

REBIRTH

CASE 2

facts

Op 25 oktober 2012 vindt een gewapende overval plaats op de winkel van Bel & Bo te Genk.
Le 25 octobre 2012, le magasin Bel & Bo à Genk est braqué.

Geïnterviewde personen / Personnes interrogées

Jolien Moonen:
medewerkster van Bel & Bo.
Ze was in de winkel aanwezig
tijdens de overval en werd
rechtstreeks bedreigd.

Conny Lombaert:
HR Officer van Bel & Bo.

Ann Onkelinx:
erkend psychologe en sinds 2012
lid van het psychologennetwerk
van POBOS.



Jolien:

“Normaalgesproken was het mijn vrije dag geweest.”

Jolien Moonen, medewerkster van Bel & Bo: “Ik had toevallig het weekend vrij, waardoor ik op deze doodnormale donderdag wel werkte. Om drie voor zes haalde ik de brievenbus leeg. Ik ging terug naar binnen om verder te keuvelen met de laatste klant, die vol enthousiasme haar slag sloeg voor sluitingstijd.”

Wat er zich vervolgens afspeelde in de Genkse vestiging van Bel & Bo, ligt duidelijk nog vers in het geheugen bij Jolien Moonen.

Jolien: “Plots vlogen de buitendeuren open en stonden daar twee mannen, volledig in het zwart, onherkenbaar. Er volgde meteen een schot in het plafond en voor ik het wist stonden ze bij me. Verstijfd van angst wist ik niet wat ik moest of kon doen. Het bevel op de grond te gaan liggen klonk agressief. Een van de twee trok me omhoog. Met een geweer in mijn nek dwong hij me van kassa 1 naar kassa 2. Die vier meter leken zo ver. Ik heb de kassa opengemaakt. Hun bewegingen waren ruw en ze schreeuwden. ‘Naar achter, naar achter!’ en ‘Sneller! Sneller!’ De agressie en de woede waarmee ze tekeer gingen, is me enorm bijgebleven.

Hij wist waar de kluis stond, ook dat was angstaanjagend. Hij dwong me op mijn knieën. Daardoor zag ik dat hij een dolk met een lemmer van wel dertig centimeter bij zich had. Het beeld staat op mijn netvlies gebrand. Even gewelddadig beval hij me de kluis te openen. Dat was onmogelijk, alleen de ophaalfirma heeft toegang tot de kluis. Ik was bereid alles te doen. Met plezier had ik de kluis voor hem opengemaakt, maar ik kon niet. En daar moest ik hem, verstijfd en met een geweer in mijn nek, van overtuigen. Ondanks de angst is het gelukt. Zo koud en duidelijk mogelijk heb ik gezegd: ‘Kijk, ik doe alles wat ge wilt, ik geef u alles wat ge vraagt, maar die kluis krijg ik niet open. Punt aan de lijn.’

Mijn boodschap kwam blijkbaar overtuigend over. Zijn houding veranderde. Hij trok de deur van het magazijn achter ons dicht en zei op een beangstigend neutrale toon: ‘Als gij alles doet wat ik zeg, dan komt het goed. Dan doe ik je niets.’ Daarop trok zijn kompaan de deur weer open en in een fractie van een seconde was hij weer agressief en gewelddadig.”

Jolien blijft achter in de kledingwinkel, met haar collega en de laatste klant van die dag.

Jolien: “Mijn collega was net als ik enorm geschrokken. Onze laatste klant lag nog halfnaakt in haar pashokje. Ik ben ontzettend kwaad geworden op die klant, iets wat ik normaal nooit zou doen. We lagen op

de grond en zij wilde rechtstaan, maar we wisten niet of ze er nog waren. ‘Jij blijft liggen godverdomme!’, riep ik. ‘Tot ik zeker weet dat ze weg zijn!’ Mijn collega en ik zijn alles gaan controleren en hebben meteen de politie gebeld. Vanaf dat moment ging alles heel snel. Binnen vijf minuten stonden er vijf patrouilles, het lab, vingerafdrukken, swap, alles werd afgehandeld. En tweeënhalf uur later ben je weer thuis, alsof het een doodgewone werkdag was.

De eerste momenten nadat het gebeurd was, was ik niet bang. Ik was kwaad, gefrustreerd. Ik had dingen gezien, ik wilde handelen, zorgen dat ze gepakt werden. Waarom heb ik de nummerplaat niet opgeschreven, waarom ben ik ze niet achternagegaan, waarom heb ik ze niet herkend?

Ondertussen heb ik ingezien dat ik trots mag zijn. Zowel tijdens als vlak na de overval ben ik rustig gebleven en heb ik daadkrachtig gehandeld. Het was een wonder dat ik zo goed wist wat ik moest doen terwijl ik nog niet volledig ingewerkt was. Ik had de winkel nog geen tien keer gesloten.

Pas achteraf realiseerde ik me wat er allemaal gebeurd was en toen kwam de angst.”

De eerste opvang na de traumatische ervaring gebeurt via de politie.

Jolien: “Een hulpverlener sprak kort met ons. Op dat moment was ik niet bang, ik had geen nood aan begeleiding of hulp. Ik was vooral kwaad. Onze bazin en collega’s zijn naar de winkel gekomen, dat is me bijgebleven.”

Conny Lombaert, HR Officer van Bel & Bo: “Na het incident bracht Jolien meteen onze directie op de hoogte. Die nam contact op met de districtsmanager, die twaalf tot vijftien winkels onder haar hoede heeft. Zij kent de winkels en de mensen die er werken. Ze ging meteen ter plaatse, om zowel mentale als praktische ondersteuning te bieden. De districtsmanager probeert alles in goede banen te leiden.”

Langzaam begint Jolien de gebeurtenissen te verwerken.

Jolien: “Dat is pittig geweest. Toen had ik heel veel aan mijn man, mijn

Conny:

“... In dat geval schakelen we POBOS in.”

POBOS: Ieder slachtoffer verwerkt een ingrijpende gebeurtenis op zijn eigen manier. De behoefte aan ondersteuning verschilt van persoon tot persoon, zowel wat het moment en de duur als de vorm en de inhoud betreft. Het is belangrijk dat leidinggevendens bijzondere aandacht hebben voor het welbevinden en het functioneren van de medewerkers. Opvolging in de tijd noemen we **careful watching**. Het betekent aandacht blijven hebben voor moeilijkheden bij de verwerking van de feiten én signalen herkennen. Zo kan indien nodig gepaste hulp en ondersteuning worden geboden. Slachtoffers kunnen ook zichzelf opvolgen via de **POBOS Trauma Scan** (www.pobos.be). Daarmee kunnen ze nagaan of en in hoeverre ze professionele hulp nodig hebben bij de verwerking van een schokkende gebeurtenis.

familie en zeker aan mijn collega's. Als zij er niet geweest waren, was ik ongetwijfeld niet blijven werken.

Ondanks de shock dacht ik dat ik het allemaal wel aankon. De dag na de overval was ik om elf uur in de winkel, maar toen kreeg ik het moeilijk. Het ging gewoon niet. Twee uur later ben ik terug naar huis gegaan.

Die middag kwam iemand van de dienst slachtofferhulp¹ bij me langs. Maar dat was zo'n koud gesprek. Ik kreeg een flyer in mijn handen gedrukt. Nog sterk onder de indruk vertelde ik wat er gebeurd was, maar ik voelde geen enkele emotie bij de hulpverlener. Er werd ook niet ingespeeld op wat ik vertelde. Toen dacht ik: 'Laat maar zitten, hier heb ik geen behoefte aan.'

Had Jolien - op het moment dat de ervaring nog zo vers was - met een ervaren psycholoog kunnen praten, dan was alles misschien anders gelopen.

Jolien: "De hulpverlener legde uit hoe ik me burgerlijke partij kon stellen. Daar had ik op dat moment geen enkele behoefte aan. Op de flyer stond dat ik kon bellen als ik later hulp wou. Dat heb ik een week later dan ook gedaan.

Een mevrouw deelde me kortweg mee dat mijn verwerking heel normaal was. 'Over drie maanden zou het beter moeten zijn. En als het dan niet gaat, bel je nog maar eens terug.' Dat was het."

Ann Onkelinx, psychologe: "Helaas zien we dat vaker. De dienst slachtofferhulp is een zeer belangrijke dienst die meteen wordt ingeschakeld. Veel sneller dan gelijk welke andere instantie. De dienst krijgt te veel oproepen te verwerken. Zo komt er in dergelijke omstandigheden iemand van de dienst slachtofferhulp langs en volgt er een kort gesprek dat eindigt met 'Als je nood hebt aan een verder gesprek, kun je dit nummer bellen'. Ten eerste heeft iemand als Jolien op dat moment weinig aan zo'n kort gesprek. Ten tweede zetten mensen zelden de stap om te bellen voor een volgend gesprek. Met een beetje geluk belt de dienst slachtofferhulp je na een maand zelf nog eens terug. Maar dan is er al een kwetsbare periode voorbij waarin mensen gewoon 'zwemmen'. Zeker als er geen instantie als POBOS wordt ingeschakeld."

Jolien voelt zich niet bepaald geholpen. "Als dit de hulp is die ik krijg, dan kan ik het op mijn eentje ook wel", denkt ze.

Ann: "De reactie van Jolien is begrijpelijk. Het probleem is dat wie een minder goede ervaring heeft met hulpverlening, later veel meer moeite heeft om die stap opnieuw te zetten. Daardoor gaan mensen soms maanden zwalpen, weten ze niet wat te doen, trekken ze van dokter naar dokter om toch maar iets medisch te vinden ... Gewoon omdat de drempel te hoog is. Bij de eerste opvang na een incident gaan er vaak kostbare kansen verloren."

Conny: "Wij zien dat sommige mensen voldoende hebben aan een gesprek met de dienst slachtofferhulp, anderen helemaal niet. Dat verschilt sterk van persoon tot persoon. In de weken na een incident proberen we dat goed in de gaten te houden en te kijken wat wij als bedrijf kunnen bieden. Kunnen we het niet zelf oplossen? Dan bekijken we of bijkomende professionele hulpverlening nodig is. In dat geval schakelen we POBOS in."

In eerste instantie wilt Jolien vooral haar verhaal kwijt, begrepen worden. Ze zoekt naar erkenning voor wat ze heeft meegemaakt.

Jolien: "Diezelfde dag moest ik een echo laten nemen van mijn heup. Die had ik geforceerd bij de overval. Ook de dokter en de verpleegsters boden geen luisterend oor. Ik vertelde hoe ik het letsel had opgelopen, maar er werd niet op- of omgekeken. Ik had de behoefte om mijn verhaal te vertellen, die gebeurtenis te delen. Maar daarvoor was er geen ruimte. Ik voelde me heel onbegrepen. Het was een verschrikkelijke dag. Buiten, terug in het donker, overviel de angst me enorm."

Conny: "Wij proberen die erkenning meteen te geven. We willen een luisterend oor bieden en onze werknemers het gevoel geven dat ze alles bij ons kwijt kunnen. De onmiddellijke aanwezigheid van de districtsmanager en een bloemetje de volgende dag helpen daarbij."

Ann: "Erkenning is ongelofelijk belangrijk, maar het is ook iets moeilijks. Het is natuurlijk onmogelijk te bevatten hoe iemand

zich voelt die net zoiets intens heeft meegemaakt. Eigenlijk zou er in grote bedrijven op elke HR-afdeling iemand moeten zijn die vertrouwd is met trauma's, die precies weet wat mensen op dat moment nodig hebben. Iemand die een houding kan aannemen waarin dat luisterende oor cruciaal is. Misschien wel belangrijker dan een bos bloemen, is de vraag: 'Wat heb jij nu nodig? Welke concrete dingen kunnen we voor je doen?' Bloemen zijn een troostend, prachtig gebaar, maar ze helpen niet. Op zo'n moment heeft iemand concrete dingen nodig om zich aan vast te klampen. Ik denk bijvoorbeeld aan veiligheidsmaatregelen die ervoor zorgen dat zo'n incident niet meer kan gebeuren. Die zijn later pas gekomen, op aandringen van Jolien. Maar de periode ertussen was lang."

Jolien: "Ik heb aangedrongen op een betere beveiliging in de winkel, zodat mijn collega's en ik ons weer veilig zouden voelen. Die dingen kun en moet je aankaarten bij je werkgever. Dankzij de hulp van Ann voelde ik me sterk genoeg om dat te doen."

Conny: "We hebben een ombudsdienst en organiseren tweemaal per jaar een gerantendag waarop we informeel een praatje slaan met onze werknemers. Ze kunnen alles bij ons kwijt, maar sommige dingen durven ze misschien niet te vertellen. Gesprekken met een psycholoog kunnen dingen losweken en kunnen werknemers aanzetten om bepaalde dingen toch te vertellen. Ik zie het als een schakel: het helpt hen beter te communiceren op de werkvloer, waardoor wij problemen ook beter kunnen aanpakken."

Ann: "'Erkenning' is niet hetzelfde als 'begrip'. Wij hebben niet meegemaakt wat Jolien heeft doorgemaakt. Iedere persoon ervaart zoiets anders, afhankelijk van zijn of haar karakter, de situatie waarin hij of zij zich op dat moment bevond enz. Wie zijn wij om te denken dat we weten wat Jolien voelt? Dat geldt ook voor mij als psychologe! Wat ik wel zeg is: 'Het lijkt mij heel moeilijk wat jij hebt doorgemaakt, maar ik voel dat niet. Ik heb het niet beleefd, maar ik wil wel luisteren.' Op dat moment geef je erkenning en dat is heel belangrijk."

¹ U kunt bij de dienst slachtofferhulp terecht wanneer u slachtoffer bent van een ingrijpende gebeurtenis, zoals een misdrijf. Per gerechtelijk arrondissement is één Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) verantwoordelijk voor slachtofferhulp. Deze centra zijn erkend door de Vlaamse Gemeenschap.

Jolien:

“Onze bazin en collega’s zijn naar de winkel gekomen, dat is me bijgebleven”.

POBOS: Elke ingrijpende gebeurtenis blijft een abnormale situatie waar je het best even bij stilstaat. Ieder slachtoffer gaat uiteraard op zijn eigen manier om met de emoties van het moment. Een belangrijke behoefte bij de meeste slachtoffers is erkenning (woord in bold). Het feit dat de directie en de collega’s aandacht geven en betrokkenheid tonen, is enorm ondersteunend voor de slachtoffers. Het is dan ook belangrijk in het verwerkingsproces. Hun aanwezigheid herstelt het veiligheidsgevoel. Bovendien kunnen ze een belangrijke rol spelen bij het structureren van wat er op korte termijn moet gebeuren.

CASE 2

Jolien



Jolien heeft de behoefte om haar verhaal te vertellen, het te delen met iedereen om haar heen.

Ann: “Jolien heeft ‘geluk’, als je het zo mag noemen, dat ze heel open kan praten over hoe ze zich voelt. Dat is niet iedereen gegeven.”

Conny: “Ook binnen het bedrijf communiceerde Jolien heel open over wat er gebeurd was. Gelukkig maar. Andere mensen praten liever niet of zeggen: ‘Ik los dit wel zelf op.’”

Zowel binnen als buiten een bedrijf is communiceren over een incident een delicate kwestie.

Jolien: “Toen ik de dag na de overval in de winkel kwam, zag ik mijn bazin en een collega die me verving. Ik kon niet anders dan wenen. Toen bleek dat mijn collega nog niet wist wat er gebeurd was. Dat vond ik echt raar. Ik heb haar alles zelf verteld. Ook later hebben we als collega’s onder elkaar veel gepraat over wat er gebeurd was. Daar had ik veel aan, maar ik had het ook fijn gevonden als het bedrijf dat in mijn plaats had gedaan.”

Ann: “Het mag niet de verantwoordelijkheid zijn van een slachtoffer om collega’s te informeren en te kijken hoe ze ermee omgaan. Bedrijfsleiders zijn niet altijd op de hoogte van de mogelijkheden op dat vlak. (Onlangs heb ik een groepsessie geleid in een winkel die ook was overvallen. De ochtend na het incident werd de winkel het eerste uur dichtgehouden. Iedereen was aanwezig, ook de collega’s die niet aan het werk waren op het moment van de overval. Sommige werknemers waren teruggekomen uit vakantie om te praten over de gebeurtenis. Later volgde een tweede sessie, voor wie daar behoefte aan had. Wie dat wou, kon natuurlijk ook persoonlijke begeleiding krijgen.) Bedrijven zouden een draaiboek² kunnen maken met daarin de dingen die meteen na een incident moeten gebeuren. Communiceren met de teamleden kan daar deel van uitmaken.”

Jolien: “Na de overval wilde ik niets liever dan mijn verhaal vertellen, aan iedereen om me heen. Ik zette het diezelfde avond op Facebook. De reacties van vrienden en familie waren voor mij heel waardevol. De dag nadien kreeg ik telefoon van het werk: ik moest het bericht weghalen. Verschillende collega’s hadden het op Facebook gezien en daarop meteen naar onze bazin gebeld om te vragen wat er aan de hand was. Het zou ook kunnen aanzetten tot nieuwe overvallen. Op dat moment was het voor mij therapeutisch, dat Facebook-bericht. Achteraf begreep ik wel de reactie van mijn werkgever.”

Conny: “Voor ons is dat moeilijk. Communicatiemiddelen als Facebook hebben een grote impact. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat collega’s via die weg over zo’n incident horen. Een Facebook-bericht kan angst opwekken en mogelijke daders op verkeerde gedachten brengen. Als groot bedrijf moeten we reageren als zulke berichten verschijnen. Maar dat ligt gevoelig. We willen ook de beslissing van Jolien respecteren.”

Ann: “Het is duidelijk een verhaal met twee kanten. Facebook is een communicatiemiddel van vandaag. Mensen praten er met elkaar, ze kunnen er kwijt wat ze hebben meegemaakt. Voor een bedrijf is het natuurlijk ook een marketingmiddel. Wat Jolien deed, zouden velen anderen ook doen: hun emoties uiten, vertellen wat er gebeurd is. Ze had er geen erg in dat ze misschien iets verkeerd deed. Van bij het begin moet duidelijk zijn hoe, wanneer en waar het bedrijf zal communiceren. Dit maakt deel uit van een draaiboek. Op dat vlak bestaan er basisbehoeften die voor iedereen belangrijk zijn. Eerst de erkenning, dan luisteren, duidelijk communiceren en nadien tastbare oplossingen bieden waar nodig. Zo’n draaiboek kan heel algemeen zijn en de verdere begeleiding kan dan net heel persoonlijk worden.”

Pas veel later komt het moment waarop Jolien beseft dat ze meer hulp nodig heeft.

Jolien: “Ik heb de week na de overval gewoon gewerkt en mezelf sterk gehouden. Donderdag was een feestdag. Het was zo’n fijne dag, weg van de plaats waar het allemaal gebeurd was, met allemaal andere mensen om me heen. Maar ’s avonds voelde ik pure angst om de volgende dag terug te gaan. Dat was heel raar, net omdat ik nog een week had gewerkt. Ik

kreeg een gigantische paniekaanval. Ik wist dat het niet klopte, maar ik ben de volgende dag toch gaan werken. Ik wilde niet toegeven. ‘Dit kan niet, hoe jij hier staat te werken’, zei een collega gelukkig. Toen ben ik naar huis gegaan. Diezelfde dag nog nam ik contact op met Ann en de weken daarna volgde ik sessies bij haar.”

Conny: “Na een traumatische gebeurtenis willen we het noodzakelijke doen voor onze werknemers. We kunnen veel doen, maar voor de verwerking van diepgaande gevoelens als angst is de link met POBOS belangrijk voor ons.”

Ann: “Angst was een zeer groot onderdeel van het trauma van Jolien. Wat dan belangrijk is, zijn de onderliggende gevoelens, de triggers waardoor Jolien die angsten voelt. Uiteindelijk gaat het om een losstaand feit. De kans dat het je nog eens overkomt, is één op zoveel. En toch komt de angst keer op keer terug. Uit mijn gesprekken met Jolien bleek dat haar angst vooral voortkwam uit een gevoel van machteloosheid, onderworpen zijn, niets kunnen doen.”

Machteloosheid, terwijl Jolien op het moment van de overval net daadkrachtig en doortastend handelde.

Ann: “Inderdaad, er was een verschil tussen haar daadwerkelijke gedrag en het gevoel. De drie essentiële dingen die op elkaar inwerken zijn ‘gedachten’, ‘gedrag’ en ‘gevoel’. Jolien is een doener. Dat is ook haar talent. Zowel tijdens als na de overval nam ze de touwtjes in handen. Ze ging meteen terug aan het werk, ook om haar team te motiveren. Ze voerde continu een innerlijke dialoog. ‘Ik moet dit goed doen en ik kan dit goed doen.’ En dat deed ze ook. Maar het gevoel volgde niet. Zo ontstond een gevoel van machteloosheid.”

Jolien: “Ann heeft me doen inzien dat ik zelf heb kunnen handelen en dat ik daar best trots mag op zijn.”

Ann: “Die behoefte om sterk te zijn, zit in het karakter van Jolien. Het maakt haar tot wie ze is. Tijdens de sessies heb ik op verschillende manieren gewerkt: relaxatieoefeningen, ademhaling, cognitief, gedragsmatig en via EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing)³. Dat is een therapeutisch proces dat een verschuiving in emoties teweegbrengt. Vaak merken we dat mensen cognitief goed weten wat er gebeurd is en dat het zich niet meer zal herhalen, maar het gevoel gaat niet mee. Na drie sessies kwam daar verandering in.”

Jolien heeft veel aan de professionele hulp via POBOS bij Ann. Maar ook haar informele netwerk blijkt cruciaal bij de verwerking.

Jolien: “De steun van familie en vrienden was enorm. Thuis en in mijn omgeving kreeg ik echt alles wat ik nodig had. Maar je kunt de twee niet met elkaar vergelijken. Mijn familie was er om me te troosten, op te vangen, te helpen. Ze waren een geweldig vangnet. Een psycholoog biedt je ook echt middelen om erbovenop te komen, om zelfstandig uit dat vangnet te klimmen.

De vrijdagavond na de overval zei ik tegen mijn man: ‘Ik moet naar buiten, ik moet terug die donkerte in. Anders kom ik later niet meer over die angst heen.’ Toen zijn we met z’n tweetjes gaan wandelen in de buurt. Alles was eng en bedreigend. Ik sprong een meter in de lucht toen iemand in de verte zijn auto opendeed. Maar ik ben wel heel blij dat hij me daarmee kon helpen.

Ann hielp me door mijn angsten heen te prikken, ze leerde me omgaan met mijn gedachten. Ze bood me argumenten om bepaalde dingen achter me te laten. Ze liet me inzien dat het - hopelijk - iets eenmaligs is dat je meemaakt, dat je oplossingen kunt vinden voor de dingen die je voelt. Het hielp me vooruit. Ik had die gesprekken echt nodig, ze gaven me kracht en energie om weer door te gaan tot de week erna.”

Ann: “Sommigen komen er met informele steun alleen, maar dan is het echt belangrijk dat er continu mensen in je buurt zijn waarop je kunt terugvallen.”

² Zie het ‘Traumazorg-stappenplan van POBOS in 5 momenten en 7 stappen’ – pagina 94.

³ EMDR (www.emdr-belgium.be) is een behandelmethodede die vooral toegepast wordt bij mensen met een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Francine Shapiro ontwikkelde deze therapie op het einde van de jaren 1980.

Communiceren op Facebook ...

“een verhaal met twee kanten”

POBOS: Na schokkende gebeurtenissen botsen behoeften en belangen vaak met elkaar. Dit komt regelmatig aan bod tijdens begeleidingsgesprekken bij de traumapsycholoog. Het belangrijkste is de onderlinge communicatie, zodat iedereen weet hoe de andere erover denkt. De POBOS-psycholoog kan op dat vlak advies en ondersteuning bieden.



Jolien: “De band die in ons team ontstaan is na het incident, is heel waardevol. We hadden enorm veel aan elkaar, nog steeds. Zonder hen was ik waarschijnlijk ergens anders aan de slag gegaan. En dat terwijl we elkaar nog niet zo lang kenden. Als ik een moeilijke dag heb, zien ze het en wordt erover gesproken. De collega die er ook bij was, is de enige die écht begrijpt wat er gebeurd is en die écht snapt wat ik voel. We kenden elkaar nog maar een maand en de samenwerking was soms nog wat ongemakkelijk of gespannen. Sinds die bewuste dag is dat 180 graden gedraaid. We zijn volledig naar elkaar toegegreoid. Wij moesten het samen verwerken.”

Ann: “Informeel relaties op de werkvloer zijn cruciaal. Collega’s die in dezelfde situatie zaten, begrijpen soms beter hoe iemand zich voelt. Maar dat kan ook dubbel zijn. Door haar leidinggevende functie en haar zorgende karakter voelde Jolien zich verantwoordelijk. Daarin deed ze zichzelf misschien tekort en droeg ze een zware last op haar schouders. Toen haar collega ook de stap zette naar professionele hulp, viel die last weg. Onderlinge steun is van enorm belang geweest voor het volledige team, maar de professionele hulp moet persoonlijk en op maat zijn.”

Jolien: “Morgen zoek ik ander werk, ik stop ermee’, zei ik die bewuste avond in de auto naar huis. Maar eigenlijk was dit wat ik graag deed. Dankzij de hulp die ik kreeg en zeker ook dankzij mijn collega’s, kon ik blijven werken op die plek. Daar ben ik nog steeds dankbaar voor.”

Ann: “Professionele hulp is belangrijk om mensen te helpen niet te blijven hangen in wat er gebeurd is. Wanneer iemand hier binnenkomt, kies ik meestal voor ‘psycho-educatie’⁴. Dat houdt in dat ik uitleg wat er gebeurd is: niet de feiten maar wat er met de persoon zelf gebeurd is. Veel mensen vinden na een schokkende gebeurtenis dat ze abnormale gevoelens of ideeën hebben. Zo geraken ze twee keer in de knoop: ze weten niet hoe ze met het trauma moeten omgaan en daarnaast vinden ze dat ze vreemd of abnormaal reageren. Aan dat laatste kan een informeel netwerk niet veel doen. Vrienden en familie zullen luisteren, troosten, geruststellen, maar ze zullen het niet normaliseren. Daarvoor is een

⁴ Psycho-educatie is vaak een onderdeel van de behandeling. Door de cliënt en/of zijn omgeving informatie te geven, krijgen ze inzicht in de problematiek en hoe je ermee kunt omgaan. Het gaat onder meer om informatie over mogelijke psychische en lichamelijke reacties en symptomen na een ingrijpende gebeurtenis.

professionele insteek vaak onmisbaar, al is het maar via één of twee gesprekken.

Het basisprincipe van psychologische hulpverlening is dat ik het als hulpverlener niet kan oplossen voor degene die tegenover mij zit. Het enige wat ik kan doen is hulpmiddelen, tools aanreiken. Je kunt dat moment en de herinneringen niet uitwissen. Wij kunnen wel manieren aanreiken om met gedachten en gevoelens om te gaan, waardoor die persoon verder kan.

Het is belangrijk om duidelijk te maken dat er in ons leven naast geluk ook lijden is, ongeluk, soms brute pech. Ook het lijden behoort tot wie wij zijn als mens. Maar dat betekent niet dat we die gedachten de vrije loop moeten laten. Je bent geen slaaf van je gedachten. Je kunt ze bekijken, omdraaien en er iets anders mee doen. Dat is een vaardigheid die mensen in alle mogelijke situaties kunnen toepassen. Mensen kunnen er zelf mee aan de slag, de ene al sneller dan de andere.”

Naast professionele psychologische begeleiding is er de directe steun die een werkgever kan bieden.

Jolien: “Daar kan ik niet over klagen. Vanuit het bedrijf kreeg ik over het algemeen veel begrip en steun. Ik denk dat ze binnen hun mogelijkheden gedaan hebben wat ze konden. Mijn districtsmanager die meteen ter plaatse was, de bos bloemen die ik de dag erna kreeg ... dat ben ik niet vergeten.”

Conny: “Het is een kleinigheid, maar voor ons ook een teken van onze menselijkheid.”

Jolien: “Ze waren ook vol begrip als ik thuis wilde blijven, ze gunden me alle tijd om te herstellen.”

Conny: “Buitenstaanders denken soms dat wij iedereen zo snel mogelijk terug op de werkvloer willen. Die oplossing is niet duurzaam, want we weten dat het probleem achteraf toch naar boven komt. Zowel privé als op de werkvloer. Een trauma moet worden verwerkt en problemen moeten opgelost zijn voor de werknemer terugkomt.”

Jolien: “In het begin vond ik het jammer dat ik nooit persoonlijk de vraag kreeg: ‘Wat is er precies gebeurd?’ Ik voelde minder erkenning, maar dat komt misschien omdat je vanzelfsprekend een andere relatie hebt met de directie dan met collega’s. Dat ik zo moest aandringen op bepaalde veiligheidsmaatregelen, vond ik moeilijk. Ik had toen graag verteld hoe het voelt om een geweer in je nek te hebben en daarna te moeten werken in een stroom van angst en emoties. Later werd daar gelukkig veel aan gedaan en ik weet dat Bel & Bo met goede bedoelingen achter ons staat en ons steunt.”

Ann: “Ook hier zou een draaiboek heel nuttig zijn. Zelfs als je als werkgever alles doet om een getroffen werknemer steun en erkenning te bieden, kun je bepaalde punten uit het oog verliezen. Bedrijven hebben niet de kennis en expertise van een psycholoog, maar ze zouden een beroep op ons kunnen doen om een stappenplan op te stellen met dingen die meteen na een incident moeten gebeuren. De inbreng van iemand als Jolien, die zo sterk uit haar trauma is gekomen, zou daarbij zeer waardevol kunnen zijn.”

Een trauma op de werkvloer doet op brute wijze inbreuk op de scheiding tussen werk en privé.

Jolien: “Ik nam de angst overal mee naartoe, het werd een deel van mijn dagelijkse leven. Ik probeer nog altijd het donker te vermijden, door veel licht en geluid aan te zetten als ik alleen ben. Die gebeurtenis heeft een enorme impact op mij als persoon, privé en op mijn omgeving.”

Ann: “Wat op de werkvloer gebeurt, beïnvloedt altijd de privé sfeer. Dat geldt voor een traumatische ervaring, maar net zo goed voor een slechte dag. Iedereen neemt emoties mee naar huis. Emoties zitten niet in hokjes. Je hebt geen hokje ‘machteloos op het werk’ zonder dat je het privé ervaart. Ik kan niet spreken met ‘Jolien op de werkvloer’ zonder ‘Jolien privé’ daarbij te betrekken.”

Conny: “Dat is een sterk punt van de hulp via POBOS: het is puur persoonlijk. Wij volgen de zaak op, door te vragen of het beter gaat en of de sessies helpen. Met wat er inhoudelijk met de psycholoog besproken wordt, hebben wij niets te maken.”

Na de sessies met Ann voelt Jolien zich goed. Ze gaat weer met goede moed aan de slag, maar niet veel later wordt er ingebroken.

Jolien: “Na twee weken thuis voelde het goed om weer te gaan werken. Ik zag het weer helemaal zitten, er was geen enkele reden om nog thuis te blijven. Natuurlijk was er nog angst, maar ik wist nu hoe ik ermee moest omgaan en wilde gewoon weer aan de slag. Een week later kreeg ik ’s nachts telefoon van mijn baas. Er was ingebroken in de winkel. Achteraf bleek dat het om dezelfde daders ging.

Toen kwam alles terug naar boven. Op dat moment leek niemand te begrijpen hoe diep het zat en waarom het mij en mijn collega opnieuw zoveel deed. ‘Och, maar ge waart er toch niet bij?’ Het gevoel, de angst, het idee dat iemand in onze persoonlijke ruimte was geweest ... Dat kwam terug naar boven.”

Ann: “Jolien ging enorm goed aan de slag na de overval. Ze was sterk en wist in die rol ook haar collega’s te motiveren. Toen had ze de enorme pech dat er in de winkel werd ingebroken. Hoewel het geen identieke herhaling van de feiten was, haalde deze gebeurtenis dezelfde angst en machteloosheid naar boven. Dat kan net zo ingrijpend zijn. En dat terwijl Jolien net uit een dal geklommen was.”

Jolien: “Ik was met volle moed herbegonnen, maar na die inbraak viel ik terug. Ik ging meteen terug naar Ann. Ik twijfelde of ik weer thuis zou blijven of niet. Maar ook toen kwam dat gevoel terug, dat ik mezelf moest bewijzen en dat ik me niet zwak wilde tonen tegenover mijn collega’s. Als leidinggevende drie, vier weken thuisblijven? Zo zit ik niet in elkaar. Terwijl daar op zich niets mis mee is. Ann vond het ook beter dat ik gewoon zou blijven werken. Dat heb ik gedaan en het heeft me goed gedaan.”

De inbraak werd hoogstwaarschijnlijk door dezelfde daders gepleegd.

Jolien: “Aan de ene kant was dat een geruststelling. Het waren dezelfde ‘debielen’. Anderzijds is er het gevoel van ‘hoe durven ze, opnieuw?’ Net nu ik het allemaal verwerkt had. Ik was zo kwaad op die personen, zeker in het begin. Overal in de buurt dacht ik ze te zien. Aan een rood licht ging ik nooit naast een andere auto staan. Ik wilde niet zien wie er in de auto zat, anders zou ik in ieder gezicht de daders herkennen. Zeker in het begin was ik heel kwaad. Ik wilde dat ze wisten wat de gevolgen waren van hun acties. Ik wilde ze duidelijk maken wat ze aangericht hadden. De politiechef heeft me duidelijk gemaakt dat het waarschijnlijk om jonge daders ging die in een heel andere wereld leven en niet vatbaar zijn voor dit soort argumenten. Toen heb ik die woede enigszins laten gaan. Ik nam vrede met het idee dat ze uiteindelijk op een of andere manier de gevolgen van hun daden zullen dragen, ook als ze niet gepakt worden. Karma noem ik dat.”

Jolien vindt een manier om de angst en de woede los te laten.

Jolien: “Dat gaat niet van vandaag op morgen. Het slijt, met vallen en opstaan én met de steun van mijn omgeving en de begeleiding van Ann.”

Ann: “Een psycholoog lost een probleem niet op wonderbaarlijke wijze op, dat kan niet. We leren mensen dat ze met gedachten en gevoelens aan de slag kunnen, dat is een vaardigheid. Soms is het na verloop van tijd nodig om opnieuw even bij te sturen. Weten dat je kunt terugkomen bij een psycholoog en dat die daadwerkelijk kan helpen, is vaak al een grote geruststelling.”

En dan komt er een moment waarop je denkt: ‘Nu kan ik het weer alleen.’

Jolien: “Op een bepaald moment wist ik niet meer wat te vertellen. Ik was uitgepraat. Ann wist alles. Toen wist ik dat het goed was, ook voor Ann. ‘We zijn door het ergste heen en je mag altijd bellen als er iets is’, zei ze.

Toen het na de overval weer winter werd, kreeg ik het opnieuw heel moeilijk. Ik kan niet beschrijven waarom die angst terugkwam. Misschien toevallig, door iets wat ik zag of hoorde, door een stomme film, door het donker, ik weet het niet. Maar het nestelde zich weer in m’n hoofd. Een nieuwe sessie met Ann heeft me toen opnieuw geholpen. Ik ga niet meer met een kloppend hart mijn eigen deur uit.

Moeilijke dagen probeer ik zo vlug mogelijk achter me te laten. Van de betere dagen geniet ik met volle teugen, dan probeer ik verder te kijken naar het positieve.

Mijn man en ik wisten al langer dat we moeilijk kinderen zouden kunnen krijgen. Een maand na de overval zei ik: ‘Nu moet ik ervoor gaan, voor een toekomstperspectief, iets wat echt mijn eigen droom is.’ We zijn direct gestart met een behandeling in Brussel. De eerste afspraak was echt iets om naar uit te kijken, iets om me aan op te trekken. Daarvoor durfde ik die keuze niet te maken, omdat ik sterk moest zijn, me nooit zwak mocht tonen en er volledig voor moest gaan. Een zwangerschap zou misschien betekenen dat ik vaker ziek zou zijn, niet meer ‘volle bak’ zou kunnen werken, niet altijd vroeger zou beginnen of later zou stoppen. Ik besef nu dat zoiets niet nodig is om een goede werknemer te zijn. Ik heb bij de firma respect verdiend doordat ik alles goed geregeld heb tijdens en na de overval. Ik hoef mezelf niet meer te bewijzen en kan nu kiezen voor een zwangerschap.”

De traumatische gebeurtenis krijgt een plaats, maar de angst gaat nooit helemaal weg.

Jolien: “Die gebeurtenis zal altijd een deeltje van mijn leven blijven. Ik heb nu gewoon manieren gevonden om het een plaats te geven en om met de angst om te gaan.

Als ik tegenwoordig iets lees over een misdaad, een verkrachting of een overval, voel ik opnieuw die woede en machteloosheid. Dan wil ik dat de daders gevat en gestraft worden voor wat ze hebben aangericht, omdat ik weet wat de gevolgen kunnen zijn. Daarbij voel ik ook frustratie dat de daders van de overval bij ons niet gestraft zijn.”

Er is leven na een trauma.

Jolien: “Ik heb geleerd dat ik iemand ben die voor zichzelf zorgt. Als ik bang ben, doe ik er iets aan. Ik kijk positief terug op het feit dat ik tijdens de overval bepaalde dingen goed heb aangepakt. Dat besef was er anders niet geweest. Maar natuurlijk hoop ik dat nooit meer nodig te hebben!”

Ann: “Elke crisis draagt een kans in zich. In elke situatie, hoe moeilijk ook, zitten groeikansen. De groei die Jolien heeft doorgemaakt, is die van iemand die haar eigen sterkte niet inzag tot iemand die kan zeggen: ‘Ik kan dit.’ Ook al is dat met veel mensen om haar heen, om op terug te vallen. Zich bewust worden van wat ze al in zich had, dat was belangrijk. Ze heeft goed gehandeld, niet in paniek. Ze heeft voor veiligheid gezorgd en hield haar team bij elkaar. Dat is het positieve, de kans die zij uit deze situatie haalde.”

Jolien: “Op lange termijn heb ik geleerd dat je elke moeilijke periode kunt overwinnen. Er is altijd wel een oplossing. Ik had altijd al een positieve instelling en ben daarin serieus op de proef gesteld. Maar ik zie nu de bevestiging dat je ook uit het diepste dal kunt klauteren. Ik ben er sterker uit gekomen.”

Ann: “Op dat moment durf ik te zeggen dat het trauma in de mate van het mogelijke verwerkt is. Ook al kun je een trauma nooit uitwissen, iets negatiefs is omgebogen naar positief gedrag. De gebeurtenis is niet weggenomen, maar de belemmerende angst en emoties wel.”

Jolien: “Toen het onlangs wat minder ging, heb ik een reis geboekt en mezelf ingeschreven voor een cursus. Ik zocht positieve dingen die ik nodig had. Dit wil ik niet, dat wil ik wel en dan kies ik voor het positieve. Bij de pakken blijven zitten werkt alleen maar negatief. Het is belangrijk dat je actie onderneemt en hulp zoekt, maar niet iedereen heeft hetzelfde nodig. Voor de één is dat een psycholoog, voor de ander is dat elke dag naar de bioscoop gaan. Als dat nodig is, doe dat dan.”



Jolien: “Zoek wat je nodig hebt en zorg dan ook dat het gebeurt.”