressie en schokkende werkervaringen reageren. Zowel tijdens het incident als gedurende de weken erna. Dikwijls zijn deze verwachtingen gebaseerd op verhalen van anderen of op vooronderstellingen hoe we zelf zouden reageren. Opvallend genoeg blijken deze gedachten vaak niet overeen te komen met de werkelijkheid. Soms staan ze zelfs op gespannen voet met elkaar.

Dat hoeft natuurlijk geen probleem te zijn. Immers, zodra we zien wat het effect is van schokkende (werk)ervaringen op anderen kan onze beeldvorming worden bijgesteld. Toch zijn deze misvattingen minder onschuldig dan ze lijken en blijken ze nogal hardnekkig. Maar wat belangrijker is: onze beeldvorming bepaalt ook hoe we omgaan met de betrokkenen. Met "betrokkenen" bedoelen we in dit verband onze collega's die een schokkende werkervaring hebben meegemaakt.

Daardoor kunnen we opmerkingen maken, adviezen geven of acties ondernemen die dan helaas een averechts effect hebben. Dat is jammer, omdat we in zo'n situatie onze collega's juist een steun in de rug willen zijn.

Maar niet alleen in hun omgeving bestaan er allerlei misvattingen. De betrokkenen zelf hebben ook verwachtingen over hoe zij zullen reageren op de schokkende werkervaring. Als de betrokkenen dan in de praktijk toch heel anders reageren, kan dit veel verwarring en schrik met zich meebrengen.

Ter illustratie worden hierna enkele veel voorkomende denkbeelden beschreven. Het betreft voorbeelden van veronderstellingen over de invloed van schokkende ervaringen en hoe zij doorwerken op de omgang met betrokkenen. In de toelichting wordt doormiddel van korte voorbeelden aangegeven welke verschillen er bestaan tussen deze (vaak onuitgesproken) gedachten en wat de betrokkenen zelf ervaren.

**Misvatting:** **Alleen aandacht voor de echte betrokkenen.** Voor de medewerkers die getuige zijn van een critical incident is de gebeurtenis veel minder ingrijpend dan voor de collega's die daarbij zelf rechtstreeks betrokken zijn. Het zien of horen gebeuren is minder erg (of zelfs helemaal niet erg) dan het zelf meemaken en daarom zullen dergelijke getuigen nauwelijks aandacht behoeven.

**Toelichting:** In de periode na het neerstorten van de EI Al 747 in de Bijlmermeer bleek dat ook niet direct betrokken medewerkers bij Operations (en zelfs van andere afdelingen) zeer geschokt waren door de gebeurtenissen. De machteloosheid die werd ervaren door medewerkers die getuige waren van de gebeurtenissen door de confrontatie met de situatie en het zich realiseren van de mogelijkheid dat dit henzelf had kunnen overkomen, maakte een diepe indruk.

**Misvatting:** **Mensen worden op den duur weerbaarder.** Herhaalde confrontaties met critical incidents maken mensen minder kwetsbaar: ze worden er harder door. Alleen de mensen die voor de eerste keer zoiets meemaken moeten worden begeleid.

**Toelichting:** Op basis van internationaal onderzoek en hulpverleningservaringen blijkt het tegendeel waar te zijn. Een opeenstapeling en/of combinatie van ingrijpende gebeurtenissen in de privé- en werksituatie verhoogt de kans dat betrokkenen allerlei psychische en fysieke klachten ontwikkelen. Zo kan het gebeuren dat iemand twee of drie incidenten gemakkelijk van zich af kan zetten, terwijl bij een volgende confrontatie met een critical incident de weerstand ineens wordt gebroken.

**Misvatting:** **Relativeren is goed.** Wanneer een aircraft incident, near collision of een gevaarlijke gebeurtenis tijdens een nachtstop zoals bijvoorbeeld een bijna-ongeluk met een taxi, uiteindelijk geen ernstige gevolgen heeft, dan is het goed om te benadrukken dat de collega's er goed vanaf zijn gekomen. Uiteindelijk is er eigenlijk niets ernstigs gebeurd. Door te relativeren wordt de spanning geneutraliseerd.

**Toelichting:** Opmerkingen als "je bent er goed vanaf gekomen", "het valt allemaal wel mee" of "wees blij dat het zo gelopen is" hebben meestal een tegenovergesteld effect. Ze geven de betrokken collega's het gevoel dat ze niet begrepen of serieus genomen worden en dat de enorme schrik en angst die ze hadden wordt gebagatelliseerd. Deze sterk relativerende reactie geeft geen steun maar wekt woede op en kwetst. In sommige gevallen blijken dergelijke reacties door hun omgeving nog grievender te zijn dan de schokkende werkervaring zelf.

**Misvatting:** **Wie rustig en doelgericht reageert, kan er tegen.** Als een collega tijdens een critical incident adequaat en rustig reageert, dan heeft deze er achteraf ook geen last van.

**Toelichting:** Opmerkelijk genoeg reageren mensen meestal zeer adequaat in dergelijke kritische situaties. Het zegt dan ook weinig over de gevolgen op korte of lange termijn.

**Misvatting:** **Erover praten verergert problemen.** Als mensen betrokken raken bij een critical incident dan is snel overgaan tot de orde van de dag de beste remedie. Erover praten ontregelt de betrokkenen te veel, want "ze krijgen er alleen maar meer last van". Bovendien: dergelijke ervaringen zijn nou eenmaal inherent aan het werk, dus je moet er niet "moeilijk" over doen.

**Toelichting:** Deze gedachten suggereren dat als je er niet over praat, je er ook geen gevoelens over of herinneringen aan hebt. Als we bijvoorbeeld de stilte bij een begrafenis van een dierbare in gedachten nemen, dan wordt snel duidelijk dat zwijgen het verdriet en andere emoties niet kan wegnemen.

## **Schokkende werkervaringen "raken" mensen altijd.**

Bovengenoemde misvattingen wekken de indruk dat de gevolgen van een critical incident misschien wel meevallen. Ook zou men eruit kunnen afleiden dat betrokkenen die langer van slag zijn door critical incident stress "niet normaal zijn". Alsof er dan letterlijk wat mis is met de desbetreffende personen. Maar is dat ook waar?

Daarover kan kort en bondig uitsluitend worden gegeven. Schokkende werkervaringen roepen een reeks reacties op bij betrokken medewerkers en deze zijn normaal. Iedereen die wordt geconfronteerd met een critical incident zal in de dagen of weken na het incident, merken dat de gebeurtenis steeds in de gedachten aanwezig is. Men zal ervaren dat herinneringen aan de gebeurtenis ook allerlei pijnlijke gevoelens oproepen. Met andere woorden: deze zogenaamde stressreacties zijn normale reacties op abnormale en schokkende gebeurtenissen.

De stressreacties hebben voor korte of langere tijd een negatieve weerslag op het leven en werk van de betrokkenen. Ze belemmeren het persoonlijk functioneren in meer of mindere mate. Naarmate er duidelijk een eigen aandeel bij het ontstaan van een critical incident bestaat zullen schuldgevoelens daarover een extra zware last met zich meebrengen.

Afhankelijk van verschillende omstandigheden blijven de gedupeerde medewerkers er dagen, weken of zelfs maanden last van houden. Voor alle duidelijkheid: dat heeft niets te maken met persoonlijke zwakte. Al spelen persoonlijke factoren, ongetwijfeld wel een rol. Het zou daarom ook verkeerd zijn om deze reacties of klachten af te doen als aanstellerij. Vreemd genoeg worden in het maatschappelijk verkeer (niet-zichtbare) psychische klachten soms minder serieus genomen dan wanneer mensen een ernstig lichamelijk (dus zichtbaar) letsel hebben opgelopen. Dat er bij critical incident stress meestal uiterlijk niets aan de hand is, kan onbegrip door de omgeving in de hand werken.

## **Stressreacties zijn goed te begrijpen.**

Dat mensen na een critical incident diverse stressreacties ervaren is niet alleen normaal, het is ook goed te begrijpen. Er is een duidelijke verklaring voor het feit dat ons leven door een schokkende ervaring grondig verstoord kan raken. Dat schokkende gebeurtenissen het leven zo acuut ontwrichten heeft te maken met de manier waarop wij in het alledaagse leven functioneren. Daarin zijn levensbedreigende gebeurtenissen meestal afwezig. Mensen denken er misschien wel eens aan, maar het blijft meestal redelijk op afstand. Vaak leeft bij ons de gedachte dat zo'n gebeurtenis ons niet zo snel zal treffen. In feite heeft deze veronderstelling betrekking op diverse vormen van gevaar, zoals zware auto-ongevallen, branden, natuurrampen en dodelijke ziekten.

We beseffen dat het kan gebeuren, maar we staan er niet of nauwelijks bij stil.

Dat is wel zo nuttig. Het leven wordt immers ondraaglijk als we ons continu bewust zijn van alle potentiële gevaren. Bovendien leert onze ervaring -zeker in de luchtvaart- dat het bijna altijd goed gaat. Onze hoogwaardige opleiding, training en techniek staan voor een maximum aan safety en control.

Door onze geruststellende gedachten en vanzelfsprekendheden kunnen we redelijk soepel de mogelijke gevaren in het leven van alledag negeren en vergeten dat de wereld soms helemaal niet zo veilig en vanzelfsprekend is.

Deze vanzelfsprekendheden bieden ons als het ware een psychologische bescherming en balans, die echter door een critical incident op harde wijze wordt verstoord. Plotseling worden onze gevoelens van veiligheid en controle aangetast.

## **Tijdens de gebeurtenis.**

De schrik kan hevig zijn. Tijdens de gebeurtenis kan men vaak niet bevatten dat wat men waarneemt ook echt plaatsvindt. Het geheel kan als heel onwerkelijk worden ervaren. Het is gebleken dat op het moment van zo'n critical incident veel mensen als het ware overschakelen op hun "automatische piloot". Vaak staat men achteraf zelfs versteld van het eigen doelgerichte optreden op dat moment. Belangrijke en noodzakelijke stappen worden genomen en standaardprocedures worden naar behoren afgehandeld. De emoties komen meestal pas met een kortere of langere vertraging.

## **Stressreacties na afloop.**

De schokkende gebeurtenis heeft gevoelens van intense angst en machteloosheid teweeggebracht; er is als het ware een "psychische wond" of trauma toegebracht. Dit gaat samen met hevige emoties en ongeloof over dat het incident daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Maar ook met ontkenning van (gedeelten van) de gebeurtenis en met herbelevingen daarvan. De angst die betrokkenen kunnen ervaren heeft niet altijd met het eigen persoonlijk overleven te maken. Het kan ook een levensbedreigende situatie betreffen die anderen overkomt. Zij realiseren zich dan met een schok dat die gebeurtenis ook henzelf had kunnen overkomen. Door deze stressreacties worden de betrokkenen na een critical incident kwetsbaar in hun privé- en in hun werksituatie. Naarmate een gebeurtenis heftiger emoties oproept en de stressreacties langer duren, is er sprake van een sterkere traumatisering.

Al direct na afloop van een critical incident dringen zich aan de betrokkenen allerlei vragen op over de gebeurtenis en over hun eigen functioneren. Het gaat daarbij om vragen als: wat is er gebeurd...; waarom is dat zo gegaan...; waarom handelde ik zo...; en hoe zou ik een volgende keer handelen?

Niet iedereen wordt op dezelfde manier door dit soort indringende vragen beziggehouden en elke betrokkene zal op deze vragen een eigen antwoord zoeken en vinden. Het doel van dergelijke verwerkingsvragen is om weer tot herstel van de interne controle en balans te komen. Dagen en weken na een critical incident kunnen betrokkenen nog sterk in beslag worden genomen door dergelijke zich herhalende gedachten en emoties.

## **Herbeleven en Vermijden.**

Dat de betrokkenen plotseling met zulke sterke emoties te maken krijgen is voor henzelf vaak moeilijk te accepteren. Daarom blijven ze er intensief mee bezig. Zij hebben last van de indringende herinneringen die zij niet van zich af kunnen zetten, of krijgen nachtmerries over de gebeurtenis. Door deze ervaringen merken betrokkenen vaak dat zij zich nu goed kunnen verplaatsen in collega's die ook met een critical incident geconfronteerd worden. Door zich in hen te verplaatsen kunnen echter ook de eigen gevoelens van destijds weer naar boven komen. Veel meer dan daarvoor zullen betrokkenen geraakt worden door berichten over critical incidents, met name wanneer er overeenkomsten zijn met de situatie die zij zelf hebben meegemaakt.

Omdat veiligheid en controle in de werksituatie gevoelsmatig niet meer zo vanzelfsprekend zijn, worden betrokkenen na een critical incident vaak veel waakzamer en voorzichtiger dan normaal. Het besef van "relatieve veiligheid en controle" is zo sterk, dat zij constant paraat lijken te zijn om nieuwe incidenten op te vangen. Plotselinge afwijkingen van het verwachtingspatroon en routines kunnen nu sterke schrikreacties oproepen. Zij zijn bang geworden voor nieuwe incidenten.

Door de versterkte alertheid en de zich opdringende herbelevingen kunnen betrokkenen sterk vermoeid raken. En daarmee hangt samen dat ze daardoor ook eerder geïrriteerd zijn en meer moeite hebben om zich te concentreren. Toch zijn de getroffen medewerkers niet helemaal overgeleverd aan allerlei herbelevingsreacties. Mensen bezitten namelijk ook een natuurlijk afweermechanisme tegen een overbelasting aan pijnlijke gedachten en gevoelens. Door het

onderwerp zelf te vermijden, er niet over te praten, door hard te gaan werken of door op een andere manier afleiding te zoeken kunnen betrokkenen hun gedachten tijdelijk verzetten. Vermijding heeft dus een belangrijke functie om de situatie te kunnen hanteren en dat is op zich zinvol en soms noodzakelijk. Tenminste, zolang het niet bij vermijden alleen blijft.

We geven een overzicht van mogelijke stressreacties en voorbeelden daarvan, die zich na een critical incident kunnen voordoen.

**Herbelevingsreacties:**

**Voorbeelden:**

**Er mee bezig blijven**

De gebeurtenis niet van zich af kunnen zetten, ook al willen de betrokkenen dat graag. De herinneringen kunnen niet of nauwelijks worden stopgezet.

**Herbelevingen**

Bij herinneringen aan de gebeurtenis worden gevoelens van destijds -zoals angst en machteloosheid- weer ervaren

**Nachtmerries**

Men heeft last van akelige dromen over de gebeurtenis. Bepaalde momenten keren telkens terug in deze dromen.

**Ontredderd gevoel**

Aan situaties die op het critical incident lijken, zijn gevoelens van destijds gekoppeld. Zoals bij berichten in de media over een vliegcrash of bij de "verjaardag" van de schokkende gebeurtenis.

**Vermijden en gevoelsmatige inperking:**

**Voorbeelden:**

**Vermijden van gedachten of gevoelens**

Betrokken medewerkers gaan gesprekken of gedachten over de gebeurtenis uit de weg, bijvoorbeeld door hard te gaan werken, teveel te drinken of erover te zwijgen.

**Vermijden van activiteiten of situaties**

Men probeert om de plaats van het incident en bepaalde werkzaamheden te vermijden, omdat die nare gevoelens oproepen.

**Afwezigheid van herinneringen**

Bepaalde (belangrijke) momenten van de gebeurtenis kan men zich niet herinneren. Ze zijn (onbewust) uit het geheugen verbannen.

**Verlies van interesses**

Hobby's waar men voorheen met veel plezier aan deelnam laat men liggen. De energie ontbreekt ervoor.

**Vervreemdingsgevoelens**

Men ervaart bepaalde situaties als onwerkelijk, ook al zijn ze iemand wel vertrouwd.

**Emotionele doofheid**

Normale gevoelens van plezier, liefde of verdriet zijn niet of slechts oppervlakkig aanwezig.

**Neerslachtigheid**

Men heeft het gevoel dat alles geen zin heeft en dat alles zo nutteloos lijkt.



**Waakzaam en prikkelbaar:****Slaapstoornissen****Voorbeelden:**

Gepieker en gedachten aan de gebeurtenis belemmeren het inslapen of leiden tot slaaponderbreking.

**Verhoogde prikkelbaarheid**

Men is eerder geïrriteerd dan normaal. Wanneer dingen niet meteen lukken, volgt snel een woede-uitbarsting.

**Verhoogde waakzaamheid**

Betrokken medewerkers zijn gespist op mogelijke nieuwe incidenten; men is bang voor een herhaling.

**Schrikachtig**

Bij plotselinge onregelmatigheden in routines en verwachtingspatronen schrikt men hevig. Het is alsof men opnieuw met een critical incident wordt geconfronteerd.

**Concentratieproblemen**

Men is snel in gedachten verzonken en kan moeilijk de aandacht bij het werk houden; sterke vermoeidheid.

**Lichamelijke reacties**

Bij situaties die sterk op de gebeurtenis lijken, krijgen betrokken medewerkers weer last van hartkloppingen, trillende handen, maag- of hoofdpijn.

**Overige reacties:****Voorbeelden:****Schuldgevoelens**

Betrokken medewerkers hebben last van schuldgevoel over hun handelen tijdens het critical incident, ondanks het feit dat men dikwijls niet anders heeft kunnen handelen.

**Vrees voor gevolgen functie**

Betrokken medewerkers zijn bezorgd dat het onderzoek naar de schuldvraag negatieve gevolgen zal hebben voor hun rechtspositie en voor het respect van hun collega's.

**Gevoel niet begrepen te worden**

Men heeft het gevoel dat niemand echt begrijpt wat het betekent om een critical incident en de gevolgen daarvan mee te maken.

## **CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING**

### **Verwerking van critical incidents.**

Het psychologisch evenwicht zal weer hervonden moeten worden en het gevoel van veiligheid zal weer moeten worden hersteld. Voor het verwerkingsproces is het belangrijk dat de bijbehorende emoties, hoe indringend en vervelend ook, stukje bij beetje worden toegelaten. Eigenlijk is dat het, wat in het verwerkingsproces gebeurt.

Voor een deel is het verwerken van een schokkende ervaring een proces waarbij de heftige emoties die met de herinnering samengaan geleidelijk aan slijten. Het is belangrijk dat de betrokkenen deze ervaringen niet in zichzelf opsluiten, maar dat ze er over kunnen praten en zich kunnen uiten. Dat kan heel goed in gesprekken met een collega die getraind is, en ervaring heeft, in de opvang na critical incidents. De ervaring is dat deze opvang door betrokkenen als zeer positief wordt ervaren.

### **BELANGRIJK IS DAT DIE GESPREKKEN ZO SPOEDIG MOGELIJK NA EEN CRITICAL INCIDENT PLAATSVINDEN !!!**

We noemen deze gesprekken Critical Incident Stress Debriefing (CISD). CISD draagt in belangrijke mate bij aan een gezonde verwerking van een schokkende werkervaring.

CISD helpt de betrokkenen om tijdens het verwerkingsproces de gebeurtenissen geleidelijk aan een plaats te geven in hun leven; daar ligt de essentie van de verwerking.

Verwerken is dus niet hetzelfde als "wegstoppen", "ontkennen" of het "verzwijgen" van de schokkende ervaringen!

De herbelevings- en vermijdingsreacties worden ervaren tot het moment waarop gedachten aan het incident niet langer de intense emoties van voorheen oproepen; een moment waarop het gevoel van innerlijke balans redelijk is hersteld. Met andere woorden: tot het tijdstip waarop de "psychische wond" is genezen. Maar ook de angst voor nieuwe incidenten moet langzaam slijten.

### **Verwerken kost tijd.**

Zoals de ene wond sneller geneest dan de andere, heeft de een meer tijd nodig om de gebeurtenis te verwerken dan een ander. De ervaring leert dat de getroffen medewerkers meestal binnen enkele dagen of weken weer redelijk functioneren. Door een goede opvang en begeleiding in de privé- en in de werkomgeving en door hun eigen veerkracht is men na enkele weken of maanden over de gebeurtenis heen. Dan is de schokkende ervaring grotendeels verwerkt en zijn de meeste stressreacties verdwenen. Uit onderzoek blijkt dat dit opgaat voor 70 tot 90% van de betrokkenen.

Een klein deel van de betrokkenen zal er langer last van blijven houden. Als er sprake is van verwerkingsproblemen, blijven de beschreven stressreacties zich voordoen en kan het leven steeds meer ontregeld raken, hetgeen ziekteverzuim tot gevolg kan hebben.

Door vervolggesprekken na de eerste stress-debriefing, wordt een goed zicht verkregen op het proces van de verwerking en kunnen mogelijke verwerkingsproblemen worden gesignaleerd.

Als men na ongeveer drie maanden nog in ernstige mate last ondervindt van een combinatie van stress-symptomen, dan kan er sprake zijn van een verwerkingsstoornis. Dit wordt ook wel een Post-Traumatische Stress Disorder genoemd (PTSD). Symptomen die daar op kunnen duiden zijn: sociaal terugtrekken, een toenemend gebruik van middelen als alcohol en slaaptabletten, en depressieve klachten en spanningsklachten.

Professionele of psychotherapeutische hulp is dan noodzakelijk, omdat dergelijke klachten **niet** vanzelf verdwijnen.

Er kan in dat geval door de collega's van het CIRP-team informatie gegeven worden over een mogelijke vervolgoopvang.

Deze professionele begeleiding is effectief en helpt de klachten te verminderen of te laten verdwijnen.

## **"DO's and DON'Ts"**

Wanneer zich een critical incident voordoet en een of meer collega's daardoor geraakt zijn, dan is het goed om te weten welke bejegening door hen als ondersteunend wordt ervaren. Uit de opsomming van de eerder genoemde misvattingen kan al opgemaakt worden dat een verkeerde benadering van betrokkenen schade kan berokkenen. Meestal is het helemaal niet de bedoeling geweest om collega's onnodig te kwetsen: men had met die (achteraf verkeerde) benadering immers juist een steun in de rug willen zijn... Jammer van de positieve intenties en vaak schadelijk voor de betrokkene(n)!

Uit ervaring is gebleken dat betrokkenen door de reacties en de houding van collega's, leidinggevend en omgeving vaak minstens zo pijnlijk geraakt worden als door het incident zelf. Hierdoor worden betrokkenen na het critical incident als het ware voor een tweede keer gekwetst, de zogenaamde "secundaire victimisatie".

### **Wat men niet moet doen na een critical incident.**

Door het incident te bagatelliseren wordt de betrokken collega eigenlijk niet serieus genomen. Meestal dienen dergelijke opmerkingen er meer toe om zichzelf gerust te stellen dan dat het de collega helpt. Wanneer het incident zonder al te ernstige gevolgen is afgelopen, dan weet de betrokken collega dat zelf ook wel. Waar het om gaat is de impact van de gebeurtenis, en die is altijd heel persoonlijk.

Het niet erkennen dat de gebeurtenis gevolgen heeft voor betrokkene(n) gaat nog een stap verder. John Wayne's: "You're not hurt until a bone is showing" is een inmiddels achterhaalde gedachtengang. Ontkenning van critical incidents en de impact daarvan op medewerkers uit zich in een onzorgvuldige houding naar betrokkenen. Dit kan tot gevolg hebben dat er geen aandacht aan de getroffen collega's wordt gegeven en dat er geen opvang wordt geregeld.

Mede daardoor komt het voor dat betrokkenen vlak na een critical incident onder druk worden gezet om hun werkzaamheden te hervatten. Men is er dan van overtuigd dat doorgaan met het werk de beste remedie is om met de situatie om te gaan. Deze gedachtengang is een misvatting, die geen rekening houdt met de gevoelens van de betrokkenen.

Het is voor de betreffende collega's zeer belastend wanneer zij te maken krijgen met (onterechte) verdenkingen, het uiten van verwijten en met beschuldigingen. Voorbeelden daarvan zien we nogal eens in de media wanneer zich een ernstige calamiteit heeft voorgedaan.

Voorbarige, soms ongefundeerde uitspraken van onderzoekscommissies en "deskundigen" kunnen de betrokkenen veel schade berokkenen. Maar dit kan ook binnen de organisatie gebeuren: door leidinggevend en door collega's, waardoor men geheel voorbijgaat aan de ingrijpende gevolgen voor betrokkenen.

Dat geldt ook wanneer er achteraf verkeerde grappen over het gebeurde worden gemaakt in het bijzijn van de betrokken medewerkers. Soms kunnen dergelijke grappen onder beroepsgenoten wel een relativerend effect hebben, maar vuistregel is om het maken van deze grappen in eerste instantie over te laten aan de betrokkenen zelf.

Goed gemeende belangstelling is bijna altijd welkom, maar krijgt een negatief effect wanneer deze belangstelling gericht is op het zoeken naar sensatie.

## **Wat men wel moet doen na een critical incident.**

Het is de taak van het bedrijf om een goede opvang en nazorg te organiseren voor de betreffende werknemers na een critical incident of accident.

Er moet voor gezorgd worden dat die betrokken collega's zoveel mogelijk afgeschermd worden van de "regelzaken" en procedures die direct voortvloeien uit het incident/accident.

In het geval van een ernstige calamiteit zal het nodig zijn om hen af te schermen tegen de buitenwereld en de media.

Geef altijd voldoende aandacht aan de betrokken werknemers en luister ook goed naar wat zij zelf als behoefte aangeven!

Het is goed om -in overleg met betrokkenen- contact op te nemen met de partner of het gezin van de betrokken collega zodat men daar weet wat er gebeurd is. Zorg desgewenst voor vervoer of begeleiding van uw collega(s) naar huis.

Waarschuw de collega's van het CIRP-team, zij zullen een adequate nazorg opstarten en kunnen samen met de chefvlieger/vliegdiens waar nodig e.e.a. coördineren.

Er zal spoedig na het critical incident een critical incident stress debriefing moeten plaatsvinden. De CIRP-teamleden weten hoe dit georganiseerd kan worden. Blijf aandacht geven aan een getroffen collega en informeer ook na een tijdje nog eens hoe het ermee gaat. Doe dat niet "in het voorbijgaan in het Bemanningencentrum"; neem daarvoor de tijd en kies een goed moment.

Het CIRP-team zal na de melding van het incident/accident zo snel mogelijk contact opnemen met alle betrokken bemanningsleden. Tijdens het eerste gesprek kan worden vastgesteld wat de behoeften zijn van het betreffende bemanningslid. In de gesprekken wordt aandacht besteed aan het incident en hoe dit door de betreffende persoon ervaren is. Er wordt aandacht besteed aan de mogelijke psychische en lichamelijke klachten die kunnen optreden na het incident. Deze gesprekken vinden in vertrouwen plaats en er wordt geen verslag van bijgehouden. Het is de betreffende collega die aangeeft hoeveel CIRP gesprekken er gehouden worden. In onderling overleg kan er besloten worden dat de betreffende collega doorverwezen wordt naar professionele hulpverlening. Dit kan zijn de huisarts, bedrijfsarts of een psycholoog.

Andere "specialisten" zijn:

- Stichting VALK
- Instituut voor Psychotrauma (IVP)
- Psychotrauma Diagnose Centrum (PDC)

## **INFORMATIE VOOR MEDEWERKERS NA EEN CRITICAL INCIDENT**

Wanneer u geconfronteerd bent met een schokkende werkervaring of critical incident, dan kan het zijn dat u daar sterk lichamelijk en/of emotioneel op reageert. Soms doen deze stressreacties zich onmiddellijk voor en soms uren, dagen of zelfs maanden later. Deze reacties kunnen enkele dagen tot soms maanden blijven voortduren en kunnen zich ook bij bepaalde gelegenheden en aanleidingen opnieuw voordoen. Voorbeelden van stressreacties zijn:

### **Lichamelijk**

Spierspanning	Trillende handen	Sterk transpireren	Versnelde hartslag
Pijn in de borst (laten checken door arts!)		Hoge bloeddruk	Maagklachten
Duizeligheid	Hoofdpijn	Slaapstoornissen	Versnelde ademhaling

### **Mentaal**

Geheugenprobleem	Herbelevingen	Concentratieverlies	Besluiteloosheid
Verwarring	Oriëntatieverlies	Nachtmerries	Negatief zelfbeeld

### **Emotioneel**

Schuldgevoel	Depressiviteit	Boosheid	Angst
Verdriet	Zorgelijkheid	Prikkelbaar	Schaamte

De volgende adviezen kunnen u helpen bij het omgaan met de gevolgen van een critical incident:

- Stressreacties zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis; probeer niet om u daar sterk tegen te verzetten, want ze zullen in de loop van de tijd minder worden en verdwijnen
- Probeer om uzelf iets meer te ontzien in privé- en werksituatie
- Neem desnoods enige tijd afstand van het werk (afhankelijk van de impact) en bespreek hoe u weer aan het werk zult gaan, zodat u zich weer vertrouwd gaat voelen in uw functioneren
- Vermijd overmatig alcohol- (c.q. drugs-) gebruik; dit belemmert het verwerkingsproces
- Bespreek het critical incident en uw ervaringen met een van de CIRP-teamleden
- Praat over het gebeurde en over uw gevoelens met mensen bij wie u zich vertrouwd voelt
- Actief ontspannen (sport, wandelen) is goed, maar forceer uzelf daarbij niet
- Probeer om zo snel mogelijk weer een normaal en regelmatig leefpatroon te volgen
- Eet regelmatig en ook gezond
- Probeer om elke dag (met mate) activiteiten te ondernemen
- Realiseer u dat de verwerking vaak enige tijd kan duren, willen afdwingen daarvan lukt niet
- Soms zijn de stressreacties zeer heftig of blijft een reeks van stressreacties zich na ongeveer twee maanden nog steeds voordoen. Neem in beide situaties contact op met het CIRP-team en/of de bedrijfsarts
- Laat dit pamflet ook door uw partner of familie lezen. Ze hebben vaak een verrassend objectieve kijk op uw situatie. Ze kennen u en zien sneller wat er aan mankeert.